



# RELATÓRIO ANUAL 2010





## Apresentação

GRI  
3.3 | 3.5 | 3.6 | 4.14

O *Relatório Anual 2010* da CPFL Energia permite aos seus diversos públicos e leitores uma visão das principais estratégias e práticas de gestão adotadas, além de retratar o desempenho econômico, ambiental e social das empresas que integram a Companhia.

A metodologia da Global Reporting Initiative (GRI) foi novamente utilizada como referência para a elaboração deste relato, que, portanto, está alinhado às melhores práticas mundiais de governança corporativa. As informações sobre o desempenho econômico-financeiro, em particular, foram ajustadas às novas normas contábeis internacionais definidas pelo International Financial Reporting Standards (IFRS).

Este documento também é resultado de sugestões e recomendações dos públicos de relacionamento (stakeholders) da CPFL Energia, entre eles acionistas, investidores, analistas de mercado, clientes, consumidores, fornecedores, colaboradores e executivos (*leia mais detalhes em Sobre este Relatório*).

Pelo segundo ano consecutivo, a CPFL Energia divulga seus resultados anuais com os recursos de um *blog*. A iniciativa visa facilitar a interação com os seus públicos de relacionamento e permite receber deles sugestões que, uma vez aprovadas pela Companhia, poderão ser integradas ao relatório do próximo ano.

Boa leitura!

<b>Apresentação</b>	<b>1</b>
<b>Destaques 2010</b>	<b>6</b>
<b><i>A Holding</i></b>	<b>8</b>
Gestão estratégica	23
Gestão de riscos	43
Governança corporativa	51
Operações	59
Econômico e financeiro	84
Sociedade	91
Meio ambiente	126
Anexos	151

# MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



GRI  
1.1 | 1.2

O Brasil consolidou seu ciclo de crescimento sustentado em 2010 e deixou para trás as amarras criadas pela crise financeira internacional. Sob esse aspecto, o País manteve-se em trajetória ascendente, retomando a atividade industrial, com farta criação de postos de trabalho e aumento da renda da população. Ao final do ano, a recuperação dos países emergentes representou um sinal de alívio diante da mais severa recessão desde a Grande Depressão, na década de 30.

Esses fatos estimularam o consumo e contribuíram para o aumento de 7,5% do Produto Interno Bruto (PIB), impactando de forma positiva as diversas áreas de negócio da CPFL Energia. A Companhia apresentou avanços consistentes nos segmentos de Distribuição, Geração e Comercialização e alcançou ganhos de eficiência e produtividade, essenciais para assegurar a criação de valor para seus acionistas, como consequência da disciplina na gestão econômico-financeira.

Os números evidenciam o sucesso das estratégias desenhadas. Em 2010, os investimentos totalizaram R\$ 1,8 bilhão, prioritariamente para a expansão dos negócios e o aumento da eficiência das operações. Desse total, R\$ 1,1 bilhão foram aplicados na ampliação e no fortalecimento do sistema elétrico de Distribuição, para atender à expansão do mercado. No segmento de Geração, foram alocados R\$ 645 milhões e priorizados os empreendimentos em construção. A CPFL Energia teve um desempenho consistente em 2010, com lucro de R\$ 1,54 bilhão, e, dessa forma, fortaleceu sua presença no setor elétrico brasileiro.

O desempenho da Companhia foi reconhecido pelo mercado de capitais, que respondeu com a valorização significativa de seus papéis. Em 2010, o valor das ações da CPFL Energia aumentou 25,7% na BM&FBovespa e 33,7% na Nyse e superou os índices Ibovespa e Dow Jones. O volume médio diário de negociação atingiu R\$ 33,3 milhões, dos

quais R\$ 17,4 milhões na BM&FBovespa e R\$ 15,9 milhões na Nyse, representando um aumento de 22,1%. Além disso, desde a abertura de seu capital, em 2004, a Companhia distribuiu quase R\$ 8 bilhões em dividendos acumulados.

A CPFL Energia foi incluída, pelo sexto ano consecutivo, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, que distingue as empresas com as melhores práticas de governança corporativa e sustentabilidade.

Resultados consistentes e reconhecimentos recorrentes expressam a solidez de nossos fundamentos empresariais. Superamos a recente oscilação do mercado e iniciamos um novo ciclo de crescimento. Estamos, portanto, mais fortes e mais capazes de empreender e, assim, ampliar a criação de valor, a exemplo do que temos realizado ao longo do período de existência da *holding*.

Há um ambiente promissor para a concretização das estratégias de crescimento da Companhia. A expansão da economia brasileira a partir de 2010 deve proporcionar oportunidades para a ampliação dos negócios. A demanda por energia elétrica, impulsionada pelo aumento de renda da população e pela expansão da atividade econômica como um todo, será ampliada, o que exigirá uma resposta efetiva das empresas do setor elétrico.

Nesse cenário, a CPFL Energia está em condições de fazer os investimentos necessários para concretizar seu plano de negócio. Acreditamos, por fim, que o pleno exercício dessa visão somente tem sido possível graças ao apoio e à confiança de acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores e todos os públicos com o qual nos relacionamos. Essa força nos impulsiona a superar desafios e avançar rumo ao futuro.

Murilo Passos

*Presidente do Conselho de Administração*

## MENSAGEM DA DIRETORIA EXECUTIVA



GRI  
1.1 | 1.2 | 2.9 | EC2

Quando 2010 se tornar um ponto distante na história do Brasil, não é implausível supor que seja visto como um ano divisor de águas. Ele foi palco de uma combinação virtuosa entre crescimento econômico e importantes conquistas sociais. Isso em decorrência de um ineditismo: pela primeira vez em décadas recentes, o país fora poupado das consequências mais dramáticas de uma crise econômica internacional, considerada a pior desde 1929. Os fundamentos da economia haviam comprovado sua solidez em 2009, quando foi possível dar fôlego à produção e ao consumo do mercado interno, de tal maneira que, num quadro de recessão global, o Brasil não recuou.

O avanço veio em 2010. O Produto Interno Bruto (PIB) cresceu 7,5% no período. Os níveis de desemprego atingiram o seu ponto mais baixo, em torno de 6%, nas principais regiões metropolitanas. A ascensão de contingentes das classes D e E para a classe C, movida por uma melhoria da distribuição da renda nacional, fez surgir uma nova classe média, que, atualmente, corresponde a mais da metade da população. A CPFL Energia acompanhou o país em sua rota de desenvolvimento e alcançou ganhos de eficiência e produtividade, alinhados à responsabilidade financeira e à criação de valor aos seus acionistas.

Nesse cenário, a receita líquida cresceu, atingindo R\$ 12.024 milhões. O Ebitda ficou em R\$ 3.350 milhões, enquanto o lucro líquido foi de R\$ 1.560 milhões. Esses números estão ajustados às novas normas contábeis definidas pelo International Financial Reporting Standards (IFRS), já adotadas pela CPFL Energia no exercício de 2010.

O desempenho econômico-financeiro alcançado no exercício fortaleceu a presença da CPFL Energia no setor elétrico brasileiro. Com 13% de participação no mercado, mantivemos a liderança no segmento de distribuição, com cerca de 6,7 milhões de clientes atendidos pelas oito distribui-

doras do Grupo, localizadas em 569 cidades, nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul e em alguns municípios do Paraná e de Minas Gerais. As vendas nas áreas de concessão totalizaram 52.044 GWh, crescimento de 7,2% em relação a 2009.

Em outra frente, no competitivo segmento de comercialização de energia para clientes livres, continuamos na liderança, com participação de mercado de 16%. Finalizamos o exercício com 129 clientes na carteira, o que significa crescimento de 74% em relação ao ano anterior. Destaque também para o desempenho na oferta de Serviço de Valor Agregado (SVA), que, em 2010, foi de grande relevância para os resultados da empresa. O SVA gerou receita de R\$ 73,5 milhões e Ebitda de R\$ 8,2 milhões, viabilizou novos negócios e estreitou a relação com os clientes, por meio da oferta de projeto e construção de subestações, linhas de transmissão e sistemas de distribuição; recuperação de transformadores e equipamentos elétricos; consultoria em gestão de energia; e participação nos leilões públicos de compra e venda de energia, dentre outros.

Com cerca de 2% de participação de mercado no segmento de geração, a CPFL Energia consolidou sua presença no território nacional, posicionando-se como o terceiro maior agente privado do país. Optamos por expandir o parque gerador prioritariamente por meio de fontes renováveis, em linha com a estratégia de ampliação da oferta da energia elétrica no Brasil. Em 2010, o Grupo colocou em operação três novos empreendimentos: UTE Baldin (45 MW), nossa primeira usina movida a biomassa de cana-de-açúcar; UHE Foz do Chapecó (855 MW); e UTE Termonordeste (170,76 MW). Nestas duas últimas, a Companhia detém igualmente 51% de participação.

A CPFL Energia adquiriu ainda a PCH Diamante (4,23 MW), localizada no estado do Mato Grosso. Com isso, a capacidade instalada total de geração do Grupo encerrou 2010 em 2.309 MW. Vale destacar



que fomos uma das vencedoras do leilão de energia renovável realizado em agosto (Leilão Aneel nº 05/2010), por meio do qual comercializaremos energia proveniente do Parque Eólico Campo dos Ventos II (30 MW), no Rio Grande do Norte. Para 2011, os planos são ambiciosos: perseguiremos a liderança em fontes alternativas (PCH, eólica e biomassa) e avaliaremos a participação nos leilões de UHE, buscando obter uma posição relevante em projetos de médio e grande porte.

O debate em torno da expansão do parque gerador por meio de fontes renováveis consumiu uma parte importante de nossa agenda corporativa. Partimos de uma urgência global para tentar dar respostas a um dilema que está na agenda do planeta: como equilibrar a demanda crescente por energia com o uso racional dos recursos naturais e a redução das emissões de gases de efeito estufa?

Afinal, as projeções indicam que o mundo deverá estar preparado para atender ao crescimento de algo entre 3,5 bilhões e 6 bilhões de usuários no mercado de energia, até 2050. Paralelamente, é imperativo investir em processos produtivos com baixa emissão e no consumo consciente, de forma a diminuir a dependência por combustíveis fósseis e, por fim, evitar que a elevação da temperatura do planeta ultrapasse 2 graus centígrados neste século (limite superior estabelecido pelo Painel Intergovernamental de Mudanças Climáticas, IPCC).

Nesse sentido, percorremos um caminho consolidado em três etapas:

1. buscamos o conhecimento de especialistas sobre meio ambiente, mudanças climáticas, economia verde e inovação, para entender o conjunto de desafios que nos aguarda neste século 21;
2. depois, fizemos um trabalho de revisão dos direcionadores estratégicos, redefinindo Visão e Missão e posicionando a busca por soluções sustentáveis no topo das nossas prioridades;

3. finalmente, incorporamos esse conhecimento e esses direcionadores ao nosso Planejamento Estratégico, optando por um crescimento expressivo em energias renováveis.

Como desdobramento dessa visão estratégica de negócios, a CPFL Energia adotou programas de redução de perdas, reforçou sua atuação em programas de eficiência energética, apoiou projetos de pesquisa e desenvolvimento de construções sustentáveis e veículos elétricos, investiu na repotenciação de Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), na construção de hidrelétricas com elevada eficiência ambiental (relação de potência instalada por quilômetro quadrado inundado) e na construção de parques eólicos e de usinas movidas pela queima do bagaço de cana-de-açúcar.

Consciente de que o mundo vive uma fronteira de mudanças, a CPFL Energia exercita uma visão de longo prazo, sem descuidar dos desafios e das oscilações que os negócios apresentam no dia a dia. Nesse sentido, reforça o compromisso com seus acionistas, investidores, colaboradores, clientes, fornecedores, poder público e também com as futuras gerações, buscando soluções que se mostrem tão boas no futuro quanto se apresentam hoje. Estamos convictos de que o conhecimento é a forma mais limpa e renovável de energia e queremos compartilhá-lo com nossos parceiros.

A forma que encontramos para disseminar esse compartilhamento foi estabelecer um amplo programa de reflexão sobre os dilemas e oportunidades do mundo contemporâneo chamado CPFL Cultura. Por meio dele, promovemos encontros presenciais e disponibilizamos sínteses sobre temas complexos na Internet e na televisão. Essa é, portanto, a nossa maneira de continuar oferecendo energia de qualidade por meio de relações éticas e sustentáveis.

Wilson Ferreira Jr.  
*Diretor-presidente da CPFL Energia*

GRI  
2.9 | EC1

### OS INVESTIMENTOS REALIZADOS PELA CPFL ENERGIA NO EXERCÍCIO TOTALIZARAM R\$ 1,8 BILHÃO.

- ▶ Crescimento de 7,2% das vendas de energia na área de concessão das distribuidoras, que totalizaram 52.044 GWh.
- ▶ Vendas ao mercado cativo, no total de 39.250 GWh, com aumento de 3,8%.
- ▶ Início das operações da UTE Baldin (45 MW), movida a biomassa de cana-de-açúcar, da UHE Foz do Chapecó (855 MW), que tem participação de 51% da Companhia, e da Termonordeste (170,76 MW), na qual o Grupo também participa com 51%.
- ▶ Aquisição da PCH Diamante (4,23 MW), localizada no estado do Mato Grosso.
- ▶ A capacidade instalada total de geração do Grupo CPFL encerrou 2010 em 2.309 MW.
- ▶ A CPFL Energia foi uma das empresas vencedoras do leilão de energia renovável, realizado em agosto (Leilão Aneel nº 05/2010), por meio do qual comercializará energia procedente do Parque Eólico Campo dos Ventos II (30 MW).
- ▶ Distribuição de R\$ 1.260 milhões em dividendos, referentes a 2010, com *dividend yield* de 6,9% (últimos 12 meses).
- ▶ Valorização de 25,7% das ações da CPFL Energia na BM&FBovespa e de 33,7% na Nyse em 2010, superando os principais índices do mercado.
- ▶ Manutenção das ações da CPFL Energia na carteira do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial, da BM&FBovespa), pelo sexto ano consecutivo.
- ▶ Destaque em Liderança no *Guia Você S.A./Exame Melhores Empresas para Você Trabalhar* e uma das empresas modelo no *Guia Exame de Sustentabilidade*.
- ▶ Certificação pelo Bureau Veritas em Gestão da Qualidade ISO 9001 (avaliação da gestão corporativa de riscos e controles internos) e em Gestão da Segurança da Informação ISO 27001 (avaliação do sistema de segurança da informação do *Datacenter*).
- ▶ RGE foi vencedora do Prêmio Abradee de Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil, Melhor Gestão Operacional e Melhor Responsabilidade Social e foi finalista pelo segundo ano consecutivo do Prêmio Nacional da Qualidade® (PNQ), além de ter conquistado o Prêmio Iasc/Aneel de Melhor Distribuidora, na categoria Região Sul – Acima de 400 mil unidades consumidoras.
- ▶ CPFL Piratininga foi vencedora do Prêmio Abradee de Qualidade da Gestão e a CPFL Leste Paulista conquistou o Prêmio Iasc/Aneel de Melhor Distribuidora Nacional.

## SÍNTESE DO DESEMPENHO

ECONÔMICO, FINANCEIRO, AMBIENTAL E SOCIAL						
INDICADORES ECONÔMICOS	2010 <sup>1</sup>	2009 <sup>1</sup>	10/09(%)	2008	2007	08/07 (%)
Receita operacional bruta (R\$ milhões)	17.557	16.474	6,6	14.372	14.207	1,2
Receita operacional líquida (R\$ milhões)*	12.024	11.358	5,9	9.706	9.410	3,1
Lucro operacional bruto (R\$ milhões)*	3.350	3.453	-3,0	3.213	3.871	-17,0
Ebitda (R\$ milhões)	3.350	3.453	-3,0	2.808	3.345	-16,1
Resultado de serviço – Ebit (R\$ milhões)	2.739	2.783	-1,6	2.336	2.847	-17,9
Resultado financeiro (R\$ milhões)	-354	-310	14,2	-414	-375	10,4
Lucro líquido (R\$ milhões)	1.560	1.689	-7,6	1.276	1.641	-22,2
Distribuição de proventos (R\$ milhões)	1.260	1.227	2,7	1.208	1.561	-22,6
INDICADORES FINANCEIROS	2010 <sup>1</sup>	2009 <sup>1</sup>	10/09(%)	2008	2007	08/07 (%)
Ativo total (R\$ milhões)	20.057	18.491	8,5	16.243	15.596	4,1
Patrimônio líquido (R\$ milhões)	6.750	6.537	3,3	5.019	4.951	1,4
Investimentos (R\$ milhões)	1.801	1.327	35,7	1.178	1.133	4,0
Dívida líquida ajustada (R\$ milhões)	7.977	6.724	18,6	5.650	5.098	10,8
Dívida financeira líquida/(Patrimônio líquido + participações dos minoritários) (%)	116	98	18,4	107	91	17,6
AÇÕES	2010 <sup>1</sup>	2009 <sup>1</sup>	10/09(%)	2008	2007	08/07 (%)
Número de ações (mil)	481.137	479.911	0,3	479.911	479.911	0,0
Lucro (prejuízo) líquido por ação (R\$)	3,20	3,45	-7,2	2,66	3,42	-22,2
Preço médio da ação – ON (R\$)	38,64	32,29	19,7	34,71	33,9	2,4
Distribuição de proventos por ação (R\$)	2,62	2,55	2,7	2,52	3,25	-22,5
MERCADO	2010	2009	10/09(%)	2008	2007	08/07 (%)
Vendas de energia (GWh)**	52.245	51.090	2,3	46.227	44.196	4,6
Número de clientes (milhares)	6.747	6.567	2,7	6.425	6.257	2,7
Número de clientes livres (un)	129	74	74,3	76	91	-16,5
Capacidade instalada (MW)	2.309	1.737	32,9	1.704	1.588	7,3
Energia assegurada (MW médios)	1.157	864	33,9	862	800	7,8
CORPO FUNCIONAL	2010	2009	10/09(%)	2008	2007	08/07 (%)
Colaboradores (número total)	7.924	7.450	6,4	7.119	7.176	-0,8
Admissões no período (número total)	1.671	1.068	56,5	944	820	15,1
INDICADORES AMBIENTAIS – IBASE	2010	2009	10/09(%)	2008	2007	08/07 (%)
Investimentos em meio ambiente (R\$ milhões)	182	159	14,5	171	63	171,4
INDICADORES SOCIAIS – IBASE	2010 <sup>1</sup>	2009 <sup>1</sup>	10/09(%)	2008	2007	08/07 (%)
Investimentos sociais internos (R\$ milhões)	307	275	11,6	263	230	14,3
Total das contribuições à sociedade (R\$ milhões)	21	15	40,0	17,3	17	1,8
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA)	8.686 <sup>1</sup>	8.182 <sup>1</sup>	10/09(%)	7.409	8.002	-7,4
Pessoal e encargos (R\$ milhões)	498	533	-6,6	416	393	5,9
Impostos, taxas e contribuições (R\$ milhões)	5.682	5.252	8,2	4.783	5.231	-8,6
Juros e aluguéis (R\$ milhões)	946	708	33,6	933	735	26,9
Juros sobre capital próprio e dividendo (R\$ milhões)	1.260	1.229	2,5	1.208	1.561	-22,6
Lucros retidos (R\$ milhões)	300	460	-34,8	68	79	-13,9

<sup>1</sup> Reajustados para adequar à Norma IFRS (International Financial Reporting Standards).

\*Os valores publicados em 2006 diferem dos valores atuais de 2006 em função de reclassificação determinada pela Aneel, para os itens Conta de Consumo de Combustível (CCC), Conta de Desenvolvimento Energético (CDE) e Programa de Pesquisa. Pesquisa, Desenvolvimento e Eficiência Energética, os quais foram transferidos de Despesas operacionais para Deduções de receita operacional.

\*\*Para 2010 e 2009, considera mercado cativo e mercado livre/geração (fora do Grupo), e, para os demais anos, mercado cativo e mercado livre. Não considera, em nenhum deles, a Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (Tusd).

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em função da adoção da Lei nº 11.638/07.



# O GRUPO CPFL ENERGIA

## E AS EMPRESAS CONTROLADAS

GRI  
3.8

A CPFL Energia é uma *holding* de capital aberto constituída por empresas que atuam nos segmentos de distribuição, geração e comercialização de energia elétrica e serviços de valor agregado. O Grupo CPFL, com quase um século de existência, baliza-se por direcionadores estratégicos alinhados com as expectativas da sociedade. A CPFL Energia também está embasada em sólidos princípios éticos, com reiterado compromisso com a excelência e a sustentabilidade empresarial.

A CPFL Energia está ciente do papel crucial que o setor energético desempenha no futuro do planeta. Por isso, a Companhia exercita uma visão de longo prazo, buscando criar caminhos e soluções, superar limites e consolidar-se como referência para seus clientes e os públicos com os quais se relaciona.



Sede – Campinas/SP

### DISTRIBUIÇÃO

- 8 distribuidoras
- Atuação nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Paraná e Minas Gerais
- 6,7 milhões de clientes
- 569 municípios atendidos
- 39.250 GWh de vendas de energia nas áreas de concessão

### GERAÇÃO

- 8 usinas hidrelétricas em operação
- Uma usina termelétrica movida a biomassa de cana-de-açúcar (UTE Baldin)
- Uma usina movida a óleo em operação (UTE Termonordeste)
- 34 PCHs
- Atuação nos estados de São Paulo, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Goiás, Tocantins, Minas Gerais, Mato Grosso, Paraíba e Rio Grande do Norte
- 2.309 MW de potência instalada
- 1.157 MW médios de energia assegurada
- 8 parques eólicos
- 1 UTE a óleo em construção (UTE Termoparaíba)

### COMERCIALIZAÇÃO E VENDA DE SERVIÇOS DE VALOR AGREGADO

- 16% de *market share*
- 129 clientes livres
- 13.000 GWh de energia vendida no mercado livre pelas empresas comercializadoras
- Competitividade na venda de serviços de valor agregado

## MAPA DE ATUAÇÃO

GRI  
2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.5 |  
2.7 | 2.8 | 3.8



### Distribuição

- CPFL Paulista
- CPFL Piratininga
- CPFL Santa Cruz
- RGE
- CPFL Mococa
- CPFL Leste Paulista
- CPFL Jaguari
- CPFL Sul Paulista

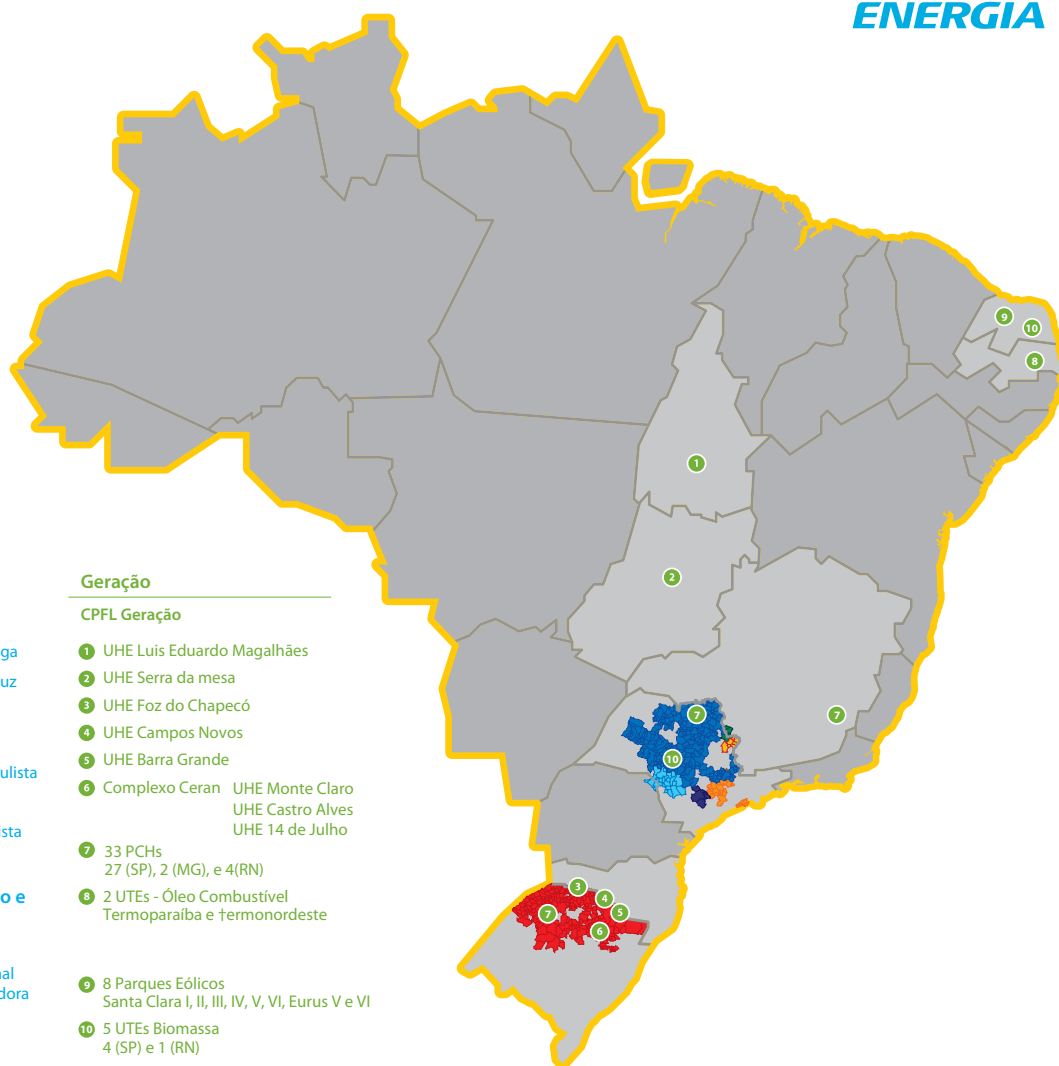
### Comercialização e Serviços

- CPFL Brasil
- CPFL Meridional
- CPFL Sul Geradora
- CPFL Cone Sul
- CPFL Planalto
- CPFL Serviços

### Geração

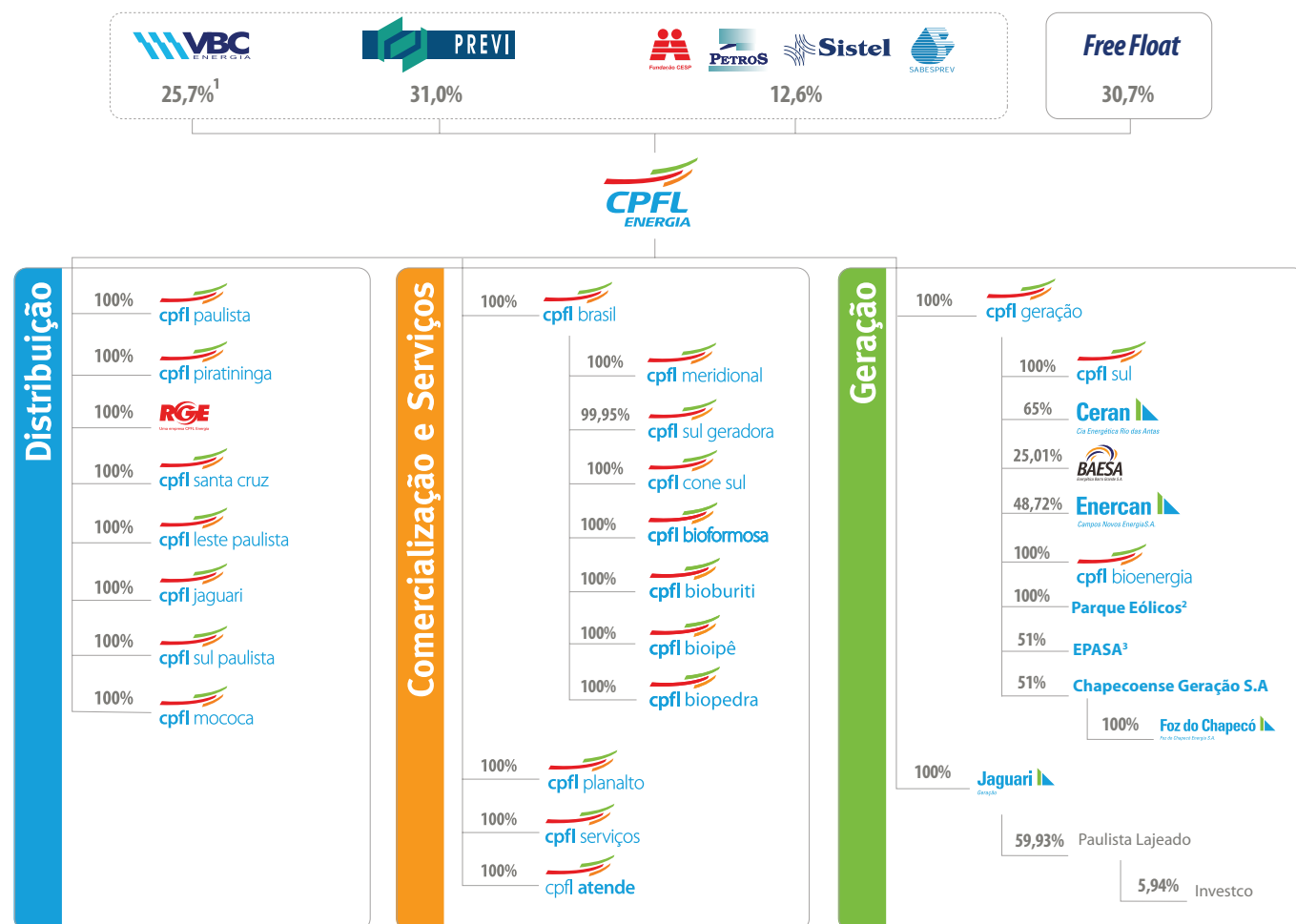
#### CPFL Geração

- 1 UHE Luis Eduardo Magalhães
- 2 UHE Serra da mesa
- 3 UHE Foz do Chapecó
- 4 UHE Campos Novos
- 5 UHE Barra Grande
- 6 Complexo Ceraan UHE Monte Claro  
UHE Castro Alves  
UHE 14 de Julho
- 7 33 PCHs  
27 (SP), 2 (MG), e 4 (RN)
- 8 2 UTEs - Óleo Combustível  
Termoparaíba e Termonordeste
- 9 8 Parques Eólicos  
Santa Clara I, II, III, IV, V, VI, Eurus V e VI
- 10 5 UTEs Biomassa  
4 (SP) e 1 (RN)



# ESTRUTURA SOCIETÁRIA

GRI  
2.6 | 2.8 | 3.6 | 3.8



Base: 31 de dezembro de 2010

Acionistas Controladores (detêm 69,37%).

Nota: <sup>1</sup> Inclui 0,1% de ações da empresa Camargo Corrêa S.A.; <sup>2</sup> (13) Empresas: Santa Clara I, II, III, IV, V e VI, Eurus VI e Campo dos Ventos I, II, III, IV e V e Euros V.

<sup>3</sup> (2) Empresas: Termoparaíba e Termonordeste – PB



Saiba mais >>

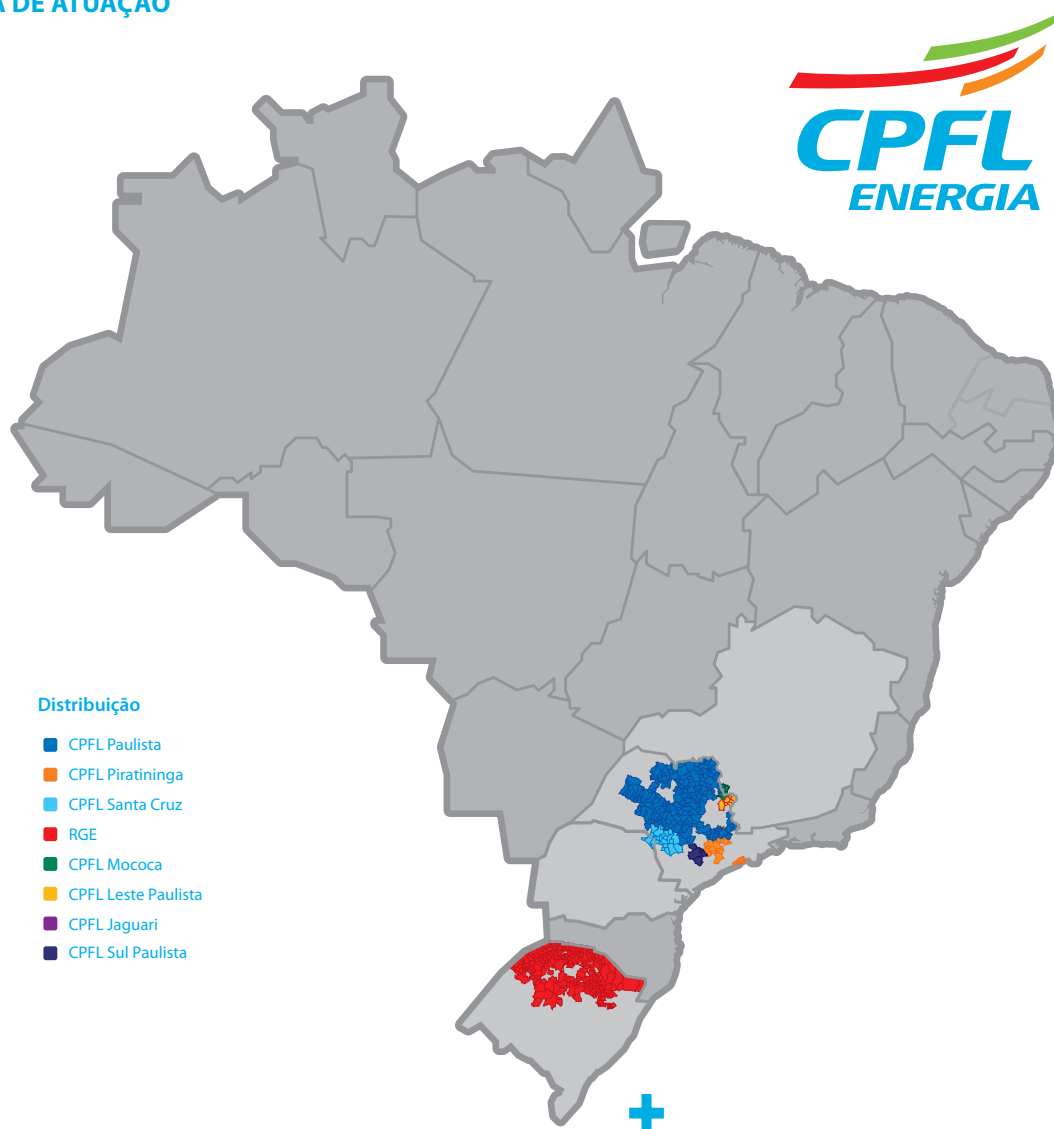
Perfil da CPFL Energia: <[www.cpfl.com.br/QuemSomos/Institucional](http://www.cpfl.com.br/QuemSomos/Institucional)>

## PERFIL DA DISTRIBUIÇÃO

GRI  
2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.5 | 2.7  
| 2.8 | 3.8 | EU3

A CPFL Energia opera no segmento de distribuição por meio de oito concessionárias, localizadas nos estados de São Paulo, Minas Gerais, Paraná e Rio Grande do Sul. As distribuidoras do Grupo CPFL atendem, conjuntamente, um universo de 6,7 milhões de clientes, espalhados por 569 municípios.

### MAPA DE ATUAÇÃO



Saiba mais >>

Perfil da CPFL Energia: <[www.cpfl.com.br/QuemSomos/Institucional](http://www.cpfl.com.br/QuemSomos/Institucional)>

## ATUAÇÃO NOS ESTADOS DE SÃO PAULO, RIO GRANDE DO SUL, PARANÁ E MINAS GERAIS

	2008	2009	2010
Municípios atendidos	568	569	569
Área de atuação (km²)	208.342	208.421	208.421
População atendida (milhões)*	18,7	18,7	17,8
Clientes (milhões)	6,4	6,6	6,7
Market share (%)	13,3	12,7	13,0
Vendas de energia (GWh)**	37.323	37.821	39.250

CONSOLIDADO DA DISTRIBUIÇÃO	SÍNTESE DO PERFIL DOS NEGÓCIOS DE DISTRIBUIÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA					
	PRINCIPAIS RESULTADOS	2006	2007	2008	2009	2010
	Evolução do número de clientes (milhares)	5.914	6.256	6.426	6.567	6.747
	Vendas de energia (cativo + livre/geração – fora do Grupo) (GWh)*	41.112	44.196	46.227	51.090	52.250
	Vendas na área de concessão (GWh)	41.363	46.475	49.033	48.568	52.044
	Cativo	31.778	35.245	37.323	37.821	39.250
	Tusd	9.585	11.230	11.710	10.747	12.794
	Vendas no mercado livre (GWh)*	9.334	8.951	8.904	13.269	13.000
	Municípios atendidos	550	568	568	569	569
	Receita bruta (R\$ milhões)	11.253	12.980	12.820	14.704	15.864
	Ebitda (R\$ milhões)	2.011	2.472	1.911	2.343	2.265
	Lucro líquido (R\$ milhões)	1.073	926	1.045	1.300	1.308
	Os dados da RGE publicados em 2006 representam os resultados integrais. Os apresentados aqui demonstram a participação da CPFL Energia na RGE, que era de 67,07% até maio de 2006, passando a 99,76%.					
	*Exclui vendas para partes relacionadas e CCEE. Considera Furnas (Semesa) e demais vendas da geração para fora do Grupo. Considera 65% de Ceran.					

Os demonstrativos financeiros de 2009 e 2010 são apresentados conforme o novo padrão contábil brasileiro, integralmente adaptado a todos os pronunciamentos emitidos pelo Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC) aplicáveis às operações das empresas do Grupo CPFL, os quais estão consistentes com as práticas contábeis internacionais – IFRS.

As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em função da adoção da Lei nº 11.638/07.

\* Fonte: 2008 e 2009 IBGE (estimativa) /2010 IBGE Censo

\*\* Considera o mercado cativo.

## Distribuidoras da CPFL Energia



PRINCIPAIS RESULTADOS	2006	2007	2008	2009	2010
Evolução do número de clientes (milhares)	3.332	3.415	3.500	3.566	3.660
Evolução da energia vendida (GWh)	23.065	24.437	25.288	25.267	26.988
Cativo	18.295	18.868	19.544	19.977	20.649
Tusd	4.770	5.569	5.743	5.290	6.339
Municípios atendidos	234	234	234	234	234
Receita bruta (R\$ milhões)	6.298	6.868	6.677	7.711	8.115
Ebitda (R\$ milhões)	1.179	1.419	1.010	1.293	1.119
Lucro líquido (R\$ milhões)	765	819	590	750	696

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.



PRINCIPAIS RESULTADOS	2006	2007	2008	2009	2010
Evolução do número de clientes (milhares)	1.294	1.330	1.366	1.401	1.439
Evolução da energia vendida (GWh)	12.171	12.803	13.322	13.004	14.114
Cativo	7.743	8.015	8.398	8.539	8.931
Tusd	4.428	4.788	4.924	4.465	5.183
Municípios atendidos	27	27	27	27	27
Receita bruta (R\$ milhões)	2.891	3.175	2.907	3.315	3.721
Ebitda (R\$ milhões)	567	563	404	485	531
Lucro líquido (R\$ milhões)	307	323	222	274	302

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.



PRINCIPAIS RESULTADOS	2006	2007	2008	2009	2010
Evolução do número de clientes (milhares)	165	170	174	177	180
Evolução da energia vendida (GWh)	778	829	859	884	937
Cativo	767	810	838	862	918
Tusd	11	18	21	22	19
Municípios atendidos	27	27	27	27	27
Receita bruta (R\$ milhões)	253	274	266	297	331
Ebitda (R\$ milhões)*	40	51	47	58	34
Lucro líquido (R\$ milhões)*	22	38	29	35	18

\*Em novembro de 2005 houve a cisão da operação de geração, o que impactou no resultado do Ebitda e do lucro líquido em 2006. Obs: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.



PRINCIPAIS RESULTADOS	2006	2007	2008	2009	2010
Evolução do número de clientes (milhares)	1.123	1.160	1.199	1.233	1.272
Evolução da energia vendida (GWh)	7.079	7.670	8.082	8.012	8.557
Cativo	6.652	6.886	7.198	7.182	7.446
Tusd	427	784	884	830	1.111
Municípios atendidos	262	262	262	263	263
Receita bruta (R\$ milhões)	2.382	2.454	2.566	2.943	3.211
Ebitda (R\$ milhões)*	344	416	383	426	500
Lucro líquido (R\$ milhões)*	121	172	164	194	245

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.



## Distribuidoras da CPFL Energia



PRINCIPAIS RESULTADOS	2006	2007	2008	2009	2010
Evolução do número de clientes (milhares)	29	30	31	32	33
Evolução da energia vendida (GWh)	506	545	557	491	487
Cativo	444	475	489	415	419
Tusd	63	70	68	76	68
Municípios atendidos	2	2	2	2	2
Receita bruta (R\$ milhões)	107	122	112	120	140
Ebitda (R\$ milhões)*	14	20	14	18	19
Lucro líquido (R\$ milhões)*	8	12	9	11	12

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.



PRINCIPAIS RESULTADOS	2006	2007	2008	2009	2010
Evolução do número de clientes (milhares)	65	66	68	70	72
Evolução da energia vendida (GWh)	404	427	445	439	448
Cativo	341	360	376	375	375
Tusd	63	67	69	64	73
Municípios atendidos	5	5	5	5	5
Receita bruta (R\$ milhões)	113	125	117	135	151
Ebitda (R\$ milhões)*	19	25	19	24	25
Lucro líquido (R\$ milhões)*	14	15	11	15	16

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.



PRINCIPAIS RESULTADOS	2006	2007	2008	2009	2010
Evolução do número de clientes (milhares)	47	48	49	50	51
Evolução da energia vendida (GWh)	273	280	286	277	304
Cativo	273	280	286	277	304
Tusd	0	0	0	0	0
Municípios atendidos	7	7	7	7	7
Receita bruta (R\$ milhões)	89	94	122	114	121
Ebitda (R\$ milhões)*	20	17	22	27	25
Lucro líquido (R\$ milhões)*	14	9	12	15	12

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.



PRINCIPAIS RESULTADOS	2006	2007	2008	2009	2010
Evolução do número de clientes (milhares)	37	38	39	40	41
Evolução da energia vendida (GWh)	180	186	194	194	208
Cativo	180	186	194	194	208
Tusd	0	0	0	0	0
Municípios atendidos	4	4	4	4	4
Receita bruta (R\$ milhões)	59	69	65	78	84
Ebitda (R\$ milhões)*	10	14	11	15	13
Lucro líquido (R\$ milhões)*	7	9	7	10	9

Obs.: As informações de 2006 e 2007 foram reclassificadas em razão da adoção da Lei nº 11.638/07.

## PERFIL DA GERAÇÃO

GRI

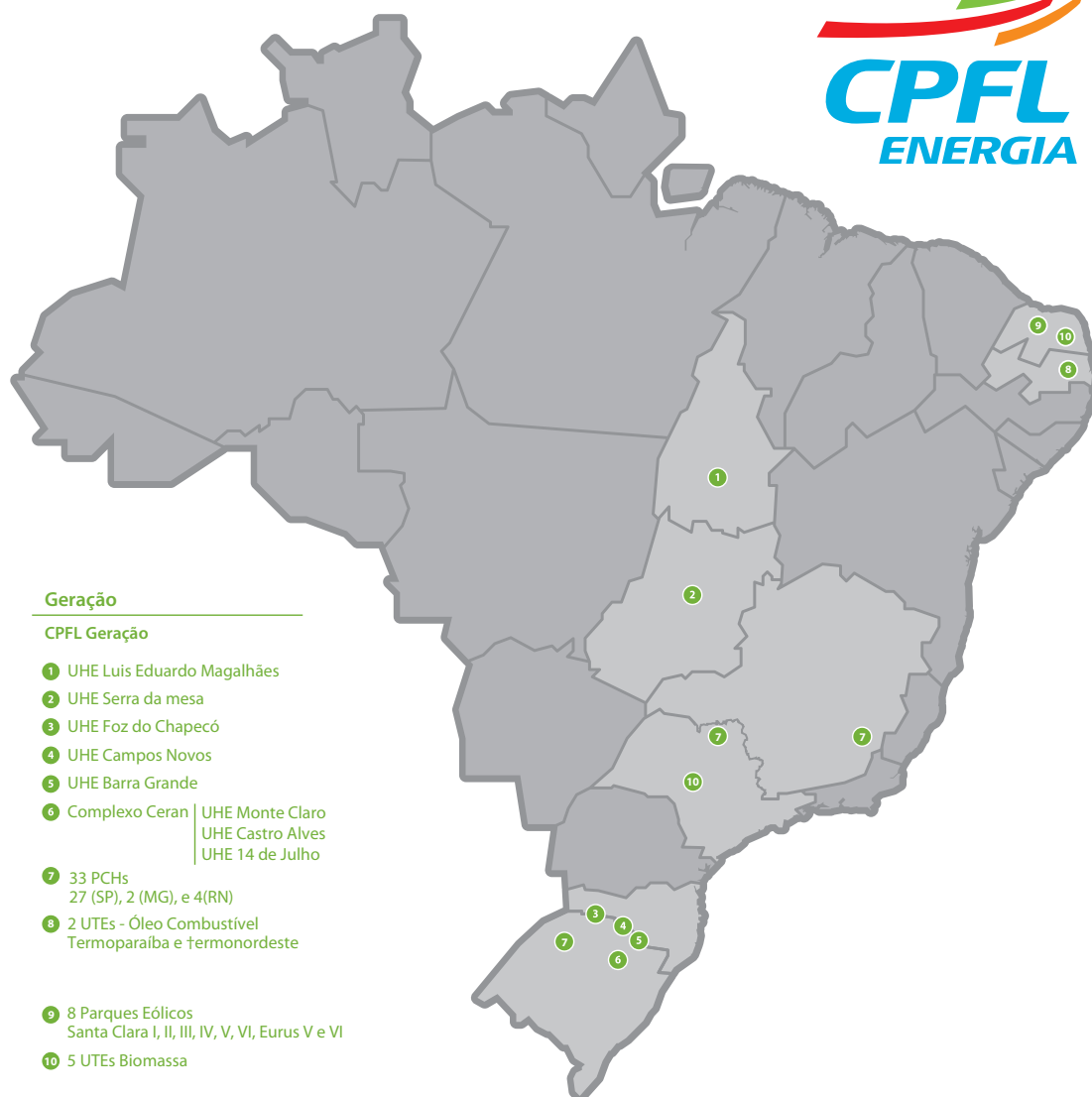
2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.5 | 2.7

2.8 | 3.8 | EU2 | EU11

EU30

A CPFL Energia encerrou 2010 contabilizando, no segmento de geração de energia elétrica, capacidade instalada de 2.309 MW, composta por oito usinas hidrelétricas, uma usina termelétrica a biomassa (bagaço) de cana-de-açúcar, uma usina termelétrica a óleo e 34 PCHs. As usinas geradoras do Grupo CPFL localizam-se nos estados de São Paulo, Santa Catarina, Rio Grande do Sul, Goiás, Tocantins, Mato Grosso, Paraíba e Minas Gerais.

### MAPA DE ATUAÇÃO



## UHE LUIS EDUARDO MAGALHÃES

Localização	Rio Tocantins (TO)
Municípios abrangidos	Lajeado (GO) e Miracema do Tocantins (TO)
Potência instalada (MW)	902,5
Energia assegurada (MW médios)	526,6
Jaguari Geração	- Participação (%): 6,93 - Potência instalada (MW): 62,5 - Energia assegurada (MW médios): 36,5
Entrada em operação	Dezembro de 2001

## UHE SERRA DA MESA

Localização	Rio Tocantins (GO)
Município abrangido	Minaçu (GO)
Potência instalada (MW)	1.275,0
Energia assegurada (MW médios)	671,0
CPFL Geração	- Participação (%): 51,5 - Potência instalada (MW): 657,1 - Energia assegurada (MW médios): 345,8
Entrada em operação	1998

## UHE FOZ DO CHAPECÓ

Localização	Rio Uruguai (SC e RS)
Municípios abrangidos	Águas de Chapecó (SC) e Alpestre (RS)
Potência instalada (MW)	855,0
Energia assegurada (MW médios)	432,0
CPFL Geração	- Participação (%): 51,0 - Potência instalada (MW): 436,0 - Energia assegurada (MW médios): 220,3
Entrada em operação	14 de outubro de 2010

## CAMPOS NOVOS ENERGIA S.A. – ENERCAN

Localização	Rio Canoas (SC)
Municípios abrangidos	Campos Novos, Anita Garibaldi, Celso Ramos e Abdon Batista (SC)
Potência instalada (MW)	880,0
Energia assegurada (MW médios)	377,9
CPFL Geração	- Participação (%): 48,7 - Potência instalada (MW): 428,8 - Energia assegurada (MW médios): 184,1
Entrada em operação	Fevereiro de 2007

## ENERGÉTICA BARRA GRANDE S.A.

Localização	Rio Pelotas (SC e RS)
Municípios abrangidos	Pinhal da Serra (RS) e Anita Garibaldi (SC)
Potência instalada (MW)	690,0
Energia assegurada (MW médios)	380,6
CPFL Geração	- Participação (%): 25,0 - Potência instalada (MW): 172,5 - Energia assegurada (MW médios): 95,2
Entrada em operação	Novembro de 2005

## UHE 14 DE JUNHO (COMPLEXO CERAN)

Localização	Rio das Antas (RS)
Municípios abrangidos	Bento Gonçalves, Cotiporã e Veranópolis (RS)
Potência instalada (MW)	65,0
Energia assegurada (MW médios)	32,5
Entrada em operação	Dezembro de 2008

## UHE CASTRO ALVES (COMPLEXO CERAN)

Localização	Rio das Antas (RS)
Municípios abrangidos	Nova Pádua, Flores da Cunha, Nova Roma do Sul e Antônio Prado (RS)
Potência instalada (MW)	84,5
Energia assegurada (MW médios)	41,6
Entrada em operação	Março de 2008

## CIA. ENERGÉTICA RIO DAS ANTAS (COMPLEXO CERAN)

Localização	Rio das Antas (RS) UHE Monte Claro UHE Castro Alves UHE 14 de Julho
Potência instalada (MW)	360,0
Energia assegurada (MW médios)	173,0
CPFL Geração	- Participação (%): 65,0 - Potência instalada (MW): 234,0 - Energia assegurada (MW médios): 112,5

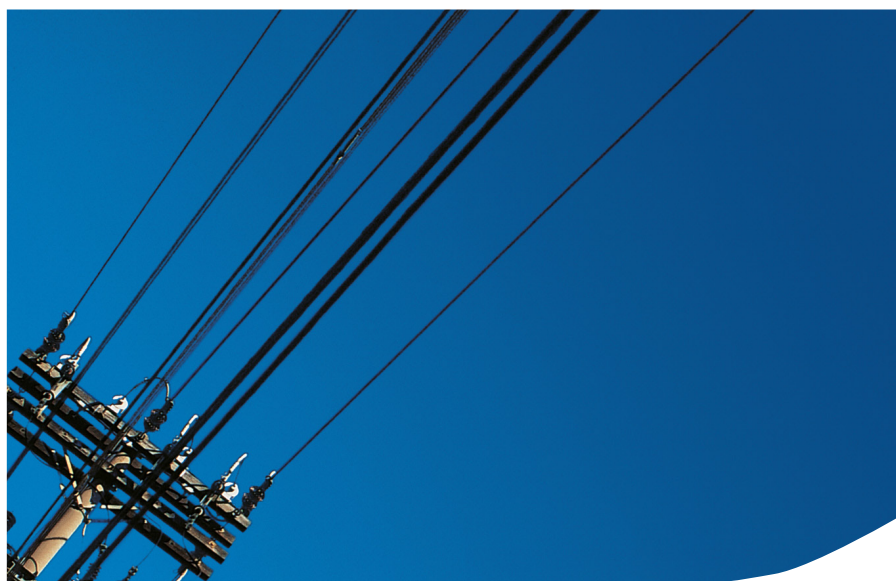
## UHE MONTE CLARO (COMPLEXO CERAN)

Localização	Rio das Antas (RS)
Municípios abrangidos	Bento Gonçalves, Veranópolis e Nova Roma do Sul (RS)
Potência instalada (MW)	84,50
Energia assegurada (MW médios)	38,35
Entrada em operação	Dezembro de 2004

## EMPREENDIMENTOS EM CONSTRUÇÃO: PARQUES EÓLICOS DA CPFL

### PARQUES EÓLICOS SANTA CLARA I, II, III, IV, VI E EURUS VI

Localização	Rio Grande do Norte
Potência instalada (MW)	188,0
Energia comercializada (MW médios)	76,0
CPFL Geração	Participação (%): 100



#### PEQUENAS CENTRAIS HIDRELÉTRICAS\*

Localização	Estados de São Paulo (19 PCHs e 1 UTE) e Minas Gerais (1 PCH)
Potência instalada (MW)*	154,8
Energia assegurada (MW médios)*	78,4
CPFL Geração	Participação (%): 100

\*Considera a UTE Carioba.

#### CPFL SUL

Localização	Estado do Rio Grande do Sul
Potência instalada (MW)	2,6
Energia assegurada (MW médios)	2,4
CPFL Geração	Participação (%): 100

#### CPFL JAGUARIÚNA

Localização	Estados de São Paulo (7) e Minas Gerais (2)
Potência instalada (MW)	24,3
Energia assegurada (MW médios)*	–
CPFL Geração	Participação (%): 100

\*Solicitada aprovação à Aneel de 8,97 MW médios.

## CPFL GERAÇÃO

### PERFIL DAS PEQUENAS CENTRAIS HIDRELÉTRICAS

PEQUENAS CENTRAIS HIDRELÉTRICAS EM OPERAÇÃO – 2010*			
PCHs	UF	Potência instalada (MW)	Energia assegurada (MW médios)
CPFL Geração			
Americana	SP	30,0	9,0
Buritis	SP	0,8	0,9
Capão Preto	SP	4,3	2,3
Chibarro	SP	2,6	1,7
Dourados	SP	10,8	7,8
Eloy Chaves	SP	19,0	12,2
Esmeril	SP	5,0	2,9
Gavião Peixoto	SP	4,8	3,8
Jaguari	SP	11,8	9,0
Lençóis	SP	1,7	1,7
Monjolinho	SP	0,6	0,3
Pinhal	SP	6,8	3,7
Salto Grande	SP	4,5	2,7
Santana	SP	4,3	2,9
São Joaquim	SP	8,0	5,6
Socorro	SP	1,0	0,6
Três Saltos	SP	0,6	0,6
Cariobinha	SP	1,3	0,0
Salto do Pinhal	SP	0,6	0,0
Ponte do Silva	MG	0,1	0,0
UTES	UF	Potência instalada (MW)	Energia assegurada (MW médios)
UTE Carioba	SP	36,0	10,7
<b>Total</b>		<b>154,8</b>	<b>78,4</b>
CPFL Sul			
Saltinho	RS	0,8	0,7
Pirapó	RS	0,7	0,6
Andorinha	RS	0,5	0,5
Guaporé	RS	0,7	0,6
PCH Diamante	MT	4,2	1,8
<b>Total</b>		<b>6,9</b>	<b>4,2</b>
CPFL Jaguariúna	Potência instalada (MW)		Energia assegurada (MW médios)
Lavrinha	0,3		
Macaco Branco	2,4		
Pinheirinho	0,6		
Rio do Peixe I	3,1		
Rio do Peixe II	15,0		9,0**
Santa Alice	0,6		
São José	0,8		
São Sebastião	0,7		
Turvinho	0,8		
<b>Total</b>	<b>24,3</b>		<b>9,0</b>
<b>Total geral***</b>	<b>185,9</b>		<b>91,6</b>

\*Considera a Usina Termelétrica (UTE) Carioba.

\*\*Valor que está sendo solicitado ao MME (8,97 MW médios).

\*\*\*CPFL Geração, CPFL Jaguariúna e CPFL Sul.

**PARCERIA CPFL GERAÇÃO E CENTRAIS ELÉTRICAS DA PARAÍBA S.A. (EPASA)\***

Projeto	Construção de duas unidades termelétricas a óleo
Potência total (MW)	342,0
Energia assegurada (MW médios)	247,8
CPFL Geração	- Participação (%): 51,0 - Potência instalada (MW): 174,2 - Energia assegurada (MW médios): 126,5

\*Em dezembro de 2010, entrou em operação a UTE Termonordeste, com potência instalada de 87,11 MW (parte da CPFL Geração).

**PARCERIA CPFL BIOENERGIA E BALDIN ENERGIA S.A.**

Projeto	Construção de uma UTE movida a biomassa (bagaço) de cana-de-açúcar
Potência total (MW)	45
Energia assegurada (MW médios)	12,8 (MW médios)
CPFL Bioenergia	Participação (%): 100

**USINAS INSTALADAS NOS ESTADOS DE SÃO PAULO, RIO GRANDE DO SUL, SANTA CATARINA, GOIÁS, TOCANTINS E MINAS GERAIS**

	2008	2009	2010
Potência (MW)	1.704	1.737	2.309
Energia assegurada (MW médios)	862	864	1.157
<b>Em operação</b>			
Usinas hidrelétricas (UHE)	7	7	8
UHE em construção	2	1	0
Pequenas centrais hidrelétricas (PCHs)	33	33	34
<b>Outros empreendimentos em construção</b>			
UHE	1	1	0
Termelétrica	-	4	5
Parques eólicos	-	7	8
Market share (%)	2	2	2,1

Obs.: Considera o mercado cativo.

Os parques geradores em desenvolvimento representam uma potência de 640,1 MW.

**PERFIL DOS NEGÓCIOS DE GERAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA**

PRINCIPAIS RESULTADOS	2008	2009	2010	2010/2009 (%)
Investimentos (R\$ milhões)	502	599	645	7,7
Receita bruta (R\$ milhões)	843	940	1.193	26,9
Ebitda (R\$ milhões)	622	742	809	9,0
Lucro líquido (R\$ milhões)	230	338	262	22,5



**Saiba mais >>**

Perfil da CPFL Energia: <[www.cpfl.com.br/QuemSomos/Institucional](http://www.cpfl.com.br/QuemSomos/Institucional)>



# PERFIL DA COMERCIALIZAÇÃO

GRI  
2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.5 | 2.7  
2.8 | 3.8

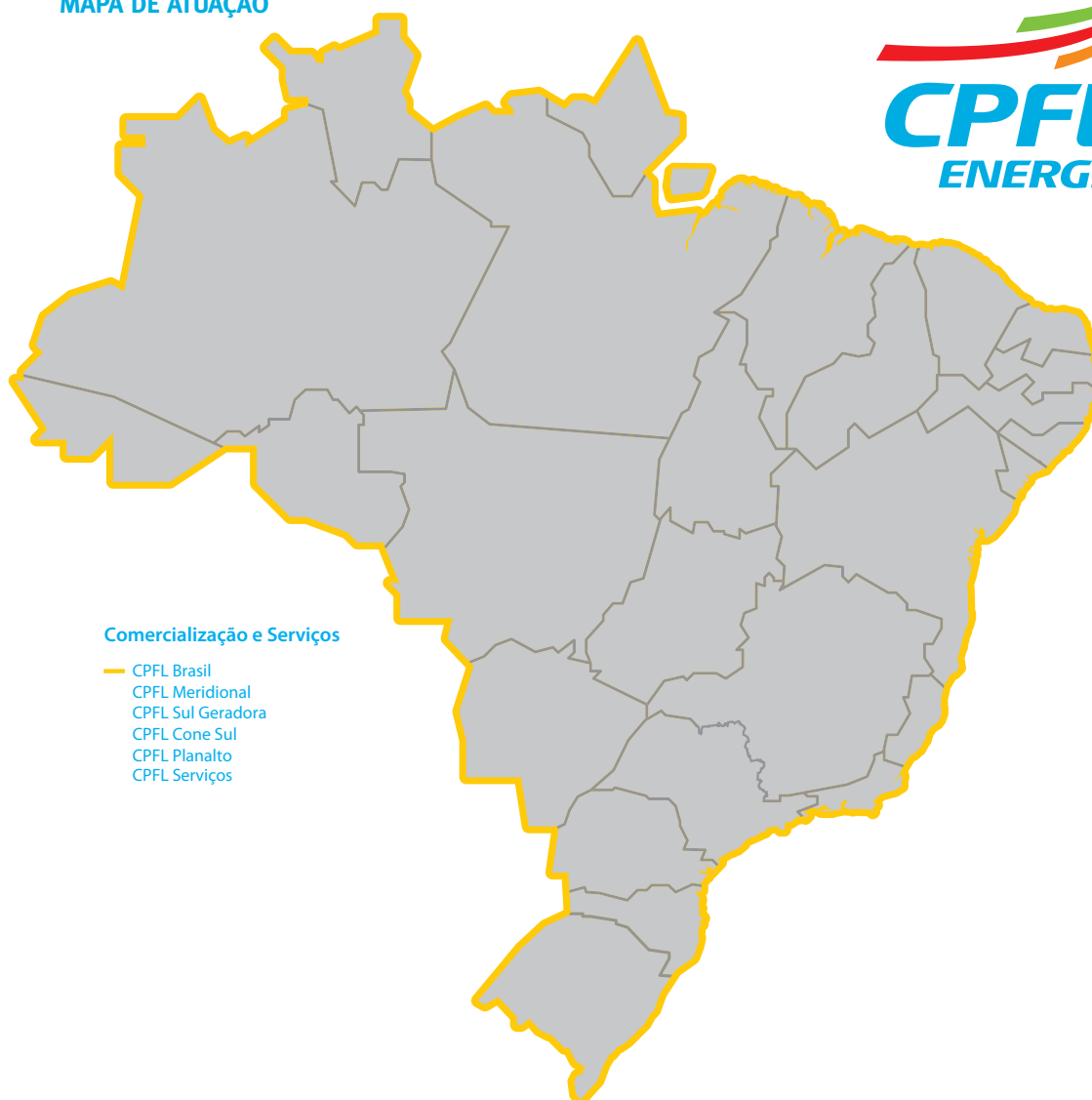
## COMERCIALIZAÇÃO

CPFL Brasil  
CPFL Cone Sul  
CPFL Planalto  
CPFL Meridional

## SERVIÇOS

CPFL Serviços  
CPFL Brasil  
CPFL Atende

## MAPA DE ATUAÇÃO



## ATUAÇÃO EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL

PRINCIPAIS RESULTADOS	2008	2009*	2010
Clientes livres (nº)	76	74	129
Market share (%)	20	20,8	16
Vendas de energia no mercado livre* (GWh)	8.904	10.243	13.000

\*Considera comercialização/geração (fora do Grupo CPFL).

## PERFIL DOS NEGÓCIOS DE COMERCIALIZAÇÃO DE ENERGIA ELÉTRICA

	2008	2009	2010	10/09* (%)
Receita bruta (R\$ milhões)	2.090	2.026	1.991	- 1,7
Ebitda (R\$ milhões)	304	298	308	3,4
Lucro líquido (R\$ milhões)	217	211	206	- 2,4

\*Em 2010 e 2009, são considerados mercado cativo e mercado livre/geração (fora do Grupo CPFL). Para os demais anos, são considerados mercado cativo e mercado livre. A Tusd não é considerada em nenhum período.

**EMPREENDIMENTOS EM CONSTRUÇÃO****USINAS TERMELÉTRICAS DE BIOMASSA DE CANA-DE-AÇÚCAR (UTE) – 100% CPFL BRASIL****BIO BURITI S.A.**

Localização	Buritizal (SP)
Potência total	50 MW
Energia assegurada	21,0 MW médios
Entrada em operação	segundo trimestre de 2011 (previsão)

**BIO IPÊ S.A.**

Localização	Nova Independência (SP)
Potência total	25 MW
Energia assegurada	8,4 MW médios
Entrada em operação	segundo trimestre de 2011 (previsão)

**BIO FORMOSA S.A.**

Localização	Baía Formosa (RN)
Potência total	40 MW
Energia assegurada	16 MW médios
Entrada em operação	terceiro trimestre de 2011 (previsão)

**BIO PEDRA S.A.**

Localização	Serrana (SP)
Potência total	70 MW
Energia assegurada	24,4 MW médios
Entrada em operação	segundo trimestre de 2011 (previsão)

**Saiba mais >>**Perfil da CPFL Energia: <[www.cpfl.com.br/QuemSomos/Institucional](http://www.cpfl.com.br/QuemSomos/Institucional)>

## ► **Gestão estratégica**

# PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

GRI  
1.1 | EC2

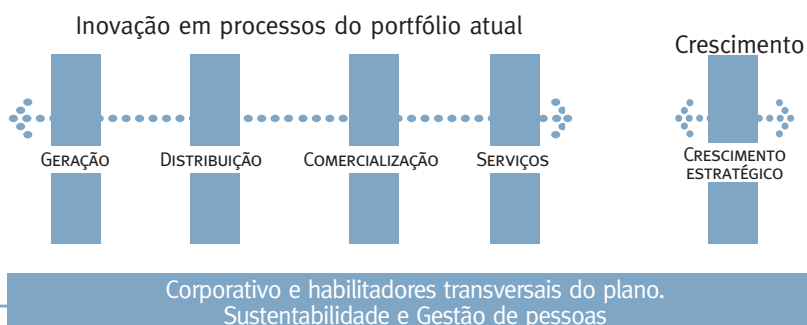
Todos os segmentos de negócios da CPFL são envolvidos no planejamento estratégico do Grupo, revisado anualmente, de modo que sempre esteja atualizado com o cenário em que a Organização está inserida. Em um processo que dura cerca de quatro meses e reúne colaboradores de todas as áreas, são traçadas iniciativas estratégicas que irão orientar a atuação da Companhia nos próximos cinco anos. A premissa básica do planejamento é que

a criação de valor tem de se pautar no crescimento, na excelência dos processos e nas práticas, na inovação e na distribuição dos bons resultados à sociedade.

Para o ciclo 2011/2015, a principal ambição da CPFL é consolidar a sua liderança no setor elétrico nacional, com criação de valor para os acionistas (TSR) superior à do mercado, por meio da inovação em processos e do crescimento Empresarial.

## Estrutura do plano estratégico

### Visão, Missão, VALORES, AMBIÇÃO E LINHAS ESTRATÉGICAS



## Estratégia CPFL Energia

Página Inicial

Mensagem do Presidente

Direcionadores estratégicos

Processo da Estratégia

Análise de cenários

Desafios para o futuro

Estratégia 2011-2015

Logoff

Login

Administrador

### Estratégia CPFL Energia

Esse espaço foi criado para você entender melhor sobre as diretrizes estratégicas e porque elas afetam a maneira como conduzimos nossos negócios.

Tudo o que está aqui tem relação direta com as atividades e ações que você exerce na sua área.

É por isso que o planejamento estratégico diz respeito a toda a empresa.

**Attingir os objetivos estabelecidos depende de todos nós.**

#### Distribuição



Ser referência em eficiência operacional, com evolução tecnológica e otimização de processos e crescer com criação de valor.

[leia mais](#)

#### Geração



Aumentar nossa capacidade instalada, através de projetos de UHE, fontes alternativas e térmicas, além de monitorar as fontes de potencial futuro: solar e resíduos.

[leia mais](#)

#### Comercialização



Manter nossa atual posição de liderança aumentando o volume de energia disponível.

[leia mais](#)

#### Serviços



Ampliar nosso portfólio de serviços, expandindo a novos mercados e fidelizando nossos clientes.

[leia mais](#)

Navegue pelo Portal e conheça como funciona o processo de definição da estratégia na CPFL.



Para assegurar que todos os colaboradores possam contribuir para que a empresa alcance sua ambição, foram realizados encontros com cada um dos segmentos de negócios, com o objetivo de analisar cenários e identificar oportunidades de criação de valor nos próximos cinco anos. Além disso, o planejamento estratégico 2011-2015 passa a ter um formato de *blog* e a integrar o sistema Intranet, podendo receber contribuições de todos os colaboradores, que, assim, têm a oportunidade de conhecer as diretrizes da Companhia e esclarecer eventuais dúvidas sobre os direcionamentos. Nesse contexto, foram definidos e aperfeiçoados os desafios de cada negócio, além de consolidadas cerca de 50 iniciativas de inovação e crescimento empresarial, que possibilitarão às unidades de gestão contribuir para que a CPFL obtenha uma taxa de retorno do capital empregado superior à média registrada pelo mercado.

O desenvolvimento das iniciativas se dará ao longo do ciclo 2011-2015, com atividades nas seguintes frentes:

- ▶ Inovação na gestão e nos processos para a criação de valor: elevar a eficiência operacional a um novo patamar e orientar o Grupo para explorar a inovação para a criação de valor;
- ▶ Crescimento dos negócios (aquisição e crescimento orgânico): concretizar a consolidação na distribuição e liderar o crescimento em geração renovável;
- ▶ Promoção da sustentabilidade do negócio: gerir estrategicamente a agenda setorial de longo prazo e garantir o desenvolvimento sustentável do negócio.

A partir dos encontros, foram propostos os seguintes desafios e compromissos para as unidades de gestão de negócio da CPFL Energia:

### Geração

- ▶ aumentar a capacidade com *mix* de fontes a ser definido com base nas oportunidades;
- ▶ ser líder em fontes renováveis – biomassa, PCH e eólicas;
- ▶ avaliar participação nos leilões A-5, buscando obter participação relevante em projetos de UHE;
- ▶ monitorar oportunidades rentáveis em térmicas;
- ▶ monitorar ativamente e desenvolver pilotos em fontes de potencial futuro (por exemplo: solar e resíduos).

### Distribuição

- ▶ ser líder em eficiência operacional, investindo em tecnologia e em gestão de *performance* para romper os patamares atuais;
- ▶ consolidar a liderança na distribuição, buscando a ampliação da participação no mercado com criação de valor.

### Comercialização

- ▶ buscar a manutenção da liderança no segmento, comercializando energia do lastro atual e de projetos a construir;
- ▶ otimizar os processos de comercialização para todo o Grupo.

### Serviços

- ▶ ampliar o portfólio de prestação de serviços e projetos, com rentabilidade adequada;
- ▶ expandir serviços para novos mercados.





## PILARES DA GESTÃO DA CPFL ENERGIA

O posicionamento estratégico da CPFL Energia está diretamente ligado à sua Visão, Missão e Princípios. O compromisso permanente é gerar valor em todas as operações, contribuindo para o desenvolvimento da sociedade.

GRI  
4.8

### Visão

*“Energia é essencial ao bem-estar das pessoas<sup>1</sup> e ao desenvolvimento da sociedade<sup>2</sup>. Nós acreditamos que produzir e utilizar energia de forma sustentável<sup>3</sup> é vital para o futuro da humanidade.”*

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

<sup>2</sup>O conceito de desenvolvimento da sociedade extrapola as responsabilidades inerentes aos negócios desenvolvidos pela Empresa; significa compreender a sua responsabilidade, em um sentido mais amplo, e com visão integrada, inclusiva e interdependente, de contribuir para a elevação dos padrões de produção, educa-

ção, saúde, segurança, qualidade de vida e desenvolvimento humano. Nesse sentido, todas as ações da Empresa devem considerar a sua capacidade de criação de valor para a sociedade.

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



### Missão

*“Prover soluções energéticas sustentáveis<sup>1</sup>, com excelência e competitividade<sup>2</sup>, atuando de forma integrada à comunidade<sup>3</sup>.”*

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

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

► <sup>3</sup>Reconhecemos que nossa organização é um organismo vivo, integrante de um ecossistema complexo, e que nosso sucesso depende da qualidade de nossos relacionamentos e da contribuição de todos os públicos com os quais interagimos, em particular das comunidades a que servimos.

GRI  
4.8

### PRINCÍPIOS DE NEGÓCIOS

Os valores profissionais que direcionam a condução de todos os negócios da CPFL são:

#### Criação de valor

O Grupo CPFL cria valor em tudo o que faz. Para isto ele existe: para gerar valor para os seus acionistas e para os públicos com os quais interage.

#### Compromisso

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

#### Segurança e Qualidade de vida

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

#### Austeridade

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

### Sustentabilidade

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

#### Confiança e respeito

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

#### Superação

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

#### Empreendedorismo

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

GRI  
4.8

### PRINCÍPIOS ÉTICOS

Os valores morais que devem nortear o pensamento e a atitude de um profissional que representa a CPFL Energia são:

#### Honestidade e integridade nos relacionamentos

O relacionamento das empresas do Grupo CPFL com os seus diferentes públicos se baseia na honestidade e na integridade. Isso significa que todas as decisões nas empresas do Grupo CPFL devem sempre incluir avaliação de natureza ética. As práticas devem ser compatíveis com os Valores da Companhia. É isso que ajuda a construir relacionamentos perenes e baseados na confiança.

#### Transparência e veracidade nas informações

No Grupo CPFL, todos os processos negociais devem ser orientados pela transparência e sempre buscar a veracidade das informações fornecidas para os parceiros. Somente assim se obtém a credibilidade exigida para o desenvolvimento dos negócios da Companhia.

#### Respeito e dignidade no tratamento das pessoas

No Grupo CPFL, exige-se que, em todos os relacionamentos, internos e externos, as pessoas sejam tratadas com dignidade e respeito. É assim que a Companhia deve ser vista: como uma empresa em que as pessoas se sentem respeitadas.

#### Gestão sobre os riscos de impacto das nossas ações

No Grupo CPFL, é permanente a preocupação com os impactos de todas as ações e decisões nos públicos com os quais se relaciona. Há permanente gerenciamento dos riscos envolvidos nos negócios do Grupo, procurando sempre levar em conta que o futuro das empresas depende das decisões que estão sendo tomadas hoje.

#### Compromisso com o futuro do planeta: qualidade de vida das gerações futuras

No Grupo CPFL há grande preocupação com o futuro do planeta. Pelo fato de utilizar recursos escassos e finitos, há consciência de que a existência de suas empresas depende da qualidade do meio ambiente. A CPFL tem compromisso com a preservação ambiental e com a realização de avaliação permanente e rigorosa das consequências de todos os seus programas e empreendimentos na qualidade de vida das gerações futuras.

#### Compromisso com a agenda nacional de desenvolvimento

Por atuar em setor estratégico para o desenvolvimento do País, a CPFL procura alinhar a estratégia empresarial com a agenda nacional de desenvolvimento, de forma a contribuir para o crescimento do País, para o desenvolvimento econômico e social das comunidades onde está inserida e para o bem-estar da população.



### COMPETÊNCIAS ORGANIZACIONAIS

Valores que a CPFL Energia valoriza em seus profissionais:

#### Inovação

Capacidade de criar e promover mudanças no padrão atual dos processos e/ou dos negócios que resultem em criação de valor para a empresa.

#### Visão de futuro

Capacidade de formular e propor estratégias a partir do sólido entendimento dos cenários (local e global) social, político, econômico e regulatório, visando tanto à efetiva geração de valor e à maximização do retorno dos investimentos quanto à identificação, ao desenvolvimento e à integração de novos negócios.

#### Atitude empreendedora

Explora intensamente as oportunidades e potencialidades do negócio (produtos, serviços e soluções), encarando o insucesso como aprendizado e demonstrando persistência para concretizá-las. É arrojado e age com determinação na busca por resultados diferenciados, assumindo riscos de forma consciente.

#### Orientação para resultados

Capacidade de gerar resultados e superar desafios, garantindo a concretização das metas estabelecidas. Envolve o planejamento de ações, o monitoramento de indicadores e a observância das variáveis segurança, custo, qualidade e prazo.

#### Compromisso com a criação de Valor

Elabora planos consistentes, analisando situações atuais e futuras, assumindo riscos calculados e tomando decisões que garantam a realização dos objetivos estratégicos e o crescimento lucrativo e sustentável da CPFL.

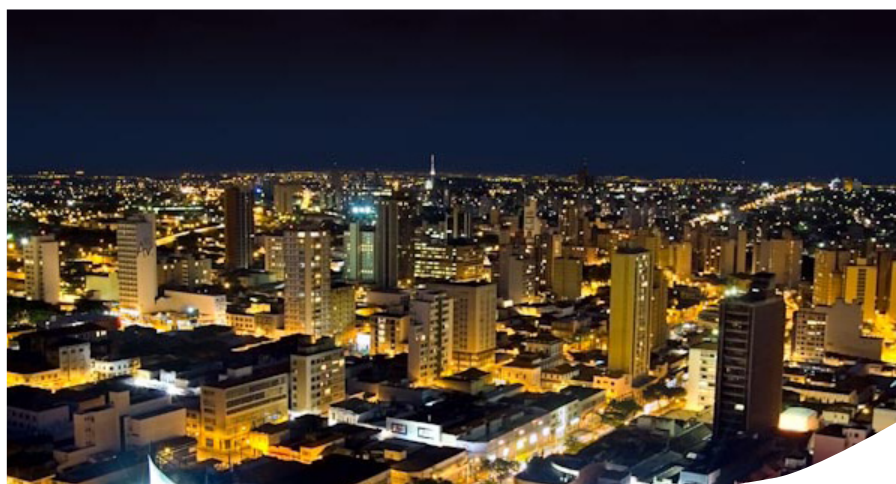
#### Compromisso com a sustentabilidade

Considera a ética e a transparência em suas atividades e na relação com os públicos com quem interage, primando pela perenidade dos negócios e da sociedade e pela preservação dos recursos naturais. Baseia-se em princípios e valores da CPFL, na legislação vigente, nas certificações assumidas e no compromisso com as gerações futuras, a fim de promover o crescimento sustentável da CPFL e da sociedade.

#### Gestão de pessoas

Determinação do gestor de desenvolver o potencial das pessoas visando à manutenção e ao desenvolvimento da empresa. Compreende habilidades e comportamentos voltados para atração, retenção e desenvolvimento de profissionais, em sintonia com os requisitos, os Valores e a cultura CPFL. Envolve alto senso de respeito pelas pessoas e a criação de um clima favorável à realização pessoal e profissional da equipe.





### Liderança inspiradora

Conquista o comprometimento e a motivação das equipes equilibrando exigência e afetividade. Inspira pelo exemplo pessoal, pela transparência e pela comunicação simples e direta, apontando metas e caminhos. Entende que equipes e líderes capacitados são fatores-chave de sucesso para o negócio da empresa.

### Paixão por vencer

Tem paixão por desafios, encarando-os com persistência, sem desistir. Engaja-se na causa da empresa, do negócio e dos parceiros de trabalho, buscando sempre mais e indo além do estritamente necessário. Busca a superação constante de seus limites e dá o melhor de si, tem prazer, paixão e orgulho pelo que faz, transmitindo esse sentimento às pessoas com quem se relaciona.

### Foco no Cliente

Conquista e mantém clientes internos e externos através da entrega de produtos e/ou serviços de alto valor agregado e de atendimento eficaz e cordial, com postura ética e transparente.

### Excelência nos processos

Busca constante da melhoria contínua e da excelência através do monitoramento permanente dos indicadores de desempenho e de evolução dos processos.



## GESTÃO DA QUALIDADE

GRI  
EN14

A excelência e a competitividade estão presentes no DNA da CPFL Energia, que busca se diferenciar com prestação de serviço de alta qualidade aos seus clientes residenciais, comerciais e industriais. Ao se pautar em *benchmarks* relacionados às melhores práticas existentes no mercado, a Companhia busca incorporar a constante evolução de qualidade nos serviços prestados.

Para que todas as suas controladas possam adotar os critérios de excelência em seu modelo de gestão, foi desenvolvido o Sistema de Gestão Integrado (SGI), que contempla a padronização e a certificação dos principais processos de trabalho nas dimensões: qualidade (ISO 9001), meio ambiente (ISO 14001), segurança do trabalho e saúde ocupacional (OHSAS 18001), responsabilidade social (SA 8000) e segurança da informação (ISO 27001).

A obtenção de certificações de qualidade de seus processos é uma forma de atestar, com transparência, a excelência ao mercado. A aderência das controladas ao SGI, que contribui para a melhoria da eficiência operacional e traz ganhos de sinergias, é monitorada permanentemente por meio de auditorias periódicas realizadas por organizações externas, o que permite que eventuais aperfeiçoamentos possam ser feitos com eficácia. O SGI já está implantado na CPFL Paulista, na CPFL Piratininga, na CPFL Geração e na RGE.

### DESTAQUES EM 2010

**A RGE** foi reconhecida pela Fundação Nacional da Qualidade como finalista do Prêmio Nacional da Qualidade (PNQ) 2010. Em 2009, a CPFL Piratininga havia conquistado o PNQ, enquanto a RGE foi finalista da premiação.

#### PNQ

O Modelo de Excelência da Gestão (MEG) foi implantado nas distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE.

Em 2010 foram realizados processos de manutenção da estratégia Seis Sigma na CPFL Paulista, na CPFL Piratininga, na CPFL Brasil, na CPFL Geração e na RGE. Trata-se de uma metodologia de trabalho que permite identificar oportunidades de melhorias e de redução de perdas nos processos operacionais. A relação das empresas controladas e de suas respectivas certificações e processos pode ser consultada no *site* <[www.cpfl.com.br](http://www.cpfl.com.br)>.



# CERTIFICAÇÕES



## CPFL PAULISTA

CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001, OHSAS 18001 e SA 8000	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Serviço de teleatendimento para consumidores de energia elétrica
ISO 9001	Operação do sistema de transmissão de energia elétrica
ISO 9001	Coleta de informações e processamento e apuração de indicadores técnicos e comerciais da qualidade do fornecimento de energia elétrica
ISO 14001	Convivência da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente e serviços de transmissão de energia elétrica

## CPFL PIRATININGA

CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001, OHSAS 18001 e SA 8000	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Coleta de informações e processamento e apuração de indicadores técnicos e comerciais da qualidade do fornecimento de energia elétrica
ISO 14001	Convivência da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente e serviços de transmissão de energia elétrica

## CPFL GERAÇÃO

CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000	Geração hidráulica de energia elétrica
ISO 9001	Operação do sistema de geração de energia elétrica

## CPFL Brasil

CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001	Projeto, desenvolvimento e comercialização de serviços de valor agregado à energia elétrica

RGE	
CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001, OHSAS 18001 e SA 8000	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Serviços de teleatendimento para consumidores de energia elétrica
ISO 9001	Serviços de operação do sistema de transmissão de energia elétrica
ISO 9001	Coleta de informações, processamento e apuração de indicadores técnicos e comerciais da qualidade do fornecimento de energia elétrica
ISO 14001	Convivência da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente
ISO 14001	Serviços de subtransmissão de energia elétrica

CPFL SANTA CRUZ	
CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001	Análise de dados e cálculo de indicadores técnicos de desempenho na distribuição de energia elétrica

CPFL LESTE PAULISTA	
CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela Aneel

CPFL JAGUARI	
CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela Aneel

CPFL SUL PAULISTA	
CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela Aneel

CPFL MOCOCA	
CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001	Distribuição e comercialização de energia elétrica
ISO 9001	Coleta, consolidação e envio dos indicadores técnicos do fornecimento de energia elétrica estabelecidos pela Aneel

CPFL ENERGIA	
CERTIFICAÇÃO	ATIVIDADE
ISO 9001	Gestão de riscos e avaliação de controles internos sobre Demonstrações financeiras
ISO 27001	Sistema de gestão de segurança da informação do Datacenter da CPFL Energia, incluindo os serviços de controles, operação, monitoração e manutenção da infraestrutura, situado na Rodovia Campinas-Mogi Mirim, km 2,5 – Campinas (SP)

# SISTEMA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DA ÉTICA

GRI  
SO1 | SO2 | SO3 | HR4

A CPFL busca conduzir seus negócios e seu relacionamento com seus públicos de interesse sempre sob princípios éticos, visando assegurar a sua perpetuidade. Desde 2001, quando implementou um sistema de gestão e desenvolvimento da ética e elaborou a primeira versão de seu Código de Ética e Conduta Empresarial, a Companhia tem avançado no tema.

Alinhada à ambição de melhorar continuamente seus processos, ao longo de 2010 a CPFL Energia avançou na consolidação do Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética (SGDE). Ao longo do ano foram realizadas dez reuniões do Comitê de Ética. Nessas oportunidades, elaborou-se a “Súmula de Orientação sobre Cuidado e Zelo com a Identificação de Acesso aos Sistemas”, publicada no portal da Companhia. Também foram realizados aperfeiçoamentos dos processos de atendimento às demandas dos Canais de Acesso. O Comitê de Ética e as áreas de *compliance* ainda sugeriram mudanças de procedimentos que aperfeiçoaram os processos de controles.

O SGDE reúne dispositivos para difundir e aplicar o Código da Companhia e reforçar a disseminação da ética entre todos os colaboradores da CPFL. Entre eles estão os Canais de Acesso, por meio dos quais o Canal de Conduta Ética, cujo objetivo é receber demandas éticas, está disponível, tanto para o público interno quanto para o externo. Também há o Programa de Disseminação e Inculcação do Código, extensivo aos colaboradores de todas as empresas controla-



das, fornecedores e parceiros; a Rede Ética, integrada por um grupo de colaboradores de diferentes áreas para apoiar e facilitar a gestão e o desenvolvimento da ética no Grupo, em suas respectivas unidades e regionais; o Consultório Ético, canal para consulta, esclarecimento e, eventualmente, aconselhamento ético sobre dúvidas e conflitos éticos; e, por fim, o Portal Ética em Rede – ambiente virtual interativo sobre a ética na CPFL, no qual os colaboradores têm acesso aos principais dispositivos do SGDE no Grupo CPFL.

Como a ética é um tema em constante evolução, o Código é atualizado periodicamente por meio de ciclos de seminários orientados por filósofos e educadores, cujo objetivo é disseminar o tema entre os colaboradores e coletar contribuições para novas versões do documento. Dessa forma, a CPFL Energia consegue sempre incorporar ao Código mudanças que ocorram na sociedade e em sua estrutura organizacional.



## Saiba mais >>

A posição do Grupo CPFL Energia em relação ao tema ética e a versão para impressão do Código de Ética da Companhia estão disponíveis e com amplo acesso no Portal Ética em Rede, no endereço: <<http://www.cpfl.com.br/etica>>.

- ▶ Em 2010, o Comitê de Ética e Conduta empresarial analisou 41 registros encaminhados pelo Canal de Conduta Ética, sendo que nenhum caso de discriminação foi registrado.
- ▶ Gestão do Consultório Ético, canal virtual para esclarecimentos de dúvidas éticas com consultor especializado, que, em 2010, recebeu 65 demandas.
- ▶ Tratamento de três demandas internas, 16 externas e 22 anônimas recebidas pelo Comitê de Ética sobre temas referentes ao Código de Ética.
- ▶ Elaboração e divulgação de súmulas e referências de conduta institucional.
- ▶ Composição do Comitê por sete membros, sendo um deles representante da sociedade civil.
- ▶ Contrato dos prestadores de serviços com cláusula referente a eventuais transgressões ao Código de Ética da CPFL Energia.
- ▶ Divulgação das ações do Comitê de Ética no Portal de Notícias da CPFL Energia.

# COMITÊ DE ÉTICA E CONDUTA EMPRESARIAL

GRI  
4.9 | SO2

Com o objetivo de manter, promover e aperfeiçoar a cultura ética na Organização, o Comitê de Ética e Conduta empresarial analisa as sugestões, reclamações e denúncias sobre transgressões ao Código de Ética realizadas pelos públicos de relacionamento da empresa. Em 2010, foram atendidas e encaminhadas pelo Comitê 41 demandas, sendo três internas, 16 externas e 22 anônimas. Por meio do Consultório Ético – canal para consulta, esclarecimento e, eventualmente, aconselhamento sobre dúvidas e conflitos éticos, que está disponível no Portal Ética em Rede – foram encaminhadas e respondidas 65 demandas. Em 2011, as demandas do Canal de Acesso de Ética e do Consultório Ético vão gerar um relatório que apontará eventuais imperfeições éticas existentes na Organização. Com base no documento, será traçado um plano de ação e colocada em prática a revisão do Código de Ética.

Cabe ainda ao Comitê de Ética e Conduta Empresarial arbitrar eventuais conflitos, dar visibilidade às suas decisões, atualizar regularmente a Diretoria sobre as ações em andamento e encaminhar, anualmente, informações e recomendações à área de Governança Corporativa para a atualização dos controles requeridos pela Lei Sarbanes-Oxley (SOX). Os programas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa são apresentados, semestralmente, ao Comitê de Ética e Conduta Empresarial, que faz o acompanhamento e a avaliação das atividades realizadas.

O processamento de denúncias abrange inclusive as mais elevadas esferas corporativas da empresa. O Conselho de Administração poderá ser acionado caso haja uma denúncia envolvendo um membro da Diretoria Estatutária.

## INCULTURAÇÃO DO CÓDIGO DE ÉTICA NAS EMPRESAS RECÉM-ADQUIRIDAS

Alinhar imediatamente novos negócios ao Código de Ética e Conduta Empresarial constitui uma das principais preocupações da CPFL Energia, que também zela para reforçar os princípios éticos entre novos e antigos colaboradores da Companhia.

Em 2010, os Canais de Acesso – vinculados à Ouvidoria, eles esclarecem dúvidas dos públicos interno e externo, representando ainda um canal sigiloso e confidencial no caso de uma eventual denúncia de conduta ética – e o Portal Ética em Rede foram divulgados no Portal Notícias CPFL, veículo interno de comunicação a todos os colaboradores.

Essas ações visam promover a legitimização, o cumprimento e o aprimoramento do Código de Ética, bem como esclarecer e prevenir dúvidas para, inclusive, minimizar medidas corretivas. Em 2011, o programa de integração de novos colaboradores será reestruturado, com a criação de um módulo específico sobre o Código.

# ÉTICA NA CADEIA DE FORNECEDORES

GRI  
EC6 | HR6 | HR7

O Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética da CPFL Energia não está restrito ao público interno e ao corpo diretivo. Ele alcança toda a rede de relacionamentos da Companhia. Nessa cadeia, os fornecedores formam um público importante para o tratamento do tema.



Por constituir um valor essencial para a perenidade de seus negócios, a ética é tratada com muita atenção pela CPFL, que não restringe o tema apenas ao seu público interno e às suas controladas. Com uma área de atuação abrangente, a Companhia também procura disseminar os conceitos éticos à sua ampla rede de relacionamentos, destacando-se, em especial, os fornecedores, que desde 2002 participam de encontros periódicos com colaboradores da Companhia.

Em 2010, a CPFL realizou a quarta edição do Prêmio CPFL Mais Valor, premiação anual que avaliou o desempenho de 298 fornecedores de materiais e serviços das empresas da CPFL Energia e premiou as 46 melhores empresas, que apresentaram excelência em seus processos. Ao analisar o desempenho dos fornecedores por meio de requisitos como qualidade, prazo, segurança, respeito ao meio ambiente e responsabilidade social, a premiação incentiva a adoção das melhores práticas sustentáveis por seus parceiros. Desde 2009, a CPFL concede à empresa vencedora da categoria Destaque do Ano uma consultoria completa para aprimoramento de gestão empresarial chamada Autoavaliação Assistida (AAA), da Fundação Nacional da Qualidade – FNQ.

Outra ferramenta para disseminar conceitos éticos ao longo de sua cadeia é o programa Rede de Valor, um fórum de fornecedores que tem por objetivo promover o debate sobre os principais dilemas que as empresas enfrentam com relação à gestão da sustentabilidade, inclusive os de natureza ética e de combate à cor-

rupção. Em 2010, a CPFL Energia realizou mais um encontro da iniciativa, que tem contribuído para que algumas empresas possam aperfeiçoar sua conduta ética. A Landys+Gyr, que fornece medidores de consumo de energia, replicou a iniciativa da CPFL em 2008 e, desde então, tem fortalecido um programa próprio de Rede de Valor entre suas prestadoras de serviço.

Além dessas iniciativas que envolvem diretamente seus parceiros, a CPFL busca assegurar que seus valores empresariais sejam compartilhados pela cadeia de fornecedores por meio de itens contratuais que remetem ao cumprimento do seu Código de Ética e Conduta Empresarial e da norma SA 8000, de avaliação da responsabilidade social, especialmente no que diz respeito ao combate ao uso do trabalho infantil e à utilização de trabalho forçado ou análogo ao escravo. Nos contratos de prestadores de serviços, consta uma cláusula exclusiva sobre o Código de Ética nos processos de contratações, visando à divulgação do Código de Ética a funcionários, prepostos, representantes e subcontratados.

Os fornecedores do Grupo CPFL dispõem de um *contact center* especializado e de um portal eletrônico. Todas as informações relativas aos processos de contratação e de gestão de fornecedores, e os respectivos Códigos de Conduta, estão disponíveis na Internet, no endereço: <https://suprimentos.cpfl.com.br>



# ATIVOS INTANGÍVEIS

Trata-se de um conjunto de ativos que agregam valor aos negócios e possibilitam a identificação concreta, a existência legal, o direito de propriedade, a especificação, especificação da vida útil e a transferibilidade.

A gestão de ativos intangíveis representa um dos principais elementos de criação de valor no atual mundo dos negócios. Marca, capital humano, capital intelectual e infraestrutura e as tecnologias nela aplicadas são alguns dos ativos identificados pela CPFL Energia – que diferenciam a Companhia perante os olhos de clientes, partes interessadas e consumidores.

Por reconhecer que seus ativos intangíveis são parte integrante de seu capital e se constituem em relevante diferencial estratégico, a CPFL provê todas as condições para seu desenvolvimento e proteção. O incremento dos ativos intangíveis é apoiado pela identificação e incorporação de novas tecnologias, obtidas principalmente em projetos de pesquisa e desenvolvimento, e por sistemas de treinamento e capacitação dos profissionais, visitas técnicas e disponibilidade de publicações técnicas e gerenciais na biblioteca, além de permanentes contatos com os fornecedores.

Os ativos intangíveis são mantidos sob uso e domínio da empresa por meio do estabelecimento de normas e procedimentos,

registros e instruções de trabalho, políticas, sistemas de informação e cuidados com o acervo da biblioteca. A Política de Propriedade Intelectual assegura a proteção aos ativos intangíveis e proíbe a comercialização e/ou divulgação desses projetos ou invenções, por qualquer colaborador, sem a competente autorização. Os direitos autorais ou patentes são conduzidos e analisados pelos responsáveis pelos projetos, pela Divisão de Projetos Especiais (DCVE) e pela Superintendência Jurídica.

Entre seus mais importantes ativos intangíveis, destacam-se a atração e a retenção de talentos humanos, que contribuem para o fortalecimento da Companhia e para a execução das estratégias de crescimento. Sob esse aspecto, a empresa busca sempre adotar as melhores práticas de gestão de pessoas. Em 2008, a CPFL Energia lançou sua Universidade Corporativa, iniciativa que alinha o aprendizado à estratégia e aos objetivos do negócio, oferecendo qualificações e competências necessárias a todos os níveis de colaboradores.



### IDENTIFICAÇÃO DOS ATIVOS INTANGÍVEIS

ATIVOS	COMPONENTES	FORMAS DE AVALIAÇÃO
Marca CPFL Energia	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tradição e força da marca CPFL Energia</li> <li>• Portfólio de negócios, com participação em três segmentos de negócios do setor elétrico</li> <li>• Sólida base de clientes e mercados atraentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avaliação de valor feita por consultoria especializada</li> <li>• Acompanhamento da favorabilidade da mídia</li> <li>• Pesquisa anual de imagem</li> <li>• Acompanhamento de mercado e da base de clientes</li> </ul>
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimentos e habilidades relacionados às competências estratégicas</li> <li>• Elevados índices de produtividade e motivação</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de gestão de desempenho – valor pessoal</li> <li>• Desempenho da empresa</li> </ul>
Propriedade intelectual	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Número ou valor das patentes, associado à validade</li> </ul>
Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tecnologias desenvolvidas para uso específico da CPFL</li> <li>• Sistemas de informação customizados e com parâmetros da CPFL</li> <li>CCS: plataforma de suporte às operações comerciais para os processos de atendimento, faturamento, arrecadação, cobrança e gerenciamento do ativo de medidores</li> <li>Gisd: plataforma integrada georreferenciada, com dados dos ativos elétricos, para suporte dos processos de planejamento, engenharia, projeto, operação e manutenção da distribuição</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• O cálculo do valor agregado considera, no mínimo, o dispêndio de recursos para implantação das tecnologias e dos sistemas de informação</li> </ul>

Durante os ciclos anuais de planejamento estratégico, os principais pontos fortes e fracos dos ativos intangíveis são identificados, o que abre a oportunidade para aperfeiçoamentos e para alinhamento com novos desafios propostos pela orientação estratégica da empresa.

Em dezembro de 2008, o Grupo CPFL Energia reestruturou sua Visão, Missão e Princípios, estabelecendo um novo posicionamento de marca. No ano seguinte, foram lançados o manual de marca e o

*book* de linguagem. Em outubro de 2010, a marca ganhou expressão com a campanha publicitária “Muito mais que energia”, veiculada nacionalmente, por três meses, em canais de TV (aberta, fechada e de bordo), revistas semanais e Internet – também com versão para iPad –, com o objetivo de apresentar a CPFL Energia para todo o País, aumentando o conhecimento sobre o Grupo entre seus diversos públicos de relacionamento e apoiando, assim, sua estratégia de crescimento.

## POLÍTICAS

A busca pela excelência na gestão é orientada por políticas definidas pela empresa:

### POLÍTICA DA QUALIDADE

“Promover a permanente satisfação de nossos clientes, acionistas, colaboradores e parceiros através da melhoria contínua da qualidade de nossos produtos e serviços.”

### POLÍTICA AMBIENTAL

“Prover à sociedade serviços na área energética com total respeito ao meio ambiente, cumprindo a legislação ambiental, prevenindo a poluição e promovendo a melhoria contínua do desempenho ambiental em nossas atividades.”

### POLÍTICA DE SAÚDE, SEGURANÇA E QUALIDADE DE VIDA

“Buscar continuamente o bem-estar dos colaboradores, provendo ambientes saudáveis e condições seguras de trabalho,

de acordo com a legislação de segurança e medicina do trabalho vigente, identificando, prevenindo, controlando e mitigando riscos que possam conduzir a incidentes e acidentes, materiais e pessoais, buscando a melhoria contínua de todos os processos de trabalho e promovendo a qualidade de vida.”

### POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE E RESPONSABILIDADE CORPORATIVA

“Considerar permanentemente a responsabilidade e a sustentabilidade social no processo de gestão dos negócios da CPFL, através do gerenciamento dos impactos das ações da empresa nos campos econômico, social e ambiental, em sintonia com os legítimos interesses da sociedade e com a legislação pertinente.”



## COMPROMISSOS

GRI  
4.12 | S02 | S05

Ciente de seu papel na sociedade, o Grupo CPFL Energia entende que, para promover o desenvolvimento sustentável, precisa participar ativamente do futuro do país e do mundo. Nesse contexto, engaja-se em uma série de compromissos nacionais e internacionais que visam à melhoria das condições de vida no planeta.



### PACTO GLOBAL

Em dezembro de 2003, a CPFL Energia aderiu ao Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) e passou a integrar o Comitê Brasileiro do Pacto Global (CBPG). Em 2010, a empresa participou ativamente das dez reuniões realizadas pelo organismo, sendo eleita, inclusive, para compor a atual diretoria.



#### Saiba mais >>

Você poderá saber mais sobre as ações do Pacto Global e a participação da Companhia por meio dos sites <[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)> e <[www.pactoglobal.org.br](http://www.pactoglobal.org.br)>



### CARING FOR CLIMATE

Desde agosto de 2008, a CPFL Energia tornou-se signatária do Caring for Climate. Liderada pela Organização das Nações Unidas (ONU), a iniciativa busca estimular empresas, em todo o mundo, a desenvolver iniciativas voluntárias que extrapolem as exigências legais de seus respectivos países e que possam contribuir para o combate às causas das mudanças climáticas.



#### Saiba mais >>

Você poderá saber mais sobre o Caring for Climate no site <[www.unglobalcompact.org](http://www.unglobalcompact.org)>

### CARTA ABERTA AO BRASIL SOBRE AS MUDANÇAS CLIMÁTICAS

A CPFL Energia participou do grupo de empresas que formularam e assinaram a Carta Aberta ao Brasil sobre as Mudanças Climáticas, entregue às autoridades federais em evento realizado na cidade de São Paulo, em agosto de 2009. No documento público, 22 empresas privadas assumiram o compromisso voluntário de construir uma economia de baixo carbono, monitorando as emissões decorrentes de seus processos produtivos, incorporando o tema ao seu planejamento estratégico e inovando também em processos e serviços.



### FÓRUM CLIMA

Em 2010, a CPFL Energia aderiu ao Fundo de Apoio ao Grupo de Trabalho Fórum Clima e sediou o encontro das 22 empresas participantes, cujo objetivo foi promover o debate em torno da Regulamentação da Política Nacional de Mudanças Climáticas. A Companhia também contribuiu para a criação da identidade visual e do logo do Fórum Clima.

Ainda em 2010 a empresa teve uma participação ativa na 16ª Conferência das Partes da ONU sobre Mudança Climática (COP-16), que ocorreu em dezembro de 2010, em Cancún, no México. Isso reflete a preocupação com o movimento mundial de apoio ao compromisso de redução de emissão de carbono e de contribuição para uma sociedade mais sustentável e justa.

Em 2011, a CPFL Energia apoiará e participará da realização de mais um evento para discutir as demandas necessárias ao funcionamento do Decreto para a Regulamentação da Política Nacional de Mudanças Climáticas e ao estabelecimento de uma melhor governança para mudanças climáticas, entre outros temas.



#### Saiba mais >>

Você poderá saber mais sobre o posicionamento da CPFL Energia em relação ao meio ambiente na consulta ao site <[www.cpfl.com.br/sustentabilidade](http://www.cpfl.com.br/sustentabilidade)>.



### PACTO EMPRESARIAL PELA INTEGRIDADE E CONTRA A CORRUPÇÃO

Desde 2006, a CPFL integra o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, que visa promover o engajamento das empresas no combate a todas as formas de corrupção, além de estabelecer diretrizes para o relacionamento das organizações com o poder público.



#### Saiba mais >>

Confira mais detalhes sobre o Pacto Empresarial no site <[www.empresalimpa.org.br](http://www.empresalimpa.org.br)>.



### COMPROMISSO EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA

Com a utilização das próprias contas de energia distribuídas entre seus clientes, a CPFL divulga a iniciativa desenvolvida pela Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança. O objetivo é engajar as empresas com o desenvolvimento e as garantias de direitos fundamentais da criança e do adolescente, por meio da celebração de cinco compromissos que expressam os princípios fundamentais do Estatuto da Criança e do Adolescente.



#### Saiba mais >>

Você poderá saber mais sobre os programas da Fundação Abrinq no site <[www.fundabrinq.org.br](http://www.fundabrinq.org.br)>.



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

As estimativas da Polícia Rodoviária Federal apontam que mais de 100 mil crianças e adolescentes são exploradas sexualmente no País, sendo que existem mais de 1.500 pontos de prostituição nas estradas brasileiras. Para tentar mudar essa realidade, a CPFL Energia tornou-se signatária dessa iniciativa, promovida pela World Childhood Foundation (WCF). O acordo estabelece que as empresas assumam publicamente, no âmbito de suas práticas de responsabilidade corporativa, o compromisso de se engajar em ações contrárias à exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras.

Em outubro de 2010, sediamos o 1º Encontro Regional “Na Mão Certa”, direcionado ao setor empresarial da Região Metropolitana de Campinas e liderado pelo grupo de empresas signatárias dessa iniciativa.



#### Saiba mais >>

Você poderá saber mais sobre o Pacto acessando o site [www.namaocerta.org.br](http://www.namaocerta.org.br).



### COMPROMISSO CAMPINAS PELA EDUCAÇÃO (CCE)

A iniciativa surgiu em 2007 a partir do movimento nacional Todos pela Educação, com o objetivo de reunir setores públicos e privados, organizações sem fins lucrativos e sociedade a fim de promover projetos e programas que resultem em melhoria da qualidade de educação no Brasil.

A CPFL Energia participa do núcleo de constituição do Compromisso e integra também o Comitê de empresas.



#### Saiba mais >>

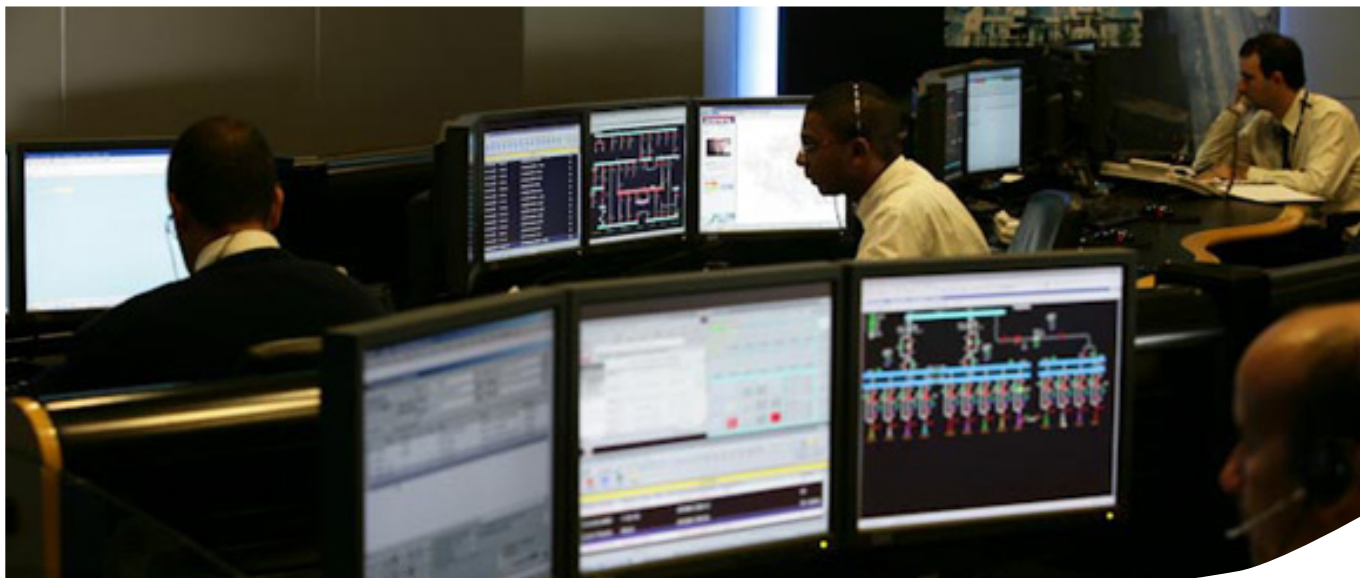
Para saber mais sobre a iniciativa, acesse os sites [www.compromissocampinas.org.br](http://www.compromissocampinas.org.br) e [www.todospelaeducacao.org.br](http://www.todospelaeducacao.org.br).



### MOVIMENTO EMPRESARIAL PELA CONSERVAÇÃO E USO SUSTENTÁVEL DA BIODIVERSIDADE

Por acreditar que a biodiversidade depende diretamente da qualidade dos serviços ambientais, em 2010 a CPFL assinou a Carta de Compromisso da iniciativa. Assim, ingressou no Movimento, que visa à construção conjunta de uma agenda positiva sobre a conservação e o uso sustentável da biodiversidade brasileira. Conservá-la e estabelecer regras para seu uso sustentável são tarefas imprescindíveis para a própria continuidade dos negócios da empresa.

## ► **Gestão de Riscos**



# SISTEMAS DE PREVENÇÃO DE RISCOS AO NEGÓCIO

O Grupo CPFL Energia adota políticas e estratégias financeiras e operacionais destinadas a garantir a segurança de seus ativos e colaboradores e permitir o controle dos impactos do negócio na sociedade, em comunidades e no meio ambiente.

Para cumprir esses objetivos, o Grupo conta com procedimentos que possibilitam o acompanhamento e o gerenciamento de operações e transações, permitindo a prevenção, o monitoramento e a mitigação de possíveis exposições a riscos. Os sistemas e os processos de prevenção adotados pela CPFL Energia são:

- ▶ *Covenants* financeiros
  - ▶ Crédito
  - ▶ Planejamento no mercado de compra de energia
  - ▶ Auditoria interna
  - ▶ Plano de previdência privada
  - ▶ Gestão de seguros
  - ▶ Prevenção no âmbito operacional
  - ▶ Meio ambiente
  - ▶ Riscos hidrológicos
  - ▶ Consumo irregular
  - ▶ Segurança em tecnologia da informação
  - ▶ Gestão regulatória
- 
- ▶ Gestão corporativa de riscos
  - ▶ Prevenção no âmbito financeiro
  - ▶ *Compliance* com as exigências da Seção 404 da Lei Sarbanes-Oxley
  - ▶ Instrumentos utilizados
  - ▶ Risco cambial e de juros sobre outros passivos
  - ▶ Taxa de câmbio sobre passivos financeiros

### GESTÃO CORPORATIVA DE RISCOS

GRI  
1.2 | 4.11 | SO2

A Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos da CPFL Energia, criada em 2007, tem como missão promover, de forma integrada, o monitoramento e a articulação da gestão de riscos nas áreas corporativas e unidades de negócio, de forma a assegurar a certificação dos processos e dos controles internos pelas normas nacionais e internacionais. Esse processo tem por objetivo agregar valor aos negócios, ao permitir a verificação sistemática de políticas e estratégias com a meta de mantê-las sempre alinhadas ao planejamento empresarial do Grupo CPFL Energia.

Desde sua criação, a Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos já realizou tarefas de grande relevância: elaborou a Política Corporativa de Gestão de Riscos, aprovada pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração; constituiu o Comitê Corporativo de Gestão de Riscos, composto de diretores indicados para representar cada Unidade de Gestão e seu regimento interno; e desenvolveu o modelo de Gestão Corporativa de Riscos para o Grupo, com o apoio de consultorias internacionais, abrangendo Estratégia (direcionamento, mapa de riscos e tratamento), Processos (planejamento, execução, monitoramento e reporte), Sistemas, Organização e Governança.

Uma vez estabelecido o modelo ideal, a diretoria desenvolve, em ondas de prio-

ridade, a análise dos principais riscos empresariais. Dentre os procedimentos que fazem parte desse trabalho, destacam-se:

- ▶ incorporação da perspectiva de risco ao Plano Estratégico;
- ▶ consolidação do Mapa de Riscos;
- ▶ revisão periódica da Avaliação Geral de Riscos (AGR);
- ▶ “Propriedade sobre o risco” como responsabilidade dos diretores funcionais;
- ▶ modelagem dos riscos e o desenvolvimento, em conjunto com as principais áreas de negócios, dos indicadores-chave de riscos (KRI – *key risk indicators*);
- ▶ interação com os principais fóruns de gestão: Conselho de Administração, Comitê de Processos de Gestão, Conselho Fiscal, Presidência, Diretoria Executiva, Comitê Corporativo de Gestão de Riscos e Reuniões de Gestão;
- ▶ aprovação, pelo Conselho de Administração, dos limites de riscos.

A CPFL Energia foi auditada, no final de 2010, pelo Bureau Veritas Certification – Brasil, tendo sido seu Sistema de Gerenciamento da Qualidade recomendado para a certificação de acordo com a norma ISO 9001:2008, abrangendo o escopo “Gestão de Riscos e Avaliação dos Controles Internos Sobre Demonstrações Financeiras”.

### Prevenção no âmbito financeiro

GRI  
1.2 | 4.11 | SO2

A Diretoria de Gestão de Riscos e Controles Internos e a Presidência cuidam do controle dos riscos que permeiam a elaboração e a divulgação das demonstrações financeiras, valendo-se da análise sistemática do material de controle produzido pela Divisão de *Compliance*, subordinada diretamente a essas duas instâncias. Entre as iniciativas adotadas pelo Grupo CPFL Energia está o monitoramento anual da eficácia dos controles internos dos principais processos de negócio que proporcionam impactos relevantes sobre as demonstrações financeiras, com o objetivo de garantir que funcionem adequadamente.

A CPFL Energia trouxe a público, em 2009, sua Norma de Avaliação de Controles Inter-

nos, alinhando suas diretrizes de avaliação de riscos e controles às exigências da Lei Sarbanes-Oxley, levando em conta os principais processos de negócio da *holding* focados na divulgação de relatórios financeiros. A referida norma também apresentava como atributo o cumprimento dos requisitos da Instrução CVM 480, publicada em dezembro de 2009, no que se refere à avaliação do ambiente de controles internos sobre demonstrações financeiras.

A Divisão de *Compliance* desenvolveu 1.029 testes nos controles internos das empresas do Grupo, ao longo de 2010, abrangendo um universo de 143 processos de negócio. Esse trabalho resultou em recomendação de certificação de efetividade

dos controles internos sobre demonstrações financeiras consolidadas.

A prática de *compliance* na CPFL conta ainda com o conceito de “*control self-assessment*”, que prevê o envolvimento de todo o corpo gerencial e diretivo da Companhia na análise, na avaliação e na remediação dos controles internos, incluindo a certificação ascendente dos processos de negócio relevantes sobre demonstrações financeiras.

### INSTRUMENTOS UTILIZADOS

A CPFL Energia, que centraliza a gestão dos riscos financeiros, lança mão dos

principais instrumentos disponíveis no mercado para essa atividade, entre eles, o sistema *Maps risk*, adotado por algumas das maiores instituições do mercado financeiro brasileiro.

O modelo permite a gestão de riscos financeiros por meio de ALM (*Asset Liability Management*), que, a partir de análises de VAR (*Value at Risk*), *Stress Test* e *Duration* das carteiras ativas e passivas das empresas do Grupo CPFL Energia, define o nível de risco financeiro em cada operação, possibilitando adotar medidas de neutralização ou de proteção contra tais riscos.

## Risco cambial e de juros sobre outros passivos

GRI  
1.2 | 4.11 | SO2

A CPFL Energia tem parte dos contratos de compra de energia indexada ao dólar, portanto, sujeita às flutuações da taxa de câmbio. Com o objetivo de gerenciar o risco cambial, a Empresa monitora os contratos das distribuidoras controladas.

A legislação do setor elétrico obriga as distribuidoras a adquirirem a energia elétrica gerada pela Usina de Itaipu, que tem seus valores fixados em dólar. Todas as distribuidoras têm direito, por meio do Mecanismo de Compensação CVA (Conta de Compensação de Variação de Valores de Itens da “Parcela A”), estabelecido por resolução da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), a uma forma de proteção financeira. Esse mecanismo permite o ressarcimento, por meio de reposição tarifária, de variações no custo de energia em consequência de perdas cambiais.

### TAXA DE CÂMBIO SOBRE PASSIVOS FINANCEIROS

O Grupo CPFL Energia contrata operações de *hedge* (proteção), visando proteger seu resultado e o caixa de flutuações da taxa de câmbio. Essa política permite que as dívidas financeiras da Companhia estejam sempre indexadas a índices adotados no Brasil. A *holding* encerrou o exercício de 2010 sem dívidas em moeda estrangeira.

### COVENANTS FINANCEIROS

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

### CRÉDITO

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



### Planejamento no mercado de compra de energia

GRI  
1.2 | 4.11 | SO2

As empresas controladas pela CPFL Energia desenvolvem um conjunto de soluções e estratégias cuja finalidade é minimizar os riscos de virem a sofrer penalidades previstas na legislação. Esse aparato contribui também para a expansão das possibilidades de agregação de valor aos negócios, perante os desafios apresentados pelo Novo Modelo Institucional do Setor Elétrico, especialmente em relação à contratação de energia no ambiente regulado. As distribuidoras do Grupo CPFL Energia adotam modelos matemáticos de otimização, com o objetivo de:

- ▶ minimizar riscos de sobrecontratação e subcontratação, considerando as in-

certezas intrínsecas ao processo de previsão obrigatória do mercado consumidor que será atendido pelas distribuidoras, que leva em conta um horizonte de cinco anos;

- ▶ reduzir o custo total da compra de energia;
- ▶ definir a melhor estratégia de contratação nos leilões regulados a partir de diversos cenários de projeção da demanda, construídos de forma a incorporar variáveis macroeconômicas e setoriais que afetam a evolução do consumo de energia elétrica.



### Auditoria Interna

GRI  
1.2 | 4.11 | SO2

A Auditoria Interna está subordinada ao Conselho de Administração, atuando nos principais processos operacionais e de negócios, definidos a partir de uma metodologia que se baseia em riscos. O objetivo é promover um alinhamento entre as diretrizes corporativas e as estratégias traçadas pelos acionistas e pela administração. Outra atribuição da Auditoria Interna é estimular a evolução e o aprimoramento dos processos empresariais, do controle de riscos e dos resultados da Organização.

Para a realização desse trabalho são considerados os seguintes aspectos:

- ▶ adequação e eficácia das operações;
- ▶ eficiência e economicidade na utilização dos recursos;
- ▶ integridade e confiabilidade de informações, registros e sistemas;
- ▶ observância de políticas, metas, planos e procedimentos;
- ▶ cumprimento de leis, normas e regulamentos aplicáveis.



### Plano de previdência privada

GRI  
1.2 | 4.11 | SO2

O Grupo CPFL Energia conta com o suporte de ferramentas específicas destinadas a mitigar os riscos de déficits nos planos de previdência de seus funcionários, que são geridos pela Fundação Cesp. A gestão desses riscos é fundamental para garantir o equilíbrio financeiro dos planos e assegurar harmonia e segurança aos colaboradores.

O acompanhamento da gestão dos planos de previdência é realizado pelos Comitês Gestores de Investimento e Previdência, constituídos por colaboradores da Vice-presidência Financeira e de outras

áreas da Companhia, bem como por representantes dos participantes ativos e assistidos. Esses comitês têm por missão analisar e deliberar sobre a Política de Investimentos dos Recursos dos Planos, as recomendações de alocação da Fundação Cesp e a gestão previdenciária dos planos.

Os resultados dos trabalhos dos comitês são divulgados mensalmente. A cada trimestre, também são realizadas reuniões entre os integrantes dos Comitês Gestores e a equipe da Fundação Cesp para reavaliar estratégias e limites.



### Gestão de seguros

GRI  
1.2 | 4.11 | SO2

A CPFL Energia conta com Diretrizes para Gestão de Seguros, definidas para orientar as ações necessárias para assegurar a proteção securitária de seus ativos e contra riscos de perdas acidentais que possam comprometer sua rentabilidade. A administração das Diretrizes para Gestão de Seguros é realizada por um especialista sênior em seguros.

### Prevenção no âmbito operacional

GRI  
1.2 | 4.11  
SO2 | EU21

O Sistema de Gestão Ambiental (SGA) promove o controle das atividades e orienta a execução dos processos operacionais de distribuição e de geração de energia. Tais processos estão em sintonia com os ditames das certificações ambientais e atendem às exigências da legislação ambiental.

A CPFL Energia e suas empresas controladas se apoiam em documentos formais que definem as orientações para o gerenciamento dos principais impactos ambientais relativos às suas operações.

#### MEIO AMBIENTE

No planejamento de novos empreendimentos, a CPFL Energia se vale de análises aprofundadas dos estudos de impacto ambiental e realiza, nas fases de implantação e de operação, a gestão dos programas ambientais. Com essa postura, são atendidos todos os aspectos inerentes ao licenciamento ambiental dos empreendimentos, o que permite que seja assegurada a mitigação ou a compensação dos impactos ambientais nas etapas de sua implantação e operação comercial.

A CPFL Energia conta, em todos os seus empreendimentos hidrelétricos, com uma Orientação Técnica, que descreve os procedimentos operacionais a serem adotados em situações de emergência. O documento tem a finalidade de resguardar o patrimônio da CPFL e proteger o de terceiros, situados a jusante de seus aproveitamentos hidrelétricos, contribuindo para evitar ou amenizar a ocorrência de danos ao meio ambiente, na área de influência de seus projetos de geração.

Outra finalidade é permitir flexibilidade organizacional, administrativa e operacional, indispensável à mobilização de recursos, visando à superação de situações de emergência. Em tais situações, o documento também facilita a comunicação entre as unidades envolvidas na operação dos aproveitamentos hidrelétricos e a necessária articulação com os órgãos e as entidades públicas responsáveis pela proteção das pessoas e propriedades.

#### CONSUMO IRREGULAR

As controladas da CPFL Energia combatem as irregularidades na medição de energia elétrica por meio de um sistema de gestão que permite a seleção de unidades consumidoras para inspeções por equipes especializadas. Uma vez constatada a existência de fraude no consumo, é realizada a cobrança do valor correspondente, que pode ser pago em parcelas. A CPFL Energia garante, com esse procedimento, a igualdade no tratamento a todos os seus consumidores, contribuindo para que seja pago efetivamente apenas o uso que fazem do serviço.

#### RISCOS HIDROLÓGICOS EPR

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

Calculada na etapa de concessão ou de autorização do projeto de geração pelo poder concedente, a energia assegurada representa um certificado de energia passível de comercialização, independentemente da geração efetiva, que depende das condições sistêmicas coordenadas pelo Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS). De acordo com o sistema adotado, caso a geração de determinada usina hidrelétrica se efetive abaixo de sua energia assegurada, as demais usinas do sistema cedem seus excedentes como compensação. Por outro lado, se gerar um volume acima de sua energia assegurada, a receita adicional cobrirá apenas os custos correlatos.

### Segurança em tecnologia da informação

GRI  
1.2 | 4.11 | SO2

A segurança de seus sistemas e instalações do segmento de tecnologia da informação constitui uma preocupação constante da CPFL Energia.

Com objetivo de mitigar os riscos associados a eventuais falhas em seus equipamentos, o Grupo com o reforço de redundâncias, sempre que possível, atua nas áreas consideradas mais críticas.

A adoção de boas práticas de gestão de tecnologia da informação permite que seja assegurada a privacidade absoluta da base de clientes e a confidencialidade das informações financeiras processadas e armazenadas pelos sistemas corporativos de informação.

Com o objetivo de evitar riscos associados aos ativos de processamento e de informação, os processos de tecnologia da informação estão documentados e contam com controles internos definidos. Além disso, estão hospedados em *data-center* (sala cofre) nível 3, com sistema de Gestão de Segurança da Informação certificado pela norma ISO 27001.

As rotinas de detecção e bloqueios de vírus, atualizadas permanentemente, também garantem boa *performance* no uso da Internet e de suas conexões.

### Gestão regulatória

GRI  
1.2 | 4.11 | SO2

A mitigação dos riscos regulatórios constitui uma diretriz estratégica do Grupo CPFL Energia. As concessões de distribuição e de geração de energia elétrica estão submetidas a obrigações, estabelecidas nos contratos de concessão e no arcabouço regulatório do setor elétrico. As fiscalizações permanentes do cumprimento dessas regras estão sob a responsabilidade da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e de agências reguladoras estaduais conveniadas.

Para mitigar os riscos regulatórios, são adotados sistemas de controle em cada uma das concessões, que contam com o suporte de processos estruturados e de ferramentas de apoio, como o Sistema de Gestão Regulatória (Sisgere), que tem por objetivo monitorar e controlar todo o processo regulatório.

A atividade de comercialização de energia é voltada para mercados livres, não se submetendo, portanto, às normas dos mercados regulados. Mesmo com essa característica, necessita de autorização e está sujeita à fiscalização do órgão regulador. A única exceção diz respeito às operações com partes relacionadas, que dependem de prévia anuência da Aneel, o que é rigorosamente observado.

Com a estrutura societária da CPFL Energia e a disciplina regulatória, a eficácia do controle dos riscos nesse âmbito propicia uma visão integrada de todas as inter-relações, em especial as de natureza econômico-financeira, assegurando conformidade às operações.

## ► Governança corporativa



## GOVERNANÇA CORPORATIVA

Por manter um discurso único e transparente para todos os públicos, respeitar as pessoas e o meio ambiente e disponibilizar aos seus acionistas informações que garantem autonomia para a tomada de decisões, a CPFL Energia tem sido reconhecida por sua cultura organizacional voltada às melhores práticas de governança corporativa.

Em 2010, a Companhia manteve seu histórico comprometimento com a promoção das melhores práticas, tendo participado de diversas atividades promovidas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), com destaque para a Jornada Técnica, evento realizado no mês de maio, em Londres e Paris.

As ações da CPFL Energia são listadas nos segmentos de mercado que possuem os mais altos níveis de governança: o Novo Mercado da Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros de São Paulo (BM&FBovespa) e o American Depositary Receipt (ADR) Nível III, da New York Stock Exchange (Nyse).

A Companhia integra o Companies Circle, grupo de empresas constituído em 2005 pela International Finance Corporation (IFC) e pela *Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)*, com o objetivo de viabilizar a troca de experiências entre um seleto grupo de empresas latino-americanas reconhecidas por adotarem práticas diferenciadas de governança corporativa.

O Companies Circle vem se consolidando como um grupo que, ao compartilhar experiências bem-sucedidas no setor privado na América Latina, fomenta o desenvolvimento da governança corporativa na região. Em 2010, o número de membros do Companies Circle foi ampliado, passando a admitir também empresas não listadas. Atualmente, o grupo conta com a participação de 20 empresas, de diversos países da América Latina.

**Certificação dos conselheiros:** os membros do Conselho de Administração, do Conselho Fiscal e da Diretoria Executiva da CPFL Energia receberam a certificação de Conselheiros Certificados IBGC (CCI). A dis-

tinção representa o aprimoramento da boa governança, uma vez que tem como objetivos promover a educação continuada como forma de desenvolvimento e valorizar as funções e as organizações onde atuam.

A CPFL Energia foi incluída em 2010, pelo sexto ano consecutivo, no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa. A presença da empresa confirma o reconhecimento do aprimoramento de suas práticas de gestão e dos mecanismos de controle de riscos empresariais, além da sólida cultura organizacional, fundamentada nos princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

### Prêmios e reconhecimentos

GRI  
2.10

- ▶ **Prêmio Intangíveis Brasil 2010** – pela revista *Consumidor Moderno*, em parceria com a DOM Strategy Partners, na categoria Ativo de Governança e Utilities.
- ▶ **As Melhores Companhias para os Acionistas 2010** – pela revista *Capital Aberto*, na categoria Valor de Mercado Superior a R\$ 15 bilhões (3ª colocada).
- ▶ **Melhor Empresa do Setor de Energia em Sustentabilidade da América Latina 2010** – da *Latin Finance Magazine* e da consultoria Management & Excellence (1º lugar na categoria Energia).



# Visão panorâmica do Grupo

## GRI

4.1 | 2.6 | 2.8 | 3.8

A CPFL Energia atua como *holding*, participando no capital de outras sociedades. A Companhia é controlada por expressivo grupo empresarial brasileiro e por importantes fundos de pensão do Brasil:

## VBC Energia S.A.

Companhia privada cujo capital social pertence integralmente ao Grupo Camargo Corrêa desde fevereiro de 2009.

## BB Carteira Livre 1 Fundo de Investimentos em Ações

Em outubro de 2009, a 521 Participações S.A. transferiu para o Fundo BB Carteira Livre 1 a totalidade da sua participação acionária na CPFL Energia. O fundo de investimentos tem como investidor exclusivo a Caixa de Previdência dos Funcionários do Banco do

Brasil (Previ), maior fundo de pensão da América Latina.

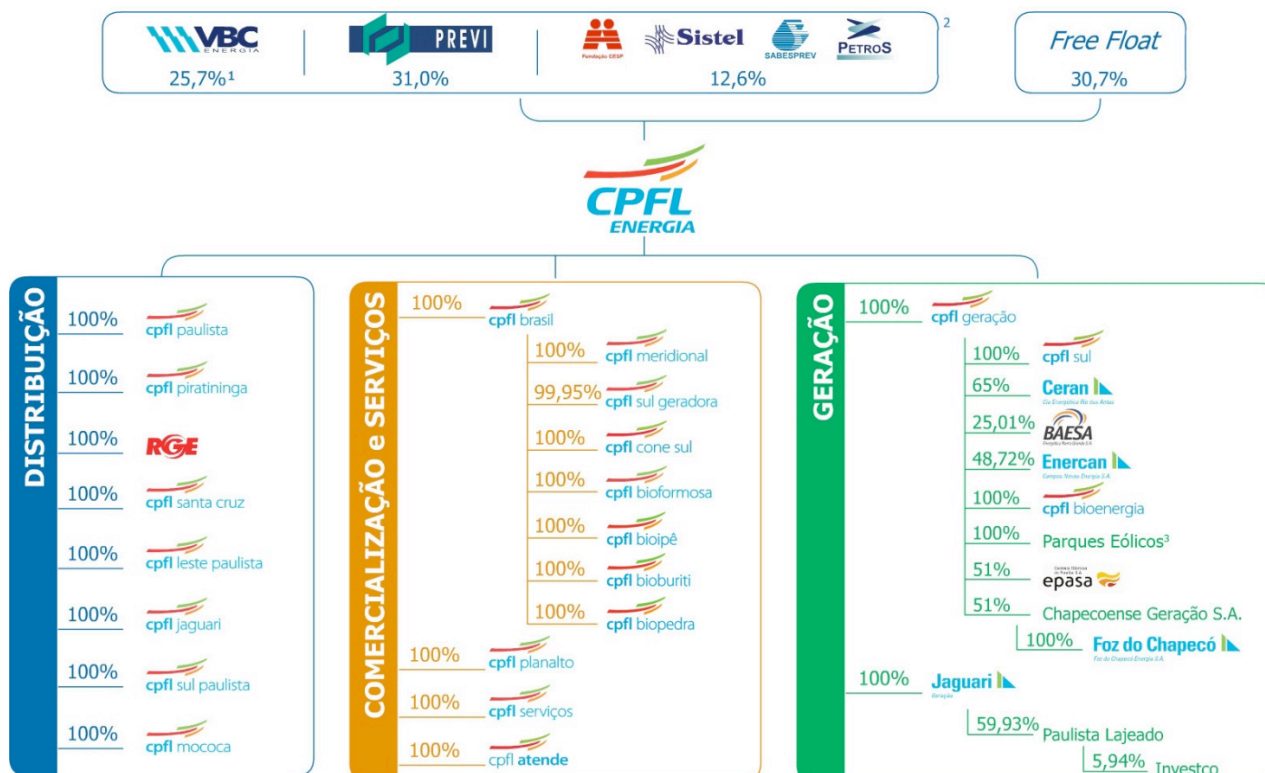
## Bonaire Participações S.A.

Fundo de investimentos composto pelos seguintes fundos de pensão brasileiros: Fundação Cesp (Funcesp), Fundação Petrobras de Seguridade Social (Petros), Fundação Sistel de Seguridade Social (Fundação Sistel) e Fundação Sabesp de Seguridade Social (Sabesprev).

## BNDES Participações S.A. (BNDESPar)

Subsidiária integral do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) destinada a estimular o processo de capitalização e o desenvolvimento de empresas nacionais, atuando por meio de participações societárias de caráter minoritário.

## ORGANOGRAMA SOCIETÁRIO



## Notas:

(1) Inclui 0,1% de ações da empresa Camargo Corrêa S.A.

(2) Acionistas controladores.

(3) Compreende oito empresas: Santa Clara I, II, III, IV, V e VI, Eurus VI e Campo dos Ventos II.

(4) Base: 31/12/2010.



GRI  
4.1 | 4.3 | 4.6 | 4.9

## Conselhos

### CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Trata-se do órgão central da administração da empresa, incumbido de determinar as linhas centrais dos negócios e decidir sobre questões-chave, em consonância com as competências que lhe são atribuídas pelo Estatuto Social. Constitui atribuição exclusiva do Conselho a definição dos temas e dos estudos que serão conduzidos pelos comitês, determinando seu escopo de atuação.

O Conselho da CPFL Energia é formado por sete membros, sendo três deles indicados pela VBC, outros dois representando o Fundo BB Carteira Livre I, um nomeado pela Bonaire Participações e um conselheiro independente, escolhido de acordo com os ditames do Regulamento de Listagem do Novo Mercado da BM&FBovespa.

#### Mandato 2010/2011

- ▶ Murilo C. L. dos Santos Passos (Presidente)
- ▶ Robson Rocha (Vice-presidente)
- ▶ Francisco Caprino Neto
- ▶ Claudio Borin Guedes Palaia
- ▶ Ricardo Carvalho Giambroni
- ▶ Martin Roberto Glogowsky
- ▶ Ana Dolores Moura Carneiro de Novaes (conselheira independente)

O Conselho de Administração reúne-se em assembleias ordinárias, uma vez por mês. Já as assembleias extraordinárias são realizadas sempre que necessário. Os mandatos dos membros do Conselho têm duração de um ano, sendo possível a recondução ao cargo.

### CONSELHO FISCAL

Órgão de fiscalização em funcionamento permanente, o Conselho Fiscal está encarregado, desde 2005, de exercer as atribuições de *audit committee* previstas na Lei Sarbanes-Oxley (SOX), de acordo com a exceção aplicável a empresas estrangeiras listadas em bolsas de valores norte-americanas.

O Conselho é constituído de cinco membros, que exercem mandatos de um ano, podendo ser reeleitos.

#### Mandato 2010/2011

- ▶ José Reinaldo Magalhães (Presidente)
- ▶ Adalgiso Fragoso de Faria
- ▶ Wilton de Medeiros Daher
- ▶ Daniela Corci Cardoso\*
- ▶ Susana Hanna Stiphan Jabra

\*Indicada como *financial expert* em atendimento às disposições da Seção 407 da Lei Sarbanes-Oxley.

O Conselho Fiscal reúne-se mensalmente. Sua atuação envolve um calendário mínimo de atividades, que abrange encontros periódicos com o auditor interno, com os auditores externos e com os principais executivos da Companhia.



#### Saiba mais >>

Conheça os currículos dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal no endereço <[www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)>.



## Diretoria Executiva

GRI  
4.1

A Diretoria Executiva responde pela execução dos negócios da Companhia e das sociedades controladas e coligadas, cumprindo a orientação estratégica determinada pelo Conselho de Administração. É composta de membros eleitos pelo Conselho de Administração, com mandato de dois anos, permitida a reeleição.

### Mandato 2010/2011

- ▶ Wilson Ferreira Jr.  
Diretor-presidente
- ▶ Wilson Ferreira Jr.\*  
Diretor vice-presidente Financeiro e de Relações com Investidores
- ▶ Paulo Cezar Coelho Tavares  
Diretor vice-presidente de Gestão de Energia
- ▶ Miguel Normando Abdalla Saad  
Diretor Vice-presidente de Geração
- ▶ Hélio Viana Pereira  
Diretor Vice-presidente de Distribuição
- ▶ José Marcos Chaves de Melo  
Diretor Vice-presidente Administrativo
- ▶ Adriana Waltrick  
Diretora Vice-presidente de Desenvolvimento de Negócios

\*Em exercício. Lorival Nogueira Luz Jr. assumiu o cargo em 21 de março de 2011.

### Comitê de Partes Relacionadas

Apoia o Conselho em operações envolvendo partes relacionadas aos acionistas do bloco de controle, como a seleção de fornecedores e prestadores de serviços, a aquisição de insumos e serviços e a compra e/ou venda de energia elétrica.

Os integrantes do Comitê de Partes Relacionadas são:

- ▶ Susana Hanna Stiphan Jabra  
(Coordenadora)
- ▶ Daniela Corci Cardoso
- ▶ Luiz Cláudio da Silva Barros

### Comitê de Processos de Gestão

Tem por objetivo assessorar o Conselho de Administração na abordagem de questões relacionadas a processos de gestão dos negócios, avaliação de riscos e orientação dos trabalhos da Auditoria Interna.

### O Comitê de Processos de Gestão é integrado por:

- ▶ Francisco Caprino Neto  
(Coordenador)
- ▶ Ricardo Carvalho Giambroni
- ▶ Martin Roberto Glogowsky

Os membros dos Comitês têm mandato de um ano, podendo ser reeleitos.

GRI  
4.1 | 4.7 | 4.9 | 4.11



#### Saiba mais >>

Conheça os currículos dos membros dos comitês no site <[www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)>.



#### Saiba mais >>

Conheça os currículos dos membros da Diretoria Executiva em <[www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)>.

### COMITÊS

#### Comitê de Gestão de Pessoas

Oferece suporte ao Conselho de Administração na definição da política de remuneração e na avaliação do desempenho da Diretoria Executiva, além de apoiá-lo na coordenação do Plano de Sucessão. Atua também no monitoramento das políticas e práticas de recursos humanos. Integram o Comitê de Gestão de Pessoas:

- ▶ Ricardo Carvalho Giambroni  
(Coordenador)
- ▶ Francisco Caprino Neto
- ▶ Carlos Alberto Cardoso Moreira

GRI  
4.4

### Manual para participação em assembleia de acionistas

A CPFL Energia mantém-se em um processo permanente de aprimoramento de suas diretrizes de governança, com o foco assentado na geração de valor e buscando sempre o alinhamento com as melhores práticas de mercado.

Como parte dessa estratégia, a CPFL Energia divulga, desde 2008, Manual para a Participação em Assembleias Gerais de Acionistas, que esclarece aos acionistas, valendo-se de linguagem clara e objetiva, os temas que serão deliberados nas assembleias. A iniciativa visa estabelecer um canal de comunicação direto e acessível a todos os acionistas (inclusive minoritários), servindo como incentivo ao acompanhamento da agenda corporativa e contribuindo para a compreensão do desenvolvimento dos negócios.

O acionista que não puder comparecer às assembleias pode indicar um executivo da empresa para representá-lo, assegurando-lhe a possibilidade de exercer livremente seu direito de voto e manifestar sua opinião.

Para ampliar a sua difusão e facilitar o acesso, o Manual é produzido nos idiomas português e inglês e está disponível para consulta nos *websites* da CPFL Energia, da CVM e da SEC.

GRI  
4.9

### Foco na ética

Com o objetivo de consolidar a adoção de princípios éticos em seus processos corporativos, a CPFL Energia vem desenvolvendo, nos últimos anos, uma série de ações.

### Destaques

#### Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética

- ▶ Promove a ética na relação com os públicos, por meio de um conjunto de dispositivos gerenciais voltados para o aprimoramento das ações individuais e institucionais.

#### Programa de Disseminação e Inculcatura do Código

- ▶ Promove a realização de seminários de reflexão sobre ética, tendo como base o Código de Ética e de Conduta Empresarial.

#### Comitê de Ética e Conduta Empresarial

- ▶ Cuida, de forma assertiva, da disseminação e do controle de direcionadores da ação empresarial, princípios organizacionais e diretrizes de conduta.

#### Rede Ético

- ▶ Trata-se de grupo constituído por colaboradores de diversas áreas, que exerce a função de multiplicação e disseminação dos valores éticos em suas unidades organizacionais.

#### Consultório Ética

- ▶ Canal para consulta, esclarecimento e aconselhamento em relação a dúvidas e conflitos éticos. Se solicitadas expressamente, as informações fornecidas pelo Consultório terão caráter pessoal e confidencial. Caso contrário, todas as informações estarão disponíveis a qualquer consulente para que se cumpra o objetivo de obter a máxima disseminação da cultura ética na CPFL.

#### Portal Ética em Rede

- ▶ Trata-se de um ambiente virtual interativo sobre a ética no Grupo CPFL, permitindo ao colaborador acesso aos principais dispositivos do Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética no Grupo CPFL.



#### Saiba mais >>

Clique aqui e faça o *download* do Manual para a Participação em Assembleias Gerais de Acionistas.



### Saiba mais >>

Clique aqui e confira o Relatório de Rating

### Rating de governança corporativa

Em 2009 e 2010, a CPFL Energia recebeu a classificação AA+ em relação ao grau de aderência às melhores práticas de governança corporativa, segundo a agência classificadora Austin Rating. Com a classificação AA+ em governança corporativa, a Companhia consolidou-se como padrão de referência no mercado, destacando-se, ainda, pelos seguintes aspectos:

- ▶ Compromisso com a geração de valor para todos os *stakeholders*;
- ▶ Aperfeiçoamento constante de suas práticas de governança corporativa;
- ▶ Monitoramento contínuo dos riscos operacionais;
- ▶ Atuação pautada por elevados valores éticos e de responsabilidade social.

### Práticas diferenciadas de governança corporativa

- ▶ O capital social da CPFL Energia é composto exclusivamente de ações ordinárias, oferecendo-se a garantia de tratamento igualitário a acionistas controladores e minoritários na alienação de controle – *tag along* de 100%.
- ▶ *Free float* de 30,72%.
- ▶ Conselho de Administração composto de sete membros, sendo um deles conselheiro independente, com competências e atribuições definidas em Regimento Interno.
- ▶ Conselho Fiscal permanente, com competências e funcionamento definidos em Regimento Interno e no Guia do Conselho Fiscal (funções de *audit committee* previstas na Seção 301 da Lei Sarbanes-Oxley).
- ▶ Três comitês de assessoramento ao Conselho de Administração (Gestão de Pessoas, Partes Relacionadas e Processos de Gestão), além de comissões constituídas *ad hoc* para tratar de temas específicos.
- ▶ Diretoria Executiva da *holding* integra os órgãos de administração de todas as sociedades controladas.
- ▶ Política de Dividendos.

- ▶ Política de Negociação de Valores Mobiliários.
- ▶ Código de Ética e de Conduta Empresarial adaptado às recomendações da Securities Exchange Commission (SEC).
- ▶ Adesão à cláusula compromissória de arbitragem do Novo Mercado da BM&FBOvespa.
- ▶ Canais de comunicação para recebimento de reclamações e/ou denúncias relativas a informações financeiras e/ou a transgressões ao Código de Ética.
- ▶ Certificação dos controles internos pelos administradores (CEO e CFO) e pelos auditores independentes.
- ▶ Análise preliminar pelo Comitê de Partes Relacionadas de transações que envolvam empresas vinculadas aos acionistas do bloco de controle.
- ▶ Autoavaliação anual dos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal.
- ▶ Plano de Sucessão da Diretoria Executiva e dos principais executivos do Grupo CPFL.
- ▶ Relatório Anual alinhado com as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI).
- ▶ Publicação de demonstrações financeiras no padrão internacional de contabilidade.

## ► Operações

---

## CONJUNTURA MACROECONÔMICA

A economia internacional passou por um grande revés entre o segundo trimestre de 2008 e o ano de 2009. No entanto, ao longo do ano de 2010, o mundo assistiu à recuperação dos países centrais e, em maior grau, dos países emergentes. Ambos os grupos de países foram estimulados por medidas fiscais e monetárias que buscavam ativar a demanda doméstica, resultando em forte elevação dos gastos dos governos e retomada do consumo.

Esse processo de recuperação, contudo, não ocorreu de forma homogênea. De fato, os países emergentes apresentaram rápida e intensa recuperação, uma vez que seus sistemas financeiros não foram tão abalados pela crise. Ademais, vários países emergentes, como a China e o Brasil, vivenciam um ciclo de investimentos apoiado nas expectativas de avanço de seus mercados nacionais. Por fim, a forte demanda chinesa por insumos básicos e alimentos assegurou a recuperação das exportações de todo o bloco de países emergentes, contribuindo para o fortalecimento de suas contas externas e a retomada da atividade, em alguns casos. Os países centrais e a Europa, por outro lado, tiveram seus sistemas financeiros

fortemente abalados. Como resultado, esses países atravessaram uma etapa mais crítica de restrição de crédito, abalo de confiança e queda do investimento.

Desde os últimos meses de 2010, porém, vem se materializando um cenário distinto, que deve persistir em 2011. Com efeito, a economia norte-americana vem se recuperando de forma mais clara, em função da renovação e da maior agressividade das medidas anticrise. Os emergentes, por outro lado, já se encontram numa rota de estabilização, reflexo da retirada dos estímulos fiscais e monetários com vistas ao controle da inflação. Em resumo, esse também deve ser o cenário para a economia brasileira em 2011. Estima-se que o crescimento do PIB do País passe dos 7,5%, registrados em 2010, para 4,3%, em 2011. As perspectivas para o consumo interno continuam positivas, dado o novo ciclo de investimentos e de elevação da renda, numa conjuntura de baixo desemprego.

### AMBIENTE REGULATÓRIO

Para o segmento de distribuição, o ano de 2010 foi marcado pela assinatura dos aditivos aos contratos de concessão das distribuidoras para a apuração da neutralidade dos encargos setoriais, tratado pela AP 043/2009 e pela proposta de metodologia e critérios gerais para as revisões tarifárias do terceiro ciclo, colocada em audiência pública no mês de setembro, por meio da AP 040. Ao mesmo tempo, a Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) concluiu ou colocou em discussão outros temas de relevância para as distribuidoras, destacando-se: (i) Audiência Pública nº 052/2009, com metodologia para a composição de módulos construtivos das distribuidoras, com vistas à definição do seu banco de preços para apuração da base de ativos regulatórios (em andamento); (ii) Audiência Pública nº 048/2010, para consolidação da regulamentação dos processos tarifários, para a elaboração dos Procedimentos de Regulação Tarifária – Proret (em andamento); (iii) publicação da REN 414/2010, atualizando as condições gerais de fornecimento de energia elétrica estabelecidas na REN 456/1999 por ela revogada; (iv) Audiência Pública nº 120/2010, que propõe alterações na estrutura tarifária aplicada às distribuidoras (em andamento); (v) Audiência Pública nº 121/2010, que propõe a revisão das vidas úteis dos bens e instalações dos ativos das distribuidoras (em andamento).

Em 3 de fevereiro de 2011, a Aneel instaurou a Audiência Pública nº 005/2011, suspendendo as revisões tarifárias das empresas até a aprovação da metodologia proposta para o terceiro ciclo.

No segmento de geração, os principais destaques regulatórios do exercício foram dados: (i) pela aplicação da Portaria MME nº 463/2009, com a revisão das garantias físicas para as centrais hidrelétricas não despachadas centralizada-

mente; (ii) pela publicação da Resolução Aneel nº 409/2010, que trata da exclusão de centrais hidrelétricas não despachadas centralizadamente do Mecanismo de Realocação de Energia (MRE); (iii) pela publicação da Portaria MME nº 735/2010, que estabeleceu a metodologia para revisão das garantias físicas de energia das usinas termelétricas inflexíveis; (iv) pela publicação da Portaria MME nº 861/2010, que estabeleceu metodologia para revisão das garantias físicas de energia das usinas hidrelétricas despachadas centralizadamente; e (v) elaboração, pelo MME, de minuta do Decreto Regulamentador para o Art. 20 da Lei nº 10.848/2004, de forma a permitir a mudança de regime de concessão de serviço público para produção independente.

# Tarifas e preços de energia elétrica

## Segmento de distribuição

**Reajuste tarifário anual de 2010** – a Aneel aprovou o Índice de Reajuste Tarifário anual (IRT) de 2010 para as oito distribuidoras do Grupo, conforme demonstrado na tabela a seguir:

ÍNDICE DE REAJUSTE TARIFÁRIO (IRT)	CPFL SANTA CRUZ	CPFL LESTE PAULISTA	CPFL JAGUARI	CPFL SUL PAULISTA	CPFL MOCOCCA	CPFL PAULISTA	RGE	CPFL PIRATININGA
Vigência	03/02/2010	03/02/2010	03/02/2010	03/02/2010	03/02/2010	08/04/2010	19/06/2010	23/10/2010
IRT Econômico	1,90	-6,32%	5,81%	4,30%	4,15%	1,55%	1,72%	8,59
Componentes financeiros	8,19%	-6,89%	-0,65%	1,36%	-0,17%	1,15%	10,65%	1,52%
<b>IRT total</b>	<b>10,09%</b>	<b>-13,21%</b>	<b>5,16%</b>	<b>5,66%</b>	<b>3,98%</b>	<b>2,70%</b>	<b>12,37%</b>	<b>10,11%</b>

**Reajuste tarifário anual de 2011** – em fevereiro de 2011, a Aneel aprovou o Índice de Reajuste Tarifário anual (IRT) de cinco distribuidoras do Grupo, conforme demonstrado na tabela a seguir:

ÍNDICE DE REAJUSTE TARIFÁRIO (IRT)	CPFL SANTA CRUZ	CPFL LESTE PAULISTA	CPFL JAGUARI	CPFL PAULISTA	CPFL MOCOCCA
Vigência	03/02/2011	03/02/2011	03/02/2011	03/02/2011	03/02/2011
IRT Econômico	8,01%	6,42%	5,22%	6,57%	6,84%
Componentes financeiros	15,61%	1,34%	0,25%	1,45%	2,66%
<b>IRT total</b>	<b>23,61%</b>	<b>7,76%</b>	<b>5,47%</b>	<b>8,02%</b>	<b>9,50%</b>

**Terceira revisão tarifária periódica** – o terceiro ciclo de revisão tarifária periódica terá início em 2011. Para essa etapa, a Aneel propôs nova metodologia, em audiência pública, sendo que todas as propostas ainda estão em discussão.

## Segmento de geração

Os contratos de venda de energia relativos às geradoras contêm cláusulas específicas de reajuste, que têm como principal indexador a variação anual medida pelo IGP-M. Os contratos celebrados no Ambiente de Contratação Regulado (ACR) utilizam o IPCA como indexador, enquanto os contratos bilaterais firmados pela Enercan baseiam-se em uma combinação de indexadores de dólar e do IGP-M.



GRI  
2.7 | 2.8 | SO1 | PR1  
EU3 | EU23 | EU26

# Distribuição e vendas

## Distribuição

A distribuição de energia constitui o maior segmento de negócios da CPFL Energia. As oito distribuidoras da Companhia atendem aproximadamente 6,7 milhões de clientes em suas áreas de concessão, que se estendem por quatro estados.

Em 2010, a Companhia destinou ao segmento de distribuição um total de R\$ 1,1 bilhão em investimentos, que foram aplicados, prioritariamente, na ampliação e no fortalecimento do sistema elétrico, com o objetivo de atender à expansão do mercado.

O número de clientes conectados à rede da CPFL Energia foi ampliado, em 2010, em 182 mil unidades consumidoras, em relação a 2009.

As vendas de energia das distribuidoras do Grupo CPFL aos clientes livres e por meio de contratos bilaterais totalizaram 9.423 GWh, resultado 8% menor que o registrado em 2009.



## Vendas de energia

As distribuidoras de energia da CPFL Energia registraram, em 2010, vendas totais de 39.250 GWh para o mercado cativo, o que representou aumento de 3,8% na comparação com o ano anterior. A energia faturada por meio da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (Tusd) chegou a 12.794 GWh.

### VENDAS DE ENERGIA (GWH)

Mercado	2008	2009	2010	2009/2010 (em %)
Mercado cativo	37.323	37.821	39.250	3,8
Mercado livre	8.904	10.243	9.423	- 8,0
<b>Total</b>	<b>46.227</b>	<b>48.064</b>	<b>48.673</b>	<b>1,3</b>

No mercado cativo, registrou-se aumento no consumo das classes residencial (5,2%) e comercial (5,2%). Juntas, as duas categorias responderam por 52,4% do total consumido pelos clientes cativos das distribuidoras do Grupo.

A classe industrial apresentou crescimento de 0,5%, na comparação com o mesmo período de 2009. O resultado foi influenciado negativamente pela saída dos clientes para o mercado livre, mas também recebeu o impacto positivo dos bons resultados da atividade industrial em 2010.

### VENDAS DE ENERGIA NO MERCADO CATIVO (EM GWH)

MERCADO CATIVO	2009	2010	VARIAÇÃO (%)	PARTICIPAÇÃO (%)
Residencial	12.346	12.983	5,2	33,1
Industrial	11.334	11.393	0,5	29,0
Comercial	7.215	7.587	5,2	19,3
Rural	2.257	2.100	- 7,0	5,4
Outros	4.670	5.187	11,1	13,2
<b>Total</b>	<b>37.821</b>	<b>39.250</b>	<b>3,8</b>	<b>100,0</b>

As distribuidoras da CPFL Energia encerraram o exercício de 2010 com mais de 6,7 milhões de clientes, um aumento de 182.389 clientes em relação ao total verificado em 2009.

### NÚMERO DE CLIENTES DAS DISTRIBUIDORAS DA CPFL ENERGIA POR SEGMENTO

	2009	2010
Residencial	5.695.689	5.881.458
Industrial	77.166	78.190
Comercial	496.377	490.570
Rural	238.566	237.964
Poder público	44.051	45.382
Iluminação pública	7.933	8.098
Serviço público	6.738	7.230
Consumo próprio	768	785
<b>Total</b>	<b>6.567.288</b>	<b>6.749.677</b>

Desde 2008, todas as distribuidoras do Grupo CPFL Energia concluíram seus compromissos relacionados ao Programa de Universalização Luz para Todos.

### Empreendimentos

Dos investimentos totais de R\$ 1,1 bilhão destinados ao segmento de distribuição em 2010, R\$ 662 milhões foram aplicados na ampliação e no reforço do sistema elétrico, visando atender o mercado das oito distribuidoras do Grupo CPFL Energia, tanto nas vendas de energia quanto no número de clientes.

Esses empreendimentos abrangeram a construção e a ampliação de subestações (SEs), a extensão de linhas de transmissão (LTs) e a adição ou substituição de equipamentos e redes de distribuição, além de outras melhorias em várias instalações.

Nas oito distribuidoras do Grupo, foram realizadas 85 obras em SEs.

### Na CPFL Paulista, destacam-se:

- ▶ SE e Ramal Ribeirão Preto 12 – Sul
- ▶ SE Iacanga 1
- ▶ Ramal 138 kV Iacanga
- ▶ SE Botucatu 1
- ▶ SE Pederneiras 1
- ▶ SE Ituverava 2 – Catu
- ▶ LT 138 kV Caiçara – Pirangi
- ▶ SE Batatais 1
- ▶ SE São Joaquim da Barra 2 – Sapucaí
- ▶ Ramal São Joaquim da Barra 2
- ▶ LT 138 kV Barretos – Caiçara
- ▶ Ramal 138 kV Bariri
- ▶ LT 138 kV Terra Branca – Agudos
- ▶ SE Jaú 3 – Antonina

### Na CPFL Piratininga, destacam-se:

- ▶ SE e LT Praia Grande 3 – Ocean
- ▶ SE Indaiatuba 2 – Morada do Sol
- ▶ Ramal 138 kV Boituva 2
- ▶ SE Vinhedo 2 – Marambaia
- ▶ SE Mairinque
- ▶ SE Jundiá 4

### Os destaques para a RGE foram:

- ▶ SE Palmeiras das Missões
- ▶ SE Cachoeirinha 2
- ▶ SE Passo Fundo 1
- ▶ SE Maraú
- ▶ SE Parobé
- ▶ SE Sarandi
- ▶ SE Carlos Barbosa
- ▶ SE Guaporé
- ▶ SE Garibaldi 2

### O destaque para a Santa Cruz foi:

- ▶ SE Cerqueira César

A CPFL Energia destinou outros R\$ 419 milhões para a realização de melhorias e manutenção do sistema elétrico, infraestrutura operacional, modernização dos sistemas de suporte à gestão e operação e serviços de atendimento aos clientes.

Na CPFL Paulista está em andamento o Projeto 100% Automação, pelo qual já foram automatizadas 22 SEs, de um total previsto de 87 até meados de 2012, representando um investimento já realizado de R\$ 2 milhões. Também foram interligados aos Centros de Operação das empresas CPFL Paulista, Piratininga e Santa Cruz um total de 800 religadores, permitindo uma visualização mais abrangente das redes de distribuição.

## OPERAÇÕES

GRI  
EU4

### Estrutura

Para atender a população com serviços de qualidade, as distribuidoras da CPFL Energia realizaram a implantação de 215.193 km de redes de distribuição em 2010.

#### EXTENSÃO DA REDE DE DISTRIBUIÇÃO – 2009/2010 (KM)

EMPRESA	2009				2010			
	PRIMÁRIA		SECUNDÁRIA	TOTAL GERAL	PRIMÁRIA		SECUNDÁRIA	TOTAL GERAL
	15 KV	23 KV			15 KV	23 KV		
CPFL Paulista	47.497	-	36.316	83.814	53.947	-	37.297	91.243
CPFL Piratininga	3.515	6.572	11.571	21.658	3.537	6.667	11.624	21.828
CPFL RGE	46.906	-	36.339	83.245	47.817	-	36.165	83.982
CPFL Santa Cruz	6.200	-	2.125	8.325	6.425	-	2.138	8.563
CPFL Leste Paulista	1.844	-	595	2.439	2.297	-	603	2.900
CPFL Jaguarí	458	-	406	864	460	-	411	871
CPFL Sul Paulista	2.743	-	815	3.558	3.220	-	828	4.048
CPFL Mococa	1.083	-	457	1.540	1.302	-	456	1.758
<b>Total</b>	<b>110.246</b>	<b>6.572</b>	<b>88.624</b>	<b>205.443</b>	<b>119.005</b>	<b>6.667</b>	<b>89.522</b>	<b>215.193</b>

Quanto à rede de transmissão das concessionárias do Grupo CPFL, foi agregado um total de 9.497 km, considerando todas as potências atendidas por nosso sistema.

#### EXTENSÃO DA REDE DE TRANSMISSÃO – 2009/2010 (KM)

EMPRESA	2009								TOTAL
	34,5 KV	44 KV	69 KV	88 KV	88 KV (SUBTERRÂNEA)	138 KV	230 KV	345 KV	
CPFL Paulista	384	-	1.944	-	-	3.738	-	-	6.067
CPFL Piratininga	-	-	-	262	19	262	29	4	576
CPFL RGE	-	220	1.312	-	-	219	-	-	1.751
CPFL Santa Cruz	99	-	427	4	-	-	-	-	530
CPFL Leste Paulista	141	-	-	-	-	-	-	-	141
CPFL Jaguarí	38	-	-	-	-	12	-	-	50
CPFL Sul Paulista	236	-	-	-	-	8	-	-	244
CPFL Mococa	99	-	-	-	-	-	-	-	99
<b>Total</b>	<b>997</b>	<b>220</b>	<b>3.683</b>	<b>266</b>	<b>19</b>	<b>4.239</b>	<b>29</b>	<b>4</b>	<b>9.458</b>
EMPRESA	2010								TOTAL
	34,5 KV	44 KV	69 KV	88 KV	88 KV	138 KV	230 KV	345 KV	
CPFL Paulista	386	-	1.944	-	-	3.762	-	-	6.092
CPFL Piratininga	-	-	-	271	19	264	28	4	586
CPFL RGE	-	220	1.314	-	-	219	-	-	1.753
CPFL Santa Cruz	99	-	427	4	-	-	-	-	530
CPFL Leste Paulista	141	-	-	-	-	-	-	-	141
CPFL Jaguarí	38	-	-	-	-	12	-	-	50
CPFL Sul Paulista	236	-	-	-	-	8	-	-	244
CPFL Mococa	101	-	-	-	-	-	-	-	101
<b>Total</b>	<b>1.001</b>	<b>220</b>	<b>3.685</b>	<b>275</b>	<b>19</b>	<b>4.265</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>9.497</b>

---

**GRI  
EU23**

## Atendimento ao cliente

A CPFL Energia está comprometida com a busca incessante pela qualidade no atendimento e com a satisfação do cliente. Para garantir esse compromisso, as distribuidoras do Grupo oferecem canais de atendimento ágeis e confiáveis, assegurando aos clientes facilidade no acesso e comodidade.

A CPFL Energia adota uma estrutura de atendimento diversificada, adequada às necessidades de cada categoria de clientes. Essa estrutura abrange serviços de atendimento 24 horas por telefone, em sistema de *call centers*; agências de atendimento; agências virtuais com acesso por *site*; e gerentes de contas para grupos de clientes de consumo comercial e industrial.

Em 2010, esses canais foram responsáveis por aproximadamente 23,5 milhões de atendimentos.

### Projeto ligado no cliente Mudança cultural: do atendimento ao relacionamento

As distribuidoras CPFL Paulista e CPFL Piratininga desenvolvem, desde 2008, projetos especiais de relacionamento com os clientes, concebidos para aprimorar os seus processos de atendimento com foco nas necessidades de cada perfil de consumidor.

O projeto Ligado no Cliente, uma dessas iniciativas, abrange ações de pré e pós-atendimento, a reformulação dos *sites* da Internet e a introdução de novas práticas de relacionamento e comunicação com os clientes. Esse programa será estendido, gradativamente, para todas as distribuidoras do Grupo.

O projeto Ligado no Cliente foi dividido em seis subprojetos:

- ▶ Qualidade de processo com foco no valor do cliente;
- ▶ Segmentação de clientes;
- ▶ Conscientização interna de colaboradores e parceiros;
- ▶ Plano de comunicação com o cliente;
- ▶ Serviço de pré e pós-atendimento;
- ▶ Novas práticas de relacionamento.

Ao todo, o projeto engloba 54 ações, desenvolvidas ao longo do tempo da seguinte forma:

#### Foco 2008

Foram adotadas iniciativas visando à sustentação e à manutenção do relacionamento com o cliente. Prioridade a ações de alto impacto, de baixa complexidade e de conscientização interna.

#### Foco 2009

A prioridade foi a consolidação de projetos implementados de forma piloto em toda a área de concessão, começando pelas cidades de maior porte e abrangendo inovações tecnológicas.

#### Foco 2010

Foram desenvolvidas ações de impacto externo e implementadas inovações:

- ▶ Adoção da nova política de relacionamento.
- ▶ As ações focaram uma comunicação intensa, envolvendo a nova imagem da CPFL.

### Destaques de iniciativas de 2010

- ▶ Expansão da ação do **cartão de visitas dos eletricitistas** para todos os municípios da CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Jaguariúna e CPFL Santa Cruz, envolvendo mais de 850 profissionais. As equipes são treinadas, estimulando-se a cordialidade na abordagem aos clientes, por meio do *Jeito CPFL de se Relacionar*. A cada prestação de serviços realizada pela Companhia, um cartão de visitas com o nome dos eletricitistas é entregue ao cliente. A iniciativa personaliza o atendimento, aumenta a confiança no serviço prestado e permite ao cliente registrar a sua avaliação, por meio da Internet ou de um número 0800.
- ▶ Expansão da entrega do **kit de boas-vindas** aos novos clientes para CPFL Paulista e CPFL Piratininga. A iniciativa envolve o encaminhamento de um guia aos novos clientes, com a primeira conta e o contrato de adesão. O guia oferece informações sobre o Grupo CPFL, seus canais de relacionamento e dicas de segurança e de economia de energia, bem como trata da conta de energia e dos direitos e deveres do consumidor. O guia conta, ainda, com um **ímã de geladeira** contendo os números do 0800 e do SMS da distribuidora. A iniciativa tem o objetivo de estreitar o relacionamento entre as distribuidoras da CPFL Energia e seus clientes.

### Novas ações

Além das 54 ações mapeadas no início do projeto, em 2010 foram identificadas e iniciadas quatro novas, envolvendo inovações no relacionamento com os clientes, que serão desenvolvidas no decorrer de 2011:

- ▶ Implantação da **conta digital**, que permite o envio das contas de luz aos clientes via *e-mail*, eliminando as contas impressas em papel;
- ▶ Inclusão do **código de barras** nas comunicações sobre inadimplência, facilitando ao cliente a quitação de seus débitos e eliminando a necessidade de geração de segunda via de contas;
- ▶ Criação do **agente de relacionamento**, cuja principal atribuição é prospectar novos clientes em meio a empreendimentos e facilitar o trâmite da ligação de energia, desde a solicitação inicial até a efetivação do serviço em campo;
- ▶ Implantação de campanha de incentivo ao cadastramento de **débito automático**, incluindo desenvolvimento de serviço em sistema para cadastramento no próprio Atendimento e no *site* de serviços, dispensando a necessidade de o cliente se deslocar à agência bancária.

## Pesquisa & desenvolvimento

GRI  
EC2 | EN18 | SO1 | EU8

As empresas do Grupo CPFL Energia desenvolvem programas de apoio a projetos de pesquisa e desenvolvimento, destinados a produzir benefícios econômicos, sociais e ambientais para o Grupo e para os seus públicos. As empresas financiam os projetos de acordo com a regulamentação do setor elétrico, que determina que parte da receita operacional líquida seja destinada a ações focadas, por exemplo, na ampliação da eficiência energética e na preservação ambiental.

Em 2010, as distribuidoras do Grupo CPFL Energia realizaram uma série de investimentos em pesquisa e desenvolvimento para projetos nas áreas de fontes alternativas, meio ambiente, operação do sistema elétrico e eficiência energética.

### RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO 2010 (R\$ MIL)\*

Eficiência energética (A)	1.251,71
Fonte renovável ou alternativa (B)	0,00
Meio ambiente (C)	15.607,38
Qualidade e confiabilidade (D)	3.261,23
Planejamento e operação (E)	6.720,36
Supervisão, controle e proteção (F)	60,97
Medição (G)	2.410,44
Transmissão de dados via rede elétrica (H)	0,00
Novos materiais e componentes (I)	4.887,33
Desenvolvimento de tecnologia de combate à fraude e ao furto (J)	0,00
<b>Total de investimentos em P&amp;D (K)</b>	<b>34.199,42</b>

\*De acordo com o Manual de P&D – Aneel.

## Eficiência energética

GRI  
4.17 | EC2 | EC8 | EN6  
EN14 | EU7 | SO1

As empresas da CPFL Energia desenvolvem desde 1998 o Programa de Eficiência Energética, financiado por recursos provenientes das contas de energia, com o objetivo de promover o consumo racional de energia elétrica.

As distribuidoras da CPFL Energia realizam, por meio de projetos específicos, orientação e análises de consumo, ações voltadas para o estímulo ao uso racional e eficiente de eletricidade junto às comunidades atendidas pela Companhia, aos órgãos públicos e à iniciativa privada. As ações são focadas sempre no combate ao desperdício, contribuindo para a preservação dos recursos naturais, que são a fonte da energia distribuída pelas empresas.

Em 2010, os recursos utilizados no âmbito do Programa de Eficiência Energética totalizaram R\$ 87,33 milhões.



## OPERAÇÕES

PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA								
	2010	2009	2008	2007	2006	2005	2004	TOTAL
CPFL PAULISTA*								
Recursos (R\$ mil)	46.294,4	37.314,3	23.445,0	26.010,8	24.473,0	17.536,0	-	175.073,4
Economia gerada (MW/ano)	49.485,3	30.465,6	68.262,6	61.046,8	19.797,0	6.334,0	-	235.391,3
Redução de demanda na ponta (kW)	23.104,6	7.373,1	21.612,3	15.902,0	5.484,0	1.096,0	-	74.572,0
Quantidade de projetos	15	2	-	-	-	-	-	17
Quantidade de clientes	69.895	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
CPFL PIRATININGA*								
Recursos (R\$ mil)	21.335,2	13.805,5	12.335,9	11.483,8	13.771,0	9.881,0	-	82.612,4
Economia gerada (MW/ano)	32.476,2	2.342,8	14.089,2	19.472,6	12.350,0	6.531,0	-	87.261,8
Redução de demanda na ponta (kW)	16.476,8	888,9	4.027,0	4.320,0	3.341,0	1.163,0	-	30.216,7
Quantidade de projetos	6	1	-	-	-	-	-	7
Quantidade de clientes	101.280	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
RGE**								
Recursos (R\$ mil)	14.532,8	9.954,8	4.900,0	4.508,0	7.933,0	7.084,0	5.466,0	54.378,6
Economia gerada (MW/ano)	5.960,1	7.233,5	6.592,0	16.967,0	37.144,0	9.491,0	20.410,0	103.797,7
Redução de demanda na ponta (kW)	1.524,4	2.659,4	2.503,0	5.396,0	12.619,0	2.167,0	6.463,0	33.331,8
Quantidade de projetos	3	4	3	4	2	1	3	20
Quantidade de clientes	51.107	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
CPFL SANTA CRUZ								
Recursos (R\$ mil)	1.732,3	1.200,0	1.550,0	970,0	970,0	791,0	925,0	8.138,3
Economia gerada (MW/ano)	380,0	1.120,3	1.279,4	1.246,0	1.963,2	89,5	33,0	6.111,4
Redução de demanda na ponta (kW)	240,0	485,2	589,6	597,0	504,9	128,0	85,0	2.629,8
Quantidade de projetos	0	3	4	4	3	2	2	18
Quantidade de clientes	1.300	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

## OPERAÇÕES

CPFL JAGUARI***								
Recursos (R\$ mil)	967,3	1.105,0	359,9	353,3	540,8	-	-	3.326,1
Economia gerada (MW/ano)	284,0	981,5	1.121,6	481,3	765,2	-	-	2.652,1
Redução de demanda na ponta (kW)	228,0	681,2	681,0	257,0	143,1	-	-	1.309,0
Quantidade de projetos	0	2	1	3	4	-	-	10
Quantidade de clientes	200	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
CPFL LESTE PAULISTA***								
Recursos (R\$ mil)	979,5	875,0	154,5	297,0	338,5	-	194,5	2.839,1
Economia gerada (MW/ano)	213,0	5.764,1	618,9	343,8	800,9	-	300,0	2.276,6
Redução de demanda na ponta (kW)	171,0	380,3	380,3	176,0	189,2	-	41,7	958,2
Quantidade de projetos	0	2	1	4	2	-	1	10
Quantidade de clientes	150	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
CPFL SUL PAULISTA***								
Recursos (R\$ mil)	987,6	1.020,0	342,3	427,8	549,5	-	-	3.327,2
Economia gerada (MW/ano)	284,0	1.217,8	1.333,4	405,8	1.023,1	-	-	3.046,4
Redução de demanda na ponta (kW)	228,0	815,8	815,8	193,4	228,4	-	-	1.465,6
Quantidade de projetos	0	2	1	4	3	-	-	10
Quantidade de clientes	200	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
CPFL MOCOCA***								
Recursos (R\$ mil)	504,1	632,0	164,6	297,0	325,8	-	-	1.923,5
Economia gerada (MW/ano)	106,5	614,1	667,7	240,6	317,9	-	-	1.332,7
Redução de demanda na ponta (kW)	85,5	408,0	408,0	117,0	121,9	-	-	732,3
Quantidade de projetos	0	2	1	4	2	-	-	9
Quantidade de clientes	75	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

Em 2010, foram considerados:

Na quantidade de projetos: somente aqueles em que todos os clientes foram contemplados. (Ex.: um projeto com 10 escolas será considerado se todas forem atendidas).

Quantidade de clientes: os clientes atendidos em um projeto. (Ex.: se foram contemplados nove entre 10 clientes de um projeto, somente os nove são considerados).

Realização financeira: os recursos gastos no ano, independentemente do ciclo e de as obras estarem concluídas ou não.

Energia e demanda: a energia e a demanda dos projetos no ano em que foram concluídas as obras, independentemente do ciclo.

**ND** – Não disponível.



### Saiba mais >>

Desde 2007, a CPFL Energia mantém o Portal de Eficiência Energética – <[www.cpfl.com.br/canaldaenergia](http://www.cpfl.com.br/canaldaenergia)>, que disponibiliza informações sobre consumo consciente e seus programas de eficiência energética.

Na mesma linha, em 2008 a RGE também lançou seu Portal de Eficiência Energética <[www.rge-rs.com.br/eficienciarge](http://www.rge-rs.com.br/eficienciarge)>.

## Programa Rede Comunidade

As perdas de energia, no segmento de distribuição, podem ocorrer em razão das próprias condições do transporte da energia à unidade consumidora ou mesmo por desvios do seu fornecimento – prática ilegal, que amplia o desperdício e coloca em risco a vida de quem realiza tal ação ilícita. Para coibir essa prática, as distribuidoras da CPFL Energia trabalham para regularizar ligações, de forma a garantir o direito à energia para as populações de baixo poder aquisitivo.

O Programa Rede Comunidade foi concebido para atender diretamente a esse público. O programa dissemina orientações sobre o uso racional e seguro da energia elétrica e promove a cidadania com a inclusão social. Suas ações estão vinculadas ao trabalho de regularização das ligações clandestinas e, uma vez regularizado o fornecimento, envolvem também reforços na orientação do uso racional e seguro da eletricidade ao novo cliente.

### Ações do programa

- ▶ Regularizações de ligações.
- ▶ Substituição de lâmpadas incandescentes por eficientes.
- ▶ Uso de chuveiro de menor potência em conjunto com trocador de calor.
- ▶ Substituição de geladeiras.
- ▶ Ações educativas nas escolas.
- ▶ Reforma de instalações internas.
- ▶ Cursos de utilização racional de energia elétrica.
- ▶ Seis meses de carência ao consumidor regularizado com faturamento de até 100 kWh/mês.

O programa permite também que as distribuidoras da CPFL Energia fortaleçam o relacionamento com as comunidades atendidas, levando informação, cultura, serviço e desenvolvimento ao público de baixa renda.

## OPERAÇÕES

### AÇÕES EM 2010

#### CPFL PAULISTA

- Substituição de 200 mil lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Regularização de 2.393 ligações de risco.
- Substituição de 6 mil chuveiros por equipamento de menor potência em conjunto com trocador de calor.
- Substituição de 4.032 geladeiras por modelo eficiente.
- Reforma de 5.658 instalações elétricas internas em condições precárias.
- Instalação de 1.591 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 797 escolas, 138 prédios públicos e seis Serviços de Abastecimento de Água e Esgoto (SAEs).

#### CPFL PIRATININGA

- Substituição de 300 mil lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Regularização de 2.981 ligações de risco.
- Substituição de 5.200 chuveiros por equipamento de menor potência em conjunto com trocador de calor.
- Substituição de 1.368 geladeiras por modelo eficiente.
- Reforma de 3.055 instalações elétricas internas em condições precárias.
- Instalação de 7.224 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 301 escolas e 36 prédios públicos e seis Serviços de Abastecimento de Água e Esgoto (SAEs).

#### RGE

- Substituição de 141.376 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Regularização de 1.362 ligações de risco.
- Reforma de 610 padrões de entrada.
- Substituição de 1.500 chuveiros por equipamento de menor potência em conjunto com trocador de calor.
- Realização de ações educacionais relacionadas com eficiência energética, envolvendo 271.448 crianças, e de cursos de capacitação, abrangendo 3.869 professores, em 80 cidades visitadas; realização de concurso educativo com foco em sustentabilidade e em eficiência energética que resultou em 2.953 trabalhos recebidos; 115 mil acessos ao *site* do Programa Caravana RGE ([www.caravanarge.com.br](http://www.caravanarge.com.br)), que abrange as iniciativas educacionais da RGE na área de eficiência energética.
- Realização de trabalhos de eficiência energética em 113 escolas estaduais e municipais e em 610 prédios públicos.

#### CPFL SANTA CRUZ

- Substituição de 4 mil lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Instalação de 200 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Substituição de 400 geladeiras por modelo eficiente.

#### CPFL JAGUARI

- Substituição de 600 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Instalação de 200 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Substituição de 200 geladeiras por modelo eficiente.

#### CPFL LESTE PAULISTA

- Substituição de 450 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Instalação de 150 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Substituição de 150 geladeiras por modelo eficiente.

#### CPFL SUL PAULISTA

- Substituição de 600 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Instalação de 200 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Substituição de 200 geladeiras por modelo eficiente.

#### CPFL MOCOCA

- Substituição de 225 lâmpadas incandescentes pelas do tipo fluorescente compacta.
- Instalação de 75 equipamentos solares para aquecimento de água.
- Substituição de 75 geladeiras por modelo eficiente.

## Inadimplência

Combater a inadimplência é obrigação dos serviços públicos regulados, uma vez que evita que as tarifas sejam oneradas e, com isso, que os consumidores adimplentes sejam prejudicados. Cientes disso, as distribuidoras do Grupo CPFL Energia desenvolvem, anualmente, ações de cobrança de débitos de clientes inadimplentes.

As distribuidoras valem-se, nesses processos de cobrança, de recursos previstos em lei e resoluções regulatórias, como ne-

gativação de contas não quitadas, reaviso de conta vencida em fatura de energia, aviso de conta vencida via Unidade de Resposta Audível (URA), contratação de empresas especializadas em cobrança e, como último recurso, suspensão do fornecimento de energia elétrica da unidade devedora.

Em 2010, o índice médio ponderado de inadimplência das oito distribuidoras foi de 1,27% sobre a receita bruta, 8,93% maior que o registrado em 2009.

INADIMPLÊNCIA* – 2007/2010 (EM%)					
EMPRESAS	2007	2008	2009	2010	2010/2009 (%)
CPFL Paulista	1,12	1,14	1,03	1,27	22,9
CPFL Piratininga	1,10	1,05	1,20	1,32	10,2
RGE	3,17	2,42	1,59	1,34	-15,8
CPFL Santa Cruz	0,85	0,83	0,87	1,13	30,0
CPFL Jaguari	0,46	0,48	0,29	0,31	7,5
CPFL Leste Paulista	0,91	1,11	0,78	0,60	-24,1
CPFL Sul Paulista	0,65	0,82	0,97	0,75	-21,4
CPFL Mococa	1,24	0,63	0,51	0,58	14,1

\*Em relação à receita bruta

## Perdas

As distribuidoras do Grupo CPFL Energia estão constantemente empenhadas no combate às perdas comerciais em suas áreas de atuação, com o objetivo de coibir fraudes e evitar desperdício de energia. O trabalho tem como foco principal ações de inspeção de unidades consumidoras, verificação e substituição de medidores obsoletos e campanhas de orientação aos consumidores.

A CPFL Energia deu especial atenção, em 2010, a núcleos de clientes de baixa renda e aos clandestinos. As ações da Companhia envolveram a regularização de ligações, a promoção de cursos voltados para a economia de energia e a entrega de equipamentos mais eficientes. Ao longo do ano, as ações realizadas permitiram a recuperação de 329 GWh, o correspondente a uma receita de R\$ 123 milhões.

## Qualidade no fornecimento de energia

GRI  
EU28 | EU29

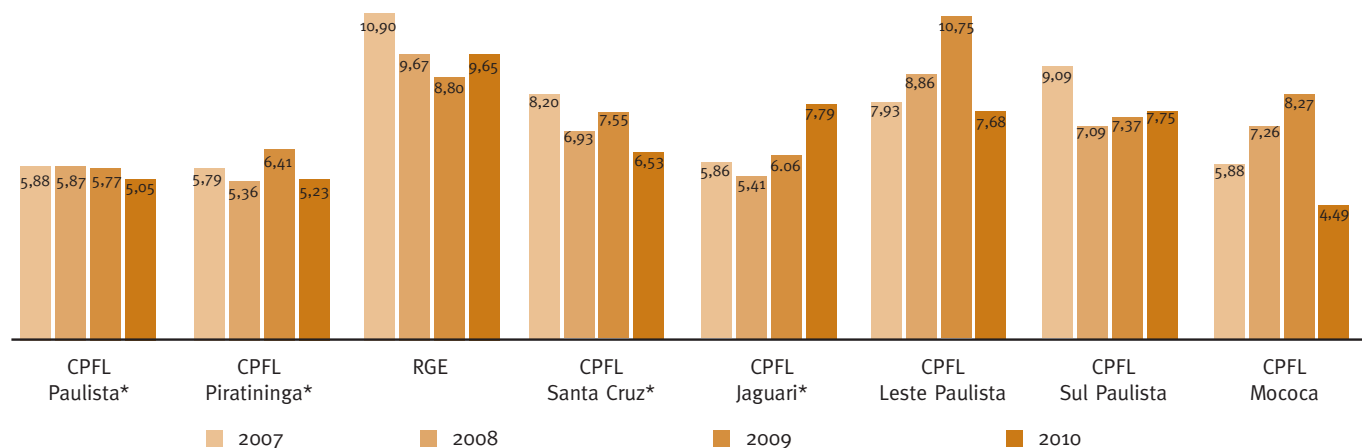
A qualidade do fornecimento de energia aos clientes sempre foi e continuará sendo uma preocupação das distribuidoras da CPFL Energia. Trata-se de um compromisso que orienta a estratégia de eficiência operacional de toda a Companhia.

Por conta disso, as distribuidoras realizam o monitoramento constante da Frequên-

cia Equivalente de Interrupções (FEC), indicador que mede a quantidade de interrupções do fornecimento de energia por consumidor ao ano, e da Duração Equivalente de Interrupções (DEC), que traduz a duração média, em horas, das interrupções do fornecimento por consumidor a cada ano.

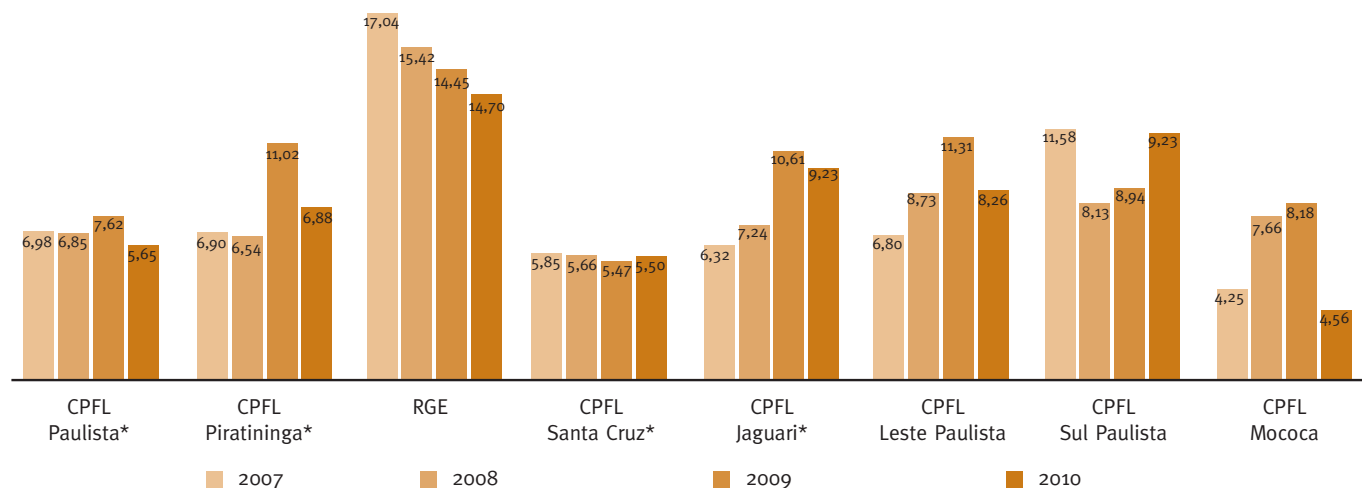
## OPERAÇÕES

### FEC – 2007/2010 (vezes)



\*considera os efeitos do blecaute de 10 de novembro de 2009

### DEC – 2007/2010 (horas)



\*considera os efeitos do blecaute de 10 de novembro de 2009



## Satisfação do cliente

GRI  
4.16 | 4.17 | EU19 | PR5

As distribuidoras do Grupo CPFL Energia sempre mantiveram o foco na satisfação de seus clientes. Com essa premissa, adotam programas específicos, que visam assegurar a continuidade de uma relação de confiança e de credibilidade perante esses públicos.

Desde 2008, a Companhia adota o Índice de Desempenho da Imagem (IDI) para aferir a percepção dos públicos com os quais se relaciona, atuando, sobretudo, na prevenção de riscos à marca.

O IDI permite um monitoramento qualitativo da marca, com a aferição e o acompanhamento de fontes de informações na mídia, que permitem agregar a opinião de outros públicos de interesse da Organização. As informações recolhidas servem de matéria-prima para produzir o Mapa de Agressão à Marca, que integra um relatório de gestão encaminhado periodicamente aos executivos.

Com esse instrumento, a CPFL Energia capta expectativas e previne-se de eventuais riscos e impactos negativos. O IDI integra os seguintes indicadores: Imprensa, Opinião Pública, Satisfação do Consumidor e Avaliação do Mercado Financeiro. A gestão do IDI é realizada mensalmente, envolvendo apresentações nas reuniões de Diretoria em que se discute o desempenho da CPFL Energia, e são traçados planos de ação para melhoria ou aprimoramento da *performance*.

As distribuidoras da CPFL Energia desenvolvem também ações de comunicação direta com seus clientes, orientando-os sobre seus direitos, uso racional e seguro da energia elétrica, canais de atendimento e acesso às empresas. As distribuidoras também participam de campanhas de interesse público, permitindo a divulgação de mensagens em suas contas de energia. ►



As distribuidoras da CPFL Energia mantêm Conselhos de Consumidores (Cocen), que têm a função de promover uma avaliação contínua da qualidade dos serviços oferecidos. As distribuidoras também se valem – para promover o acompanhamento da satisfação percebida pelos clientes quanto aos serviços prestados, ao atendimento, à comunicação e às informações proporcionadas – de sondagens realizadas anualmente pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel) e pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee). Também são realizadas pesquisas quantitativas e qualitativas de marca e imagem e pesquisas sobre a satisfação dos

clientes quanto ao atendimento ininterrupto do *call center*. As informações obtidas a partir dessas iniciativas servem como subsídio para a realização do planejamento estratégico da empresa, visando à melhoria dos serviços prestados.

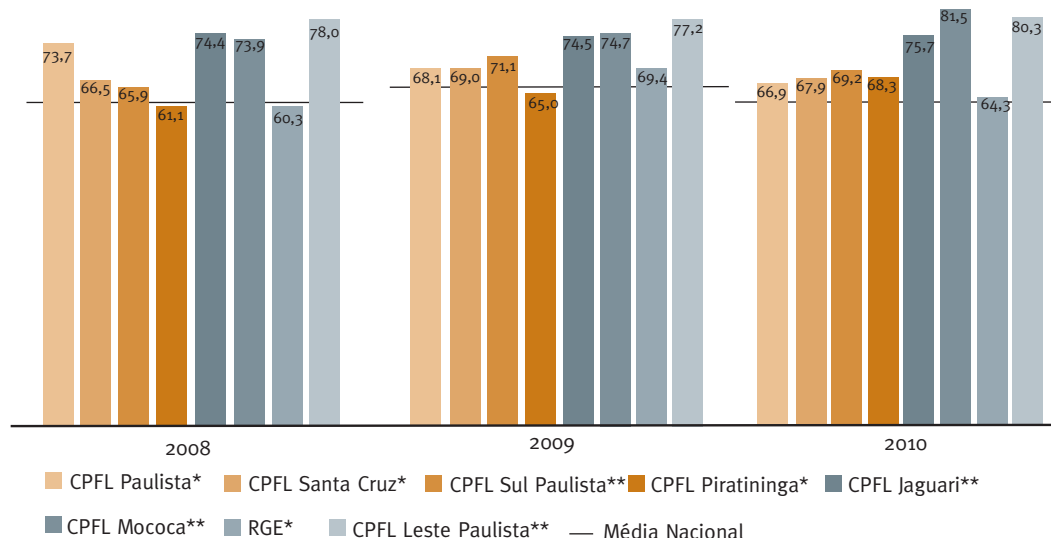
A CPFL Leste Paulista venceu o Prêmio Índice Aneel de Satisfação do Consumidor (Iasc) 2010 na categoria Nacional e Regiões Sul/Sudeste – Acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras. O índice da CPFL Leste Paulista foi de 81,48, acima da média nacional, de 64,41. Já a RGE foi a vencedora na categoria Região Sul – Acima de 400 mil unidades consumidoras, obtendo um índice de 69,25.

## PESQUISAS REALIZADAS EM 2010

PESQUISA	METODOLOGIA	EMPRESA /ÁREA	PERÍODO	PÚBLICO	ENTREVISTADOS
Abradee	Quantitativa	CPFL Energia*	Março/abril	Residencial	4.169
Call center	Quantitativa	Call center	Maio	Residencial	780
Satisfação	Quantitativa	CPFL Brasil	Dezembro	Grandes clientes	500
Satisfação	Quantitativa	RGE	Dezembro	Grandes clientes	420
Marca e Imagem	Quantitativa	CPFL Energia*	Dezembro	Residencial	2.450
Recall e Imagem	Quantitativa	CPFL Energia*	Dezembro	Nacional	1.300
<b>Total</b>	-	-	-	-	<b>9.619</b>

\*A pesquisa inclui as distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista e RGE.

## Índice Aneel de Satisfação do Consumidor – Iasc/Aneel – 2008/2010



\*Distribuidoras com mais de 400 mil clientes.

\*\* Distribuidoras até 400 mil clientes.

Fonte: Aneel

## Geração

GRI  
EC2 | EN11 | EU6

A estratégia da CPFL Energia foi marcada, em 2010, pela expansão do parque gerador. O aumento da oferta de energia se deu por meio de conclusão de projetos de usinas hidrelétricas, aquisição de parques eólicos e parcerias com usinas de biomassa a partir da queima do bagaço de cana-de-açúcar. Ao longo do ano, os investimentos totais no segmento de geração somaram R\$ 645 milhões.

Em 2010, a CPFL Energia adquiriu um novo projeto de energia eólica, o Parque Eólico Campo dos Ventos II. O projeto possui capacidade instalada total de 30 MW e energia assegurada de 14 MW médios. A energia assegurada já foi comercializada no Leilão Aneel nº 02/2010, realizado pelo Governo Federal em 26 de agosto de 2010. O empreendimento será construído nos municípios de Parazinho e João Câmara (RN), com previsão de entrada em operação em setembro de 2013.

Na geração a partir da biomassa, em março de 2010 o Grupo constituiu a CPFL Bio Buriti, a CPFL Bio Ipê e a CPFL Bio Pedra, e assinou um contrato de parceria com o Grupo Pedra Agroindustrial para desenvolver três novos projetos de geração de biomassa de cana-de-açúcar. A potência instalada total desse empreendimento é de 145 MW. Todas as obras serão concluídas entre junho de 2011 e abril de 2012.

Como resultado dos projetos de geração de energia em curso, a capacidade instalada do Grupo aumentará 27,5% até 2013, atingindo 2.805 MW (1.389 MW médios), quando todos os atuais empreendimentos estarão em operação comercial. Já para 2011, a CPFL deverá contar com uma capacidade instalada de 2.511 MW (1.252 MW médios), alcançando 2.769 MW (1.361 MW médios) em 2012.

Entre os destaques do exercício, ressaltamos os seguintes empreendimentos:

- ▶ Conclusão da Usina Baldin;
- ▶ Entrada de três unidades geradoras da UHE Foz do Chapecó;
- ▶ Investimentos em geração a partir de biomassa vinculados à comercialização de bioenergia – construção das Usinas Bio Formosa, Bio Buriti, Bio Ipê e Bio Pedra;
- ▶ Investimentos em geração a partir de óleo combustível – construção das usinas termelétricas Termonordeste e Termoparaíba (concluídas em dezembro de 2010 e janeiro de 2011, respectivamente);
- ▶ Investimentos em geração a partir de energia eólica – construção dos parques eólicos Santa Clara I, Santa Clara II, Santa Clara III, Santa Clara IV, Santa Clara V, Santa Clara VI e Eurus VI;
- ▶ Investimento inicial em energia eólica no Parque Eólico Campo dos Ventos II – Êxito no leilão de fontes alternativas (Leilão Aneel Nº 02 /2010 – fonte eólica).

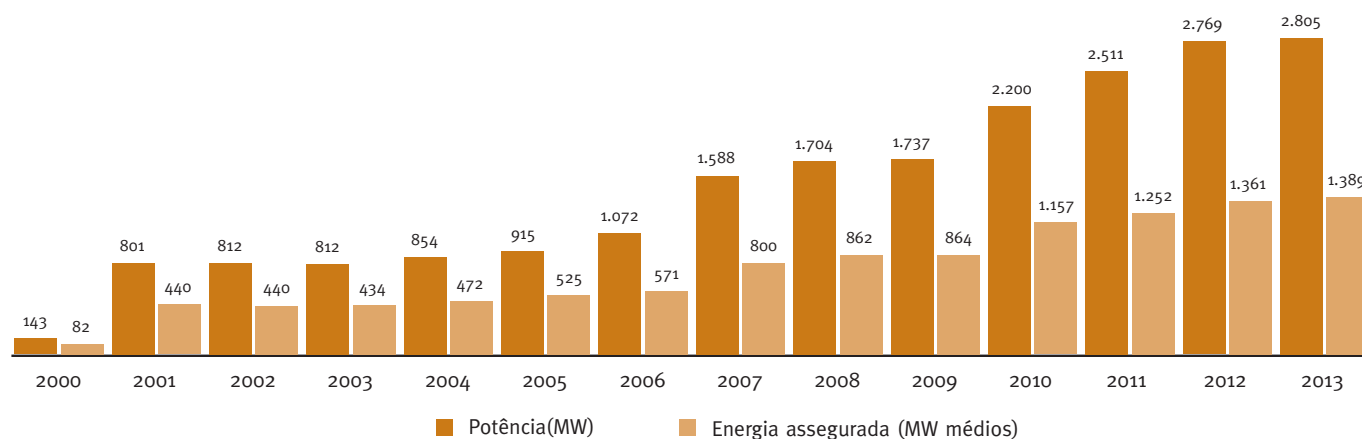
Potência instalada (31/12/2010)	2.200 MW
Comparativo 2010 X 2009	27%
Energia assegurada	1.157 MW médios
Principais fatores do desempenho	Conclusão das obras de construção da Usina Baldin; entrada em operação de três UGs da UHE Foz do Chapecó; conclusão das obras de construção da UTE Termonordeste

## Potência instalada e energia assegurada – 2000/2013

O gráfico demonstra a evolução da potência instalada e da energia assegurada desde 2000, considerando, ainda, as projeções para o período de 2011 até 2013,

conforme o cronograma da Companhia.

A energia disponibilizada pela CPFL Geração para comercialização corresponde à energia assegurada de cada usina, considerando a participação que a CPFL detém em cada empreendimento.



POTÊNCIA INSTALADA E ENERGIA ASSEGURADA – POR UNIDADE – 2010		
CCFL GERAÇÃO*		
	POTÊNCIA INSTALADA (MW)	ENERGIA ASSEGURADA (MW MÉDIOS)
CPFL Geração (PCHs + UTE)/SP	154,66	78,37
CPFL Sul Centrais Elétricas	6,88	4,22
PCH Ponte do Silva	0,13	0,00
UHE Serra da Mesa	657,14	345,83
UHE Barra Grande	172,54	95,17
UHE Campos Novos	428,76	184,12
UHE Monte Claro	84,5	38,35
UHE Castro Alves	84,50	41,60
UHE 14 de Julho	65,00	32,50
UHE Foz do Chapecó	327,04	220,32
UTE Baldin	45,00	12,83
UTE Termonordeste	87,11	63,14
<b>Total</b>	<b>2.113,26</b>	<b>1.116,45</b>
CPFL JAGUARIÚNA*		
	POTÊNCIA INSTALADA (MW)	ENERGIA ASSEGURADA (MW MÉDIOS)
Lavrinha	0,33	8,97**
Macaco Branco	2,36	
Pinheirinho	0,64	
Rio do Peixe I	3,06	
Rio do Peixe II	15,00	
Santa Alice	0,62	
São José	0,79	
São Sebastião	0,68	
Turvinho	0,80	
Luis Eduardo Magalhães	62,54	36,49
<b>Total</b>	<b>86,82</b>	<b>45,46</b>
<b>TOTAL GERAL ***</b>	<b>2.200</b>	<b>1.161,91</b>

\*Com participação da CPFL Geração.

\*\*Valor que está sendo solicitado ao MME (8,97 MWm).

\*\*\*CPFL Geração e CPFL Jaguariúna.

Em decorrência do alto custo de produção e da extinção da Conta de Consumo de Combustível (CCC) definida pela Aneel, não houve comercialização da energia assegurada da UTE Carioba (10,7 MW médios) em 2010.

### **Estágio dos projetos em construção no parque gerador da CPFL Energia**

As usinas em construção encontravam-se nos seguintes estágios ao fim do exercício de 2010:

As obras da UHE Foz do Chapecó foram iniciadas em dezembro de 2006. A primeira unidade geradora da hidrelétrica entrou em operação comercial em 14 de outubro; a segunda, em 23 de novembro; e a terceira, em 30 de dezembro, todas no ano de 2010. O início da operação comercial da quarta e última unidade geradora está previsto para março de 2011. O investimento total no empreendimento é de R\$ 2,7 bilhões.

As obras da UTE Cogeração Baldin foram iniciadas em agosto de 2008, e a entrada em operação comercial ocorreu em 27 de agosto de 2010. O investimento total no empreendimento é de R\$ 97,8 milhões.

### **UTES Termonordeste e Termoparaíba – 342 MW**

**98,3% concluídos em 31/12/2010**

- ▶ Obras civis: 97%
- ▶ Fornecimento de equipamentos: 99%
- ▶ Montagem eletromecânica: 97%

As obras das UTEs Termonordeste e Termoparaíba foram iniciadas em outubro de 2010. A UTE Termonordeste entrou em operação comercial logo depois, em 24 de dezembro, e a UTE Termoparaíba, em 13 de janeiro de 2011. O investimento total nos empreendimentos alcançou R\$ 608 milhões.

### **CPFL Bioformosa – CPFL Brasil**

Em 2009, a CPFL Brasil incorporou a CPFL Bio Formosa como sua subsidiária, com o objetivo de concentrar investimentos ligados à **cogeração de energia**. Inicialmente, serão investidos R\$ 127 milhões na construção da termelétrica, que agre-

### **Usina Hidrelétrica Foz do Chapecó – 855 MW**

**97,5% concluídos**

- ▶ Obras civis: 99,5%
- ▶ Fornecimento de equipamentos: 97,8%
- ▶ Montagem eletromecânica: 98,8%
- ▶ Ações ambientais: 92,5%

gará 40 MW instalados ao portfólio da CPFL Energia.

Localizado no Rio Grande do Norte, o empreendimento é resultado de uma parceria da CPFL Brasil com o Grupo Farias, que ficará responsável pelo fornecimento da biomassa (bagaço de cana-de-açúcar) necessária para a geração de energia elétrica.

### **Parque Eólico Santa Clara – 188 MW**

**15,8% concluídos**

- ▶ Projetos: 44%
- ▶ Obras civis: 10%
- ▶ Aerogeradores: 12%
- ▶ Meio ambiente: 20%

As obras do Parque Eólico Santa Clara foram iniciadas em 2010. A entrada em operação comercial está prevista para julho de 2012. O investimento total previsto para o empreendimento alcança R\$ 801 milhões.

### **Expansão em fonte eólica**

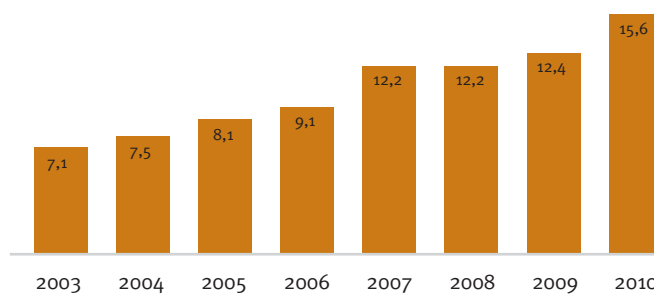
Em 2010, a CPFL Geração adquiriu o Parque Eólico Campo dos Ventos II. O parque eólico terá capacidade instalada de geração de 30 MW e energia assegurada de 14 MW médios. Será construído nas cidades de João Câmara e Parazinho, no Rio Grande do Norte. O início da construção está programado para o segundo trimestre de 2011. A operação comercial do parque eólico deverá ter início em setembro de 2013. O custo total estimado de construção é de R\$ 137,9 milhões. A energia gerada nesse parque foi comercializada no Leilão Aneel nº 02, realizado em 27 de agosto de 2010.

### Eficiência operacional

A CPFL Geração vem alcançando resultados expressivos em diversos indicadores de eficiência operacional, com destaque para o índice de disponibilidade de máquinas de suas usinas.

A produtividade da CPFL Geração (verificada na relação entre potência instalada e número de colaboradores) aponta para um índice de produtividade de 15,6.

### Produtividade – Potência instalada/nº de colaboradores 2003/2010



### DISPONIBILIDADE DE MÁQUINAS (EM %) DA CPFL GERAÇÃO

UHES E PCHS	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
UHE Serra da Mesa	83	83	83	87	92	95	94	91
UHE Barra Grande	-	-	-	85	84	96	92	99
UHE Campos Novos	-	-	-	-	89	95	90	93
UHE Monte Claro	-	-	98	99	89	92	95	95
UHE Castro Alves	-	-	-	-	-	91	93	93
UHE 14 de Julho	-	-	-	-	-	100	93	56
UHE Lajeado	-	-	-	-	-	95	93	93
PCHs CPFL Geração	95	96	96	95	97	96	93	91
PCHs Sul Centrais Elétricas	-	-	-	97	84	69	94	98

## Comercialização e serviços

GRI  
EU1 | EU3 | EC8 | EN18  
EU23 | EU30

### Comercialização de energia elétrica

As distribuidoras da CPFL Energia realizaram, em 2010, vendas de energia para clientes livres e por meio de contratos bilaterais (exclusive partes relacionadas) que somaram 8.806 GWh, o que representou queda de 12,6% ante 2009, em razão, principalmente, da redução das vendas, por meio de contratos bilaterais de curto prazo vigentes em 2009.

### Os produtos e serviços da CPFL Brasil e da CPFL Serviços englobam:

- ▶ Projeto e construção de subestações e linhas de transmissão;
- ▶ Projeto e construção de sistemas de distribuição;
- ▶ Sistemas de autoprodução de energia;
- ▶ Gestão de ativos em energia mediante serviços de manutenção;
- ▶ Recuperação de transformadores e equipamentos elétricos e serviços a empresas de energia e clientes;
- ▶ Consultoria para a migração ao ambiente de contratação livre;
- ▶ Consultoria em gestão de energia e participação nos leilões públicos de compra e venda;
- ▶ Consultoria de representação de clientes na CCEE.

Em 2010, as atividades no setor de Serviços de Valor Agregado (SVA), foram de grande relevância para os resultados da empresa, gerando receita de R\$ 73,5 milhões e Ebitda de R\$ 8,2 milhões, além de viabilizar novos negócios e estreitar a relação com os clientes.

### Serviços de valor agregado

O negócio Serviços de valor agregado (SVA), adotado com o objetivo de agregar valor à comercialização de energia, tem apresentado crescimento expressivo. Com grande potencial de mercado, os serviços de valor agregado apresentam forte sinergia com os outros negócios do Grupo CPFL.

Desempenho em 2010:

- ▶ Cinco novas usinas de autoprodução, com 14,4 MVA de potência;
- ▶ 13 obras de subestações em alta tensão, com 460 MVA de potência;
- ▶ 15 obras de linhas de transmissão, com 175 Km implantados;
- ▶ 4.335 transformadores recuperados.

Outro destaque de 2010 foi o projeto piloto de exploração de gás metano, obtido a partir da vinhaça de cana-de-açúcar, na geração de energia elétrica.

Como meta para os próximos anos, a Companhia planeja reforçar o portfólio dos Serviços de Valor Agregado (SVA), elevando a margem por cliente e a fidelização, além de aumentar a participação em projetos de cogeração e na prestação de serviços às empresas do Grupo, perpetuando ganhos de produtividade no próprio negócio.

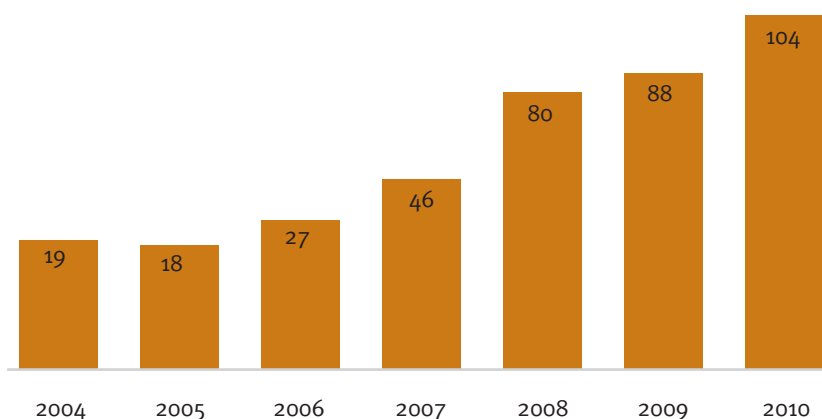
### Rede CPFL Total

A CPFL Total é um canal para atendimento, venda de produtos e serviços e meio de pagamento, para que as empresas disponibilizem esses serviços aos clientes de varejo.

A rede é formada por estabelecimentos comerciais credenciados que recebem contas de luz e outras (água, telefone e boletos), além de oferecer serviços de atendimento, tais como: consulta a débitos, emissão de segunda via de conta de luz, religação de energia e validação cadastral.

Em 2010, a rede ampliou seus pontos de 2.075 para 3.875, um incremento de 86%. A receita foi de R\$ 30,2 milhões, 100% acima do registrado no ano anterior.

O segmento de serviços teve crescimento de 18% em receita, em relação a 2009.



### Veículos elétricos (VE)

Em 2010, a CPFL Energia alavancou várias frentes de seu projeto de veículos elétricos. A Companhia participou do décimo evento internacional Challenge Bibendum Rio 2010 com sete veículos, entre eles o Aris – projeto brasileiro desenvolvido pela Edra e já licenciado pelo Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) para rodar nas cidades brasileiras – e o veículo elétrico Think City – produzido na Europa, com autonomia de mais de 150 km. A CPFL Energia está com os únicos exemplares desses veículos europeus na América Latina e estuda o seu desempenho nas ruas brasileiras.

A CPFL Energia realizou ainda a instalação do primeiro ar-condicionado elétrico, no projeto Palio Elétrico Itaipu-Fiat-CPFL, destinado a atender às necessidades requeridas pelo clima tropical, proporcionando maior conforto. A expectativa é de que a tecnologia seja estendida para o projeto do veículo Aris.

Com o objetivo de proporcionar infraestrutura de recarga elétrica, a CPFL Energia também instalou na sede da empresa, em Campinas (SP), um posto de recarga de veículos elétricos, com comunicação via rede celular e controle da carga consumida. Com esse projeto, será possível disponibilizar, no futuro, vários pontos de recarga, em locais de destaque nas cidades brasileiras, permitindo que seja realizada a recarga de modo fácil, controlado e seguro para o motorista.

Em outubro de 2010, o Grupo CPFL deu início a uma nova parceria com os Correios de Campinas, com a disponibilização de um veículo elétrico Aris para a entrega diária de Sedex. O veículo roda em torno de 60 km por dia, realizando a entrega de encomendas e mostrando à sociedade a real utilização de um veículo elétrico no dia a dia.

Tais iniciativas permitiram que o projeto Veículos Elétricos participasse do Prêmio Ideias e Práticas – Inovação Sustentável, promovido pela Camargo Corrêa, no final de 2010, vencendo na categoria Produtos e Serviços – Prática Sustentável.



## ► Econômico e financeiro

---

# ECONÔMICO E FINANCEIRO

Os comentários da administração sobre o desempenho econômico-financeiro e o resultado das operações devem ser lidos em conjunto com as demonstrações financeiras e as notas explicativas auditadas. Tais informações estão disponíveis no *site* de RI da CPFL Energia <[www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri)> e no *site* da Comissão de Valores Mobiliários <[www.cvm.gov.br](http://www.cvm.gov.br)>.

Em 2010, a CPFL Energia passou a adotar os pronunciamentos emitidos pelo

Comitê de Pronunciamentos Contábeis (CPC), os quais estão alinhados com as normas contábeis internacionais (International Financial Reporting Standards – IFRS). Por esse motivo, os demonstrativos e saldos relativos a 2009 (divulgados anteriormente) foram ajustados para refletir as alterações decorrentes da adoção dos novos procedimentos, permitindo a comparabilidade dos períodos apresentados.

## Receita operacional

A receita operacional líquida cresceu 5,9% (R\$ 666 milhões), atingindo R\$ 12.024 milhões. Desconsiderando a receita de construção da infraestrutura da concessão (que não afeta o resultado, em razão do custo correspondente, no mesmo valor), a receita líquida seria de R\$ 10.980 milhões, com um crescimento de 2,2% (R\$ 238 milhões).

Essa variação deveu-se, entre outros fatores, aos seguintes efeitos: aumento de 3,8% nas vendas de energia para o mercado cativo e aumento de 42,9% (R\$

338 milhões com impostos) na receita da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (Tusd), cobrada de clientes livres. O aumento da receita operacional foi parcialmente compensado pelo: (i) impacto positivo na receita de 2009, em razão da inclusão de componentes financeiros na tarifa, como repasses dos aumentos nos custos em função do acionamento das usinas térmicas e do aumento da taxa de câmbio, ocorridos em 2008, e a cobrança do reajuste tarifário extraordinário utilizado para compensar as perdas incorridas

no racionamento de 2001 (término em 2009); e (ii) redução das vendas de comercialização e geração em 2%, exclusive partes relacionadas, em razão principalmente da redução das vendas por meio de contratos bilaterais de curto prazo, vigentes em 2009, na comercialização.

### Ebitda

O Ebitda é uma medição não contábil calculada pela administração a partir da soma de lucro, impostos, resultado financeiro, depreciação/amortização e entidade de previdência.

A geração operacional de caixa, medida pelo Ebitda, atingiu R\$ 3.350 milhões, uma redução de 3% (R\$ 102 milhões), refletindo principalmente o impacto positivo do reajuste tarifário de 2009, citado no item anterior. O custo com energia elétrica apresentou aumento de 3,5% (R\$ 208 milhões), o qual foi substancialmente contemplado na receita, sem impacto relevante no Ebitda. Os custos e as despesas operacionais, dos quais se excluem os gastos com previdência privada, depreciação e amortização, apresentaram aumento de 10,3% (R\$ 132 milhões).

O aumento nos custos e nas despesas operacionais ocorreu em razão dos seguintes fatores: (i) aumento de 7,3% (R\$ 41 milhões) nas despesas com pessoal, decorrente principalmente do acréscimo salarial referente aos Acordos Coletivos de 2009 e 2010; (ii) aumento de 11,4% (R\$ 8 milhões) nas despesas com material; (iii) aumento de 20,2% (R\$ 78 milhões) nas despesas com serviços de terceiros; e (iv) aumento de 1,8% (R\$ 5 milhões) em outros custos/despesas operacionais.

### Resultado financeiro

Em 2010, o desempenho da CPFL Energia apresentou uma evolução importante, refletindo, principalmente, a solidez do ciclo de desenvolvimento que o Brasil vem experimentando, o imenso potencial

de crescimento do mercado interno, evidenciado pelo aumento do consumo de energia nas áreas atendidas por nossas distribuidoras, os resultados da estratégia de ampliação e diversificação dos negócios e o firme compromisso com a busca pelo aumento da eficiência nas empresas do Grupo.

Os investimentos no exercício totalizaram R\$ 1,8 bilhão. No segmento de distribuição, foram aplicados R\$ 1,1 bilhão na ampliação e no fortalecimento do sistema elétrico. Já no segmento de geração foram alocados R\$ 645 milhões, principalmente nos empreendimentos em construção no exercício. Outros R\$ 28 milhões foram investidos no segmento de comercialização e serviços de valor agregado.

Entre os principais fatores que levaram ao desempenho do Grupo, destaca-se o crescimento das vendas na área de concessão das distribuidoras, que totalizaram 52.044 GWh, um crescimento de 7,2%, dos quais 12.794 GWh faturados por meio da Tarifa de Uso do Sistema de Distribuição (Tusd). As vendas para o mercado cativo totalizaram 39.250 GWh, aumentando 3,8%. Em contrapartida, as vendas de comercialização e geração alcançaram 13.000 GWh, reduzindo 2%.

No segmento de geração, o Grupo colocou em operação três novos empreendimentos que estavam em construção. Em agosto, entrou em operação a Usina Termelétrica (UTE) Baldin (45 MW), movida a biomassa (bagaço) de cana-de-açúcar. Em outubro, entrou em operação a Usina Hidrelétrica Foz do Chapecó (855 MW), na qual a Companhia detém participação de 51%. Em dezembro, foi a vez da UTE Termonordeste (170,76 MW), na qual o Grupo igualmente detém 51% do capital. Além disso, adquiriu a Pequena Central Hidrelétrica (PCH) Diamante (4,23 MW), localizada no estado do Mato Grosso. Com isso, a capacidade instalada total de geração do Grupo CPFL encerrou 2010 em 2.309 MW.

Até o fim de 2011, a capacidade instalada alcançará 2.511 MW, considerando a entrada em operação da UTE Termoparaíba (janeiro de 2011) e das usinas de biomassa Bio Buriti, Ipê e Formosa (previstas para o segundo e terceiro trimestres do mesmo ano). Em 2012, quando se iniciam as operações da usina de biomassa Bio Pedra e dos sete parques eólicos em construção no Rio Grande do Norte (Santa Clara I, II, III, IV, V e VI e Eurus VI), a potência instalada do Grupo CPFL alcançará 2.769 MW.

O Grupo CPFL foi um dos vencedores do leilão de energia renovável, realizado em agosto (Leilão Aneel nº 05/2010), por meio do qual comercializará energia proveniente do Parque Eólico Campo dos Ventos II (30 MW).

O desempenho e os resultados alcançados em 2010 reafirmam a estratégia de negócios do Grupo, baseada na busca por ampliar a participação no mercado brasileiro de energia, com ganhos de eficiência e produtividade.

As projeções para os próximos anos indicam expansão consistente do mercado de energia no Brasil, como resultado da continuidade do ciclo de crescimento da economia doméstica. O planejamento de expansão da oferta de energia vem apontando para a diversificação da matriz de geração de energia elétrica, baseada em fontes limpas e renováveis, área em que o Grupo tem demonstrado competência e competitividade, nos últimos anos. Permanece também a perspectiva de consolidação do setor elétrico brasileiro, tendência relacionada diretamente ao tratamento a ser dado aos contratos de concessão de geração, transmissão e distribuição, que vencerão nos próximos anos. No caso do segmento de distribuição de energia, o 3º Ciclo de Revisão Tarifária será um vetor importante para o segmento, que é fundamental para o funcionamento e a sustentabilidade de toda a cadeia do setor elétrico brasileiro.

O Grupo CPFL Energia, nos últimos anos, vem desenvolvendo as competências necessárias para posicionar-se estrategicamente e aproveitar as oportunidades criadas com o crescimento e a diversificação da economia brasileira, com a ascensão de amplas faixas da população e a busca permanente pelo aumento da eficiência e competitividade de um setor estratégico para o desenvolvimento do País.

## Fluxo de caixa

CPFL ENERGIA S.A. – DEMONSTRAÇÕES DOS FLUXOS DE CAIXA PARA OS PERÍODOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2010 E DE 2009				
	CONTROLADORA 2010	CONTROLADORA 2009	CONSOLIDADO 2010	CONSOLIDADO 2009
FLUXO DE CAIXA OPERACIONAL				
<b>Lucro Líquido Incluindo CSLL e IRPJ</b>	<b>1.573.800</b>	<b>1.619.634</b>	<b>2.385.372</b>	<b>2.472.977</b>
AJUSTES PARA CONCILIAR O LUCRO AO CAIXA ORIUNDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS				
Depreciação e Amortização	145.452	148.868	691.793	673.073
Provisão para Contingências	-	9.800	(29.598)	(13.623)
Encargos de Dívida e Atualizações Monetárias e Cambiais	21.532	40.500	613.946	572.470
Ganho com Plano de Pensão	-	-	(80.629)	(3.066)
Equivalência Patrimonial	(1.755.270)	(1.817.599)	-	-
Perda (Ganho) na Baixa de não Circulante	-	1.370	1.142	(686)
PIS e Cofins Diferidos	-	-	2.153	75.649
Outros	-	-	536	-
<b>REDUÇÃO (AUMENTO) NOS ATIVOS OPERACIONAIS</b>				
Consumidores, Concessionárias e Permissionárias	-	-	(34.085)	(96.260)
Dividendo e Juros sobre o Capital Próprio Recebidos	1.317.799	1.423.009	-	-
Tributos a Compensar	38.945	22.812	3.146	9.265
Operações de Arrendamento	-	-	(2.945)	(2.276)
Depósitos Judiciais	-	(9.450)	(52.109)	948
Operações de Mútuo com Controladas e Coligadas	10.227	-	-	-
Outros Ativos Operacionais	(309)	(3.580)	(78.202)	1.165
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) NOS PASSIVOS OPERACIONAIS</b>				
Fornecedores	(890)	848	(16.714)	(7.853)
Imposto de Renda e Contribuição Social Pagos	(38.003)	(21.215)	(705.366)	(524.248)
Outros Tributos e Contribuições Sociais	3.295	2.688	(88.996)	47.212
Outras Obrigações com Entidade de Previdência Privada	-	-	(72.235)	(86.110)
Encargos de Dívidas Pagos	(44.895)	(52.998)	(573.170)	(546.705)
Taxas Regulamentares	-	-	59.792	(30.780)
Outros Passivos Operacionais	546	(65.781)	5.382	(101.891)
<b>CAIXA ORIUNDO DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS</b>	<b>1.272.229</b>	<b>1.298.906</b>	<b>2.029.213</b>	<b>2.439.261</b>
<b>ATIVIDADES DE INVESTIMENTOS</b>				
Aumento de Participação Societária	-	-	(5.752)	(31.922)
Redução de Capital em Subsidiárias	-	60.236	-	-
Aquisições de Imobilizado	2	-	(634.931)	(549.045)
Titulos e Valores Mobiliários	43.627	41.709	17.777	65.527
Contratos Pré-compra de Energia	-	-	(10.077)	(29.972)
Acréscimo de Obrigações Especiais	-	-	-	-
Adições de Intangível	-	(99)	(1.165.609)	(679.054)
Operações de Arrendamento	-	-	(3.931)	(15.527)
Venda de Ativo não Circulante	(45)	-	828	1.092

## ECONÔMICO E FINANCEIRO

Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	-	(140)	-	-
Operações de Mútuo com Controladas e Coligadas	-	(24.057)	-	-
Outros	(233)	-	(192)	-
<b>GERAÇÃO (UTILIZAÇÃO) DE CAIXA EM ATIVIDADES DE</b>				
<b>INVESTIMENTOS</b>	<b>43.351</b>	<b>77.649</b>	<b>(1.801.887)</b>	<b>(1.238.901)</b>
<b>ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS</b>				
Captação de Empréstimos e Debêntures	-	-	2.571.002	2.552.433
Amortização de Principal de Empréstimos e Debêntures, líquida de derivativos	(198)	(170)	(1.280.290)	(1.843.792)
Juros incorporados a atividade principal	-	-	-	-
Contratos de Pré Venda de Energia	-	-	-	-
Adiantamento para Futuro Aumento de Capital	-	-	-	-
<b>Integralização do Capital social</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Dividendo e Juros sobre o Capital Próprio Pagos</b>	<b>(1.423.550)</b>	<b>(1.172.961)</b>	<b>(1.440.094)</b>	<b>(1.178.365)</b>
<b>Acervo Líquido Incorporado ao Consolidado pela aquisição de Controlada</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Venda de Ações em Tesouraria</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>137</b>	<b>-</b>
Operações de Mútuo com Controladas e Coligadas	-	-	-	-
Outros	-	-	(2.429)	(1.847)
<b>UTILIZAÇÃO DE CAIXA EM ATIVIDADES DE FINANCIAMENTOS</b>	<b>(1.423.748)</b>	<b>(1.173.131)</b>	<b>(151.674)</b>	<b>(471.571)</b>
<b>AUMENTO (REDUÇÃO) NAS DISPONIBILIDADES</b>	<b>(108.168)</b>	<b>203.424</b>	<b>75.652</b>	<b>728.789</b>
<b>SALDO INICIAL DAS DISPONIBILIDADES</b>	<b>219.126</b>	<b>15.702</b>	<b>1.487.243</b>	<b>758.454</b>
<b>SALDO FINAL DAS DISPONIBILIDADES</b>	<b>110.958</b>	<b>219.126</b>	<b>1.562.895</b>	<b>1.487.243</b>
<b>INFORMAÇÕES SUPLEMENTARES</b>				
	<b>CONTROLADORA</b>	<b>CONTROLADORA</b>	<b>CONSOLIDADO</b>	<b>CONSOLIDADO</b>
	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>
Incorporação de acionistas não controladores com emissão de ações (nota 12)	52.249,00	-	52.249	-
Aquisição da Centrais Elétricas da Paraíba S/A-EPASA, através de:				
Ativos adquiridos, inclusive intangível	-	-	-	-
Passivos assumidos	-	-	-	-
Preço pago na aquisição	-	-	-	-
Caixa adquirido	-	-	-	-
Preço pago, líquido do caixa adquirido	-	-	-	-
Aumento de capital na extinta controlada Perácio	-	-	-	-
Intangível decorrente de incorporação da Perácio pela CPFL Jaguariuna	-	-	-	-
Crédito Fiscal decorrente da incorporação da Perácio pela CPFL Jaguariuna	-	-	-	-
Redução de capital na controlada CPFL Jaguariuna, através de:	-	-	-	-
Intangíveis da concessão	-	-	-	-
Outros créditos / débitos	-	-	-	-
Transferência de investimentos	-	-	-	-
Saldo inicial	219.126,00	15.702	1.487.243	758.454
Saldo final	110.958,00	219.126	1.562.895	1.487.243
Variação no período	(108.168)	203.424	75.652	728.789

## Lucro líquido

Em 2010, o lucro líquido atingiu R\$ 1.560 milhões, com redução de 7,6% (R\$ 129 milhões) sobre o obtido em 2009, em razão, principalmente, dos seguintes fatores: (i) redução de 3% (R\$ 102 milhões) no Ebitda; (ii) efeito negativo de 5,3% (R\$ 41 milhões) no Imposto de Renda e na Contribuição Social, por causa do volume menor de aproveitamento de crédito fiscal em 2010, no valor de R\$ 59 milhões; (iii) aumento de 14,3% (R\$ 44 milhões) nas despesas financeiras líquidas; e (iv) aumento líquido de 4,7% nas depreciações e amortizações (R\$ 23 milhões). O resultado foi parcialmente compensado pelo efeito positivo (R\$ 78 milhões) na despesa com entidade de previdência privada.

## Endividamento

No final de 2010, a dívida financeira (incluindo *hedge*) da Companhia atingiu R\$ 9.418 milhões, um aumento de 19,2% sobre igual período de 2009.

## Dividendo

GRI  
EC1

A administração propõe a distribuição de R\$ 1.260 milhões em dividendos aos detentores de ações ordinárias negociadas na BM&FBovespa – Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros S.A. O valor proposto corresponde a R\$ 2,619770369 por ação. Com isso, a Companhia supera a distribuição mínima de 50% do lucro líquido, prevista em sua política de dividendos.

Descontando o montante de R\$ 774 milhões, referente ao primeiro semestre de 2010 (pago em 30 de setembro de 2010), o valor a ser pago será de R\$ 486 milhões, equivalente a R\$ 1,010190770 por ação.

## Investimentos

Em 2010, foram realizados investimentos de R\$ 1.801 milhões para manutenção e expansão do negócio, dos quais foram direcionados R\$ 1.128 milhões à distribuição,

R\$ 645 milhões à geração e R\$ 28 milhões à comercialização e aos serviços.

Entre os investimentos da CPFL Energia em 2010, destacam-se:

- **Distribuição** – foram feitos investimentos na ampliação e no reforço do sistema elétrico para atender ao crescimento de mercado. Também houve investimentos em melhorias, manutenção e modernização do sistema elétrico, em infraestrutura operacional, nos serviços de atendimento aos clientes e em programas de pesquisa e desenvolvimento, entre outros;
- **Geração** – foram destinados principalmente para UHE Foz do Chapecó, UTE Baldin e Epasa (UTES Termonordeste e Termoparaíba), empreendimentos que já entraram em operação comercial, e UTEs Bio Formosa, Bio Buriti, Bio Ipê e Bio Pedra, bem como parques eólicos Santa Clara I, II, III, IV, V e VI e Eurus VI, empreendimentos em construção.
- **Aquisições no exercício** – por meio da controlada CPFL Geração, adquiriu 100% dos seguintes empreendimentos: (i) PCH Diamante (4,23 MW) e (ii) Parque Eólico Campo dos Ventos II (30 MW).

## Mercado de capitais

A CPFL Energia, que conta atualmente com 30,7% de suas ações em circulação no mercado (*free float*), tem seus papéis negociados no Brasil (BM&FBovespa) e na Bolsa de Nova York (Nyse). Em 2010, as ações da CPFL Energia apresentaram valorização de 25,7% na BM&FBovespa e de 33,7% na Nyse, superando os índices Ibovespa e Dow Jones, respectivamente, e encerrando o ano a R\$ 41,20 por ação e US\$ 76,81 por ADR. O volume médio diário de negociação atingiu R\$ 33,3 milhões, dos quais R\$ 17,4 milhões na BM&FBovespa e R\$ 15,9 milhões na Nyse, representando um aumento de 22,1%.





## ► **Sociedade**

A large, solid teal shape that starts as a thin line on the right side of the page and curves downwards and to the left, filling the bottom half of the page.



## SOCIEDADE

GRI  
EC2

Compartilhar os bons resultados com seus públicos de relacionamento constitui uma premissa básica da estratégia da CPFL Energia, que busca formular, propor e alinhar iniciativas que contribuam para o desenvolvimento econômico, ambiental e social das comunidades nas quais está inserida. Sob esse aspecto, o esforço contínuo da empresa tem sido reconhecido: em 2010, foi selecionada, mais uma vez, para integrar o Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BMF&Bovespa, indicador que reúne as empresas brasileiras que mais se destacam na adoção de práticas sustentáveis.

Como uma empresa que está em constante evolução, a estratégia de sustentabilidade da CPFL tem sido um aprendizado contínuo e de aperfeiçoamentos, na busca por melhores resultados para as atividades das quais participa. Até 1999, a Organização privilegiava iniciativas sociais de natureza filantrópica e assistencialista, por meio da doação de recursos, bens e serviços a organizações da sociedade civil.

Entre 2000 e 2003, o conceito de responsabilidade corporativa começou a integrar os direcionamentos estratégicos da empresa. Depois de criar, em 2002, a Política de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, entre 2004 e 2006 a

CPFL passou a incorporar a visão de sustentabilidade às estratégias de negócio. A iniciativa tornou-se um aspecto essencial na elaboração de suas práticas e de seus processos.

Em 2006, o Grupo decidiu avançar no desafio pela busca do protagonismo. Para concretizar sua ambição de ter um papel mais influente e ativo no bem-estar da sociedade, os programas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa foram revisados e novos programas foram formulados, com o objetivo de incentivar a formação de redes, a mobilização da sociedade e a transferência de conhecimento e tecnologia. Em 2007, foi estruturada a Divisão de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa (PMSR), na Diretoria de Comunicação e Relações Institucionais, que se reporta diretamente à Presidência.



### Saiba mais >>

Acesse nosso Portal de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa: <[www.cpfl.com.br/sustentabilidade](http://www.cpfl.com.br/sustentabilidade)>.

Os esforços da empresa para o fortalecimento da sociedade estão direcionados a quatro principais frentes estratégicas:

**1. Transferência de conhecimento e tecnologia:** contribui para a sustentabilidade de projetos, instituições e comunidades, adaptando plataformas e sistemas de gestão às realidades setoriais (por exemplo: saúde e pequenas empresas);

**2. Formação de redes:** parte do pressuposto de que os problemas complexos do mundo contemporâneo exigem soluções igualmente complexas e de que essas soluções só serão formuladas por grupos multissetoriais (governos, empresas, organizações não governamentais, universidades e institutos de pesquisas);

**3. Mobilização da sociedade:** utiliza as competências e a capilaridade do setor

privado para a promoção do diálogo e a disseminação de informação sobre os temas e causas relevantes à sociedade (consumo consciente, sustentabilidade, mudanças climáticas, combate à corrupção, educação etc.);

**4. Participação em iniciativas de referência:** contribui ativamente para o trabalho de grupos intersetoriais, que visam aprimorar políticas públicas e desenvolver ferramentas para a gestão da sustentabilidade no setor produtivo.

Todos os projetos e/ou programas implantados ou apoiados pela CPFL Energia estão alinhados a essas quatro formas de atuação.

Desde 2008, a CPFL mantém um Portal de Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa, para aprimorar o diálogo com seus públicos de interesse.

## Painel de stakeholders

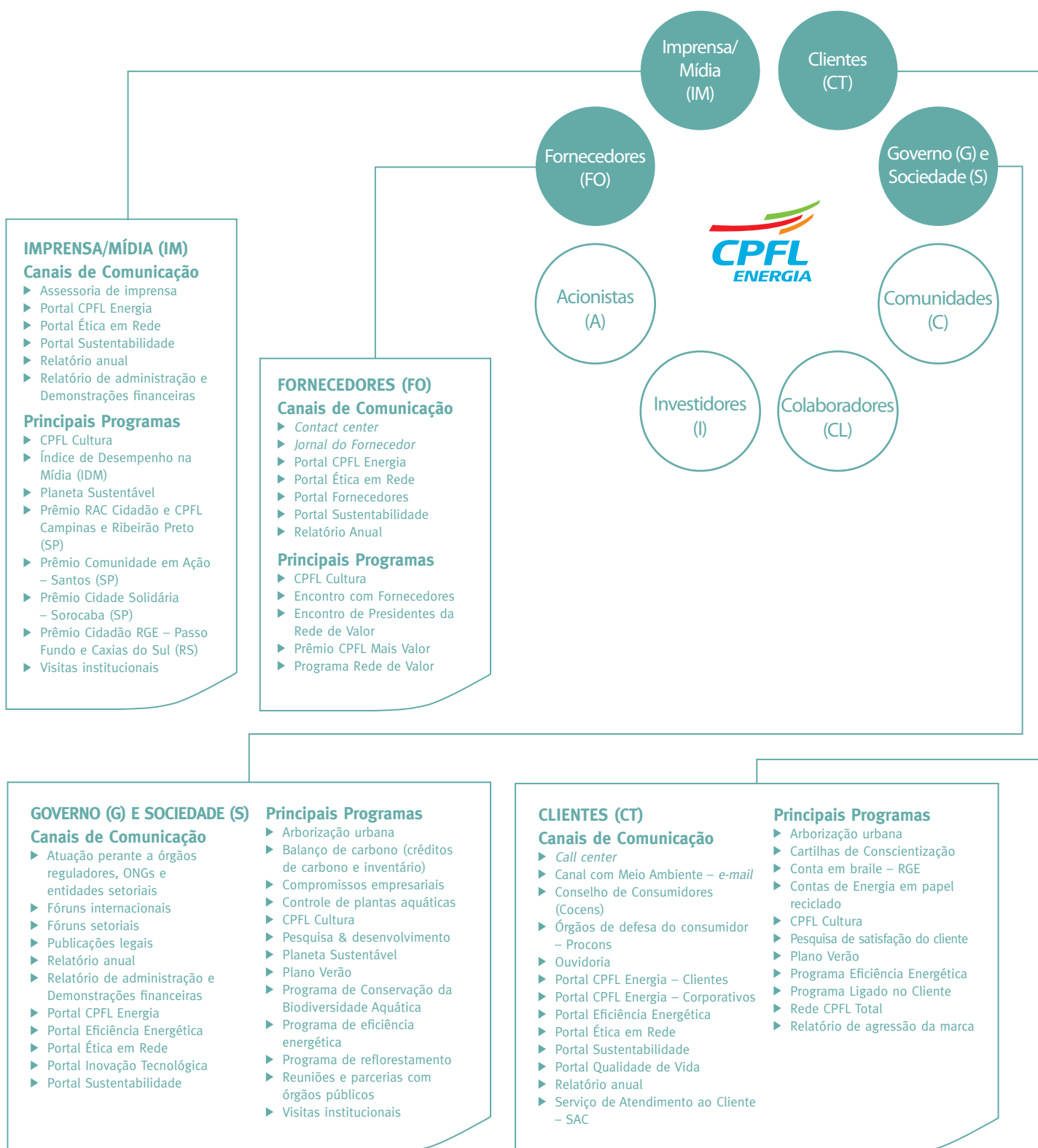
GRI  
4.14 | 4.15 | 4.16 | 4.17 |  
EU19

A CPFL Energia iniciou, em 2010, o programa Diálogos com Stakeholders, motivada pelo desafio de estabelecer um processo sistemático de interação com seus principais públicos de relacionamento.

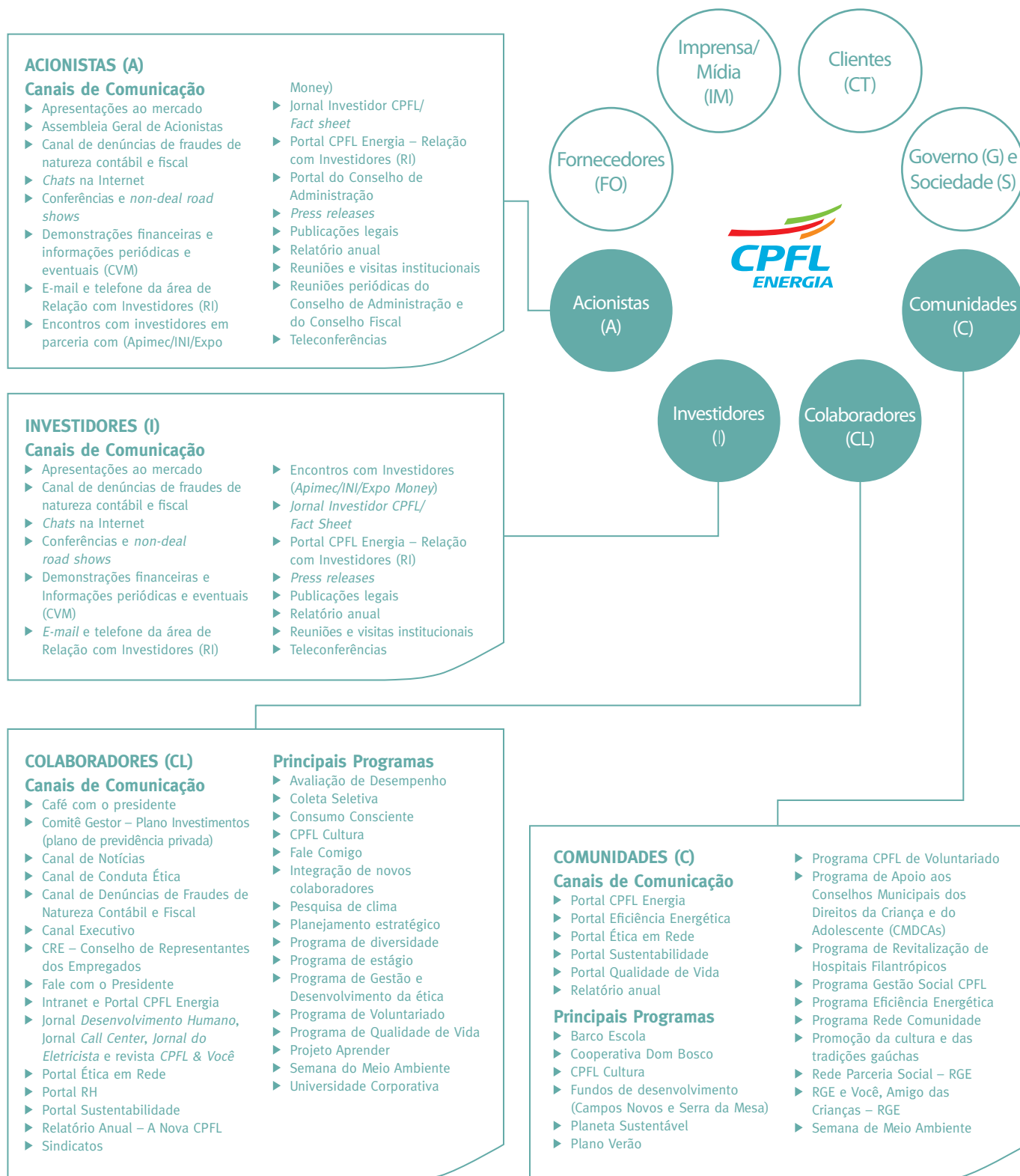
A iniciativa prevê encontros regulares da Companhia com representantes de seus diversos públicos – clientes, fornecedores, colaboradores, sociedade civil, comunidade, academia, governo, entidades setoriais, investidores e acionistas do Grupo –, visando à melhoria contínua do seu relaciona-

mento com o conjunto de *stakeholders*. As outras ferramentas de interação adotadas pela empresa consistem em pesquisas de opinião com clientes, pesquisas internas de clima organizacional, condução de fóruns (como a Rede Valor voltada aos fornecedores), formação de grupos internos de colaboradores e reuniões periódicas com agentes do mercado de capitais (Apimec) e membros dos Conselhos de Consumidores (Cocens) das distribuidoras da CPFL Energia.

# Mapa de stakeholders



# Mapa de stakeholders



## Comunidade



PROGRAMA CPFL  
REVITALIZAÇÃO  
DOS HOSPITAIS  
FILANTRÓPICOS

GRI  
4.12 | EC8 | EC9  
S01 | S05

### Revitalização dos Hospitais Filantrópicos

Desenvolvido nos hospitais filantrópicos localizados nas áreas de atuação da Companhia, o Programa CPFL de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos visa elevar o desempenho administrativo e a qualidade dos serviços de saúde prestados à população. Nesse sentido, oferece capacitação com base no Modelo de Excelência na Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) para os administradores e os colaboradores dos hospitais.

A iniciativa ainda fomenta a criação de redes e realiza diagnósticos de obras necessárias para melhorar a eficiência energética dos edifícios hospitalares, como a substituição da iluminação interna e a reforma das instalações elétricas.

Periodicamente, os participantes são auditados pelo Compromisso pela Qualidade Hospitalar (CQH). Em 2010, foi concluída a edição 2008-2010 do programa, que beneficiou 49 hospitais, localizados em 42 municípios das regiões de Araraquara, Araçatuba, Baixada Santista, Bauru, Jaú, Ribeirão Preto e Sorocaba.



Saiba mais >>

<[www.cpfl.com.br/sustentabilidade](http://www.cpfl.com.br/sustentabilidade)>



### Apoio aos Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente

Desenvolvido em parceria com os Conselhos Municipais dos Direitos da Criança e do Adolescente da área de abrangência da CPFL Energia, o programa apoia projetos que beneficiam crianças e adolescentes, por meio de recursos provenientes de incentivo fiscal previsto pela Lei 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Em 2010, a empresa destinou R\$ 2,2 milhões a entidades sociais que atendem crianças e adolescentes, beneficiando 356 organizações, de 156 municípios da sua área de atuação.



Saiba mais >>

<[www.cpfl.com.br/cmdca](http://www.cpfl.com.br/cmdca)>



### Gestão Social CPFL

Com o objetivo de capacitar, orientar e ajudar organizações sociais a cumprirem o seu papel no desenvolvimento da sociedade, a CPFL Energia lançou em 2010 o programa Gestão Social CPFL.

Essa iniciativa consiste na realização de aulas gratuitas de gestão que têm por objetivo auxiliar as instituições a aprimorar a administração dos negócios e a executar seus projetos com mais eficiência.

Todo o conteúdo da capacitação foi desenvolvido a partir dos critérios do Modelo de Excelência em Gestão (MEG) da Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) e abrange desde o planejamento estratégico até a avaliação dos resultados.

O programa foi iniciado em novembro de 2010, nas cidades de Itapetininga e Avaré. Ao todo, foram beneficiadas 24 pessoas, representantes de 13 organizações.

### Programa CPFL de Voluntariado

O Programa CPFL de Voluntariado, lançado em 2004, tem por objetivo promover o engajamento dos colaboradores em ações voluntárias realizadas pela Companhia, buscando potencializar as iniciativas direcionadas à sociedade.

### Estímulo e reconhecimento da ação voluntária

Desde 2000, a CPFL Energia promove, em parceria com importantes veículos de comunicação, um programa de estímulo e reconhecimento da ação voluntária em sua área de concessão. Os projetos são analisados por uma banca de jurados, de acordo com os seguintes critérios: impactos social, econômico e ambiental, capacidade de mobilização, comprometimento, inovação, replicabilidade e alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM), estabelecidos pela Organização das Nações Unidas (ONU).

Em 2010, foram publicados 100 projetos sociais nos jornais que promovem o prêmio. Desse total, 15 terminaram premiados e outros quatro receberam menções honrosas.

**Jornal *Correio Popular* (Campinas/SP):** publicados 22 projetos sociais, dos quais quatro foram selecionados para premiação e dois receberam menções honrosas.

**Jornal *A Tribuna* (Santos/SP):** publicados 15 projetos sociais, sendo quatro selecionados para premiação.

**Jornal *Cruzeiro do Sul* (Sorocaba/SP):** publicados 18 projetos sociais, três deles selecionados para premiação.

**Jornal *Gazeta de Ribeirão* (Ribeirão Preto/SP):** publicados 23 projetos sociais, com quatro selecionados para premiação e dois reconhecidos por menções honrosas.

**Jornal *Diário da Manhã* (Passo Fundo/RS):** selecionados dez projetos e ações sociais, sendo que todos receberam certificados de participação.

**Jornal *O Pioneiro* (Caxias do Sul/RS):** selecionados 12 projetos e ações sociais para publicação, sendo que todos receberam certificados de participação, dois foram premiados (júri e voto popular) e um recebeu menção honrosa.



Saiba mais >>

[www.cpfl.com.br/sustentabilidade](http://www.cpfl.com.br/sustentabilidade)



### Compromisso Campinas pela Educação (CCE)

A CPFL Energia apoia o Compromisso Campinas pela Educação (CCE), uma iniciativa que surgiu, em 2007, do movimento nacional Todos pela Educação, com o objetivo de reunir os setores públicos e privados, as organizações sem fins lucrativos e a sociedade para promover projetos e programas que resultem em qualificação da educação.

A Companhia é uma das empresas do núcleo de constituição do movimento e integra o Comitê de Empresas, um dos oito existentes.

Em 2010, ocorreu a 1ª Semana da Educação em Campinas, organizada pelo CCE. Como parte da programação, a CPFL realizou uma sessão de cinema na sede, aberta ao público, com o filme *Entre os Muros da Escola*, de Laurent Cantet.

Para mais informações, acesse [www.compromissocampinas.org.br](http://www.compromissocampinas.org.br) e [www.todospelaeducacao.org.br](http://www.todospelaeducacao.org.br).

## Cadeia de valor

GRI  
4.16 | 4.17 | EC6



### Rede de Valor

Com a intenção de disseminar os conceitos de sustentabilidade ao longo de sua cadeia de valor, a CPFL criou, em 2003, o Programa Rede de Valor (*veja mais informações no capítulo 4 – Gestão estratégica*). Inicialmente dedicado aos fornecedores, o programa foi expandido em 2010, passando a incluir clientes e parceiros do setor elétrico com os quais a CPFL possui fornecedores em comum.

A missão da iniciativa é construir conhecimento e desenvolver e compartilhar soluções de sustentabilidade com as empresas participantes. São premissas da Rede:

- ▶ Ser um local de entendimento das mudanças geradas pela nova economia;
- ▶ Abordar a sustentabilidade de maneira prática, de forma a gerar valor para as empresas;
- ▶ Lidar com a complexidade, antecipar cenários e buscar soluções;
- ▶ Construir o conhecimento que as empresas usarão.

O programa é desenvolvido com o apoio da AMCE Negócios Sustentáveis. Desde sua criação, já ocorreram oito Encontros Anuais de Fornecedores, seis *workshops* e um Encontro de Presidentes na CPFL Energia, além de reuniões mensais itinerantes.



## Reflexão e debate



CPFLCultura: difusão do conhecimento.

### CPFL Cultura

Como forma de ampliar sua inserção social por meio de iniciativas culturais, a CPFL Energia instituiu, em 2003, o CPFL Cultura, um amplo programa cultural que promove reflexões sobre os desafios e as oportunidades da contemporaneidade. Com base em encontros de renomados artistas e intelectuais com o público em geral, as atividades, totalmente gratuitas, criam oportunidades para o desenvolvimento de um olhar amplo e plural, instrumentalizando indivíduos e instituições para tratar de situações complexas – uma prática inclusiva, responsável e que contribui para a sustentabilidade.

Presente nas cidades de Campinas e São Paulo e nas sedes regionais da CPFL Energia (Santos, Ribeirão Preto, Sorocaba e Bauru), o programa CPFL Cultura teve uma programação abrangente em 2010:

- ▶ Com o *Café Filosófico CPFL* de Campinas, cujas gravações servem de base para o programa exibido pela TV Cultura, atraiu cerca de 6 mil pessoas, para um total de 26 palestras. Todos esses eventos contaram com transmissão *online* pelo site <[www.cpfllcultura.com.br](http://www.cpfllcultura.com.br)>, com uma média de público de 300 internautas;
- ▶ Contou com 53 exhibições do programa *Café Filosófico CPFL*, com uma média de 1 milhão de espectadores por programa, e 52 exhibições do programa *Invenção do Contemporâneo* na grade da programação da TV Cultura;
- ▶ Campinas ainda recebeu a série *Invenção do Contemporâneo*, em oito noites, com um público total de 800 pessoas, também com transmissão *online*;
- ▶ Em 2010, aconteceu o projeto Brasil 2014, que tem por objetivo refletir sobre a infraestrutura necessária à realização da Copa do Mundo no Brasil e a influência do acontecimento esportivo em todo o País. O projeto, realizado em Campinas e São Paulo, teve um

total de 36 eventos e um público estimado de 2 mil pessoas;

- ▶ Realização de 64 eventos nas regionais, divididos entre atividades artísticas e o *Café Filosófico*, reunindo um público de 5 mil pessoas;
- ▶ Mais de 800 pessoas assistiram a 11 concertos de música erudita contemporânea, realizados em Campinas;
- ▶ Também em Campinas, cerca de 4 mil pessoas assistiram a 12 peças de teatro infantil, enquanto 2,4 mil pessoas acompanharam outras 12 apresentações do Sarau Musical;
- ▶ Campinas sediou a exposição de arte *Improvisações Brasileiras*, do artista Helmut C. Schippers.

GRI  
4.13 | 4.16 | 4.17 | EN18  
EN26 | SO5

## Fóruns promovidos pela CPFL Energia

### Participação da CPFL Energia em fóruns nacionais e internacionais

Em linha com sua estratégia de se tornar protagonista em questões que dizem respeito à sustentabilidade, a CPFL busca participar ativamente de fóruns de diálogos nacionais e internacionais de diversos temas, principalmente dos que estão relacionados ao desenvolvimento de uma economia de baixo carbono.



### CPFL Energia na COP-16

Assim como ocorreu na COP-15, a CPFL integrou oficialmente a delegação brasileira na COP-16 (16ª Conferência das Partes Signatárias da Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre Mudança do Clima), realizada na primeira quinzena de dezembro, em Cancún, no México.

Em 2010, sua participação foi ainda mais ativa, com a presença no Espaço Brasil (organizado pelo governo brasileiro), onde representantes da empresa fizeram duas apresentações sobre o conjunto de ações voltadas para a economia de baixo carbono.



### Planeta Sustentável

Desde 2006, a CPFL Energia apoia o projeto Planeta Sustentável – maior plataforma de comunicação sobre sustentabilidade do País, cujo objetivo é discutir, informar e produzir conhecimento sobre o tema, com o desafio de construir um mundo melhor. O Planeta Sustentável, uma iniciativa do Grupo Abril, desenvolve-se nas revistas e nos sites da editora e conta com um conselho consultivo composto de especialistas de diversas áreas. A CPFL Energia participa do projeto, publicando mensalmente suas ações de sustentabilidade, pesquisa e desenvolvimento e meio ambiente no site oficial do projeto: <www.planetasustentavel.com.br>.



Saiba mais >>

<http://unfccc.int/2860.php>

GRI  
2.10

## Pessoas



O grande diferencial da CPFL para apoiar sua estratégia de crescimento sustentável são os seus mais de 7.900 colaboradores. Ciente disso, a empresa procura valorizar seus talentos humanos, para que eles possam se desenvolver humana e profissionalmente, e, assim, atender da melhor maneira possível os usuários e a sociedade em geral.

A estratégia tem sido reconhecida publicamente: há nove anos consecutivos a Companhia é classificada pelo *Guia Você*

*S/A*, da revista *Exame*, como uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil, o que atesta a preocupação de sua gestão de recursos humanos em buscar a excelência na atração e na retenção dos colaboradores, com investimentos contínuos na adoção das melhores práticas no segmento.

Em 2010, a publicação da revista *Exame* indicou a CPFL como a décima melhor empresa para trabalhar na categoria Grandes Empresas.

GRI  
2.2 | 2.8 | 4.4 | 4.14 | LA1  
LA2 | LA10 | EU15 | LA4  
LA13 | LA14 | HR5

### Perfil dos colaboradores

A CPFL Energia encerrou 2010 com 7.924 colaboradores, um contingente 6,36% acima do registrado no ano anterior. Nesse período, a rotatividade foi de 10,1%, taxa superior aos 7,8% registrados em 2009, sendo que o tempo médio de atividade de cada profissional na Companhia atingiu 11 anos. A idade média do quadro de colaboradores situa-se em 37 anos.

A média de horas de treinamento por colaborador alcançou, em 2010, 77,83 horas, 7% maior do que o *benchmarking* da Pesquisa Sextante 2010 (indicador usado para acompanhar a evolução dos investimentos em capacitação e treinamento), que é de 73 horas por colaborador.

Renovar o quadro de colaboradores para assegurar a perpetuidade dos negó-

cios faz parte da estratégia da CPFL, que promove anualmente um Programa de Estágios, com o objetivo de proporcionar ao estudante vivência profissional em um ambiente de trabalho estimulante. A empresa encerrou o ano com 233 estagiários, contratados por tempo determinado (sem vínculo empregatício).

Quanto ao número de mão de obra terceirizada, a CPFL Energia não dispõe de um número exato de trabalhadores, em decorrência do fato de os contratos de prestação de serviços não determinarem a quantidade de profissionais por atividade. Isso ocorre, principalmente, no caso de contratos de serviços gerais e administrativos.

#### MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR – CPFL ENERGIA – 2007/2010 (EM HHT)\*

2007	2008	2009	2010
97,97	91,80	81,34	77,83

\*Os dados são aproximados e podem sofrer alterações ao longo da implantação de novos sistemas de controles internos.

## DISTRIBUIÇÃO DO TOTAL DE COLABORADORES POR EMPRESA E REGIÃO

EMPRESA	ESTADO	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
CPFL Paulista	São Paulo	3.071	3.080	3.161	3.185	3.127	3.132	3.130
CPFL Piratininga	São Paulo	1.070	1.164	1.198	1.214	1.191	1.170	1.161
CPFL Geração*	São Paulo	9	6	6	140	132	138	149
Epasa	Paraíba	-	-	-	-	-	-	53
Baesa	Santa Catarina	-	-	-	23	25	13	31
Ceran	Rio Grande do Sul	-	-	-	61	69	59	64
Enercan	Santa Catarina	-	-	-	33	43	34	33
CPFL Brasil	São Paulo	51	82	96	125	110	112	153
RGE	Rio Grande do Sul	1.407	1.444	1.401	1.490	1.466	1.470	1.457
CPFL Santa Cruz	São Paulo	-	-	-	386	261	266	263
CPFL Jaguariúna**	São Paulo	-	-	-	361	232	271	258
CPFL Serviços	São Paulo	-	-	-	392	438	428	347
CPFL Atende	São Paulo	-	-	-	-	1	299	763
CPFL Energia	São Paulo	-	-	-	-	6	6	7
Foz do Chapecó	Santa Catarina	-	-	-	-	18	52	55
<b>Total</b>		<b>5.608</b>	<b>5.776</b>	<b>5.862</b>	<b>7.410</b>	<b>7.119</b>	<b>7.450</b>	<b>7.924</b>

\*Considera CPFL Geração (142) e CPFL Sul Centrais (7).

\*\*Considera CPFL Leste Paulista, CPFL Jaguari, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.

A composição do quadro de pessoal responsável pela gestão das atividades da Companhia quanto ao quesito gênero manteve-se estável em relação ao ano anterior.

## DISTRIBUIÇÃO DO PÚBLICO INTERNO DA CPFL ENERGIA POR TIPO DE EMPREGO E GÊNERO

EMPRESA	ESTATUTÁRIOS*		EXECUTIVOS		GESTORES		LIDERANÇAS		UNIVERSITÁRIOS		OPERACIONAIS		TOTAL	
	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.
CPFL Paulista	0	0	0	17	10	69	10	112	179	288	276	2.169	475	2.655
CPFL Piratininga	0	0	0	3	3	22	7	47	87	159	118	715	215	946
CPFL Geração*	0	0	0	2	1	7	1	9	27	43	11	48	40	109
Epasa	0	1	0	0	0	1	0	8	2	5	5	31	7	46
CPFL Brasil	0	0	0	1	2	5	1	7	34	55	25	23	62	91
RGE	0	0	0	0	3	24	13	72	77	97	221	950	314	1.143
CPFL Santa Cruz	0	0	0	0	0	2	0	10	7	26	12	206	19	244
CPFL Jaguariúna**	0	0	0	0	0	2	-	7	17	25	18	189	35	223
CPFL Serviços	0	0	0	0	0	3	1	23	1	6	17	296	19	328
CPFL Atende	0	0	0	0	0	1	18	10	1	1	596	136	615	148
CPFL Energia	1	5	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	5
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>0</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>136</b>	<b>51</b>	<b>305</b>	<b>433</b>	<b>705</b>	<b>1.299</b>	<b>4.763</b>	<b>1.803</b>	<b>5.938</b>

\*Estatutários: considerados na CPFL Energia (holding).

\*\*Não considera Baesa, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

Considerar:

Estatutários: diretor-presidente e diretores vice-presidentes.

Executivos: diretores.

Gestores: gerentes de departamento e gerentes de divisão.

## DISTRIBUIÇÃO DE HOMENS E MULHERES POR CATEGORIA FUNCIONAL (%)

EMPRESA	ESTATUTÁRIOS*		EXECUTIVOS		GESTORES		LIDERANÇAS		UNIVERSITÁRIOS		OPERACIONAIS	
	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.	FEM.	MASC.
CPFL Paulista	0,0	0,0	0,0	100,0	12,7	87,3	8,2	91,8	38,3	61,7	11,3	88,7
CPFL Piratininga	0,0	0,0	0,0	100,0	12,0	88,0	13,0	87,0	35,4	64,6	14,2	85,8
CPFL Geração*	0,0	0,0	0,0	100,0	12,5	87,5	10,0	90,0	38,6	61,4	18,6	81,4
Epasa	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	28,6	71,4	13,9	86,1
CPFL Brasil	0,0	0,0	0,0	100,0	28,6	71,4	12,5	87,5	38,2	61,8	52,1	47,9
RGE	0,0	0,0	0,0	0,0	11,1	88,9	15,3	84,7	44,3	55,7	18,9	81,1
CPFL Santa Cruz	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	21,2	78,8	5,5	94,5
CPFL Jaguariúna**	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	100,0	40,5	59,5	8,7	91,3
CPFL Serviços	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	4,2	95,8	14,3	85,7	5,4	94,6
CPFL Atende	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	64,3	35,7	50,0	50,0	81,4	18,6
CPFL Energia	16,7	83,3	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	100,0	0,0	0,0	0,0
<b>Total</b>	<b>14,3</b>	<b>85,7</b>	<b>0,0</b>	<b>100,0</b>	<b>12,3</b>	<b>87,7</b>	<b>14,3</b>	<b>85,7</b>	<b>38,0</b>	<b>62,0</b>	<b>21,4</b>	<b>78,6</b>

\*Estatutários: considerados na CPFL Energia (holding).

\*\*Não considera Baesa, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

Considerar:

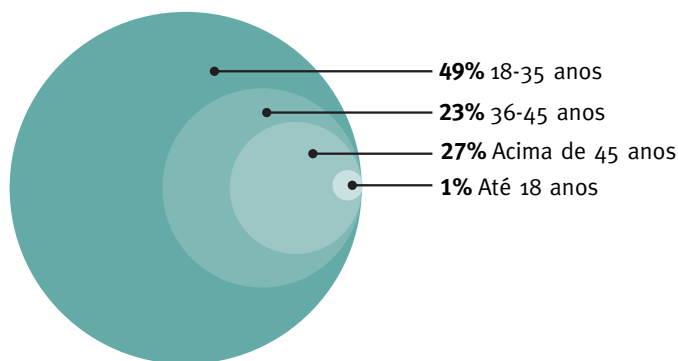
Estatutários: diretor-presidente e diretores vice-presidentes.

Executivos: diretores.

Gestores: gerentes de departamento e gerentes de divisão.

%

## COMPOSIÇÃO DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS POR FAIXA ETÁRIA – %



Quanto à composição do quadro de funcionários por faixa etária, os colaboradores com idade até 18 anos representam somente 1% do total, seguidos pelos integrantes da faixa etária entre 18 e 35 anos, que representaram 49%, por aqueles com idade entre 36 e 45 anos (23%) e, por fim, pelos que têm acima de 45 anos (27%).

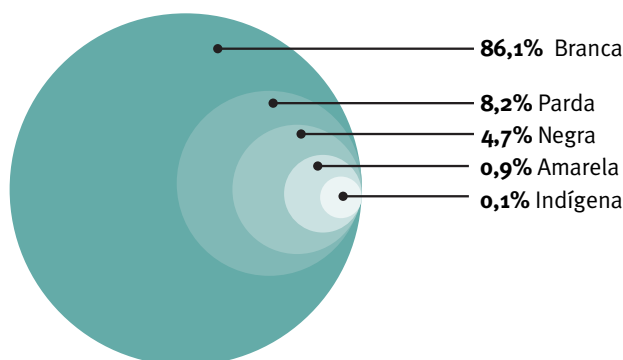
Respeitar as diferenças constitui um princípio fundamental que pauta o Programa CPFL de Valorização da Diversidade, lançado em 2003. Como resultado dessa política, a composição do quadro de colaboradores por etnia tem mostrado avanços, com o aumento da presença de negros, que, em 2010, passaram a representar 12,8% do to-

tal de funcionários, ante 10,3% em 2009, 9,4% em 2008 e 7,8% em 2007.

A composição étnica correspondente a brancos representou 86,2% (era de 88,8% em 2009), enquanto a amarela se manteve estável em relação a 2009, com 0,9%, e a indígena também se apresentou estável em, 0,1%, em 2010.

%

### COMPOSIÇÃO ÉTNICA DO QUADRO DE FUNCIONÁRIOS – %



Nos próximos cinco anos, aproximadamente 727 colaboradores estarão aptos à aposentadoria em todas as empresas do Grupo CPFL Energia.

### COLABORADORES APTOS À APOSENTADORIA NOS PRÓXIMOS CINCO ANOS

EMPRESA	2011	2012	2013	2014	2015
CPFL Paulista	200	93	102	90	112
CPFL Piratininga	18	7	18	15	4
CPFL Geração*	11	6	1	8	3
Epasa	0	0	0	0	0
CPFL Brasil	2	1	2	1	1
RGE	16	3	4	4	3
CPFL Santa Cruz	0	0	0	1	0
CPFL Jaguariúna**	2	0	0	1	4
CPFL Serviços	0	0	0	0	0
CPFL Atende	0	0	0	0	0
CPFL Energia	0	1	0	0	0
<b>Total</b>	<b>249</b>	<b>111</b>	<b>127</b>	<b>120</b>	<b>127</b>

\*Estatutários: considerados na CPFL Energia (holding).

\*\*Não considera Baesa, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

## Remuneração

PROPORÇÃO DO SALÁRIO MÉDIO DE MULHERES EM RELAÇÃO AO SALÁRIO MÉDIO DE HOMENS, POR CATEGORIA FUNCIONAL – 2010						
EMPRESA	ESTATUTÁRIOS* FEMININO	EXECUTIVOS FEMININO	GESTORES FEMININO	LIDERANÇAS FEMININO	UNIVERSITÁRIOS FEMININO	OPERACIONAIS FEMININO
CPFL Paulista	NA	NA	73%	119%	76%	53%
CPFL Piratininga	NA	NA	73%	123%	85%	62%
CPFL Geração*	NA	NA	89%	140%	65%	63%
Epasa	NA	NA	NA	NA	69%	72%
CPFL Brasil	NA	NA	103%	89%	58%	78%
RGE	NA	NA	86%	55%	67%	69%
CPFL Santa Cruz	NA	NA	NA	NA	70%	75%
CPFL Jaguariúna**	NA	NA	NA	NA	74%	63%
CPFL Serviços	NA	NA	NA	63%	41%	92%
CPFL Atende	NA	NA	NA	106%	150%	94%
CPFL Energia	81%	NA	NA	NA	NA	NA

\*Estatutários: considerados na CPFL Energia (*holding*).

\*\*Não considera Baesa, Ceran, Enercan e Foz do Chapecó.

Considerar:

Estatutários: diretor-presidente e diretores vice-presidentes.

Executivos: diretores.

Gestores: gerentes de departamento e gerentes de divisão.

NA: não se aplica. Não existem colaboradores do sexo feminino nesse grupo.

A tabela de cargos e salários é aplicada para todos os cargos da empresa, sem diferenciação de gênero na contratação.

A CPFL Energia acompanha anualmente o desempenho salarial de todas as categorias profissionais, de acordo com as disposições legais e de mercado.

## Representatividade

Os colaboradores da CPFL Energia têm toda a liberdade de expressão e representação, como a participação no Conselho de Representantes dos Empregados (CRE) e o direito à sindicalização. A Companhia reconhece os sindicatos como representantes legais e legítimos dos seus colaboradores para o encaminhamento de suas reivindicações, com os quais mantém, regularmente, Acordo Coletivo de Trabalho. Os Acordos Coletivos estabelecidos entre as empresas e os sindicatos representativos dos colaboradores abrangem todos os profissionais do Grupo CPFL.

TOTAL DE COLABORADORES SINDICALIZADOS – 2009/2010		
EMPRESA	2009	2010
CPFL Paulista	72	64
CPFL Piratininga	47	41
CPFL Geração*	44	32
Epasa	NA	0
CPFL Brasil	19	8
RGE	ND	401
CPFL Santa Cruz	73	73
CPFL Jaguariúna	16	11
CPFL Serviços	ND	9
CPFL Atende	0	0
<b>CPFL Energia Consolidado</b>	<b>49</b>	<b>38</b>

\*Incorporou a CPFL Centrais Elétricas e a Semesa S.A em 2007.

NA – Não se aplica.

ND – Não disponível.

GRI  
EC3 | LA3 | LA6  
LA8 | LA11 | LA12  
EU14 | EU16

## Gestão de recursos humanos



Uma série de programas alinhados ao seu planejamento estratégico tem sido conduzida pela CPFL Energia para desenvolver o potencial de seus colaboradores, tanto em relação ao aspecto profissional quanto em relação ao aspecto humano. Em 2010, a Companhia investiu em diversas iniciativas, com o objetivo de promover a valorização da equipe, o bem-estar dos profissionais e o aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

### Universidade Corporativa

Com o intuito de preparar a sucessão interna e prospectar iniciativas para o desenvolvimento de negócios para as empresas controladas, a CPFL Energia conta, desde 2008, com a Universidade Corporativa, que proporciona capacitação e desenvolvimento para seus colaboradores e suas lideranças.

A Universidade Corporativa possui três escolas, que organizam os conteúdos oferecidos em trilhas de aprendizagem. Há também um portal, pelo qual os colaboradores podem acessar os cursos *e-learning*, artigos, fóruns, *sites* e dicas para o seu desenvolvimento.

### Trilhas de aprendizagem

A trilha de aprendizagem consiste em um caminho estruturado e sistemático, que integra várias soluções e formas de aprendizagem, com o objetivo de desenvolver competências (conhecimentos, habilidades e atitudes) requeridas para o desempenho das pessoas no seu cotidiano de trabalho.

As trilhas de aprendizagem predeterminam “os caminhos” que os colaboradores percorrerão ao longo do desenvolvimento profissional. Inicialmente, a Universidade Corporativa desenhou nove trilhas, com base nos processos-chave das três unidades de negócio (Distribuição, Geração e Gestão de Energia), a Trilha de Liderança (líderes, gerentes e executivos) e a Trilha de Formação Corporativa, que objetiva integrar o novo colaborador, passando pe-

los principais temas, que contextualizam o negócio, clientes, benefícios, certificações, entre outros.

A área de educação da CPFL Energia conta ainda com a Capacitação de Suporte, um portfólio de ações que agrupa conteúdos destinados a auxiliar os demais processos no dia a dia da Organização.

### Programa CPFL de Oportunidades

Valorizar as diferenças constitui um princípio da CPFL Energia, que, assim, estimula a cidadania e o respeito, contribuindo para uma sociedade mais justa. Com base nessa premissa, em 2005 foi criado o Programa de Oportunidades, uma iniciativa de inclusão de pessoas com deficiência. Para preparar os candidatos selecionados para o mercado de trabalho, a iniciativa abrange a formação educacional deles, que permanecem quatro horas diárias na empresa e cursam, durante outras quatro horas, disciplinas complementares às suas formações na Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) e cursos afins.

Em 2010, comemorou-se o Dia Nacional da Pessoa com Deficiência, com uma exposição de fotos na CPFL Cultura, visitada por todos os participantes do programa. Além disso, foram apresentados depoimentos dos participantes sobre a importância da história da data comemorativa durante a aula de laborar.

### Programa CPFL de Valorização da Diversidade

O Programa CPFL de Valorização da Diversidade, criado em 2003, tem como principais diretrizes respeitar as diferenças e inibir diferentes tipos de assédio e discriminação social. Para isso, tem conduzido suas ações com base em um plano de contratação de negros, mulheres e pessoas com deficiência, sobretudo de pessoas acima de 45 anos e/ou desempregadas há mais de dois anos.





### Valor Pessoal

Desde 2001, a CPFL Energia adota o sistema de gestão Valor Pessoal, que prevê a avaliação de desempenho 360 graus para executivos, diretores e gerentes, e 90 graus para líderes e colaboradores, a fim de analisar o desempenho global de seus profissionais em diferentes níveis de interação. Esse modelo, fortemente associado aos valores do Grupo, é aplicado anualmente, contemplando todos os colaboradores, o que permite a consolidação de um painel mais completo sobre a estrutura de pessoal da Corporação.

### Segurança, saúde e qualidade de vida

A CPFL Energia possui um Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT), centralizado em Campinas, mas com atuação descentralizada. Ao todo, reúne quatro ambulatórios próprios de saúde ocupacional e mais de 35 médicos e clínicas parceiras, distribuídos estrategicamente pelas áreas de concessão da Companhia. As ações preventivas são promovidas pelas áreas de Engenharia de Segurança, Medicina do Trabalho e Qualidade de Vida, que excedem a legislação. Na área de saúde, por exemplo, todo ano são oferecidos exames laboratoriais, na busca ativa de doenças insidiosas crônicas, antes mesmo da manifestação de sintomas, cujos resultados geram indicadores que, além de compor o quadro de saúde do Grupo CPFL Energia, norteiam as ações futuras de promoção da saúde.

A CPFL Energia conta também com a atuação de Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas). Além de atender à legislação trabalhista, a Companhia estimula os membros da Cipa a disseminar práticas de segurança, de hábitos saudáveis e de promoção da qualidade de vida, com a realização de treinamentos, palestras e *workshops*, entre outras ações, visando difundir informações para envolver e conscientizar os colaboradores.

Em 2010, a CPFL Energia encerrou o ano com 43 Cipas, integradas por um total de 495 membros, consideradas as seguintes

empresas do Grupo: CPFL Paulista, CPFL Piratininga, RGE, CPFL Santa Cruz, CPFL Brasil, CPFL Geração, CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista.

No âmbito do Programa de Qualidade de Vida, os colaboradores que trabalham em Campinas, Bauru e Ribeirão Preto, no interior paulista, e Caxias do Sul e Passo Fundo, no Rio Grande do Sul, dispõem de uma academia de ginástica gratuita, instalada na empresa, com aparelhos de musculação, sala de ginástica e equipamentos para trabalho cardiovascular. Nessas cidades, eles também contam com o programa de ginástica laboral, com o objetivo de prevenir doenças ocupacionais (como LER e DORT) e promover um ambiente de trabalho saudável e descontraído.

Para outras unidades descentralizadas, a CPFL Energia oferece convênios com academias de ginástica e subsídio às mensalidades. A Companhia mantém ainda convênios com *spas* e hotéis-fazenda, que garantem descontos nas mensalidades ao colaborador e seus familiares.

### Programa Fale Comigo

Criado em 2006, com o objetivo de oferecer atendimento e assistência psicossocial para solução de problemas pessoais nos aspectos jurídico, financeiro, psicológico e social, o Programa Fale Comigo destina-se aos colaboradores da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga, da CPFL Brasil e da CPFL Geração e seus dependentes diretos.

O atendimento é confidencial e está disponível 24 horas, por meio de um telefone 0800, que encaminha o solicitante à área sobre a qual necessita de orientação. Desde que foi criado, mais de 2 mil casos foram atendidos e resolvidos no âmbito do programa, que tem obtido avaliações positivas nas pesquisas de satisfação interna.

### Programa de benefícios

Os colaboradores da CPFL Paulista, da CPFL Piratininga, da CPFL Geração e da CPFL Brasil, vinculados à Fundação Cesp, têm direito a benefícios alinhados às melhores práticas do mercado de trabalho, com acesso a planos previdenciários e de saúde, cobertura para despesas com alimentação e transporte e auxílio-creche, além de participação nos lucros.

Para o mesmo grupo de colaboradores, a Companhia oferece ainda empréstimo pessoal, seguro de vida, de residência e de veículos e reembolsos específicos para serviços na área da saúde.

### RGE

Aos colaboradores da RGE são concedidos diversos benefícios, como planos previdenciários, assistência médica e odontológica, vales-refeição e vale-alimentação, adiantamento de salário, auxílio-creche, empréstimo pessoal/consignado, participação nos resultados, seguro de vida, convênio com farmácia, *kit* escolar, reembolso da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), gratificação pós-retorno de férias e auxílio a pessoas com deficiência.

A RGE também oferece aos colaboradores, anualmente, bolsas-auxílio para cursos técnicos, de graduação, de pós-graduação, MBA e mestrados.

### Outras empresas da CPFL Energia

A CPFL Santa Cruz oferece plano previdenciário, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação e vale-transporte. Os colaboradores têm direito ainda a empréstimo pessoal, seguro de pessoas e acidentes extensivo ao cônjuge, convênio com farmácias, bolsa de estudos e auxílio-transporte educação.

Nas distribuidoras CPFL Jaguari, CPFL Mococa, CPFL Leste Paulista e CPFL Sul Paulista, os colaboradores têm direito a planos previdenciários, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo de férias, seguro de pessoas e ginástica laboral. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.

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

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

PLANOS DE PREVIDÊNCIA COMPLEMENTAR

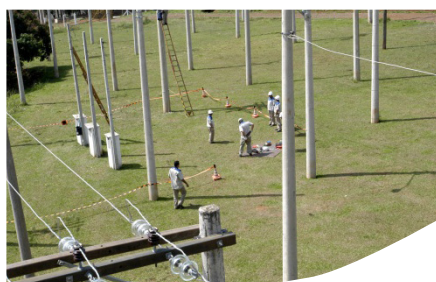
EMPRESA	PLANO	ENTIDADE	SALÁRIO DE PARTICIPAÇÃO	CONTRIBUIÇÃO DO PARTICIPANTE			CONTRIBUIÇÃO DA EMPRESA	TIPO DE PLANO
				FAIXA SALARIAL (R\$)	ALÍQUOTA (%)	PARCELA A DEDUZIR (R\$)		
PAULISTA BRASIL GERAÇÃO ENERGIA	PPCPFL	FUNDAÇÃO CESP	Valores sobre os quais incidem a previdência social, excluídos abonos, PLR, diárias de viagem ou qualquer pagamento de natureza eventual.	Até 2.561,08	3	-	8,23% do Salário Real de Contribuição, sendo 1,42% para Benefício de Risco e 6,81% para CD. A contribuição da empresa sobre a parcela superior a R\$ 7.683,24 (UCB), na Contribuição Definida, é rateada de forma linear entre todos os participantes ativos do plano	De contribuição variável, com características das modalidades de Contribuição Definida – (CD) e Benefício Definido – (BD)
				De 2.561,09 até 7.683,24	5	51.22		
				Acima de 7.683,24	10	435.38		
PIRATININGA	PSAP PIRATININGA	FUNDAÇÃO CESP	Verbas Fixas: - salário-base; - adicional por tempo de serviço; - adicional de insalubridade; - adicional de periculosidade; - complemento de função. Verbas Variáveis: - horas extras; - gratificação de função; - adicional noturno; - sobreaviso; - adicional de turno; - polivalência.	70% do Salário Real de Contribuição Total (R\$)			BD – contribuição paritária ao participante. CD – contribui com o mesmo percentual escolhido pelo participante limitado a 5% sobre 30% do Salário Real de Contribuição. O valor da UP (Unidade Piratininga) é de R\$ 2.103,04. Teto limitador R\$ 21.030,40 e limitador de contribuição	O modelo do plano é de Benefício Definido (BD). O valor da suplementação de aposentadoria é predefinido. O plano permite também que o participante faça Contribuição Definida (CD)
				Até 1.051,52	1,45	-		
				De 1.051,53 até 2.103,04	3,5	21.56		
				De 2.103,05 a 14.721,28	4,62	45.11		
RGE	RGEPREV	BRADESCO	Salário-base + adicional de periculosidade	Voluntária até 30% Salário Real	% de livre escolha	-	Contribuição paritária à contribuição do participante, limitada a 5%	
				Parcela até 1 urge (R\$ 3.069,48)	1	-	150% da contribuição básica efetuada pelo participante. Contribuição especial para admitidos entre 01/05/98 e 31/12/05. Base de cálculo: contribuição normal multiplicada pelo nº de meses de serviço ininterrupto a contar de 01/05/98. O valor mensal é de 1/72	PGBL
				Parcela excedente a 1 urge	7,5	-		
SANTA CRUZ	SANTA CRUZ PREV	BBPREV	Salário-base + adicional por tempo de serviço	100% do Salário de Participação	1%; 2%; 3%; 4%; 5%; 6%	-	A contribuição normal da empresa corresponderá a 100% da contribuição básica do participante, limitada a 6%. Na hipótese de o salário aplicável do Participante ser inferior a 15 (quinze) vezes o valor da Unidade de Referência Santa Cruz (R\$ 301,53-Base 01/2011), ou seja, a contribuição máxima da empresa será de até 1,5%.	Contribuição Definida (CD)
JAGUARI SUL PAULISTA LESTE PAULISTA MOCOCA	CMS PREV	IHPREV	Salário-base + adicional de periculosidade	Participante não contribuinte: Todo participante que receber salário de participação inferior a 1 URP (R\$ 3.368,90)	Não há contribuição	-	Participante contribuinte: 100% da contribuição básica do participante, limitada à seguinte fórmula: $[2,0\% \times SP] + [14,0\% (SP - URP)]$ , em que: SP = Salário de Participação e URP = Unidade de Referência Previdenciária. Participante não contribuinte: total dos salários de participação (de todos os participantes do plano da empresa) x índice do benefício mínimo determinado pelo atuário = $?? / \text{total de participantes}$ NÃO CONTRIBUINTE = VALOR DO BENEFÍCIO MÍNIMO POR PARTICIPANTE NÃO CONTRIBUINTE	Contribuição Definida (CD)
				Participante Contribuinte: Todo o Participante que receber salário de participação igual ou superior a 1 URP (R\$ 3.368,90)	2%; 4%; 6%; 8%; 10%; 12%; 14%	-		

## SOCIEDADE

SERVIÇOS	CMS PREV	IHPREV	Salário-base + adicional de periculosidade	Participante Não Contribuinte: Todo Participante que receber salário de participação inferior a 1 URP (R\$ 3.781,86)	-	Participante contribuinte: 100% da contribuição básica do participante, limitada à seguinte fórmula: [2,0%×SP] + [14,0% (SP - URP)], em que: SP = Salário de Participação e URP = Unidade de Referência Previdenciária. Participante não contribuinte: total dos salários de participação (de todos os participantes do plano da empresa) x índice do benefício mínimo determinado pelo atuário = ?? / total de participantes NÃO Contribuintes = VALOR DO BENEFÍCIO MÍNIMO POR PARTICIPANTE NÃO CONTRIBUINTE.	Contribuição Definida (CD)	
				Participante Contribuinte: Todo o Participante que receber salário de participação igual ou superior a 1 URP (R\$ 3.781,86)	-	2%; 4%; 6%; 8%; 10%; 12%; 14%		
EPASA	EPASA	BRADESCO	Salário-base e/ou pró-labore e/ou honorários	100% do Salário de Participação	Exercer cargo de Diretor Estatutário contribuição ilimitada	-	Contribuição paritária à contribuição do participante, limitada a 10%	PGBL
					Não exercer cargo de Diretor Estatutário contribuição ilimitada	-	Contribuição paritária à contribuição do participante, limitada a 6%	
ATENDE	Atualmente sem plano							
SUL CENTRAIS	Atualmente sem plano							
EMPRESA	PLANO	ENTIDADE	SALÁRIO DE PARTICIPAÇÃO	FAIXA SALARIAL	CONTRIBUIÇÃO DO PARTICIPANTE		CONTRIBUIÇÃO DA EMPRESA	TIPO DE PLANO
					ALÍQUOTA (%)	PARCELA A DEDUZIR (R\$)		
Presidentes Vice-presidentes Diretores Gerentes	PGBL	BRADESCO BRASILPREV	Salário base e/ou pró-labore e/ou honorários	Salário-base	% de livre escolha		Presidente e vice-presidentes contribuição paritária até 10%; gerentes e diretores contribuição paritária até 8,2%	PGBL

## Segurança

GRI  
EU16 | EU24 | EU25  
LA7 | PR1 | SO1



Oferecer um ambiente de trabalho seguro e sadio tornou-se um objetivo permanente da CPFL, que monitora de maneira sistemática as taxas de frequência (TF) e as taxas de gravidade (TG) das empresas do Grupo. A taxa de frequência indica a quantidade de acidentes em relação ao número total de colaboradores, enquanto a taxa de gravidade reflete a quantidade de dias em que os acidentados ficaram afastados do trabalho.

Todo acidente grave é investigado e analisado pelo Grupo de Investigação e Análise de Acidentes (Giaa), cuja missão é identificar as causas imediatas e bási-

cas, as faltas e as falhas de controle que contribuíram para o acidente. Cabe a esse grupo emitir relatório e disseminá-lo entre as lideranças para que sejam corrigidas as causas apontadas.

Em 2010, as medidas de prevenção de acidentes foram aprimoradas com a criação do Programa Vá e Volte, que prevê mecanismos e ferramentas, visando à eliminação de riscos de acidentes do trabalho e à segurança na execução das tarefas diárias na base operacional das empresas.

### TAXAS DE FREQUÊNCIA E DE GRAVIDADE ENTRE OS COLABORADORES – 2008/2010

EMPRESA	2008		2009		2010	
	TF	TG	TF	TG	TF	TG
CPFL Energia	1,45	118	1,32	487	1,17	54
CPFL Paulista	1,89	210	1,09	975	0,94	55
CPFL Piratininga	0,41	6	1,24	9	0	0
CPFL Geração	0,0	0	7,67	234	0	0
CPFL Brasil	4,63	14	0	0	3,77	19
RGE	1,51	81	1,83	96	1,52	63
CPFL Santa Cruz	1,64	23	0	0	5,68	336
CPFL Jaguariúna	0	0	0	0	1,81	5

### TAXAS DE FREQUÊNCIA E DE GRAVIDADE ENTRE TRABALHADORES TERCEIRIZADOS – 2008/2010

EMPRESA	2008		2009		2010	
	TF	TG	TF	TG	TF	TG
CPFL Paulista	5,54	1.988	7,46	1.182	8,38	3.981
CPFL Piratininga	1,08	12.44	4,10	149	3,76	2.680
CPFL Geração	0	0	0	0	0	0
CPFL Brasil	-	-	0	0	0	0
RGE	14,56	2.617	10,57	2.172	8,58	160
CPFL Santa Cruz	6,64	199	4,79	895	6,21	186
CPFL Jaguariúna	2,09	15	5,48	55	8,12	104

## Prevenção na comunidade

O choque elétrico constitui uma das principais causas que envolvem acidentes entre os habitantes das comunidades atendidas pelas distribuidoras do Grupo. A maior parte dos problemas envolve manuseio de antenas próximas aos fios, brincadeiras de crianças com pipas e máquinas agrícolas que transitam sob redes e linhas.

Por essa razão, a CPFL desenvolve diversas iniciativas para divulgar os riscos no uso da energia elétrica e conscientizar os consumidores quanto aos cuidados que devem tomar para prevenir acidentes. Em 2010, várias campanhas foram realizadas para disseminar informações sobre o uso seguro da energia elétrica e a segurança de crianças.

As empresas do Grupo CPFL Energia estão adequadamente preparadas para a prevenção de acidentes elétricos, assim como para a mitigação de efeitos adversos, no caso da ocorrência de um sinistro. Os procedimentos de prevenção e de atendimento emergencial foram elaborados visando à segurança de todos os interessados: colaboradores, prestadores de serviços, consumidores e o público em geral.

### NÚMERO DE ACIDENTES E ÓBITOS NA COMUNIDADE – 2008/2010

EMPRESA	2008		2009		2010	
	ACIDENTES	ÓBITOS	ACIDENTES	ÓBITOS	ACIDENTES	ÓBITOS
CPFL Paulista	36	10	13	3	23	6
CPFL Piratininga	8	1	13	2	11	3
CPFL Leste Paulista	0	0	1	1	0	0
CPFL Sul Paulista	0	0	1	1	0	0
RGE	13	3	19	4	11	5
CPFL Santa Cruz	1	0	1	0	0	0
CPFL Jaguari	1	0	1	0	0	0
CPFL Mococa	0	0	1	1	0	0

GRI  
4.13

## Liderança e influência social

A CPFL Energia e as empresas controladas são associadas às seguintes instituições e associações:

### CPFL Energia

- ▶ ABDIB – Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústria de Base
- ▶ Aberje – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
- ▶ Abrasca – Associação Brasileira de Companhias Abertas
- ▶ Abrinq – Fundação Abrinq pelos Direitos da Criança
- ▶ FNQ – Fundação Nacional da Qualidade
- ▶ Instituto Acende Brasil
- ▶ Instituto Akatu pelo Consumo Consciente
- ▶ Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social
- ▶ IBGC – Instituto Brasileiro de Governança Corporativa
- ▶ MBC – Movimento Brasil Competitivo
- ▶ CEBDS – Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável

### CPFL Geração

- ▶ Apine – Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica
- ▶ International Hydropower Association

### CPFL Brasil

- ▶ Abracel – Associação Brasileira dos Agentes Comercializadores de Energia Elétrica

### CPFL Paulista

- ▶ Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo
- ▶ Cigré – Comitê Nacional Brasileiro de Produção e Transmissão de Energia Elétrica – Brasil
- ▶ Fundação Coge

### CPFL Piratininga

- ▶ Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo

- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

### RGE

- ▶ Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
- ▶ Aberje – Associação Brasileira de Comunicação Empresarial
- ▶ FNQ – Fundação Nacional da Qualidade
- ▶ Federasul – Federação das Associações Comerciais e de Serviços do Rio Grande do Sul

### CPFL Santa Cruz

- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

### CPFL Leste Paulista

- ▶ Abradee – Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica
- ▶ ABCE – Associação Brasileira das Concessionárias de Energia Elétrica
- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

### CPFL Jaguari

- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo
- ▶ Associação Comercial e Industrial de Jaguariúna

### CPFL Sul Paulista

- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

### CPFL Mococa

- ▶ Ciesp – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo
- ▶ Siesp – Sindicato da Indústria de Energia Elétrica no Estado de São Paulo

Programa/Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2010	Resultados em 2010	Parceiros
CPFL CULTURA	CL/AI/SC/CT/FO/IM	6/7/8/9	Promover reflexões sobre os desafios e as oportunidades da contemporaneidade por meio de encontros de renomados artistas e intelectuais com o público em geral	Em andamento	O CPFL Cultura promoveu, em 2010: 53 exposições do programa Café Filosófico CPFL, com uma média de 1 milhão de espectadores por programa, e 52 exposições do programa Invenção do Contemporâneo na grade da programação da TV Cultura; o projeto Brasil 2014, que tem por objetivo refletir sobre a infraestrutura necessária à realização da Copa do Mundo no Brasil e a influência do acontecimento esportivo em todo o País, que abrangeu um total de 36 eventos, com público estimado de 2 mil pessoas; realização de 64 eventos nas regionais, divididos entre atividades artísticas e o Café Filosófico, reunindo um público de 5 mil pessoas; mais de 800 pessoas assistiram a 11 concertos de música erudita contemporânea, realizados em Campinas (SP)	TV Cultura
PROGRAMA CPFL DE REVITALIZAÇÃO DE HOSPITAIS FILANTRÓPICOS	SC	1/2/6/7/8/9/10	Visa melhorar o desempenho administrativo e a qualidade dos serviços de saúde prestados à população	Em andamento	Em 2010, foi concluída a edição 2008-2010 do programa, que beneficiou 49 hospitais, localizados em 42 municípios das regiões de Araraquara, Araçatuba, Baxixa Santista, Bauru, Jaú, Ribeirão Preto e Sorocaba, no interior paulista	Centro de Estudos da Santa Casa de São Paulo (Cealag), Federação dos Hospitais Filantrópicos de São Paulo (FEHOSP), Secretaria de Saúde do Estado de São Paulo, Compromisso pela Qualidade Hospitalar (CQH) e Fundação Nacional da Qualidade (FNQ)
PROGRAMA CPFL DE APOIO AOS CONSELHOS MUNICIPAIS DOS DIREITOS DAS CRIANÇAS E DOS ADOLESCENTES (CMDCAS)	SC	1/2/5/7/8	O programa apoia projetos que beneficiam crianças e adolescentes, por meio de recursos provenientes de incentivo fiscal previsto pela Lei 8.069/1990 – Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA)	Em andamento	A Empresa destinou, em 2010, R\$ 2,2 milhões a entidades sociais que atendem crianças e adolescentes, beneficiando 356 organizações de 156 municípios da sua área de atuação	CMDCAs das áreas de atuação da CPFL Energia
SISTEMA DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DA ÉTICA	CL/AI/SC/CT/GO	1/2/3/4/5/6/7/8/9/10	O SGDE reúne dispositivos para difundir e aplicar o Código de Ética da Companhia e reforçar a disseminação da ética entre todos os colaboradores da CPFL Energia. Abrange a definição de canais de acesso; a Rede Ética, integrada por um grupo de colaboradores de diferentes áreas para apoiar e facilitar a gestão; e o Consultório Ético, um canal para consulta e aconselhamento sobre dúvidas e conflitos éticos	Em andamento	Foram realizadas em 2010 as seguintes atividades: • o Comitê de Ética e Conduta Empresarial analisou 41 registros encaminhados pelo Canal de Conduta Ética; • Gestão do Consultório Ético, canal virtual para esclarecimentos que, em 2010, recebeu 65 demandas; • Tratamento das três demandas internas, 16 externas e 22 anônimas recebidas pelo Comitê de Ética sobre temas referentes ao Código de Ética; • Elaboração e divulgação de súmulas e referências de conduta institucional; • Composição do Comitê por sete membros, sendo um deles representante da sociedade civil; • Contrato dos prestadores de serviços com cláusula referente a eventuais transgressões ao Código de Ética da CPFL Energia; • Divulgação das ações do Comitê de Ética no Portal de Notícias da CPFL Energia	Consultoria especializada
REDE DE VALOR	FO	1/2/3/4/5/6/7/8/9/10	Trata-se de um fórum de fornecedores que tem por objetivo promover o debate sobre os principais dilemas que as empresas enfrentam com relação à gestão da sustentabilidade, inclusive os de natureza ética e de combate à corrupção	Em andamento	Em 2010, a CPFL Energia realizou mais um encontro da Rede de Valor, o que contribuiu para o aperfeiçoamento da conduta ética das empresas. A Landys+Gyr, fornecedora de medidores de consumo de energia, replicou a iniciativa em relação às suas prestadoras de serviços, amplificando o alcance da iniciativa	AMCE Negócios Sustentáveis



## SOCIEDADE

Programa/Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2010	Resultados em 2010	Parceiros
FÓRUMS INTERNACIONAIS	SC	7/8/9	Promover o debate e sistematizar informações em áreas de interesse da CPFL Energia e de seus públicos; disponibilizar conhecimento e prospectar tendências e cenários	Em andamento	A CPFL Energia integrou a delegação brasileira na COP-16, realizada em Cancún, no México	Fundação Roberto Marinho, Canal Futura e Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES)
CAFÉ ABERJE CAPÍTULO CAMPINAS	CL SC	1/7	Promover o debate sobre as melhores práticas de comunicação corporativa	Em andamento	Em 2010, foi organizado um encontro especial em São Paulo que discutiu os modelos de gestão de áreas de comunicação empresarial	Associação Brasileira de Comunicação Empresarial (Aberje)
PROGRAMA CPFL DE VOLUNTARIADO	SC	1/2	Promover o engajamento dos colaboradores em ações voluntárias realizadas pela Companhia, buscando potencializar as iniciativas direcionadas à sociedade	Em andamento	Foi realizada a Campanha do Agasalho, que arrecadou mais de 11 mil peças de roupas, calçados e cobertores	Fundo de Solidariedade e Desenvolvimento Social e Cultural do Estado de São Paulo
ESTÍMULO E RECONHECIMENTO DA AÇÃO VOLUNTÁRIA	SC/CL/IM	1/2/7/8/9	Programa de estímulo e reconhecimento da ação voluntária nas áreas de concessão da CPFL Energia	Em andamento	Em 2010, foram publicados 100 projetos sociais nos jornais que promovem o prêmio, dos quais 15 foram premiados e 4 receberam menções honrosas	Jornais <i>Correio Popular</i> , <i>A Tribuna</i> , <i>Cruzeiro do Sul</i> , <i>Gazeta de Ribeirão</i> , <i>O Pioneiro</i> e <i>Diário da Manhã</i>
PLANETA SUSTENTÁVEL	CL/AI/SC/CT/FO/IM	1/2/3/4/5/6/7/8/9/10	Consiste na maior plataforma de comunicação sobre sustentabilidade do País, cujo objetivo é discutir, informar e produzir conhecimento sobre o tema, com o desafio de construir um mundo melhor	Em andamento	Publicação mensal de suas ações de sustentabilidade, pesquisa e desenvolvimento e meio ambiente no site oficial do projeto: <www.planetasustentavel.com.br>	Grupo Abril, Banco Santander, Sabesp, Petrobras e Bunge
VALOR PESSOAL	CL	1/2/3/4/5/6/7/8/9/10	Prevê a avaliação de desempenho 360º para executivos, diretores e gerentes e 90º para líderes e colaboradores da CPFL Energia	Em andamento	Esse modelo de avaliação é aplicado anualmente e permite ouvir 100% dos colaboradores	Datasul
PROGRAMA DE ESTÁGIO	CL	1/2/6	Proporcionar ao estudante vivência profissional em um ambiente de trabalho estimulante	Em andamento	Em 2010, foram contratados 233 estagiários por tempo determinado (sem vínculo empregatício)	SLRH
PROGRAMA CPFL DE OPORTUNIDADES	SC	1/2/6	Iniciativa voltada para a inclusão de pessoas com deficiência, com respeito e defesa da cidadania	Em andamento	Comemorou-se o Dia da Pessoa com Deficiência com uma exposição de fotos na CPFL Cultura	Plura RH
PROGRAMA APRENDER	SC	1/2/6/7/8	Desenvolver e gerar empregabilidade a jovens aprendizes	Em andamento		-
PROGRAMA CPFL DE VALORIZAÇÃO DE DIVERSIDADES	CL/SC	1/2/6	Promover o respeito às diferenças e inibir diferentes tipos de assédio e mecanismos de discriminação	Em andamento	Aumento da presença de negros nos quadros da Companhia, que passaram a representar 12,8% do total de funcionários	-
UNIVERSIDADE CORPORATIVA CPFL ENERGIA	CL	1/2/6	Busca alinhar o aprendizado à estratégia e aos objetivos do negócio, oferecendo qualificações e competências necessárias a todos os níveis de colaboradores	Em andamento	A Universidade Corporativa possui três escolas, que organizam os conteúdos oferecidos em trilhas de aprendizagem. Os colaboradores também podem acessar, por meio de um portal, cursos <i>e-learning</i> , artigos, fóruns, sites e dicas para o seu desenvolvimento	Overlap
PROGRAMA FALE COMIGO	CL	1/2	Oferecer atendimento e assistência psicossocial para solução de problemas pessoais nos aspectos jurídico, financeiro, psicológico e social	Em andamento	Desde a sua criação, em 2006, mais de 2 mil casos já foram atendidos e resolvidos	Mind Performance LTDA.

## SOCIEDADE

Programa/Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2010	Resultados em 2010	Parceiros
PRÊMIO CPFL MAIS VALOR	FO	1/2/3/4/5/6/7/8/9/10	Reconhecer e destacar os fornecedores que primam pela qualidade de seus produtos e serviços	Em andamento	Na quarta edição do Prêmio CPFL Mais Valor, foram avaliados os desempenhos de 298 fornecedores, entre os quais foram premiadas as 46 melhores empresas, considerando-se requisitos como qualidade, prazo, segurança, respeito ao meio ambiente e responsabilidade social	-
PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA – CPFL PAULISTA	CT/SC	1/2/7/8/9/10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a ampliação da reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente	Em andamento	Economia de energia (MWh/ano) = 49.485,31; e redução de demanda na ponta (kW) = 23.104,58	-
PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA – CPFL PIRATININGA	CT/SC	1/2/7/8/9/10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a ampliação da reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente	Em andamento	Economia de energia (MWh/ano) = 32.476,21; e redução de demanda na ponta (kW) = 16.476,81	-
PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA – RGE	CT/SC	1/2/7/8/9/10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo na ampliação da reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente	Em andamento	Economia de energia (MWh/ano) = 5.960,11; e redução de demanda na ponta (kW) = 1.524,39	-
PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA – CPFL SANTA CRUZ	CT/SC	1/2/7/8/9/10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a ampliação da reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente	Em andamento	Economia de energia (MWh/ano) = 380,00; e redução de demanda na ponta (kW) = 240,00	-
PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA – CPFL JAGUARI	CT/SC	1/2/7/8/9/10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a ampliação da reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente	Em andamento	Economia de energia (MWh/ano) = 284,00; e redução de demanda na ponta (kW) = 228,00	-
PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA – CPFL LESTE PAULISTA	CT/SC	1/2/7/8/9/10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a ampliação da reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente	Em andamento	Economia de energia (MWh/ano) = 213,00; e redução de demanda na ponta (kW) = 171,00	-

Programa/Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2010	Resultados em 2010	Parceiros
PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA – CPFL SUL PAULISTA	CT/SC	1/2/7/8/9/10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo na ampliação da reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente	Em andamento	Economia de energia (MWh/ano) = 284,00; e redução de demanda na ponta (kW) = 228,00	-
PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA – CPFL MOCOCA	CT/SC	1/2/7/8/9/10	Promover a utilização racional da energia elétrica e o combate ao desperdício, contribuindo para a ampliação da reflexão da sociedade sobre o tema e atuando no desenvolvimento econômico, social e ambiental das áreas nas quais está presente	Em andamento	Economia de energia (MWh/ano) = 106,50; e redução de demanda na ponta (kW) = 85,50	-
SEMANA DO MEIO AMBIENTE	CL/SC	7/8/9	Promover a discussão de temas relativos à preservação ambiental em meio a diferentes públicos	Em andamento	Em 2010, o tema foi “As mudanças começam por você”, com o intuito de conscientizar o público de que pequenas mudanças nas ações diárias podem trazer grandes benefícios ao meio ambiente. Durante o evento, foram realizadas oficinas sobre o funcionamento de aquecedores solares, gincana ecológica e apresentações de teatro infantil. Também foram doadas 1.726 mudas, além de realização de <i>test drive</i> do carro elétrico, oficina de sabão a partir de óleo de cozinha usado e palestra sobre economia de baixo carbono	-
COMERCIALIZAÇÃO DE CRÉDITOS DE CARBONO – PCHS REPOTENCIADAS	AI	7/8/8	Promover o enquadramento de projetos da CPFL Energia às regras do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo para a obtenção e comercialização de créditos de carbono	Em andamento	A comercialização de crédito de carbonos das PCHs repotenciadas proporcionou um faturamento de 259.565 euros	-
COMERCIALIZAÇÃO DE CRÉDITOS DE CARBONO – UHES E PCHS	AI	7/8/9	Promover o enquadramento de projetos da CPFL Energia às regras do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo para a obtenção e comercialização de créditos de carbono	Em andamento	Foram comercializados os créditos de carbono obtidos com a operação em 2009; a UHE Monte Claro, operada pela Ceran, obteve faturamento bruto de 1.536.685 euros	-
PROGRAMA DE ARBORIZAÇÃO URBANA	CL/SC	8	Reduzir a necessidade de podas e intervenções na arborização, garantir a qualidade da distribuição de energia elétrica aliada aos benefícios da arborização adequada e conscientizar e educar a população quanto à relevância do tema	Em andamento	Em 2010, a CPFL Paulista atendeu 38% dos municípios de sua área de atuação, com a doação de 200,5 mil mudas. Já a CPFL Piratininga atingiu 25,93% dos municípios de sua área, com a doação de 9.200 mudas. Juntas, a CPFL Sul Paulista e a CPFL Leste Paulista atenderam 21% das cidades em que atuam, com a doação de 12,7 mil mudas. Já a CPFL Santa Cruz alcançou 37% de seus municípios, com a doação de aproximadamente 18 mil mudas	Bioflora e Prefeituras Municipais
CONTROLE DE PLANTAS AQUÁTICAS	SC	7/8/9	Promover o controle das plantas aquáticas, de forma a garantir o bom funcionamento das turbinas geradoras e o uso múltiplo dos reservatórios das usinas	Em andamento	Em 2010, por exemplo, foram coletados e removidos 22.233 m³ de material (correspondentes a 44,8 hectares) na UHE Americana (SP)	-

## SOCIEDADE

Programa/Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2010	Resultados em 2010	Parceiros
PROGRAMAS AMBIENTAIS DA UHE BARRA GRANDE	SC	7/8/9	Mitigar e compensar impactos socioambientais provocados pelo empreendimento	Em andamento	Criação, juntamente com Associação dos Municípios da Região Serrana (Amures), Ministério Público de Santa Catarina e Consórcio Intermunicipal de Saneamento Básico e Meio Ambiente (Cisama), do Projeto Nascentes do Futuro, destinado a promover a conservação de recursos hídricos	-
PROGRAMAS AMBIENTAIS DA UHE FOZ DO CHAPECÓ	SC	7/8/9	Mitigar e compensar impactos socioambientais provocados pelo empreendimento	Em andamento	Foi firmado convênio com a Prefeitura de Chapecó pelo qual a Foz do Chapecó Energia passou a integrar o Programa Água Boa, que tem como objetivo a preservação de 700 hectares em áreas de nascentes do Lajeado São José	-
PROGRAMAS AMBIENTAIS DA CERAN	SC	7/8/9	Mitigar e compensar impactos socioambientais provocados pelo empreendimento	Em andamento	Conclusão da implantação da faixa de proteção dos reservatórios, com a instalação de 17.713 metros de cercas e plantio de 46.811 mudas	-
PROGRAMAS AMBIENTAIS DA UHE SERRA DA MESA	SC	7/8/9	Mitigar e compensar impactos socioambientais provocados pelo empreendimento	Em andamento	Início de dois projetos destinados a promover a capacitação da mão de obra nas áreas de horticultura e piscicultura no município de Minaçu (GO)	-
SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL	SC/CL/CT	1/2/3/4/5/6/7/8/9/10	Promover o controle das atividades e orientar a execução dos processos operacionais de distribuição e de geração de energia, em sintonia com as exigências das certificações e da legislação ambientais	Em andamento	Anualmente, os processos e os ativos das empresas são avaliados em práticas como utilização de materiais, emissões atmosféricas, efluentes, resíduos e impactos sociais das atividades, o que permite que eventuais imperfeições sejam corrigidas em pouco tempo	-
COMITÊ BRASILEIRO DO PACTO GLOBAL (CBPG)	SC	1/2/3/4/5/6/7/8/9/10	Mobilizar a comunidade empresarial internacional para a adoção de valores fundamentais nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção	Em andamento	A CPFL Energia participou de dez reuniões realizadas pelo organismo, passando a integrar a sua diretoria	Empresas integrantes do Comitê e ONU
CARING FOR CLIMATE	SC	7/8/9	Desenvolver iniciativas voltadas para o combate às causas das mudanças climáticas	Em andamento	O Caring for Climate representa a atuação ambiental do Pacto Global. Como membro do Comitê Brasileiro do Pacto, a CPFL acompanha e participa das discussões do compromisso no Brasil	Empresas signatárias
CARTA ABERTA AO BRASIL SOBRE MUDANÇAS CLIMÁTICAS	SC	7/8/9	Compromisso com a construção de uma economia com baixa emissão de carbono	Em andamento	Em 2010, as 22 empresas signatárias formaram voluntariamente um grupo de trabalho chamado Fórum Clima	Empresas signatárias
FÓRUM CLIMA	SC/CL	7/8/9	Acompanhar os compromissos das empresas e promover o diálogo entre o governo e o setor empresarial para que as políticas de enfrentamento às mudanças climáticas possam atingir os melhores resultados	Em andamento	Em 2010, a CPFL Energia sediou o encontro das 22 empresas participantes, cujo objetivo foi promover o debate em torno da Regulamentação da Política Nacional de Mudanças Climáticas	Empresas signatárias e organizações apoiadoras
PACTO EMPRESARIAL PELA INTEGRIDADE E CONTRA A CORRUPÇÃO	SC/CL	10	Promover o engajamento dos agentes corporativos no combate à corrupção	Em andamento	A CPFL Energia integrou o Grupo de Trabalho do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, participando de suas reuniões e atividades	Empresas signatárias e organizações apoiadoras
COMPROMISSO EMPRESA AMIGA DA CRIANÇA	SC	1/2/4/5	Incentivar o mundo empresarial a desenvolver e garantir direitos fundamentais da criança e do adolescente	Em andamento	Divulgação do programa nas contas de energia das distribuidoras do Grupo CPFL	Empresas parceiras

Programa/Projeto	Público-alvo*	Pacto Global	Objetivos	Situação em 2010	Resultados em 2010	Parceiros
PACTO EMPRESARIAL CONTRA A EXPLORAÇÃO SEXUAL DE CRIANÇAS E ADOLESCENTES NAS RODOVIAS BRASILEIRAS	SC	1/2/4/5	Adoção de medidas práticas visando combater a exploração sexual de crianças e adolescentes nas rodovias brasileiras	Em andamento	A CPFL Energia sediou o 1º Encontro Regional “Na Mão Certa”	Empresas signatárias e organizações apoiadoras
COMPROMISSO CAMPINAS PELA EDUCAÇÃO (CCE)	SC	1/2/5	Promover projetos e programas que resultem em melhorias na qualidade da educação	Em andamento	A CPFL Energia apoiou a organização da 1ª Semana da Educação e participou das reuniões do Comitê de Empresas Signatárias	Empresas signatárias
MOVIMENTO EMPRESARIAL PELA CONSERVAÇÃO E USO SUSTENTÁVEL DA BIODIVERSIDADE	SC	7/8/9	Promover a mobilização do setor empresarial brasileiro e levar um posicionamento ao governo brasileiro sobre o uso da biodiversidade, assumindo compromissos e solicitando ações internas e externas	Em andamento	A CPFL Energia integrou-se à iniciativa e assumiu os compromissos propostos pelo movimento	Empresas signatárias
PROJETO LIGADO NO CLIENTE	CT	-	Aprimorar os processos de atendimento com foco nas necessidades de cada categoria de clientes	Em andamento	A ação Cartão de Visitas dos Eletricistas foi expandida para todos os municípios da CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Jaguariúna e CPFL Santa Cruz; criação do Agente de Relacionamento, com a função de identificar potenciais clientes e facilitar o trâmite da ligação de energia	-
PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA	CT/SC	1/2/7/8/9/10	Promover o combate ao desperdício e incentivar o uso racional da energia elétrica	Em andamento	Foram aplicadas pelas distribuidoras da CPFL Energia R\$ 87,3 milhões em ações do programa	-
GESTÃO SOCIAL CPFL	SC	1/2/5	Capacitar, orientar e apoiar organizações sociais no cumprimento de seu papel no desenvolvimento da sociedade	Em andamento	Lançamento do programa e realização de aulas gratuitas de gestão para as instituições	-
PROGRAMA DE ADEQUAÇÃO DE ÁREAS PARA ARMAZENAMENTO DE TRANSFORMADORES	SC	7/8	Facilitar o controle de vazamento de óleo nos equipamentos, evitando danos ambientais	Em andamento	Execução de obras nas Estações Avançadas de São Carlos, Matão, São José do Rio Preto e Sumaré, no interior paulista	-
PROGRAMA DE CONSERVAÇÃO DA BIODIVERSIDADE AQUÁTICA	SC	7/8	Preservar a biodiversidade nas bacias hidrográficas em que estão localizadas as Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) da CPFL Energia	Em andamento	Soltura de 65 mil alevinos de espécies nativas nos reservatórios	-
PROGRAMA DE REFLORESTAMENTO	SC	7/8	Implantação de projetos de reflorestamento para atender às exigências de órgãos ambientais	Em andamento	Implantação e manutenção de reflorestamentos de espécies nativas, atingindo a marca de 122 mil mudas plantadas desde 2002	Barco Escola e órgãos públicos ambientais
PROGRAMA DE EDUCAÇÃO AMBIENTAL	SC	7/8	Promover a educação e a conscientização ambiental de alunos que visitam as usinas geradoras da CPFL Energia	Em andamento	O projeto da Associação Barco Escola da Natureza atendeu 44 mil pessoas	Barco Escola

\*Acionistas e investidores (AI), clientes (CT), colaboradores (CL), fornecedores (FO), imprensa (IM), comunidade e sociedade (SC).

## ► **Meio ambiente**



## MEIO AMBIENTE

GRI  
1.2 | 4.11 | EC2 | EU21  
EN23 | EN26 | EN28  
EU28 | EN14 | SO1

Com a estratégia de crescer e garantir sua perenidade, o Grupo CPFL Energia tem procurado maximizar os aproveitamentos energéticos e minimizar os impactos ambientais de suas operações, de forma a contribuir para o desenvolvimento sustentável. Nesse sentido, em 2010, os investimentos da Companhia em ações e projetos de caráter ambiental alcançaram um total de R\$ 182 milhões.

Na área ambiental, o conjunto de iniciativas estratégicas da CPFL é orientado para a excelência, buscando sempre o uso racional dos recursos naturais, a difusão do consumo consciente ao longo de sua cadeia de valor e investimentos em inovação para mitigar eventuais impactos diretos das atividades de distribuição, geração e transmissão, que afetam o meio ambiente de diferentes maneiras. As iniciativas de ecoeficiência de todos os processos da Companhia são constantemente monitoradas.

Nas operações de transmissão e distribuição de energia, o principal impacto ambiental das operações da CPFL Energia consiste no corte e na retirada de vegetação, sobretudo no caso de novos empreendimentos, instalados em áreas de vegetação nativa.

A Companhia tem desenvolvido um trabalho meticuloso para identificar possíveis mudanças em ecossistemas decorrentes da implantação e operações de seus ativos:

- ▶ Retirada de vegetação na implantação e manutenção de ativos: iniciativa que compreende, quando necessário, podas arbóreas e extração de árvores. Essas ações podem afetar fauna, flora e até a conservação do solo, dependendo de sua extensão;
- ▶ Utilização de produto florestal madeireiro: o maior consumo de madeira decorre da necessidade de seu uso na fabricação de cruzetas.

Na fase de planejamento da implantação de linhas de transmissão de energia elétrica, a Companhia sempre prioriza traçados que evitem a travessia sobre áreas de vegetação nativa, procurando, assim, diminuir a necessidade de retirada da flora local.

A gestão e mitigação dos impactos ambientais compreendem várias etapas. Para entrar em operação, todos os empreendimentos passam por um processo de licenciamento ambiental, que inclui um detalhado mapeamento dos possíveis



impactos socioambientais e prevê a adoção de diversas medidas de mitigação, com o devido monitoramento de órgãos públicos. O processo de licenciamento ambiental faz parte dos instrumentos da Política Nacional do Meio Ambiente, Lei nº 6.938 de 31 de agosto de 1981, regulamentado pela Resolução Conama nº 237, de 19 de dezembro de 1997, que prevê o estudo dos impactos socioambientais e as ações necessárias para mitigação, sendo analisado e aprovado pelo órgão ambiental competente. Paralelamente, a Companhia utiliza o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) para gerir e controlar possíveis impactos acarretados pela realização de seus serviços.

Parte do Sistema de Gestão Integrada (SGI), o Sistema de Gestão Ambiental (SGA) é composto de procedimentos de identificação e tratamento dos possíveis impactos nas atividades da empresa, englobando tanto as equipes próprias quanto as contratadas. Esses aspectos e riscos são permanentemente acompanhados por meio de programas e ações ambientais. Os processos e os ativos das empresas são avaliados, anualmente, em práticas como a utilização de materiais, emissões atmosféricas, efluentes, resíduos e impactos sociais das atividades, o que permite que eventuais imperfeições sejam corrigidas em pouco tempo.

A preservação do meio ambiente constitui um assunto tratado por todas as unidades de negócios da CPFL e está inserida no planejamento estratégico da empresa. O impacto ambiental é gerenciado desde a etapa do planejamento, passando pela implantação e operação, até a destinação final de resíduos.

Ciente de sua responsabilidade em relação ao tema na sociedade e de que pode contribuir para a melhoria da qualidade de vida das comunidades nas regiões em que atua, a CPFL participa ativamente de fóruns nacionais e internacionais que discutem temas de grande relevância, tais como biodiversidade e mudanças climáticas.

No decorrer de 2010, não ocorreram derramamentos (significativos) nas empresas do Grupo CPFL, registrando-se apenas uma advertência (sanção não monetária) com relação à retirada de um ninho (conhecido como “casa de João de Barro”) de um poste da rede de distribuição, numa época inadequada, considerada de baixa gravidade. Nos últimos três anos, a Companhia não recebeu nenhuma multa por desvios ambientais.

## Comitê de Sustentabilidade

GRI  
4.10 | EC2 | EN14 | EN26

Criado em 2007, o Comitê de Sustentabilidade responde pela integração das diversas ações relacionadas ao meio ambiente, à sustentabilidade e à responsabilidade corporativa que são conduzidas pelas controladas da CPFL. Representantes das diretorias apresentam projetos e discutem os benefícios de cada um deles, alinhando-os ao planejamento estratégico da empresa e às políticas de sustentabilidade e responsabilidade corporativa, buscando, assim, sempre reduzir eventuais impactos.

O planejamento integrado das ações está focado em seis frentes de atuação, alinhadas aos temas que deverão ser monitorados pela gestão das empresas (*ver quadro*).



### 1 – CONSUMO CONSCIENTE

Educação para o consumo consciente  
Definição de metas de redução de consumo de água e energia  
Destinação responsável de resíduos

### 2 – BALANÇO DE CARBONO

Realização de diagnósticos das emissões de gases agravantes do efeito estufa  
Adesão a projetos de neutralização das emissões  
Elaboração e implantação de projetos de Mecanismos de Desenvolvimento Limpo (MDL)

### 3 – CADEIA REVERSA

Programa 6 Sigma, que visa integrar esforços para a implementação de melhorias socioambientais na cadeia reversa, e consumo consciente empresarial, com foco no perfil socioambiental da cadeia produtiva desses produtos

### 4 – BIODIVERSIDADE

Programa de Arborização Urbana, visando à convivência adequada das redes de energia com a vegetação, associada à melhoria da qualidade ambiental e à formação de corredores ecológicos  
Uso de madeira proveniente de fontes certificadas  
Programas de conservação da fauna e flora

### 5 – SUSTENTABILIDADE ENVOLVENDO USINAS

Participação mais direta nas ações socioambientais desenvolvidas nos empreendimentos hidrelétricos, em fundos de desenvolvimento regional e no Projeto Energia Sustentável, do Instituto Acende Brasil

### 6 – ENERGIA PARA O FUTURO

Projetos de pesquisa e desenvolvimento com foco em geração de energia por fontes alternativas  
Apoio a projetos de eficiência energética

## Geração de energias renováveis

GRI  
EN6 | EN18 | EN26

Um dos principais objetivos da CPFL Energia é **liderar, na área de geração, os investimentos em energia renovável**, com foco em biomassa, eólica e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), consolidando sua posição nesse segmento do setor elétrico nacional. Em 2010, a Companhia avançou em seu posicionamento com diversas iniciativas, que têm como denominador comum tornar os empreendimentos do Grupo cada vez mais sustentáveis.

Localizada na divisa dos estados de Santa Catarina e Rio Grande do Sul, com potência total de 855 MW, a UHE Foz do Chapecó iniciou a operação comercial da primeira unidade geradora (UG) em 14 de outubro; a da segunda UG, em 23 de novembro; e a da terceira UG, em 30 de dezembro, cumprindo o cronograma de energização das três unidades geradoras no ano de 2010. O início de operação da quarta e última unidade está previsto para o primeiro trimestre de 2011. Neste caso, os investimentos totalizaram R\$ 2,64 bilhões no empreendimento, sendo que mais de R\$ 500 milhões foram direcionados aos programas socioambientais da usina.

Em 2010, a CPFL Geração adquiriu a PCH Diamante, localizada no município de Nortelândia (MT). Com potência instalada de 4,23 MW e garantia física de 1,77 MW médio, a usina iniciou suas operações em dezembro de 2005.

Devido ao interesse da Companhia na área de biomassa, a CPFL Energia fechou importantes parcerias em 2010, reforçando sua estratégia de investir em cogeração de energia a partir do bagaço de cana-de-açúcar. Por meio da CPFL Bioenergia, parceria com a Baldin Bioenergia, a empresa iniciou, em 27 de agosto, a operação da UTE Baldin, sua primeira usina termelétrica movida a biomassa de cana, com capacidade instalada de 45 MW, no município de Pirassununga (SP). O investimento foi de cerca de R\$ 98 milhões, sendo que um terço da energia gerada será usado na produção da própria usina e o excedente, comercializado no mercado livre pela CPFL.

Ainda no estado de São Paulo, a CPFL também fechou em 2010 um importante projeto com o Grupo Pedra Agroindustrial para gerar bioeletricidade. Com potência total instalada de 145 MW, as usinas da Pedra (em Serrana), Buriti (em Buritizal) e Ipê (em Nova Independência) receberão investimentos que totalizam R\$ 366 milhões e entrarão em operação comercial até abril de 2012.

Para intensificar suas atividades na região Nordeste do País, a CPFL criou a CPFL Bio Formosa – parceria estabelecida com o Grupo Farias para exploração da UTE Baía Formosa, usina movida a bio-

massa, localizada no município de Baía Formosa, no Rio Grande do Norte. O investimento, previsto em R\$ 127 milhões para a instalação de 40 MW, contempla também melhorias nos processos de preparo da cana e substituição das caldeiras, permitindo o aumento da capacidade de geração de energia elétrica e maior eficiência na produção de açúcar e álcool. O início da operação comercial está previsto para julho de 2011.

Para diversificar ainda mais sua matriz, a CPFL deve avançar na geração de energia eólica, produzida a partir da força dos ventos. Em agosto de 2010, a empresa comercializou energia dos empreendimentos Parque Eólico Campo dos Ventos II (30 MW, no Rio Grande do Norte) e UTE

Pedra (70 MW, em São Paulo) no Leilão de Energia de Reserva 2010, realizado pela Aneel. O Parque Eólico Campo dos Ventos II tem sua operação comercial prevista para iniciar em setembro de 2013, enquanto a UTE Pedra deve começar a operar no segundo trimestre de 2012.

Em dezembro de 2009, a CPFL havia vencido o Leilão de Energia de Reserva 2009 de Fonte Eólica, por meio dos Parques Eólicos Santa Clara I, Santa Clara II, Santa Clara III, Santa Clara IV, Santa Clara V, Santa Clara VI e Eurús VI, com potência instalada total de 188 MW. A concorrência foi realizada pela Aneel, em 14 de dezembro de 2009, e as obras de implantação estão em andamento. O início da operação está previsto para julho de 2012.

## Investimentos

GRI  
EN26 | EN30

### INVESTIMENTOS CPFL ENERGIA\* EM PROTEÇÃO AMBIENTAL – 2007/2010 (R\$ MIL)

TIPO DE INVESTIMENTO	2007	2008	2009	2010
Investimentos relacionados com a produção/operação da empresa	50.524	126.362	90.146	89.658
Investimentos em programas e/ou projetos externos	12.150	44.425	69.185	92.516
Total	62.674	170.787	159.331	182.175

\*Consolidado. Fonte: Ibase.

## Distribuição

GRI  
EN26 | EU6 | EU18 | EU23

A atividade de distribuição de energia elétrica, que envolve oito distribuidoras, com quase 6,6 milhões de consumidores, nas regiões Sul e Sudeste, utiliza-se basicamente das vias públicas para instalação de suas estruturas elétricas (postes), não interferindo em locais ricos em biodiversidade.

Para controlar as atividades do segmento, o Sistema de Gestão Integrado (SGI), que abarca o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), utiliza os parâmetros determinados pela certificação dos processos com base em normas e padrões internacionais (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 e SA 8000). Além disso, a Companhia utiliza uma instrução interna, formatada como CPFL Padrão, que permite o alinhamento e a sistematização de procedimentos em relação a todas as

atividades executadas pelos eletricitistas, enfatizando condições de segurança e integridade física na execução das manutenções. A convivência com as áreas verdes e o trato com a vegetação também integram o roteiro de orientações técnicas.

Em 2010, foram concluídos todos os treinamentos dos eletricitistas efetivos, fechando todo o ciclo de padronização de procedimentos de manutenção nas empresas – CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Santa Cruz, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista, CPFL Mococa, CPFL Jaguariúna e RGE.

Além desses procedimentos, todos os colaboradores, efetivos e terceiros são treinados em saúde e segurança com base na Norma Regulamentadora nº 10 (NR10), que trata da segurança em instalações e serviços em eletricidade.

GRI  
EN26

## Geração

Os dois principais impactos sobre o meio ambiente dos empreendimentos de geração de que o Grupo CPFL participa são o barramento de cursos d'água e a inundação das áreas necessárias à formação dos reservatórios, o que pode provocar alterações nos meios físico, biótico e socioeconômico da região.

Tais impactos, no entanto, são devidamente mitigados e/ou compensados, segundo o processo de licenciamento ambiental, previsto na legislação. A construção de todos os empreendimentos de geração é iniciada apenas depois da obtenção das licenças ambientais por parte dos órgãos competentes.

Os impactos relacionados à construção e à operação de usinas hidrelétricas normalmente são proporcionais ao porte do empreendimento. Para as PCHs, por conta da pequena extensão das áreas de inundação dos reservatórios, não há impactos significativos sobre a biodiversidade local. Já para os empreendimentos de grande porte, a inundação de remanescentes florestais para a formação do reservatório

pode resultar na eliminação de hábitat, com impacto sobre a fauna e a flora da região. Todos os empreendimentos, no entanto, são obrigatoriamente avaliados pelos órgãos ambientais competentes.

Os empreendimentos de geração de energia que utilizam potencial hídrico, por sua própria natureza, são instalados em Áreas de Preservação Permanente (APP), não afetando, entretanto, Unidades de Conservação, sejam federais, estaduais ou municipais.

A implantação e a operação de empreendimentos que interferem em hábitat ricos em biodiversidade seguem os requisitos legais aplicáveis. São traçadas ações ambientais que buscam mitigar e compensar adequadamente os impactos ambientais provocados pelas atividades da Companhia. Essas iniciativas, agrupadas em programas, são consolidadas no Projeto Básico Ambiental de cada empreendimento, cuja execução é acompanhada pelos órgãos ambientais no processo de licenciamento ambiental.

	UHE BARRA GRANDE	UHE CAMPOS NOVOS	UHE MONTE CLARO	UHE 14 DE JULHO	UHE CASTRO ALVES	UHE FOZ DO CHAPECÓ	SERRA DA MESA
Área total de terreno (km²)	125,8	50,5	4,2	9,5	10,3	86,1	1.755,1
Área inundada (km²)	83,2	25,6	0,7	2,8	3,1	46,6	1.754,8
Área com vegetação primária (km²)	20,8	-	-	-	-	-	ND
Área com vegetação secundária em estágios médio e avançado de regeneração (km²)	45,7	9,9	0,1	0,7	2,2	14,6	ND
Área de preservação permanente (km²)	42,4	20,7	2,6	5,6	6,4	34,1	ND
Área construída (km²)	0,2	0,2	0,0	0,0	0,0	0,2	30,7
Área construída/ Área total (%)	0,1	0,3	0,9	0,4	0,3	0,3	0,0
Potência instalada (MW)	690,0	880,0	130,0	100,0	130,0	855,0	1.275,0
Potência instalada/ Área inundada (MW/km²)	8,5	34,4	179,6	35,5	41,8	18,3	0,7

## Ações e programas de mitigação

GRI  
EN26

### Programa de Arborização Urbana

Com foco nos municípios das áreas de concessão das controladas do Grupo, o programa tem por objetivo doar mudas de espécies adequadas à convivência com as redes de distribuição de energia e demais equipamentos urbanos. A partir de parcerias com prefeituras, organizações não governamentais (ONGs) e associações de moradores, a iniciativa visa reduzir a necessidade de podas e intervenções na arborização, garantir a qualidade da distribuição de energia elétrica aliada aos benefícios da arborização adequada e conscientizar e educar a população quanto à relevância do tema.

Em 2010, por meio do programa, a CPFL Paulista atendeu 38% dos municípios de sua área de atuação, com a doação de 200,5 mil mudas. Já a CPFL Piratininga atingiu 25,93% dos municípios de sua área, com a doação de 9.200 mudas. Juntas, a CPFL Sul Paulista e a CPFL Leste Paulista atenderam 21% das cidades em que atuam, com a doação de 12,7 mil mudas. Já a CPFL Santa Cruz alcançou 37% de seus municípios, com a doação de aproximadamente 18 mil mudas.

Para atender à iniciativa, a CPFL Energia mantém dois viveiros, localizados nos municípios de Pedreira e São Joaquim da Barra (SP), com capacidade total de produção de 300 mil mudas/ano. Em 2009, foi inaugurado um viveiro de mudas na Pequena Central Hidrelétrica (PCH) Lençóis, localizada no município de Macatuba, com capacidade para produzir e armazenar 160 mil mudas/ano.



### Semana do Meio Ambiente

A cada ano, em parceria com educadores e apoiada por profissionais especializados na área, a CPFL Energia desenvolve uma programação especial para comemorar a Semana Nacional do Meio Ambiente, com a realização de palestras e atividades voltadas para a discussão de assuntos relevantes, destacando-se aquecimento global, consumo consciente e uso racional de recursos naturais.

Em 2010, a Semana do Meio Ambiente teve como tema “As mudanças começam por você”, com o intuito de conscientizar o público de que pequenas mudanças nas ações diárias podem trazer grandes benefícios ao meio ambiente. Na ocasião, foram realizadas diversas atividades para o público externo: oficinas mostrando o funcionamento de aquecedores solares, gincana ecológica e teatro infantil. Da mesma maneira, também foram feitas iniciativas para o público interno: doação de 1.726 mudas, *test drive* do carro elétrico, oficina de sabão a partir de óleo de cozinha usado e palestra sobre economia de baixo carbono.

## Certificações ambientais

GRI  
EN14 | EN26

Certificar ambientalmente os processos constitui uma forma de tornar transparente que a CPFL Energia se dedica a prestar serviços de qualidade à sociedade, atestando que a gestão da empresa também se preocupa com a sustentabilidade de suas atividades. Em 2010, a empresa manteve o escopo da ISO 14001 das controladas e dos novos empreendimentos.

### Certificação ISO 14001

Em 2010, duas distribuidoras da CPFL Energia em São Paulo, a CPFL Paulista e a CPFL Piratininga, obtiveram expansão no escopo da ISO 14001, com a certificação de 11 subestações e 3.223 km de linhas de

transmissão. As duas empresas possuem certificação para o escopo “convivência da rede de distribuição urbana de energia elétrica com o meio ambiente e serviços da transmissão de energia elétrica”.

Ainda em 2010, foram mantidas as certificações ambientais das 17 Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), certificadas desde 2003, para o escopo “Geração hidráulica de energia” e também da RGE para o sistema de redes de distribuição e subtransmissão de energia.

A UHE Barra Grande passou por auditoria realizada pela British Standards Institution (BSI) e também manteve a certificação na norma ISO 14001 para o escopo “Sistema para gerenciamento dos riscos ambientais (gestão do reservatório, operação e manutenção, geração de energia)”, comprovando o elevado nível de desempenho ambiental atingido pela usina.

No ano de 2010 foram realizadas duas auditorias externas na Ceran, que tiveram como recomendação a manutenção das certificações do Sistema de Gestão Integrada das UHEs Monte Claro, Castro Alves e 14 de Julho. Para a ISO 14001, foram ressaltadas nos relatórios de auditoria as seguintes indicações positivas:

- ▶ Melhorou o tratamento das informações obtidas no monitoramento das Áreas de Preservação Permanente (APPs) – auditoria externa realizada pela Det Norske Veritas (DNV).
- ▶ Houve melhoria no monitoramento do Projeto Básico Ambiental – auditoria externa realizada pela DNV.



## Ações de controle ambiental

GRI  
EN4 | EN13 | EN14 | EN26

As empresas controladas adotam programas permanentes de ações ambientais em suas atividades cotidianas, visando evitar ou mitigar riscos ao meio ambiente nas iniciativas gerenciadas pela CPFL Energia.

### Programa de Adequação de Áreas para Armazenamento de Transformadores

O programa, que integra os procedimentos básicos da CPFL Energia, tem por objetivo facilitar o controle de vazamentos de óleo em equipamentos. Entre as iniciativas que contempla está a construção de pisos de concreto impermeáveis sobre os quais ficam os transformadores, nos projetos de subestações.

Em 2010, foram executadas obras com essa finalidade nas Estações Avançadas de São Carlos, Matão, São José do Rio Preto e Sumaré, num investimento total de R\$ 104 mil.

### Madeira com atestado de origem

A CPFL Energia exige de seus fornecedores homologados de madeira a apresentação de toda a documentação expedida por autoridades ambientais federal, estadual e municipal.

Com essa exigência, a CPFL Energia busca assegurar que toda a madeira nativa empregada na construção de estruturas necessárias à distribuição de energia, como as cruzetas, seja proveniente de projetos sustentáveis. Tal procedimento faz parte das instruções da empresa para a contratação de material e serviços, sendo previsto, portanto, nos contratos de compra firmados com os fornecedores da Companhia.

### Fontes geradoras

A energia consumida pela CPFL Energia provém, predominantemente, de usinas hidrelétricas (portanto, fonte renovável de energia), cujas determinações e ações regulatórias estão submetidas ao Operador Nacional do Sistema (ONS) e à Aneel.

### Matriz de Energia Elétrica - Brasil

EMPREENHIMENTOS EM OPERAÇÃO							
TIPO	CAPACIDADE INSTALADA		%	TOTAL		%	
	Nº de Usinas	(kW)		Nº de Usinas	(kW)		
Hidro	892	80.670.179	66,3	892	80.670.179	66,3	
Gás	Natural	94	11.244.614	130	13.025.897	10,7	
	Processo	36	1.781.283				
Petróleo	Óleo Diesel	835	4.008.085	867	7.041.592	5,8	
	Óleo Residual	32	3.033.507				
Biomassa	Bagaço de Cana	319	6.242.436	392	7.918.211	6,5	
	Licor Negro	14	1.228.898				
	Madeira	41	359.527				
	Biogás	12	68.442				
	Casca de Arroz	6	18.908				
Nuclear		2	2.007.000	2	2.007.000	1,6	
Carvão Mineral	Carvão Mineral	10	1.944.054	10	1.944.054	1,6	
Eólica		51	928.986	51	928.986	0,8	
Importação	Paraguai		5.650.000		8.170.000	6,7	
	Argentina		2.250.000				
	Venezuela		200.000				
	Uruguai		70.000				
<b>Total</b>	<b>2.345</b>	<b>121.707.559</b>	<b>100</b>	<b>2.345</b>	<b>121.707.559</b>	<b>100</b>	

\*Fonte: Aneel. Disponível em: <<http://www.aneel.gov.br/aplicacoes/capacidadebrasil/OperacaoCapacidadeBrasil.asp>>



### Redução de impactos nas áreas de geração

A biodiversidade é o foco de ações desenvolvidas pela CPFL Energia, destacando-se os programas de monitoramento e conservação de fauna e flora, restauração florestal do entorno dos reservatórios e aplicação de recursos na criação e consolidação de Unidades de Conservação. A Companhia oferece respaldo técnico e financeiro para a conservação/preservação de espécies da flora e da fauna brasileiras nas áreas onde atua.

### Programa de Conservação da Biodiversidade Aquática

A CPFL Energia investe em ações para manutenção da biodiversidade que vão além das exigências ambientais legais. O objetivo é conservar e preservar a biodiversidade das bacias hidrográficas em que estão localizadas as suas Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), nas quais são desenvolvidas as seguintes ações:

#### Repovoamento de rios e reservatórios

Utilização de alevinos de espécies nativas para o repovoamento de rios e reservatórios. Em 2010, foram realizadas ações de soltura de 65.000 alevinos de espécies nativas nos reservatórios.

#### Manutenção dos sistemas de transposição para peixes

Em algumas de suas usinas, a CPFL Energia adota Mecanismos de Transposição de Barragem (escadas para peixes). Nesses casos, o objetivo é mantê-los em perfeitas condições estruturais e operando de forma adequada.

#### Reflorestamento ciliar

As funções mais importantes dos reflorestamentos ciliares são o fornecimento de suporte alimentar à fauna aquática e a conservação dos recursos hídricos. Em 2010, foram plantadas 20.584 mudas nativas em Área de Preservação Permanente (APP) dos corpos hídricos da área de atuação da CPFL.

#### Programa de educação ambiental

A CPFL Geração patrocina os projetos Voluntário Ambiental, Navegando nas Águas do Conhecimento e Jovem Cidadão da

### ESPÉCIES AMEAÇADAS DE EXTINÇÃO\*

EMPREENDI- MENTO	FAUNA	FLORA
UHE Campos Novos	7 mamíferos (lista Ibama) 12 aves (1 Ibama*; 11 IUCN**)	2 espécies (2 famílias)
UHE Barra Grande	13 mamíferos (9 famílias) 1 anfíbio (1 família) 2 répteis (1 família) 15 aves (9 famílias)	1 espécie (1 família)
Ceran***	9 mamíferos (7 famílias) 3 aves (3 famílias)	15 espécies (8 famílias)
Foz do Chapecó	Não há dados para o reservatório. Na área do canteiro de obras não foram identificadas espécies ameaçadas ou em risco de extinção	—

\*Lista Oficial das Espécies Brasileiras Ameaçadas de Extinção (Ibama, 2003).

\*\*IUCN 2007. 2007 IUCN Red List of Threatened Species. <[www.iucnredlist.org](http://www.iucnredlist.org)>. Download em 26.03.2008.

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

Natureza, da Associação Barco Escola da Natureza, que permitem uma abordagem de diferentes aspectos ambientais, com ênfase para a preservação dos recursos hídricos, da biodiversidade aquática e da geração de energia hidráulica.

#### Patrocínios a projetos e ações voltados à conservação da biodiversidade aquática

Em 2010, a CPFL Geração deu continuidade a parcerias com órgão governamentais e não governamentais em projetos que visam à conservação da biodiversidade aquática. Destacam-se, entre eles: a doação de 7 mil mudas de espécies nativas regionais adequadas ao plantio ciliar, a disponibilização de acomodações à Polícia Ambiental para a correta fiscalização dos locais de reprodução, o desenvolvimento de formas jovens de peixes (larvas, pós larva, alevinos e juvenis) e a fiscalização do período de defeso da piracema.

### Programa de reflorestamento

Na implantação e operação de empreendimentos de geração, transmissão e distribuição de energia é necessário obter autorizações dos órgãos ambientais competentes quando há atividades que exigem o corte de vegetação nativa ou a intervenção em Áreas de Preservação Permanente (APP). Para obter tais autorizações, uma das condições impostas pelas autoridades é a obrigatoriedade da reposição florestal, o que leva a CPFL Energia a se comprometer com a implantação de projetos de reflorestamento.

Os reflorestamentos são planejados para áreas onde é favorecida a interligação de

hábitat, possibilitando que se estabeleça contato entre fragmentos florestais e estimulando o fluxo gênico entre populações naturais.

Em 2010, as empresas do Grupo CPFL Energia implantaram e realizaram manutenção em reflorestamentos de espécies nativas, localizados em diversos municípios de sua área de atuação. Com essas iniciativas, atingiu-se um total de quase 122 mil mudas plantadas desde 2002, em projetos devidamente avaliados e aprovados pela Companhia Ambiental do Estado de São Paulo (Cetesb).

## Comunidades

GRI  
EN14 | EN26 | EU20  
EU22 | EN12 | SO1

A CPFL Energia adota programas de mitigação dos impactos provocados pelas usinas geradoras do Grupo para as comunidades afetadas por seus empreendimentos. Para cada área impactada foi definido um modelo local de atendimento à população.

### Foz do Chapecó Energia – UHE Foz do Chapecó

A UHE Foz do Chapecó destinou recursos ao programa Novo Rumo, desenvolvido pela Foz do Chapecó Energia com apoio do Sebrae, para a geração de emprego e renda. Com os recursos repassados pela empresa, foram constituídas associações que atuam na implantação de projetos coletivos nas áreas agrícola e industrial.

O objetivo da iniciativa é oferecer alternativas de renda e melhoria de vida ao público-alvo do programa, que são as famílias residentes na região atingida pelo empreendimento, mas que não preenchem os requisitos de acesso aos programas de reassentamento. O investimento da Foz do Chapecó no programa Novo Rumo soma cerca de R\$ 5 milhões.

### UHE Serra da Mesa

Na Usina Hidrelétrica Serra da Mesa, a CPFL deu continuidade aos projetos vinculados ao Fundo de Desenvolvimento da Região Norte-Nordeste de Goiás – uma iniciativa conjunta entre Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), Ministério de Minas e Energia (MME), Furnas, Tractebel Energia e Sebrae-GO (Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Goiás). A contribuição da CPFL Geração se deu por meio da aquisição de terras e equipamentos agrícolas, destinados aos projetos de agricultura, com geração de emprego e renda.

Também na UHE Serra da Mesa, CPFL e Furnas participaram das tratativas que resultaram em 114 acordos com famílias identificadas a partir de Auditoria Social realizada pelas empresas, concluindo satisfatoriamente as negociações iniciadas em 2003. Os benefícios concedidos como parte desses acordos visam melhorar as condições de vida das famílias e também à geração de outras oportunidades de renda.



### **Enercan – Campos Novos Energia (UHE Campos Novos)**

A Enercan deu prosseguimento, em 2010, às ações do Fundo de Desenvolvimento Rural (FDR), com o repasse de recursos para o financiamento de projetos coletivos de agronegócios nos municípios da área de influência da UHE Campos Novos. Constituído por recursos repassados em caráter rotativo pela Enercan, o fundo foi a fonte de crédito para produtores do município, além das cidades de Celso Ramos, Abdon Batista, Anita Garibaldi e Cerro Negro. Foram aplicados cerca de R\$ 2,4 milhões, em 21 projetos, abrangendo 417 famílias na região da usina. Os recursos concedidos retornam ao fundo para serem direcionados para o financiamento de novos projetos.

Pelo segundo ano consecutivo, a Enercan foi uma das empresas vencedoras do Prêmio Empresa Cidadã, concedido anualmente pela Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil – Seccional Santa Catarina. A empresa já havia sido premiada, em 2009, pelos resultados obtidos com o Fundo de Desenvolvimento Rural (FDR). Na edição de 2010, o case “Arte na Praça” foi selecionado na categoria Desenvolvimento Cultural, em reconhecimento ao apoio concedido a diversos projetos culturais, como peças teatrais, cinema ao ar livre, circo na praça, orquestras e corais, publicação de livros e apoio a festivais de música.

### **Baesa – Energética Barra Grande (UHE Barra Grande)**

Em 2010, a Baesa apoiou a produção do livro *Sua Majestade, o Rio Pelotas: Memórias, Histórias e Heranças de um Rio*, de autoria de Christina Elisa Baumgarten. O objetivo era tornar a obra mais acessível à população, com a distribuição da maioria dos 3 mil exemplares para escolas, bibliotecas, universidades e prefeituras da região de abrangência da Usina Hidrelétrica Barra Grande.

Com o apoio da Emater (Associação Rio-grandense de Empreendimentos de Assistência Técnica e Extensão Rural), a Baesa contribuiu para o estímulo à criação de suínos, por meio de cursos de capacitação e com a doação de 28 cabeças às famílias do Reassentamento São Francisco de Assis, implantado pela Companhia. A criação de frangos foi outra nova atividade econômica que recebeu o incentivo da Baesa em 2010. Ao todo, 122 pessoas foram orientadas e treinadas para a criação de frango colonial por famílias residentes em comunidades rurais implantadas pela empresa.

### **Ceran – Complexo Rio das Antas (UHEs Monte Claro, Castro Alves e 14 de Julho)**

A Ceran patrocinou em 2010, pelo terceiro ano consecutivo, a Gincana Ecológica de Bento Gonçalves. No mesmo período, a Ceran ofereceu apoio financeiro, por meio da Lei de Incentivo à Cultura (LIC), à restauração e à reforma do imóvel que sedia a Casa da Cultura Frei Rovílio Costa, localizada no centro de Veranópolis (RS). Entre as melhorias realizadas, destaca-se a instalação de um elevador destinado a pessoas com deficiência. Também por meio da LIC, a Ceran foi uma das empresas apoiadoras do filme *A Casa Elétrica*, dirigido por Gustavo Fogaça.

A Ceran firmou parceria com a Fundação Universidade Caxias do Sul (FUCS), no âmbito do Projeto Encantas (Elementos Históricos e Culturais na Área do Complexo Energético Rio das Antas), para a edição do livro *A Cozinha Colonial do Rio das Antas*, de Cleodes M. P. J. Ribeiro e José C. Pozenato. Distribuída em 2010 às escolas e às prefeituras dos municípios que integram o Complexo Energético Rio das Antas, a publicação tem o mérito de manter viva a cultura gastronômica do Vale do Rio das Antas.

### Programa de Educação Ambiental

Trata-se de um programa permanente, adotado nas companhias geradoras, envolvendo não apenas o público interno, mas toda a sociedade. Desde 2006, a CPFL Geração distribui cartilhas com conteúdo voltado para a conscientização ambiental aos milhares de alunos de várias faixas etárias que visitam as usinas.

Durante a realização dessas visitas são abordados diferentes aspectos da proteção ao meio ambiente, com ênfase à preservação dos recursos hídricos e, consequentemente, da geração hidráulica de energia.

Em 2010, o Projeto da Associação Barco Escola da Natureza, patrocinado pela CPFL, atendeu mais de 44 mil pessoas. Criada em 2000, a Associação Barco Es-

cola é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (Oscip) que tem como objetivo promover a educação ambiental e colaborar para a preservação do meio ambiente, em especial do Reservatório Salto Grande, em Americana, no interior de São Paulo.

### Programa de Controle de Plantas Aquáticas

O controle das plantas aquáticas exercido pelas geradoras é uma das iniciativas fundamentais para garantir o bom funcionamento das turbinas geradoras e o uso múltiplo dos reservatórios das usinas. No reservatório da UHE Americana, por exemplo, em 2010 houve a coleta e a remoção de 22.233 m<sup>2</sup> de material (correspondentes a 44,8 hectares).

## Gestão interna dos impactos ambientais

GRI  
EN3 | EN5 | EN8 | EN9  
EN16 | EN17 | EN18  
EN19 | EN26 | EN29  
EC2 | EU5

A CPFL Energia monitora, permanentemente, o consumo de energia elétrica, combustível e água nas suas controladas, produzindo indicadores analisados cotidianamente, que servem de referência ao planejamento de ações futuras.

#### CONSUMO DE ENERGIA

ENERGIA (GJ*)	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
CPFL Energia	92.465	101.836	102.129	105.806	119.001	118.848	114.501
CPFL Paulista	66.792	66.927	69.764	72.950	74.151	72.177	73.948
CPFL Piratininga	13.704	14.380	14.270	13.453	18.736	17.891	15.802
CPFL Geração	7.018	7.722	6.655	6.841	7.026	7.530	6.669
RGE	4.951	6.357	6.929	8.003	10.465	12.814	5.330
CPFL Santa Cruz	ND	6.092	4.142	4.158	3.914	3.511	3.115
CPFL Jaguariúna	ND	358	369	401	4.709	4.925	4.784
CPFL Serviços	-	-	-	-	-	-	2.904
CPFL Atende	-	-	-	-	-	-	1.950

\* O consumo de energia, em kWh, foi convertido para GJ (109 J), multiplicando-se pelo fator 0,0036.

Nas instalações do Grupo CPFL Energia, a água é utilizada essencialmente nas atividades administrativas, suprimindo as necessidades básicas de colaboradores, do serviço de limpeza das instalações e de refrigeração do ambiente de trabalho.

A CPFL Energia consumiu em 2010 um total de 308 mil m<sup>3</sup> de água, dos quais

163 mil m<sup>3</sup> oriundos da rede pública e 145 mil m<sup>3</sup>, de poços. Em 2009, a inclusão do consumo de água de poços artesianos abertos nas Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs) de São Paulo promoveu uma elevação dos números desse indicador, que ganhou maior confiabilidade e transparência.

### CONSUMO TOTAL DE ÁGUA DA CPFL ENERGIA (M<sup>3</sup>/ANO) POR FONTE

ANO	REDE PÚBLICA	POÇOS ARTESIANOS	TOTAL
	(EM M <sup>3</sup> /ANO)	(EM M <sup>3</sup> /ANO)	(EM M <sup>3</sup> /ANO)
2010 <sup>1</sup>	163.144	145.129	308.273
2009 <sup>1</sup>	132.291	164.198	296.489
2008 <sup>2</sup>	160.192	13.195	173.387
2007 <sup>2</sup>	157.895	18.062	175.957
2006 <sup>3</sup>	173.541	0	173.541
2005 <sup>4</sup>	134.025	19.430	153.455
2004 <sup>5</sup>	107.668	40.623	148.291

<sup>1</sup>Inclui CPFL Brasil, CPFL Geração (com PCHs) e as oito distribuidoras do Grupo. A partir de 2009 foi incluído o consumo das PCHs da CPFL Geração.

<sup>2</sup>Inclui CPFL Brasil, CPFL Geração, CPFL Paulista, CPFL Piratininga, RGE, CPFL Santa Cruz, CPFL Jaguariúna e CPFL Energia.

<sup>3</sup>Consumo correspondente às unidades CPFL Paulista, CPFL Piratininga e RGE.

<sup>4</sup>Consumo correspondente às unidades CPFL Paulista, CPFL Piratininga e CPFL Geração.

<sup>5</sup>Consumo correspondente às unidades CPFL Paulista e CPFL Piratininga.

A sede da CPFL Energia, em Campinas, mantém desde 2008 um sistema de captação e aproveitamento de água pluvial que permite a reutilização da água da chuva para finalidades que não demandam água potável, como a rega de jardins e a limpeza da praça, entre outras atividades.

Esse sistema ocupa uma área de 3.440 m<sup>2</sup>, instalada nos telhados de dois prédios e no lago do Centro de Operações do Sistema (COS), permitindo a filtragem da água e seu armazenamento em um reservatório com capacidade para 196.900 litros.

A geração de efluentes pela CPFL não apresenta volumes significativos. Todo o efluente gerado como resultado de suas operações é destinado aos serviços de coleta e tratamento de esgoto dos municípios nos quais a empresa está sediada. Nos locais onde não há serviços de coleta

de esgoto são utilizadas fossas sépticas para recolher os efluentes.

As empresas do Grupo CPFL também fazem o monitoramento e a gestão do consumo de combustíveis em suas atividades. As empresas realizam um acompanhamento dos impactos resultantes do uso de gasolina, diesel e álcool, com o objetivo de mitigar os efeitos de sua combustão ao meio ambiente. O consumo total de combustíveis fósseis utilizados nos geradores do Grupo CPFL Energia em 2010 foi de 46 GJ.

GRI  
EN18 | EN3

CONSUMO ANUAL DE COMBUSTÍVEL PELA FROTA DE VEÍCULOS DA CPFL ENERGIA (EM GJ)

ANO	GASOLINA (GJ)	DIESEL (GJ)	ÁLCOOL (GJ)	TOTAL
2010	57.251	127.769	25.861	210.881
2009	55.816	126.448	22.734	204.998
2008	86.339	139.598	15.963	241.901
2007	82.505	112.741	11.430	206.676
2006	81.860	105.884	8.536	196.280
2005	54.416	105.884	5.836	166.136
2004	55.953	85.493	6.257	147.702
2003	52.515	80.409	8.230	141.154

Fonte: Balanço Energético Nacional 2008 - página 159.  
Obs.: 1 cal = 4,1868 J.

CONSUMO ANUAL DE COMBUSTÍVEL PELA FROTA DE VEÍCULOS DA CPFL ENERGIA (LITROS)

ANO	GASOLINA (L)	DIESEL (L)	ÁLCOOL (L)
2010	1.776.788	3.597.032	1.211.919
2009	1.732.254	3.559.828	1.065.384
2008	2.679.551	3.930.045	748.092
2007	2.560.551	3.173.950	535.635
2006	2.540.538	2.980.914	399.999
2005	1.688.804	2.980.914	273.473
2004	1.736.494	2.406.830	293.212
2003	1.629.793	2.263.729	385.665

## Gestão das emissões de gases de efeito estufa

O compromisso com a sustentabilidade e a adoção de iniciativas destinadas a evitar ou reduzir o aquecimento global são valores e ações fundamentais para a CPFL Energia. Por conta disso, o desenvolvimento de ações destinadas à gestão das emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa (GEEs) foram ampliadas em 2009, passando a abarcar iniciativas como *benchmarking*, definição de diretrizes para o desenvolvimento organizacional e elaboração de inventário de emissões de GEEs, referentes a 2009, de todas as empresas do Grupo.

O inventário também incluiu um levantamento da emissão de gases que afetam a camada de ozônio, tendo sido mapeado o consumo de hexafluoreto de enxofre (SF6) e hidroclorofluorcarbonetos (HCFC). A coleta de informações foi realizada entre o final de 2009 e o início de 2010, quando o trabalho, foi concluído no primeiro semestre.

Com esse inventário, buscou-se identificar as atividades que influem, indiretamente, para o aumento das emissões, como viagens de negócios de funcionários, transporte de produtos em veículos que não fazem parte da frota do Grupo e terceirização de atividades centrais e de eliminação/gestão de resíduos fora dos limites do inventário.

O inventário também permitiu à CPFL Energia obter um conhecimento mais preciso das emissões associadas às suas atividades; desenvolver programas de compensações voluntárias; identificar novas oportunidades de projetos de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL); quantificar as emissões futuras em razão de novos investimentos e o crescimento orgânico da Companhia; identificar processos que possam ser aprimorados, visando obter ganhos de eficiência e redução de emissões; e apoiar ações corporativas quanto às mudanças climáticas.

Com a conclusão do inventário de GEEs, em 2010, verificou-se que as emissões relativas ao ano de 2009 foram de 131.588 tCO<sub>2</sub>e, sendo que 66,22% desse total correspondeu a perdas técnicas verificadas na distribuição e na transmissão de energia – a despeito de a CPFL já possuir índices mínimos de perdas técnicas. Em 2009, o total de escape de gases refrigerantes que afetam a camada de ozônio, em decorrência das operações do Grupo CPFL Energia, foi de 431 Kg.

Quanto à proposta da CPFL Energia de obter, com a realização do inventário, um diagnóstico de projetos de redução das emissões de GEEs, não foi identificada, no atual cenário em que se insere o Grupo, uma iniciativa de mitigação mensurável que promovesse uma significativa diminuição dessas emissões. Nesse trabalho



### Saiba mais >>

Todos os programas da gestão ambiental das unidades geradoras da Ceran Energia podem ser acompanhados pelo [site <www.ceran.com.br>](http://www.ceran.com.br).

também se analisou a tendência de evolução do perfil das emissões de GEE da CPFL Energia em curto, médio e longo prazos, com base em decisões ou rumos tomados pela empresa.

Considerando os investimentos previstos em usinas térmicas e a projeção de crescimento significativo do segmento de distribuição de energia elétrica, a intensidade de emissões de GEE decorrentes das operações da CPFL Energia poderá aumentar nos próximos cinco anos. Todavia, a empresa também tem realizado investimentos significativos em geração de energia elétrica, a partir de fontes renováveis, principalmente na geração eólica e na cogeração de energia do bagaço (biomassa) de cana.

### Mecanismo de Desenvolvimento Limpo

Os projetos da CPFL Energia destinados a contribuir para a redução das emissões de gases de efeito estufa (GEEs) geram Certificados de Redução de Emissões de CO<sub>2</sub> (CERs), que podem ser comercializados no âmbito do Protocolo de Quioto.

Graças ao Programa de Repotenciação das Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCHs), iniciado em 2001 com o objetivo de ampliar a potência instalada das usinas sem aumentar a área inundada, a CPFL Energia conseguiu desenvolver um projeto de Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) e comercializar os CERs.

A CPFL Geração de Energia e a Ceraan comercializaram os créditos de carbono obtidos com a operação em 2009. As PCHs repotenciadas da CPFL Geração obtiveram em 2010 faturamento bruto de € 259.565. No mesmo período, a UHE Monte Claro, operada pela Ceraan, faturou o equivalente a € 1.536.685.

### EMISSIONES GERADAS PELO USO DE COMBUSTÍVEIS

ANO	EMISSIONES (TCO <sub>2</sub> )
2010	15.237
2009	14.813
2008	17.289
2007	14.687
2006	13.916
2005	11.930
2004	10.529
2003	10.069

Base de cálculo (Cetesb):

1 litro de óleo diesel = 2,669 kg CO<sub>2</sub>

1 litro de gasolina = 2,098 kg CO<sub>2</sub>

1 litro de álcool hidratado = 1,575 kg CO<sub>2</sub>

### Gestão da frota

A CPFL Energia mantém um programa permanente de Gestão da frota, que tem por base um plano de manutenção preventiva para todos os veículos e equipamentos de transporte do Grupo. O principal objetivo é manter a frota em condições operacionais e, com isso, garantir a proteção do meio ambiente.

A iniciativa abrange um plano de controle semestral da emissão de particulados (fumaça preta) para toda a frota movida a diesel do Grupo. Os laudos são emitidos por empresa homologada para a realização desses testes.

## Reutilização e reciclagem

GRI  
EN1 | EN26

A gestão de resíduos realizada pela CPFL Energia constitui uma preocupação constante diante do objetivo de evitar a poluição dos ecossistemas em decorrência de suas atividades. Com esse propósito, os resíduos são destinados somente para Unidades Licenciadas pelos órgãos ambientais competentes e mediante emissão de certificado de destinação final.

O programa adotado pela CPFL nessa frente identifica e classifica os principais resíduos gerados nos diferentes processos desenvolvidos pela empresa. Para cada um dos diferentes resíduos identificados, o Grupo estabeleceu as normas de armazenamento transporte e as melhores formas de destinação apropriadas, atendendo à legislação vigente.

Uma empresa licenciada pelo Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis (Ibama), no Paraná, por exemplo, realiza a descontaminação e a reciclagem das lâmpadas de iluminação pública com vapor de sódio e vapor de mercúrio queimadas, recolhidas e enviadas pela CPFL Energia. A descontaminação e a reciclagem dos materiais (mercúrio, alumínio e vidro) reduzem o risco de contaminação de aterros sanitários e também evitam a utilização de novos recursos naturais, contribuindo para a sua preservação.

ARMAZENAMENTO E DESTINAÇÃO DE SUCATAS*			
CPFL PAULISTA			
ANO	LÂMPADAS DESTINADAS	LÂMPADAS SUBSTITUÍDAS	% DESCONTAMINADAS/ SUBSTITUÍDAS
2003	91.857	141.771	64,79
2004	133.600	131.505	101,59
2005	122.513	136.556	89,72
2006	128.548	146.805	87,56
2007	92.307	93.782	98,43
2008	115.976	149.957	77,34
2009	381	194.000	0,20
<b>2010</b>	<b>183.319</b>	<b>234.463</b>	<b>78,19</b>
CPFL PIRATININGA			
2003	17.136	46.548	36,81
2004	13.670	55.392	24,68
2005	28.312	42.245	67,02
2006	29.506	34.623	85,22
2007	27.693	30.426	91,02
2008	0	43.444	0*
2009	157	56.994	0,28
<b>2010</b>	<b>46.756</b>	<b>66.763</b>	<b>70,03</b>

CPFL ENERGIA			
ANO	LÂMPADAS DESTINADAS	LÂMPADAS SUBSTITUÍDAS	% DESCONTAMINADAS/ SUBSTITUÍDAS
2003	108.993	188.319	57,88
2004	147.270	186.897	78,80
2005	150.825	178.801	84,35
2006	158.054	181.428	87,12
2007	120.000	124.208	96,61
2008	115.976	193.401	59,97
2009	538	250.994	0,21
<b>2010</b>	<b>259.037</b>	<b>309.237</b>	<b>83,8</b>
RGE*			
2003	NA	NA	NA
2004	NA	NA	NA
2005	NA	NA	NA
2006	NA	NA	NA
2007	NA	NA	NA
2008	NA	NA	NA
2009	NA	NA	NA
<b>2010</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>
CPFL SANTA CRUZ			
2003	4.099	18.354	22,33
2004	5.250	22.498	23,34
2005	14.550	14.385	101,15
2006	5.300	11.119	47,67
2007	0	46.933	0
2008	11.435	0	ND
2009	0	0	0
<b>2010</b>	<b>28.962</b>	<b>8.011</b>	<b>361,53</b>
CPFL SANTA CRUZ JAGUARIÚNA*			
2003	NA	NA	NA
2004	NA	NA	NA
2005	NA	NA	NA
2006	NA	NA	NA
2007	NA	NA	NA
2008	NA	NA	NA
2009	NA	NA	NA
<b>2010</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

NA – Não se aplica

ND – Não disponível

\*A RGE e as empresas da CPFL Jaguariúna não realizam a substituição de lâmpadas.

\*\* Na CPFL Santa Cruz, havia uma grande quantidade de lâmpadas armazenadas que foram destinadas somente em 2010, em razão do contrato firmado com a empresa responsável pela destinação. Esse trabalho é realizado pela prefeitura.

TOTAL DE EQUIPAMENTOS COM BIFELINAS POLICLORADAS* (PCB)			
CPFL PAULISTA			
ANO	TOTAL DE EQUIPAMENTOS (UN)	EQUIPAMENTOS COM PCB (UN)	%
2010	139.018	704	0,51
2009	135.099	705	0,52
2008	131.783	710	0,54
2007	126.504	804	0,64
2006	118.700	882	0,74
2005	114.848	915	0,80
2004	111.186	1.090	0,98
ANO	VOLUME TOTAL DE ÓLEO (LITROS)	VOLUME DE PCB (LITROS)	%
2010	21.019.718	5.327	0,03
2009	20.538.622	5.334	0,03
2008	19.840.185	5.368	0,03
2007	19.215.286	6.120	0,03
2006	18.769.575	6.588	0,04
2005	18.428.742	6.588	0,04
2004	18.106.311	6.786	0,04
CPFL JAGUARIÚNA**			
ANO	TOTAL DE EQUIPAMENTOS (UN)	EQUIPAMENTOS COM PCB (UN)	%
2010	79	11	13,92
2009	77	11	14,29
2008	77	13	16,88
2007	78	13	16,67
2006	ND	ND	ND
2005	ND	ND	ND
2004	ND	ND	ND
ANO	VOLUME TOTAL DE ÓLEO (LITROS)	VOLUME DE PCB (LITROS)	%
2010	373.378	24.498	6,56
2009	356.518	24.498	6,87
2008	356.518	23.416	6,57
2007	350.857	26.996	7,69
2006	ND	ND	ND
2005	ND	ND	ND
2004	ND	ND	ND

TOTAL DE EQUIPAMENTOS COM BIFELINAS POLICLORADAS* (PCB)			
CPFL PIRATININGA			
ANO	TOTAL DE EQUIPAMENTOS (UN)	EQUIPAMENTOS COM PCB (UN)	%
2010	40.977	623	1,5
2009	40.597	623	1,5
2008	39.898	366	0,9
2007	38.959	658	1,7
2006	39.224	793	2,0
2005	38.367	793	2,1
2004	39.224	844	2,1
ANO	VOLUME TOTAL DE ÓLEO (LITROS)	VOLUME DE PCB (LITROS)	%
2010	7.242.475	138.028	1,9
2009	7.008.699	153.648	2,2
2008	6.896.341	2.196	0,0
2007	6.802.222	3.948	0,1
2006	6.598.493	4.758	0,1
2005	6.446.221	4.758	0,1
2004	6.346.481	5.064	0,1
CPFL SANTA CRUZ			
ANO	TOTAL DE EQUIPAMENTOS (UN)	EQUIPAMENTOS COM PCB (UN)	%
2010	9.188	21	0,2
2009	ND	ND	ND
2008	ND	ND	ND
2007	8.540	0	0,0
2006	8.181	0	0,0
2005	6.737	80	1,2
2004	6.305	80	1,3
ANO	VOLUME TOTAL DE ÓLEO (LITROS)	VOLUME DE PCB (LITROS)	%
2010	2.135.283	2.624	0,1
2009	ND	ND	ND
2008	ND	ND	ND
2007	1.217.231	0	0,0
2006	1.198.913	0	0,0
2005	1.111.773	480	0,0
2004	1.094.838	480	0,0

NA – Não se aplica

ND – Não disponível

\*A RGE não tem equipamentos PCB em operação.

\*\*Inclui as distribuidoras CPFL Jaguarí, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.



A CPFL Energia mantém licenciado um galpão para armazenamento de resíduos perigosos, no qual tanto os resíduos contaminados com óleo como os equipamentos contendo Bifenilas Policloradas – PCB (ascarel) são depositados. A destinação desses resíduos é centralizada, o que permite a redução de custos de operação.

Em 2009, as distribuidoras do Grupo CPFL Energia passaram a promover novas análises em seus equipamentos por conta de revisão da NBR 13882 – “Líquidos isolantes elétricos - Determinação do teor de Bifenila Policlorada (PCB)”, da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a qual determinou, em sua última versão de 2008, que as análises de Bifenilas Policloradas devem ser realizadas apenas pelo método “B”, mais preciso, excluindo o método “A”, até então o mais utilizado.

A CPFL Energia havia utilizado, na realização dos primeiros inventários das distribuidoras do grupo, o método de análise “A”, permitido à época. Com a alteração da norma, foi preciso realizar novamente as análises de diversos equipamentos que apresentavam indicativos de contaminação. A conclusão das análises dos equipamentos da CPFL Piratininga, seguindo-se o estabelecido na norma ABNT NBR 13882, versão 2008 – método “B”, modificou a situação mapeada anteriormente, com a ampliação dos quantitativos de equipamentos considerados contaminados. No ano de 2010, foram destinadas 18 toneladas de resíduos PCB.

Já a RGE não possui equipamentos contendo PCB em operação, sendo que o último lote foi encaminhado para incineração em 2002.

## Coleta Seletiva

GRI  
EN1 | EN26

Um convênio firmado pela CPFL Energia com a Prefeitura Municipal de Campinas e a Cooperativa Dom Bosco, constituída por ex-catadores de lixo, resultou na bem-sucedida implantação de ações de separação, armazenamento e destinação de resíduos recicláveis.

O programa, que mobilizou também o apoio de empresas da região, tem proporcionado a elevação da renda dos cooperados. A CPFL Energia tem como meta disseminar os programas de coleta seletiva nas suas demais unidades.

Outra iniciativa adotada pela Companhia é a realização de triagem dos materiais retirados da rede de distribuição e/ou linhas de transmissão e a sua recuperação. Com essa prática, o Grupo reduz seus custos, ao mesmo tempo em que poupa os recursos naturais. Esse processo permite ainda a rastreabilidade dos materiais recuperados.

Em 2010, foram recuperados 27% do total de transformadores de distribuição examinados.

## MEIO AMBIENTE

### MATERIAIS INSERVÍVEIS VENDIDOS COMO SUCATA

ANO	FERROSOS E NÃO FERROSOS (TON)	TRANSFORMADORES DA DISTRIBUIÇÃO (UN)	LUMINÁRIAS (UN)	CRUZETAS (UN)	POSTES DE MADEIRA E DE CONCRETO (UN)	POSTEST DE FERRO (UN)	ESCADAS (UN)
CPFL PAULISTA							
<b>2010</b>	<b>1.277</b>	<b>788</b>	<b>29.804</b>	<b>27.534</b>	<b>16.686</b>	<b>235</b>	<b>102</b>
2009	934	1.261	18.383	30.865	16.531	348	139
2008	968	1.022	37.947	30.225	17.178	406	100
2007	1.146	1.033	62.748	22.735	14.563	471	154
2006	345	894	61.213	13.728	9.156	145	175
2005	523	938	25.930	14.800	9.558	43	142
2004	488	1.069	13.357	18.846	10.438	495	160
CPFL PIRATININGA							
<b>2010</b>	<b>2.305</b>	<b>349</b>	<b>7.834</b>	<b>30.532</b>	<b>8.090</b>	<b>12</b>	<b>46</b>
2009	778	2.317	4.783	10.319	5.544	14	24
2008	520	631	17.130	12.925	5.900	6	31
2007	1.192	569	22.374	7.707	3.821	30	47
2006	370	370	20.769	9.333	3.169	235	24
2005	510	352	5.980	13.723	4.596	112	111
2004	303	363	11.091	7.733	2.862	0	55
RGE							
<b>2010</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>	<b>ND</b>
2009	455	549	NA	16.148	35.991	NA	-
2008	711	334	NA	16.155	21.576	NA	-
2007	711	604	NA	18.281	21.627	NA	-
2006	763	402	NA	14.126	21.809	NA	-
2005	663	47	NA	11.774	20.420	NA	-
2004	456	211	NA	7.467	14.983	NA	-
CPFL SANTA CRUZ							
<b>2010</b>	<b>0</b>	<b>107</b>	<b>32</b>	<b>293</b>	<b>206</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
2009	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA
2008	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2007	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2006	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2005	ND	ND	ND	ND	ND	3	ND
2004	ND	ND	ND	ND	ND	3	ND
CPFL JAGUARIÚNA							
<b>2010</b>	<b>12</b>	<b>0</b>		<b>177</b>	<b>38</b>	<b>2</b>	<b>0</b>
2009	142	25	NA	750	410	10	0
2008	86	38	NA	140	81	0	0
2007	99	12	NA	873	638	16	8
2006	134	8	NA	1.931	354	0	14
2005	ND	ND	NA	ND	ND	ND	ND
2004	ND	ND	NA	ND	ND	ND	ND

NA – Não se aplica.

ND – Não disponível.

Os dados da RGE referentes ao ano de 2010 não estão disponíveis devido às alterações no sistema. A partir de 2011 esses serão informados normalmente.

A RGE não realiza a instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade é realizada pelas Prefeituras das áreas de concessão, as quais gerenciam as aquisições e descartes de materiais resultantes de suas atividades.

Na RGE, o projeto Logística Reversa é responsável por 120 toneladas/mês, em média, de equipamentos e materiais avariados retirados de seu sistema elétrico e enviados para reciclagem e recuperação. Destaca-se o processo de descontaminação de lâmpadas de Iluminação Pública, que envolveu 128.548 lâmpadas em 2006.

A CPFL Jaguariúna não realiza a instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade é realizada pelas Prefeituras das áreas de concessão, as quais gerenciam as aquisições e descartes de materiais resultantes de suas atividades.

Os dados de 2005 e 2004 não estão disponíveis nos sistemas da Jaguariúna.

\*Incluir distribuidoras CPFL Jaguarí, CPFL Leste Paulista, CPFL Sul Paulista e CPFL Mococa.

## MEIO AMBIENTE

MATERIAIS USADOS POR PESO OU VOLUME*						
ANO	TRANSFORMADORES PARA DISTRIBUIÇÃO (UN)	POSTES DE CONCRETO (UN)	CABOS (M)	CABOS (KG)	MEDIDORES (UN)	MATERIAIS DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA** (UN)
CPFL PAULISTA						
2010	8.725	69.277	5.937.099	472.892	275.097	597.320
2009	6.130	40.632	3.902.718	385.684	175.014	442.592
2008	7.113	36.439	4.219.468	449.356	211.327	518.885
2007	5.570	37.003	4.269.473	328.213	194.365	541.956
2006	5.353	33.356	3.971.462	399.025	219.318	625.280
2005	5.885	35.152	3.492.738	358.407	191.974	778.468
2004	3.949	22.444	2.705.843	350.124	175.004	678.728
2003	3.970	20.222	837.313	631.557	163.450	337.513
CPFL PIRATININGA						
2010	3.198	22.155	5.514.040	176.528	136.864	170.505
2009	2.322	15.944	1.750.012	129.811	82.772	141.452
2008	2.513	14.602	2.189.753	127.617	109.750	203.595
2007	2.278	15.073	2.649.747	147.402	118.733	147.777
2006	2.102	11.845	2.203.959	151.910	110.774	234.781
2005	2.134	12.709	2.153.223	170.552	97.738	267.780
2004	2.170	10.622	1.814.429	221.138	86.854	181.942
2003	1.922	7.170	1.201.824	149.682	78.330	136.535
RGE***						
2010	6.308	37.396	2.133.248	279.421	136.184	NA
2009	6.939	40.116	1.505.304	341.113	107.033	NA
2008	5.938	51.282	2.048.209	591.142	109.282	NA
2007	4.195	40.979	2.295.814	500.867	124.636	NA
2006	5.913	46.662	1.721.796	598.031	92.196	NA
2005	3.602	25.270	1.529.449	433.383	58.371	NA
2004	1.977	12.157	1.205.568	368.384	96.291	NA
2003	1.154	7.960	1.157.423	304.140	53.190	NA
CPFL SANTA CRUZ						
2010	638	2.708	250.021	119.148	19.415	20.403
2009****	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2008	160	1.724	99.662	95.643	10.268	13.581
2007	297	1.967	234.273	177.815	4.653	35.364
2006	888	6.181	278.081	161.009	5.896	41.466
2005	896	6.549	228.434	167.561	5.664	47.924
2004	420	4.205	246.525	161.869	4.957	47.547
2003	458	5.509	250.951	231.312	6.441	29.988
CPFL JAGUARIÚNA****						
2010	1.068	5.361	411.995	41.078	20.525	5.788
2009****	ND	ND	ND	ND	ND	ND
2008	707	3.845	521.028	36.552	13.262	NA
2007	695	4.978	292.652	43.317	11.486	NA
2006	868	7.008	134.051	56.171	3.327	NA
2005	210	3.815	104.799	81.661	1.859	NA
2004	93	2.685	53.310	59.623	1.289	NA
2003	56	1.499	162.385	56.465	1.908	NA

NA – Não se aplica.

ND – Não disponível.

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

\*\* Lâmpadas, relés, reatores, luminárias.

\*\*\* A RGE não realiza a instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade é realizada pelas Prefeituras das áreas de concessão, as quais gerenciam as aquisições e descartes de materiais resultantes de suas atividades.

\*\*\*\*A CPFL Jaguariúna não realiza a instalação e manutenção de iluminação pública. Essa atividade é realizada pelas Prefeituras das áreas de concessão, as quais gerenciam as aquisições e descartes de materiais resultantes de suas atividades.

\*\*\*\*\* Os dados não estão disponíveis para 2009 devido a mudanças do *software* de gestão Data Sul para SAP. Os dados não foram migrados para o novo sistema.

## Ações ambientais nas usinas

GRI  
EN13 | EN14 | EN26  
EU13 | EU20 | SO5

Os empreendimentos de geração de energia dos quais a CPFL Energia participa adotam diversos programas e ações ambientais, visando à conservação dos ambientes e à mitigação dos impactos ambientais.

Os programas são resultado de compromissos assumidos pela Companhia e seus parceiros em empreendimentos de geração ainda no processo de licenciamento ambiental. Tais acordos consistem, principalmente, em ações destinadas à recuperação e à preservação da biodiversidade local. Alguns exemplos são:

- ▶ Recuperação e preservação da biodiversidade nas Áreas de Preservação Permanente (APPs) no entorno dos reservatórios das usinas, abrangendo ações de coleta de sementes, produção de mudas e implantação e manutenção dos reflorestamentos;
- ▶ Adoção do Plano Ambiental de Conservação e Uso do entorno dos reservatórios, visando à preservação desses ambientes;
- ▶ Monitoramento e conservação da flora e da fauna na área de abrangência dos empreendimentos. Esse trabalho também envolve a preservação da diversidade da flora e a manutenção da variabilidade genética, o que é feito por meio do resgate e da conservação do germoplasma *in situ* e *ex situ*, visando à reprodução e à **reintrodução de espécies** raras, endêmicas ou ameaçadas.
- ▶ Aplicação de recursos na criação e consolidação de unidades de conservação e em mecanismo de compensação a impactos significativos causados ao meio ambiente e à qualidade de vida, e que não podem ser completamente eliminados.

A CPFL Geração realizou, em 2010, investimentos na implantação de programas socioambientais nas áreas de influência das usinas hidrelétricas em construção. Como parte dessa iniciativa, a empresa deu continuidade aos programas socioambientais constantes do Projeto Básico Ambiental (PBA) da UHE Foz do Chapecó, que obteve a Licença Ambiental de Operação em agosto de 2010.

A Foz do Chapecó Energia e a Prefeitura de Chapecó assinaram convênio pelo qual a empresa se tornou parceira do Programa Água Boa, realizado pela Secretaria de Agricultura do município. A iniciativa tem por objetivo isolar e preservar 700 hectares de área de nascentes do Lajeado São José, o que inclui a extensão de mata ciliar. Nessa parceria, a Foz do Chapecó Energia se responsabilizará pelo fornecimento de materiais necessários para assegurar o isolamento das áreas de preservação permanente, além de proporcionar as mudas de espécies nativas e o auxílio técnico aos agricultores.

Essas iniciativas envolveram um repasse estimado em R\$ 2 milhões, para disponibilizar palanques, arames e mais de 200 mil mudas nativas, por um período de três anos.

A Foz do Chapecó Energia destinará um total de R\$ 8,9 milhões aos Programas de Recuperação de Áreas Degradadas e de Proteção das Margens do Reservatório e a parcerias em projetos de reflorestamento. As iniciativas permitirão recuperar 3,4 mil hectares.

### Ceran – Complexo Rio das Antas

A Ceran instalou, em 2010, um total de 17.723 metros de cercas e promoveu o plantio de 46.811 mudas nas Áreas de Preservação Permanente (APPs) das UHEs Castro Alves e 14 de Julho. Com essas realizações, concluiu a implantação da faixa de proteção dos reservatórios. A Ceran celebrou também três convênios com o Rio Grande do Sul para doar mudas ao Projeto Árvore é Vida.

Em março de 2010, foi concluído o Programa de Recuperação de Áreas Degradadas da UHE 14 de Julho, com a recomposição de áreas degradadas pela construção da usina. O programa visa estabelecer procedimentos para reduzir os impactos causados pela implantação do complexo de hidrelétricas no Rio das Antas, do qual a UHE 14 de Julho faz parte, e para recuperar as áreas degradadas dos canteiros de obras, de modo a reintegrá-las ao seu entorno de maneira eficaz, rápida e econômica.

No mês de julho, a Ceran recebeu comunicação do Departamento de Florestas e Áreas Protegidas declarando a isenção de dívidas florestais da UHE Monte Claro.

### Baesa – Energética Barra Grande (UHE Barra Grande)

Em dezembro de 2010, a Baesa, a Associação dos Municípios da Região Serrana (Amures), o Ministério Público de Santa Catarina e o Consórcio Intermunicipal de Saneamento Básico e Meio Ambiente (Cisama) criaram o projeto Nascentes do Futuro, para desenvolver ações socioambientais de preservação do principal insumo do planeta: a água. Ao todo, as entidades deverão investir R\$ 315 mil.

Com foco na proteção dos recursos hídricos da região, o projeto envolverá ações complementares de grande impacto na preservação ambiental, entre as quais se destacam: a recuperação de 10,2 hectares de florestas degradadas; atividades de educação ambiental para 3,6 mil estudantes; curso de capacitação para 36 professores; organização de seminários municipais; e identificação e cadastramento das 13 nascentes e dos sete poços artesianos que abastecem os municípios da Serra Catarinense.

A Baesa responderá por investimentos de R\$ 47,9 mil na produção de material didático (fôlderes, cartilhas, *banners*, apostilas e certificados) e na aquisição de um computador, 18 microscópios, 18 *kits* laboratoriais de análise de água, um projetor e 19 máquinas fotográficas. A empresa também fará a doação de 5 mil mudas de árvores nativas para a recuperação da APP, onde estão localizadas as nascentes e os poços artesianos.

### Novos projetos em Serra da Mesa

A Usina Hidrelétrica Serra da Mesa deu continuidade, em 2010, aos projetos ligados ao Fundo de Desenvolvimento da Região Norte-Nordeste de Goiás, nos quais também estão envolvidos o Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID), o Ministério de Minas e Energia (MME), Furnas, a Tractebel Energia e o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas em Goiás (Sebrae-GO). A empresa deu início também, ao longo do ano, a dois projetos destinados a promover a capacitação nas áreas de horticultura e piscicultura no município de Minaçu (GO).

## Articulações para a sustentabilidade

GRI  
EN26 | SO5



A CPFL Energia participa ativamente das discussões sobre os caminhos e a solução para as questões ambientais que abrangem o setor elétrico e a sociedade, realizadas nas redes sociais. Um exemplo do impacto dessas questões é a possibilidade de as mudanças climáticas virem a proporcionar consequências para o setor elétrico – que depende intensivamente de recursos naturais, como a água, o sol e os ventos, para a produção de eletricidade. As discussões envolvem a busca por alternativas ao atual modelo de desenvolvimento, rumo a um futuro mais eficiente e limpo.

A relação entre o homem e os empreendimentos de energia foi tema de debate do VI Fórum Instituto Acende Brasil: “O Homem, a Usina e o Poder Público”, realizado no dia 27 de abril de 2010, no Rio de Janeiro.

O evento permitiu aos especialistas de órgãos do governo e do Ministério Público uma reflexão sobre o modelo de remanejamento da população e as questões sociais que fazem parte dos projetos de construção e operação de usinas de energia elétrica.

Entre os temas abordados, destacam-se:

- ▶ Discussão dos problemas de empreendimentos de energia relacionados à infraestrutura e ao remanejamento das populações;
- ▶ Apresentação de alternativas para conciliar a geração de energia e os interesses das comunidades locais;
- ▶ Promoção de debate com especialistas, empresários, acadêmicos e autoridades;
- ▶ Propostas de caminhos para o relacionamento direto e transparente entre as comunidades e os empreendedores de energia.

O evento foi organizado pelo Instituto Acende Brasil, entidade que desenvolve estudos voltados à promoção da transparência e da sustentabilidade no setor elétrico brasileiro.



Saiba mais >>

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

## ► Anexos

## Prêmios e reconhecimentos

O Grupo CPFL Energia e suas empresas controladas conquistaram em 2010 importantes reconhecimentos, que refletem a busca permanente pela excelência na gestão e o compromisso com o desenvolvimento e o bem-estar da sociedade.

### CPFL ENERGIA

**As 100 Melhores Empresas em Cidadania Corporativa 2010** – da revista *Gestão & RH Editora* e da revista *Exame* – destaque Pilar Ética e Relacionamento com *Stakeholders*.

**As 100 Melhores Empresas em IDHO (Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional)** – da revista *Gestão & RH Editora*, entre as 1.000 Melhores e Maiores Empresas Brasileiras (critério revista *Exame*) – destaque na dimensão Capital humano.

**As 10 Melhores Empresas em IDHO (Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional)** – da revista *Gestão*, após pesquisa nacional feita entre as 1.000 Melhores e Maiores Empresas Brasileiras (critério revista *Exame*) – destaque As 10 Melhores.

**Melhor Empresa do Setor de Energia em Sustentabilidade da América Latina 2010** – da *Latin Finance Magazine* e da consultoria Management & Excellence – 1º lugar.

**As Melhores Companhias para os Acionistas 2010** – da revista *Capital Aberto*, na categoria Valor de Mercado Superior a R\$ 15 bilhões, como 3ª colocada. (A CPFL recebeu uma medalha de bronze no *ranking* da revista.)

**Melhores Empresas para Você Trabalhar** – da *Guia Você S.A./Exame* – As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar. Classificada pelo nono ano consecutivo e destaque em Liderança em 2010.

**Empresa-modelo em Sustentabilidade** – pelo *Guia Exame de Sustentabilidade*, da editora Abril – Empresa Modelo (pelo 8º ano).

**Prêmio Abrasca** – pela Associação Brasileira das Companhias Abertas – 12ª edição – Melhor Relatório Anual (RA 2009 em formato de *blog*).

**Prêmio Intangíveis Brasil PIB 2010** – pela revista *Consumidor Moderno*, em parceria com a DOM Strategy Partners, na categoria Ativo de Governança e Utilities.

**Prêmio Abrares de Participação Especial** – pela Associação Brasileira de Responsabilidade Social – Participação especial (1º ano da premiação).

**Prêmio Ideias e Práticas – Inovação Sustentável** – pela construtora Camargo Corrêa, no âmbito do projeto Veículo Elétrico.

**Prêmio Empresário Amigo do Esporte** – concedido pelo Ministério do Esporte.

**Prêmio Executivo de Valor 2010** – pelo *Valor Econômico*, na categoria Energia Elétrica.

**Prêmio Nacional de Qualidade de Vida 2010** – pela Associação Brasileira de Qualidade de Vida, por excelência em gestão do Programa de Qualidade de Vida.



### DISTRIBUIDORAS CPFL PAULISTA

**Prêmio Eletricidade Moderna 2010** – pela revista *Eletricidade Moderna* – Grupo 1: Empresas Estaduais, nas categorias:

- ▶ Melhor Empresa Nacional
- ▶ Melhor Desempenho em Operação – Brasil
- ▶ Melhor Empresa da Região Sudeste
- ▶ Melhor Evolução da Região Sudeste

### CPFL PIRATININGA

**Prêmio Abradee 2010** – pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee), na categoria:

- ▶ Melhor Qualidade da Gestão

**Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão – Ciclo 2010** – pelo Instituto Paulista de Excelência da Gestão – IPEG – na categoria especial:

- ▶ Premiada Paulista do PNQ 2009

### RGE

**Prêmio Abradee 2010** – pela Associação Brasileira de Distribuidoras de Energia Elétrica (Abradee), nas categorias:

- ▶ Melhor Distribuidora em Responsabilidade Social – Nacional
- ▶ Melhor Distribuidora de Energia Elétrica da Região Sul
- ▶ Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil – Nacional
- ▶ Melhor Gestão Operacional

**Finalista do Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ 2010** – pela Fundação Nacional da Qualidade (FNQ) – na categoria Finalista, pelo segundo ano consecutivo.

**Prêmio Iasc Região Sul 2010 – Índice Aneel de Satisfação do Consumidor** – pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), na categoria:

- ▶ Melhor Distribuidora de Energia Elétrica – da Região Sul – acima de 400 mil unidades consumidoras.

**Prêmio Eletricidade Moderna 2010** – pela revista *Eletricidade Moderna* – Grupo 1: Empresas Estaduais, nas categorias:

- ▶ Melhor Desempenho Comercial – Brasil.
- ▶ Melhor Empresa da Região Sul.

**Prêmio Expressão em Ecologia** – pela revista *Expressão* – na categoria Gestão Ambiental – Proteção Ambiental na Construção de Rede de Distribuição de Energia.

**Prêmio Campeões da Inovação** – pela *Revista Amanhã* – Empresa mais inovadora, na categoria Energia.

### CPFL SANTA CRUZ

**Prêmio Eletricidade Moderna 2010** – pela revista *Eletricidade Moderna* – Grupo 2: Empresas Médias, na categoria:

- ▶ Melhor Desempenho Comercial – Brasil.

### CPFL LESTE PAULISTA

**Prêmio Iasc Brasil 2010 – Índice Aneel de Satisfação do Consumidor** – da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel), nas categorias:

- ▶ Melhor Distribuidora de Energia Elétrica do Brasil.
- ▶ Melhor Distribuidora de Energia Elétrica – das regiões Sul e Sudeste – acima de 30 mil e até 400 mil unidades consumidoras.

### CPFL MOCOCA

**Prêmio Eletricidade Moderna 2010** – pela revista *Eletricidade Moderna* – Grupo 3: Empresas Menores, nas categorias:

- ▶ Maior Evolução Nacional.
- ▶ Melhor Desempenho em Engenharia.

### CPFL GERAÇÃO

**Baes** – Energética Barra Grande

**Prêmio Empresa Cidadã** – pela Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB – Seccional Santa Catarina), na categoria Preservação Ambiental e Desenvolvimento Cultural (a empresa conquistou o prêmio pela quinta vez), com os cases:

- ▶ Programa de Reintrodução da Dyckia Distachya.
- ▶ Arte na praça.

**Enercan** – Campos Novos Energia S.A.

**Prêmio Empresa Cidadã** – pela Associação de Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVB – Seccional Santa Catarina), na categoria Desenvolvimento Cultural (a empresa conquistou o prêmio pela segunda vez), com o case:

- ▶ Arte na Praça.

### COMERCIALIZADORA CPFL BRASIL

- ▶ **Prêmio Melhores e Maiores 2010** – pela revista *Exame*, na categoria Rentabilidade do Patrimônio Ajustada – Setor de Energia.

### DESTAQUES

- ▶ **Prêmio Executivo de Valor 2010** – pelo jornal *Valor Econômico*, na categoria Executivo de Valor do Setor de Energia Elétrica – Wilson Ferreira Jr.
- ▶ **Premiação dos 50 RHs mais Admirados do Brasil 2010** – Arlindo Casagrande Filho (CPFL) e Gustavo Costa (RGE).
- ▶ **Prêmio Empresário Amigo do Esporte** – pelo Ministério do Esporte – homenageado: Wilson Ferreira Jr.

# Tabela NBCT15

CFC 1003/04 NBC T 15 (\*)

EMPRESA: CPFL – ENERGIA S.A.

## 15.2.1 – DVA

Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2010: 8.686.175	Em 2009*: 8.182.186
Distribuição do valor adicionado (DVA):	65,41% governo 14,51% acionistas	5,73% colaboradores(as) 10,90% terceiros 3,45% retido 64,19% governo 15,02% acionistas 8,65% terceiros 5,62% retido

## 15.2.2 – RECURSOS HUMANOS

	2010 VALOR (MIL REAIS)	2009 VALOR (MIL REAIS)
Remuneração bruta segregada por:		
Empregados	476,353	416,147
Administradores	18,254	17,095
Terceirizados	**	**
Autônomos	3	14
Relação entre a maior e a menor remuneração da entidade, considerando os empregados e os administradores	79:33	59:20
Encargos sociais	141,968	129,432
Alimentação	42,132	39,268
Transporte	2,473	1,444
Previdência privada	27,382	25,140
Saúde	31,025	27,564
Segurança e medicina no trabalho	2,395	1,801
Educação (excluídos os de educação ambiental)	2,404	2,213
Cultura	-	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	10,297	7,343
Creches ou auxílio-creche	1,560	1,570
Participação nos lucros ou resultados	38,412	37,902

## INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2010	2009
Total de empregados no final do exercício	7,924	7,450
Total de admissões	1,671	1,068
Total de demissões	1,183	782
Total de estagiários no final do exercício	236	210
Total de empregados portadores de necessidades especiais no final do exercício	289	294
Total de prestadores de serviços terceirizados no final do exercício**	**	**
Total de empregados por sexo:		
Homem	6,077	6,021
Mulher	1,847	1,429
Total de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:		
Menores de 18 anos	33	38
De 19 a 35 anos	3,904	3,486
De 36 a 60 anos	3,961	3,904
Acima de 60 anos	26	22
Total de empregados por nível de escolaridade, segregados por:		
Analfabetos	-	-
Com ensino fundamental	600	610
Com ensino médio	4,356	4,035

## ANEXOS

Com ensino técnico	721	636
Com ensino superior	1,801	1,747
Pós-graduados	446	422
Percentual de ocupantes de cargos de chefia por sexo:		
Homem	88.42%	90.57%
Mulher	11.58%	9.43%
Informações relativas às ações trabalhistas movidas pelos empregados contra a entidade:		
Obs.: Processos providos parcialmente ou encerrados por acordo devem ser considerados procedentes		
Número de processos trabalhistas movidos contra a entidade	667	632
Número de processos trabalhistas julgados procedentes	601	228
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes	553	312
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da Justiça	6,995	9,382

15.2.3 – INTERAÇÃO DA ENTIDADE COM O AMBIENTE EXTERNO	2010 VALOR (MIL REAIS)	2009 VALOR (MIL REAIS)
Educação (exceto a de caráter ambiental)	515	1,858
Cultura	10,407	7,879
Saúde e saneamento	1,782	834
Esporte e lazer (não considerados os patrocínios com finalidade publicitária)	2,306	1,333
Habitação	-	-
Alimentação	-	-
Informações relativas à interação com os clientes		
Número de reclamações recebidas diretamente na entidade	984,579	801,942
Número de reclamações recebidas por meio dos órgãos de proteção e defesa do consumidor	2,303	1,440
Número de reclamações recebidas por meio da Justiça	4,083	2,532
Número das reclamações atendidas em cada instância arrolada	-	-
Montante de multas e indenizações a clientes, determinadas por órgãos de proteção e defesa do consumidor ou pela Justiça	-	-
Ações empreendidas pela entidade para sanar ou minimizar as causas das reclamações	Ouvidoria	Ouvidoria
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados	( ) são sugeridos
	(X) são exigidos	( ) não são considerados
	( ) são sugeridos	(X) são exigidos

## ANEXOS

15.2.4 – INTERAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE	2010 VALOR (MIL REAIS)	2009 VALOR (MIL REAIS)
Investimentos e gastos com manutenção nos processos operacionais para a melhoria do meio ambiente	89,476	90,167
Investimentos e gastos com a preservação e/ou recuperação de ambientes degradados	-	-
Investimentos e gastos com a educação ambiental para empregados, terceirizados, autônomos e administradores da entidade	-	-
Investimentos e gastos com educação ambiental para a comunidade	-	-
Investimentos e gastos com outros projetos ambientais	92,260	69,215
Quantidade de processos ambientais, administrativos e judiciais movidos contra a entidade	-	-
Valor das multas e das indenizações relativas à matéria ambiental, determinadas administrativa e/ou judicialmente	-	-
Passivos e contingências ambientais	-	-

### 15.3 – DISPOSIÇÕES FINAIS

Informações Consolidadas

\*Reajustados para adequar à Norma IFRS.

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

Responsável pelo preenchimento: Antônio Carlos Bassalo, fone (19) 3756-8018, e-mail: [abassalo@cpfl.com.br](mailto:abassalo@cpfl.com.br).

(\*) Informações não examinadas pelos auditores independentes.

\*\*Embora houvesse informado, em anos anteriores, uma estimativa de força de trabalho vinculada aos serviços terceirizados, a empresa chegou à conclusão de que não mais deveria fazer essa estimativa, uma vez que contrata a execução de serviços dos mais diversos fins (manutenção, operação, administrativo etc.) sem quantificar a força de trabalho.

## ANEXOS

BALANÇO SOCIAL ANUAL / 2010 (\*)

EMPRESA: CPFL – ENERGIA S.A.

1 – BASE DE CÁLCULO		2010 VALOR (MIL REAIS)		2009 VALOR (MIL REAIS)*		
Receita líquida (RL)		12.023.729		11.358.006		
Resultado operacional (RO)		2.385.372		2.472.977		
Folha de pagamento bruta (FPB)		530.328		484 .161		
2 – INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE FPB	% SOBRE RL
Alimentação	42.132	7,94%	0,35%	39.268	8,11%	0,35%
Encargos sociais compulsórios	141.968	26,77%	1,18%	129.432	26,73%	1,14%
Previdência privada	27.382	5,16%	0,23%	25.140	5,19%	0,22%
Saúde	31.025	5,85%	0,26%	27.564	5,69%	0,24%
Segurança e saúde no trabalho	2.395	0,45%	0,02%	1.801	0,37%	0,02%
Educação	2.404	0,45%	0,02%	2.213	0,46%	0,02%
Cultura	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Capacitação e desenvolvimento profissional	10.297	1,94%	0,09%	7.343	1,52%	0,06%
Creches ou auxílio-creche	1.560	0,29%	0,01%	1.570	0,32%	0,01%
Participação nos lucros ou resultados	38.412	7,24%	0,32%	37.902	7,83%	0,33%
Outros	9.123	1,72%	0,08%	4.202	0,87%	0,04%
Total – Indicadores sociais internos	306.698	57,94%	2,56%	276.435	57,13%	2,44%
3 – INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Educação	520	0,02%	0,00%	1.858	0,08%	0,02%
Cultura	11.971	0,50%	0,10%	7.879	0,32%	0,07%
Saúde e saneamento	1.880	0,08%	0,02%	834	0,03%	0,01%
Esporte	2.306	0,10%	0,02%	1.333	0,05%	0,01%
Combate à fome e segurança alimentar	-	0,00%	0,00%	-	0,00%	0,00%
Outros	4.325	0,18%	0,04%	2.856	0,12%	0,03%
Total das contribuições para a sociedade	21.002	0,88%	0,18%	14.760	0,60%	0,14%
Tributos (excluídos encargos sociais)	5.270.068	220,93%	43,83%	4.661.531	188,50%	41,04%
Total - Indicadores sociais externos	5.291.070	221,81%	44,01%	4.676.291	189,10%	41,18%
4 - INDICADORES AMBIENTAIS	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL	VALOR (MIL)	% SOBRE RO	% SOBRE RL
Investimentos relacionados com a produção/ operação da empresa	89.476	3,75%	0,74%	90.167	3,65%	0,79%
Investimentos em programas e/ou projetos externos	92.260	3,87%	0,77%	69.215	2,80%	0,61%
Total dos investimentos em meio ambiente	181.736	7,62%	1,51%	159.382	6,45%	1,40%
Quanto ao estabelecimento de “metas anuais” para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 76 a 100% (X) cumpre de 76 a 100%			( ) não possui metas ( ) cumpre de 51 a 75% ( ) cumpre de 76 a 100% (X) cumpre de 76 a 100%		

## ANEXOS

5 – INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL	2010	2009
Nº de empregados(as) ao final do período	7.924	7.450
Nº de admissões durante o período	1.671	1.068
Nº de empregados(as) terceirizados(as)	ND	5.578
Nº de estagiários(as)	236	210
Nº de empregados(as) acima de 45 anos	2.086	1.841
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.847	1.414
% de cargos de chefia ocupados por mulheres	11,58	9,43
Nº de negros(as) que trabalham na empresa	960	746
% de cargos de chefia ocupados por negros(as)	2,72	1,27
Nº de portadores(as) de deficiência ou necessidades especiais	289	294

6 – INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL	2010	2009
Relação entre a maior e a menor remuneração na empresa	79,33	59,20
Número total de acidentes de trabalho	28	21
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	( ) direção (X) direção e gerências	( ) todos(as) os(as) empregados(as) (X) direção e gerências
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	( ) direção e gerências ( ) todos(as) os(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa ( ) direção e gerências
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	( ) não se envolve ( ) segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT ( ) não se envolve
A previdência privada contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências	( ) direção e gerências (X) todos(as) os(as) empregados(as)
A participação dos lucros ou resultados contempla:	( ) direção ( ) direção e gerências	( ) direção e gerências (X) todos(as) os(as) empregados(as)
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	( ) não são considerados ( ) são sugeridos	(X) são exigidos ( ) não são considerados
Quanto à participação de empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	( ) não se envolve ( ) apoia	(X) organiza e incentiva ( ) não se envolve
Número total de reclamações e críticas de consumidores(as):	na empresa 984.579	na Justiça 4.083
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa 100%	na Justiça 33,42%
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	Em 2010: 8.686.175	Em 2009*: 8.182.186
Distribuição do valor adicionado (DVA):	65,41% governo 5,73% colaboradores(as) 14,51% acionistas 10,90% terceiros 3,45% retido	64,19% governo 6,52% colaboradores(as) 15,02% acionistas 8,65% terceiros 5,62% retido

7 – OUTRAS INFORMAÇÕES
Informações Consolidadas
*Reajustados para adequar à Norma IFRS.
Nos itens financeiros foram utilizados os percentuais de participação societária. Para as demais informações, tais como quantidade de empregados e processos judiciais, as informações foram disponibilizadas em números inteiros.
Responsável pelo Preenchimento: Antônio Carlos Bassalo, fone (19) 3756-8018, bassalo@cpfl.com.br
(*) Informações não examinadas pelos auditores independentes.

## Sobre este relatório

GRI  
2.1 | 3.1 | 3.3  
3.5 | 3.7 | 3.10  
4.14 | 4.17

O relatório anual da CPFL Energia apresenta os resultados obtidos pela Companhia no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2010, detalhando seu desempenho, as metas traçadas e suas práticas de gestão. Pelo segundo ano consecutivo, a publicação segue as diretrizes da metodologia da Global Reporting Initiative (GRI), ou seja, abrange as dimensões econômica, ambiental e social. Com esse escopo, o relato foi elaborado considerando três aspectos: transparência, equilíbrio e objetividade.

O conteúdo do relatório – que mantém apresentação inovadora, na forma de um *blog*, o que possibilita ampla veiculação pela Internet – foi elaborado com base na versão mais recente (G3) das diretrizes da GRI, que estabelece um padrão internacional e único para o relato da sustentabilidade, do suplemento setorial GRI do setor elétrico e da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca). Ao final da publicação, o índice remissivo relaciona o desempenho econômico e socioambiental da Companhia aos 10 Princípios do Pacto Global (*ver quadro desde a página 166*).

A atualização das informações divulgadas no relatório anterior (de 2009) também considera os resultados da consulta aos principais públicos com os quais a Companhia se relaciona – investidores, acionistas, colaboradores, fornecedores, clientes, representantes da sociedade civil, comunidade, governo, academia e en-

tidades setoriais –, reunidos no I Painel Multistakeholders da CPFL Energia, realizado no dia 31 de março de 2010, em Campinas (SP), onde se localiza a sede do Grupo CPFL.

A partir dessa iniciativa organizada de diálogo, a CPFL Energia conseguiu alinhar os aspectos estratégicos da gestão da sustentabilidade na Companhia e as demandas apresentadas pelos *stakeholders*. Como resultado do processo de engajamento de seus públicos estratégicos, a organização definiu como materiais (portanto, mais relevantes) os seguintes temas (ordem alfabética): cadeia de valor, eficiência energética, mudanças climáticas, relacionamento com clientes, relacionamento com a comunidade, segurança e qualidade de vida e transparência.

Na versão para *download* (PDF) deste relatório estão incluídos os balanços sociais do Instituto Brasileiro de Análise Social e Econômica (Ibase) e as Informações de Natureza Social e Ambiental – Norma Brasileira de Contabilidade (NBCT 15), bem como a correlação dos 10 princípios do Pacto Global com as iniciativas do Grupo CPFL.

Diferentemente do período anterior, neste ciclo de relato a CPFL Energia não contou com o trabalho de verificação de terceira parte. Assim, considera, de maneira autodeclarada, que o *Relatório Anual 2010* atende ao nível de aplicação A da GRI.



# Global Compact

## Direitos Humanos



**PRINCÍPIO 1**  
As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente



**PRINCÍPIO 2**  
Certificar-se de que suas próprias corporações não estejam sendo cúmplices de abusos e violações de direitos humanos



## Trabalho



**PRINCÍPIO 3**  
As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva



**PRINCÍPIO 4**  
A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório



**PRINCÍPIO 5**  
A erradicação efetiva do trabalho infantil



**PRINCÍPIO 6**  
Eliminar a discriminação com respeito ao empregado e ao cargo

## Meio Ambiente



**PRINCÍPIO 7**  
As empresas devem adotar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais



**PRINCÍPIO 8**  
Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental



**PRINCÍPIO 9**  
Incentivar o desenvolvimento e a difusão de tecnologias limpas que não agredem o meio ambiente



**PRINCÍPIO 10**  
As empresas devem comprometer-se com o combate à corrupção em todas as suas formas

# Índice GRI

## Nível de Aplicação

O relatório de sustentabilidade GRI da CPFL Energia atende aos requisitos para o nível A de aplicação GRI, de acordo com os parâmetros ressaltados na tabela a seguir:

		C	C+	B	B+	A	A+
CONTEÚDO DO RELATÓRIO	Perfil da G3	Responder aos itens: 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8, 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4, 4.14 a 4.15;	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA	Responder a todos os critérios elencados para o Nível C, mais: 1.2; 3.9, 3.13; 4.5 a 4.13, 4.16 a 4.17	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA	O mesmo exigido para o Nível B	COM VERIFICAÇÃO EXTERNA
	Forma de Gestão da G3	Não Exigido		Informações sobre a forma de gestão para cada categoria de indicador		Forma de gestão divulgada para cada categoria de indicador	
	Indicadores de Desempenho da G3 & Indicadores de Desempenho do Suplemento Setorial	Responder a um mínimo de 10 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: social, econômico e ambiental.		Responder a um mínimo de 20 indicadores de desempenho, incluindo pelo menos um de cada uma das seguintes áreas de desempenho: econômico, ambiental, direitos humanos, práticas trabalhistas, sociedade, responsabilidade pelo produto.		Responder a cada indicador essencial da G3 e do Suplemento Setorial* com a devida consideração ao Princípio da Materialidade de uma das seguintes formas: (a) respondendo ao indicador ou (b) explicando o motivo da omissão.	

INFORMAÇÕES DE PERFIL		
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	CAPÍTULO/SUBITEM
1.1	Mensagem do presidente	Mensagem do Conselho de Administração Mensagem da Diretoria Executiva Planejamento estratégico Sociedade
1.2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Mensagem do Conselho de Administração Mensagem da Diretoria Executiva Gestão de risco Gestão corporativa de riscos Prevenção no âmbito financeiro Risco cambial e de juros sobre outros passivos Planejamento no mercado de compra de energia Auditoria interna Plano de previdência privada Gestão de seguros Prevenção no âmbito operacional Segurança em tecnologia da informação Gestão regulatória Meio ambiente
PERFIL ORGANIZACIONAL		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	CAPÍTULO/SUBITEM
2.1	Nome da organização	A holding Perfil da distribuição Perfil de geração Perfil de comercialização e serviços Sobre este relatório Informações corporativas
2.2	Principais marcas, produtos e/ou serviços	A holding Perfil da distribuição Perfil de geração Perfil de comercialização e serviços Perfil dos colaboradores Informações corporativas

2.3	Estrutura operacional da organização	A holding Perfil da distribuição Perfil da geração Perfil da comercialização e serviços Informações corporativas
2.4	Localização da sede da organização	Informações corporativas <i>A gestão administrativa da CPFL Energia localiza-se em Campinas (SP)</i>
2.5	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas	A holding Perfil da distribuição Perfil da geração Perfil da comercialização e serviços
2.6	Tipo e natureza jurídica da propriedade	A holding Visão panorâmica do Grupo Informações corporativas
2.7	Mercados atendidos	A holding Perfil da distribuição Perfil da geração Perfil da comercialização e serviços Distribuição e vendas
2.8	Porte da organização	A holding Perfil da distribuição Perfil da geração Perfil da comercialização e serviços Visão panorâmica do Grupo Distribuição e vendas Perfil dos colaboradores
2.9	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório	Mensagem da Diretoria Executiva Destaque em 2010
2.10	Prêmios recebidos no período coberto pelo relatório	Prêmios e reconhecimentos Pessoas
EU1	Capacidade instalada por fonte e regime regulatório	Perfil da comercialização e serviços
EU2	Saída da rede de energia (segmentada) por fonte primária e regime regulatório	Perfil da geração
EU3	Número de clientes residenciais, industriais e comerciais	Perfil da distribuição Perfil da comercialização e serviços Distribuição e vendas
EU4	Extensão das linhas de transmissão e distribuição por voltagem	Estrutura
EU5	Licenças de comercialização de emissões de CO <sub>2</sub>	Gestão interna dos impactos ambientais
PARÂMETROS PARA O RELATÓRIO		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	CAPÍTULO/SUBITEM
3.1	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas	Sobre este relatório  <i>O presente relatório engloba os resultados e ações do Grupo CPFL Energia durante o período de janeiro a dezembro de 2010.</i>
3.2	Data do relatório anterior mais recente	<i>O relatório anual, baseado nas diretrizes da GRI G3, anterior a este, teve como objeto de análise e reporte os dados e resultados relativos a 2009.</i>
3.3	Ciclo de emissão de relatórios	Apresentação Sobre este relatório  <i>Anual</i>
3.4	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo	<i>Além dos canais disponíveis, comentários, críticas e sugestões também podem ser enviados para <a href="mailto:relatorioanual@cpfl.com.br">relatorioanual@cpfl.com.br</a></i>
3.5	Processo para definição do conteúdo do relatório	Apresentação Sobre este relatório
3.6	Limite do relatório	Apresentação A holding
3.7	Declaração sobre quaisquer limitações específicas quanto ao escopo ou ao limite do relatório	Sobre este relatório

3.8	Base para a elaboração do relatório	A holding Perfil da distribuição Perfil da geração Perfil da comercialização e serviços Visão panorâmica do Grupo
3.9	Técnicas de medição de dados e as bases de cálculos	As bases de cálculos foram elaboradas a partir dos Principais Resultados, e a medição de dados foi feita de acordo com as normas brasileiras e regulatórias do setor (nas poucas exceções, as notas de rodapé explicam a metodologia ou as alterações). As informações contábeis de 2009 foram reclassificadas em função da adoção das novas práticas internacionais de contabilidade.
3.10	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Sobre este relatório  Quando necessário, notas explicativas informam as reformulações.
3.11	Mudanças significativas de escopo, limite ou métodos de medição aplicados no relatório	Quando necessário, notas explicativas informam as reformulações.
3.12	Tabela que identifica a localização das informações no relatório	Este índice remissivo
3.13	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório	A CPFL não terá a verificação de terceira parte para este ciclo de relato, tornando seu relatório nível A autodeclarado.
GOVERNANÇA, COMPROMISSOS E ENGAJAMENTO		
INDICADOR	DESCRIÇÃO	CAPÍTULO/SUBITEM
4.1	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança	Visão panorâmica do Grupo Conselhos Diretoria Executiva Comitês
4.2	Presidência do mais alto órgão de governança	O presidente do Conselho de Administração não é o diretor-presidente da CPFL Energia.
4.3	Membros independentes ou não executivos do mais alto órgão de governança	Conselhos  A definição de conselheiro independente do Conselho de Administração da CPFL Energia segue o Regulamento de Listagem do Novo Mercado da BM&FBOvespa e o Estatuto Social da Companhia. Para mais informações, consultar as Diretrizes de Governança Corporativa da CPFL Energia S.A. e o Regimento Interno do Conselho de Administração.
4.4	Mecanismos para que acionistas e empregados façam recomendações	Manual para participação em Assembleia de Acionistas Perfil dos colaboradores
4.5	Relação entre remuneração e o desempenho da organização (incluindo social e ambiental)	Os honorários globais dos membros do Conselho de Administração e da Diretoria, bem como os honorários do Conselho Fiscal, são estabelecidos pela Assembleia Geral, que deve ocorrer até o dia 30 de abril de cada ano. Adicionalmente, compete ao Conselho de Administração fixar a remuneração mensal individual da Diretoria Executiva, respeitado o montante global estabelecido pela Assembleia Geral.
4.6	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados	Conselhos  O Conselho de Administração possui um comitê de assessoramento denominado Comitê de Partes Relacionadas, responsável pela análise das transações com partes relacionadas, as quais são submetidas ao Conselho, a fim de verificar se observam as condições usuais de mercado, evitando assim conflitos de interesse. Ademais, a Companhia possui políticas de Negociação de Valores Mobiliários e de Divulgação de Ato ou Fato Relevante que determinam a divulgação de informações importantes e proíbem a utilização de informações privilegiadas entre acionistas controladores, membros dos conselhos de Administração e Fiscal, membros de comitês e comissões, diretores estatutários e demais executivos e quaisquer pessoas que, em razão dos cargos que ocupam, tenham acesso a informações privilegiadas, disponíveis aqui < <a href="http://www.cpfl.com.br/diretrizes/port/05.htm">http://www.cpfl.com.br/diretrizes/port/05.htm</a> >.
4.7	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança	Comitês  Nos termos do que dispõe o artigo 10 da Instrução CVM nº 481, de 17 de dezembro de 2009, a Companhia torna disponível aos acionistas o currículo dos candidatos a membros do Conselho de Administração, com 30 dias de antecedência à sua eleição em Assembleia Geral. E, de acordo com as Diretrizes de Governança Corporativa da CPFL Energia, os conselheiros de Administração devem ser executivos seniores com experiência nas áreas em que atuam.

4.8	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes	Pilares da gestão da CPFL Energia Princípios de negócios Princípios éticos
4.9	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais	Comitê de Ética e Conduta Empresarial Conselhos Comitês Foco na ética Comitê de sustentabilidade
4.10	Processos para a autoavaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	<i>A autoavaliação do Conselho de Administração é feita por meio do preenchimento de questionário pelos membros do Conselho de Administração. Em relação à Diretoria Executiva, sua avaliação tem por base metas de curto prazo, previstas nos contratos individuais de metas, e metas de longo prazo, previstas no Plano de Incentivo de Longo Prazo, ambas definidas em função do Plano Estratégico da Companhia. O Comitê de Gestão de Pessoas aprecia o desempenho da Diretoria e o resultado das metas contratadas, e o Conselho de Administração realiza a avaliação, deliberando a respeito.</i>
4.11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	Gestão de risco Gestão corporativa de riscos Prevenção no âmbito financeiro Risco cambial e de juros sobre outros passivos Planejamento no mercado de compra de energia Auditoria interna Plano de previdência privada Gestão de seguros Prevenção no âmbito operacional Segurança em tecnologia da informação Gestão regulatória Meio Ambiente Comitês
4.12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente	Compromissos Comunidade
4.13	Participação em associações e/ou organismos nacionais/internacionais	Fóruns promovidos pela CPFL Energia Liderança e influência social
4.14	Relação de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.	Apresentação Painel de <i>Stakeholders</i> Perfil dos colaboradores Gestão de recursos humanos Sobre este relatório
4.15	Base para a identificação e seleção de <i>stakeholders</i> com os quais se engajar	Painel de <i>Stakeholders</i>
4.16	Abordagens para o engajamento dos <i>stakeholders</i>	Satisfação do cliente Painel de <i>Stakeholders</i> Cadeia de valor
4.17	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i>	Eficiência energética Satisfação do cliente Painel de <i>Stakeholders</i> Cadeia de valor Fóruns promovidos pela CPFL Energia Sobre este relatório

INFORMAÇÕES SOBRE ABORDAGEM DE GESTÃO		
ABORDAGEM DE GESTÃO	ASPECTOS	CAPÍTULO/SUBITEM
EC	Desempenho Econômico Presença no Mercado Impactos Econômicos Indiretos	Operações Econômico e financeiro
EN	Materiais Energia Água Biodiversidade Emissões, Efluentes e Resíduos Produtos e Serviços Conformidade Transporte Geral	Pilares da gestão da CPF energia Meio ambiente
LA	Emprego Relações entre Trabalhadores e a Governança Saúde e Segurança no Trabalho Treinamento e Educação Diversidade e Igualdade de Oportunidade	Competências organizacionais Ativos intangíveis
HR	Processo de compra Não Discriminação Liberdade de Associação Trabalho Infantil Trabalho Forçado/Escravo Práticas de Segurança Direitos Indígenas	Sistema de gestão e desenvolvimento da ética
SO	Comunidade Corrupção Políticas Públicas Comportamento Anticompetitivo Conformidade	Sistemas de prevenção de riscos ao negócio Liderança e influência social
PR	Saúde e Segurança do Cliente Rotulagem de Produtos e Serviços Comunicação e Marketing Privacidade do cliente Compliance	Gestão da qualidade

INDICADORES DE DESEMPENHO			
DESEMPENHO ECONÔMICO			
INDICADOR	DESCRIÇÃO	CAPÍTULO/SUBITEM	PACTO GLOBAL
DESEMPENHO ECONÔMICO			
EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído	Dividendo Destaque 2010	
EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devidos a mudanças climáticas	Comitê de Sustentabilidade Gestão interna dos impactos ambientais Mensagem da Diretoria Executiva Gestão estratégica Operações – Geração Operações – Pesquisa e desenvolvimento Operações – Eficiência energética Sociedade Meio ambiente Anexos Global Compact	7
EC3	Cobertura das obrigações do plano de pensão de benefício	Gestão de recursos humanos	
EC4	Ajuda financeira significativa recebida do governo	Não foram registradas ajudas financeiras significativas recebidas do governo no período do relatório.	

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais

DISPONIBILIDADE E SEGURANÇA			
EU6	Planejamento para assegurar a disponibilidade e segurança na oferta de energia	Geração Distribuição	
GESTÃO DO CONSUMO			
EU7	Programas para gerenciamento do consumo	Eficiência energética	
PESQUISA E DESENVOLVIMENTO			
EU8	Programas de Pesquisas e Desenvolvimento	Pesquisa & desenvolvimento	
SUSPENSÃO DE UNIDADE NUCLEAR			
EU9	Suspensão de unidades de energia nuclear	Não se aplica. A CPFL Energia não possui fonte de geração nuclear.	
PRESENÇA NO MERCADO			
EC6	Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais	Ética na cadeia de fornecedores Cadeia de valor  Mesmo com políticas e práticas voltadas a fornecedores, a CPFL Energia não possui política de gasto com fornecedores classificados como "locais" em razão das características do setor elétrico e da abrangência de sua área de concessão e de suas respectivas empresas controladas.	
EC7	Contratação local	Nas empresas do Grupo CPFL Energia não há política de contratação na comunidade local ou em áreas que englobem a atuação de suas empresas controladas. Os procedimentos para contratação consideram a capacidade profissional para exercer a função, independentemente da área de origem do pleiteante a colaborador nas empresas do Grupo.	6
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS			
EC8	Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público	Eficiência energética Comercialização e serviços Comunidade Ações e programas de mitigação	
EC9	Descrição de impactos econômicos indiretos significativos	Liderança e influência social Comunidade	
DISPONIBILIDADE E SEGURANÇA			
EU10	Capacidade planejada (MW) em relação à demanda projetada	Em função de tratar-se de um indicador estratégico para a CPFL Energia, o dado de demanda projetada não é divulgado.	
GESTÃO DO CONSUMO			
EU11	Média de eficiência na geração em plantas de termelétricas	Perfil da geração	
EFICIÊNCIA DO SISTEMA			
EU12	Eficiência na transmissão e distribuição	Por se tratar de um dado estratégico para a Companhia, optou-se por não reportá-lo.	
MEIO AMBIENTE			
INDICADOR	DESCRIÇÃO	CAPÍTULO/SUBITEM	PACTO GLOBAL
MATERIAIS			
EN1	Materiais usados por peso ou volume	Reutilização e reciclagem Coleta seletiva	8
EN2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem	O uso de materiais provenientes de reciclagem não é relevante às operações da CPFL Energia.	8 e 9

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais

ENERGIA			
EN3	Consumo de energia direta discriminado por fonte de energia primária	Gestão interna dos impactos ambientais  <i>No caso da CPFL Energia, este indicador trata do impacto ambiental da energia gerada pela empresa por meio de suas usinas. Toda a energia da CPFL produzida em 2010 foi gerada pelas usinas hidrelétricas da CPFL Geração. Por se tratar de uma fonte renovável, a energia gerada por meio hidráulico não emite gases de efeito estufa para a atmosfera, não causando impactos ambientais relevantes pela geração de energia.</i>	8
EN4	Consumo de energia indireta discriminado por fonte primária	Ações de controle ambiental	8 e 9
EN5	Energia economizada por meio de melhorias em conservação e eficiência	Gestão interna dos impactos ambientais  <i>Em 2010, o consumo total de energia teve redução de 3,8% em relação ao ano anterior, totalizando 114.501 GJ.</i>	8
EN6	Iniciativas para fornecer produtos e serviços com baixo consumo de energia	Eficiência energética Geração de energias renováveis	
ÁGUA			
EN8	Total de água retirada por fonte	Gestão interna dos impactos ambientais	8 e 9
EN9	Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água	Gestão interna dos impactos ambientais	8
BIODIVERSIDADE			
EN11	Localização e tamanho da área possuída	Geração  <i>Para os grandes empreendimentos, as faixas de APP foram adquiridas pela Empresa conforme legislação vigente. Da mesma forma, as APPs do entorno desses reservatórios são fiscalizadas, conforme acordado com o órgão licenciador do empreendimento, visando à sua preservação e/ou recuperação. Em virtude da Resolução Conama nº 302, todos os empreendimentos de geração devem ter um Plano Ambiental de Conservação e Uso do Entorno de Reservatório Artificial (Pacuera): conjunto de diretrizes e proposições com o objetivo de disciplinar a conservação, recuperação, o uso e ocupação do entorno do reservatório artificial, respeitados os parâmetros estabelecidos nessa resolução e em outras normas aplicáveis.</i>	8
EN12	Impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços	Comunidades	8
EN13	Habitats protegidos ou restaurados	Ações de controle ambiental Ações ambientais nas usinas	
EN14	Estratégias para gestão de impactos na biodiversidade	Gestão da qualidade Eficiência energética Meio Ambiente Certificações ambientais Ações de controle ambiental Comunidades Ações ambientais nas usinas Comitê de Sustentabilidade	
EN15	Numero de espécies na Lista Vermelha da IUCN e em outras listas de conservação	<i>A CPFL Energia atua por meio de seus programas de gestão e de mitigação dos possíveis impactos que gera, respeitando a legislação ambiental.</i>	
EU13	Evolução na biodiversidade de habitats recuperados	Ações ambientais nas usinas  <i>A CPFL não desenvolve uma avaliação de impactos que permita analisar a evolução da biodiversidade nos habitats recuperados.</i>	

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais



EMISSIONES, EFLUENTES E RESÍDUOS			
EN16	Total de emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa	<p>Gestão interna dos impactos ambientais</p> <p><i>Em 2010, a CPFL Energia iniciou um novo inventário de emissões de GEEs para todas as empresas do Grupo. Iniciado no final de 2010, a previsão é que o material esteja concluído no primeiro semestre de 2011. Neste ano foram publicados os valores referentes ao Inventário de Gases de Efeito Estufa 2009, concluído após a publicação do Relatório Anual 2009. O inventário da CPFL Energia não considera cálculos de emissão de áreas alagadas em razão de não haver no mercado uma metodologia única e universal, passível de comparabilidade, que possa mensurar esse indicador. Há no mercado metodologias alternativas, porém a CPFL Energia optou por aguardar uma metodologia única e contribui com estudos para esse fim por meio da participação em projeto de pesquisa &amp; desenvolvimento (P&amp;D).</i></p>	8
EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeitos estufa	Gestão interna dos impactos ambientais	8
EN18	Iniciativas para reduzir as emissões de gases de efeito estufa e as reduções obtidas	<p>Pesquisa &amp; desenvolvimento</p> <p>Comercialização e serviços</p> <p>Fóruns promovidos pela CPFL Energia</p> <p>Geração de energias renováveis</p> <p>Gestão interna dos impactos ambientais</p> <p><i>Não há controle direto de emissões sobre essas atividades. Os processos significativos já são monitorados e constam no inventário. Não mensuramos a redução específica dessas atividades, porém elas existem e contribuem para a redução de emissões.</i></p>	7, 8 e 9
EN19	Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio	Gestão interna dos impactos ambientais	8
EN20	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	<i>Em função das atividades que exerce e suas características, não houve emissões significativas de gases dessa natureza</i>	8
EN21	Descarte total de água, por qualidade e destinação	<i>Por conta da natureza do negócio, a empresa não apresenta perda de água significativa durante a utilização. Dessa forma, consideramos o descarte igual ao consumo de água e todo ele é realizado nas redes de tratamento de esgoto municipais.</i>	8
EN22	Peso total de resíduos, por tipo e métodos de disposição	<i>A quantidade de baterias utilizadas não é relevante nos processos da CPFL Energia. Não realizamos monitoramento de uso de baterias, apenas atrelamos a compra de novas baterias à adequada destinação das antigas, conforme legislação sobre o tema.</i>	8
EN23	Número e volume total de derramamentos significativos	<p>Meio Ambiente</p> <p><i>Não houve ocorrências significativas de derramamentos em 2010.</i></p>	8
PRODUTOS E SERVIÇOS			
EN26	Iniciativas para mitigar os impactos ambientais	<p>Meio Ambiente</p> <p>Comitê de Sustentabilidade</p> <p>Geração de energias renováveis</p> <p>Investimentos</p> <p>Distribuição</p> <p>Geração</p> <p>Ações e Programas de Mitigação</p> <p>Certificações ambientais</p> <p>Ações de controle ambiental</p> <p>Comunidade</p> <p>Gestão interna dos impactos ambientais</p> <p>Reutilização e reciclagem</p> <p>Coleta seletiva</p> <p>Ações ambientais nas usinas</p> <p>Articulações para a sustentabilidade</p> <p><i>A CPFL Energia também faz a gestão para desmobilização de áreas com possíveis riscos de impacto ambiental, inclusive no caso de águas subterrâneas.</i></p>	7, 8 e 9
EN27	Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produto	<i>Não se aplica, em razão das características do setor elétrico e dos serviços que presta.</i>	8 e 9

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais

CONFORMIDADE			
EN28	Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis	Meio Ambiente  Não ocorreram derramamentos nas empresas da CPFL Energia nesse ano, havendo apenas uma advertência (sanção não monetária), considerada de baixa gravidade, relativa à retirada de ninho – “Casa de João de Barro” – de poste em época inadequada. Nos últimos três anos, a Companhia não foi multada por desvios ambientais.	8
TRANSPORTE			
EN29	Impactos ambientais referentes a transporte de produtos e de trabalhadores	Gestão interna dos impactos ambientais	8
GERAL			
EN30	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental	Investimentos	7, 8 e 9
DESEMPENHO SOCIAL – LABORAIS			
INDICADOR	DESCRIÇÃO	CAPÍTULO/SUBITEM	PACTO GLOBAL
EMPREGO			
LA1	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região	Perfil dos colaboradores	
LA2	Número total e taxa de rotatividade de empregados, por faixa etária, gênero e região	Perfil dos colaboradores  As informações relativas à rotatividade por gênero e faixa etária não se encontram disponíveis no sistema de RH. Esse monitoramento será implantado a partir de 2012.	6
LA3	Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários.	Gestão de recursos humanos	
RELAÇÃO ENTRE TRABALHADORES E A GOVERNANÇA			
LA4	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva	Perfil dos colaboradores  As empresas da CPFL Energia seguem e respeitam a legislação trabalhista no que se refere aos acordos coletivos. 100% dos colaboradores estão cobertos pelos acordos coletivos.	1, 2 e 3
LA5	Descrição de notificações (prazos e procedimentos)	As empresas da CPFL Energia seguem e respeitam a legislação trabalhista referente a transferências. Esse prazo não se encontra nos acordos coletivos das empresas do Grupo.	
EU14	Processos para garantir a retenção e renovação da força de trabalho qualificada	CPFL Cultura Gestão de recursos humanos	
EU15	Porcentagem de empregados aptos à aposentadoria nos próximos cinco e 10 anos, por categoria de trabalho e região	Perfil dos colaboradores  Nos próximos cinco anos, aproximadamente 9,17% dos colaboradores, que correspondem a 727, estarão aptos à aposentadoria em todas as empresas do Grupo CPFL Energia.	
EU16	Políticas e critérios relativos à saúde e segurança dos empregados contratados e subcontratados	Gestão de recursos humanos Segurança	
EU17	Dias trabalhados por empregados contratados e terceirizados na construção, operação e manutenção das atividades	A empresa, embora tenha informado uma estimativa de força de trabalho vinculada aos serviços terceirizados em anos anteriores, chegou à conclusão de que não mais deveria fazer essa estimativa de força de trabalho, uma vez que contrata a execução de serviços dos mais diversos fins (manutenção, operação, administrativo etc.) sem quantificar a força de trabalho envolvida.	
EU18	Percentual de contratados e terceirizados treinados em saúde e segurança	Distribuição	

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO			
LA6	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde	Gestão de recursos humanos  A CPFL Energia mantém comitês e programas com representação dos trabalhadores. 100% dos trabalhadores da CPFL Energia estão representados nas Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (Cipas), conforme previsto na legislação NRo5.	1, 2 e 3
LA7	Taxa de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos	Segurança  As informações relativas a dias perdidos, absenteísmo e morte por região não se encontram disponíveis no sistema de RH.  O indicador será monitorado nas metas e prazos a seguir:  Meta 1: 2011 – Implantação 100% do sistema “Absenteísmo” nas empresas do Grupo CPFL. Plano de ação: Janeiro a junho – conclusão do aplicativo e disponibilização via Portal CPFL – realizado Maio a junho – imputação de dados e validação das funções e dos aplicativos. Junho a agosto – padronização do processo Agosto a novembro – depuração e definição dos indicadores. Dezembro – manutenção de dados.  Meta 2: 2012 – Monitorar as conformidades do processo por meio de auditorias (interna e externa) e verificar a eficácia por meio de indicadores (mensal e/ou anualizado).	1
LA8	Programas de educação, prevenção e controle de risco	Gestão de recursos humanos  Não há identificação de doenças específicas decorrentes das atividades de geração, distribuição e comercialização de energia elétrica. No entanto, a CPFL Energia realiza diversas ações que tratam de saúde e segurança, incluindo doenças graves como HIV/Aids, câncer, diabetes, LER e Dort, estresse. A divulgação de ações e conteúdos está disponível no site de Qualidade de Vida <www.cpfl.com.br/qvida>. Também são realizadas campanhas internas por e-mail e ginástica laboral aos colaboradores, que visam prevenir LER e Dort.	1
LA9	Temas relativos à segurança e saúde cobertos por acordos formais com sindicatos	A CPFL Energia respeita a legislação e os acordos coletivos.	1
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO			
LA10	Média de horas por treinamento por ano	Perfil dos colaboradores  As informações relativas à categoria funcional não se encontram disponíveis no sistema de RH. O monitoramento será realizado a partir de 2012.	6
LA11	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua	Gestão de recursos humanos	
LA12	Percentual de empregados que recebem análises de desempenho	Gestão de recursos humanos  Em 2010, 100% dos colaboradores receberam análise de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	
DIVERS. E IGUALDADE DE OPORTUN.			
LA13	Composição da alta direção e dos conselhos e proporção por grupos e gêneros	Perfil dos colaboradores  Dos sete membros do Conselho de Administração, um é mulher. Na Diretoria Executiva da Companhia, composta por sete membros, há uma diretora. Além disso, a Assessoria do Conselho de Administração é gerenciada por uma mulher.	1 e 3
LA14	Proporção de salário-base entre homens e mulheres, por categoria funcional	Perfil dos colaboradores	1, 2 e 3

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais

DIREITOS HUMANOS			
INDICADOR	DESCRIÇÃO	CAPÍTULO/SUBITEM	PACTO GLOBAL
PROCESSO DE COMPRA			
HR1	Percentual e número de contratos de investimentos que incluam cláusulas de direitos humanos	Todos os contratos de investimentos significativos possuem cláusulas referentes a direitos humanos.	
HR2	Percentual de empresas contratadas submetidas a avaliações referentes a direitos humanos	Todas as empresas fornecedoras da CPFL Energia estão comprometidas, sob contrato, a não utilizar trabalho infantil, trabalho forçado ou infringir os direitos humanos em suas atividades. Em 2010, nenhuma empresa contratada ou fornecedora teve seu contrato rescindido ou recusado em função de infringir tais cláusulas.	1, 2, 3 e 4
HR3	Horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos, incluindo percentual de empregados treinados	A CPFL Energia não possui informação relativa à quantidade de horas destinadas ao treinamento de empregados em políticas e procedimentos relativos a direitos humanos relevantes para as operações.	
NÃO DISCRIMINAÇÃO			
HR4	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética	1, 2 e 3
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO			
HR5	Política de liberdade de associação e o grau da sua aplicação	Perfil dos colaboradores  A CPFL Energia apoia toda forma de negociação coletiva e a representatividade sindical e garante os serviços e o fornecimento de energia elétrica aos seus clientes em caso de greve/paralisação de seus colaboradores, de acordo com a legislação que trata do fornecimento dos serviços considerados essenciais.	1, 2 e 3
TRABALHO INFANTIL			
HR6	Medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Ética na cadeia de fornecedores  Nas empresas do Grupo CPFL Energia todos os contratos incluem cláusulas sobre proibição do trabalho infantil e do trabalho forçado. Em 2010, não foram identificadas operações que apresentassem riscos de ocorrência de trabalho infantil.	1, 2 e 3
TRABALHO FORÇADO/ESCRAVO			
HR7	Medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado	Ética na cadeia de fornecedores  Nas empresas do Grupo CPFL Energia todos os contratos incluem cláusulas sobre proibição do trabalho forçado. Em 2010, não foram identificadas operações que apresentassem riscos de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo.	1, 2 e 3
PRÁTICAS DE SEGURANÇA			
HR8	Percentual do pessoal de segurança treinado em direitos humanos	Esse número não está disponível, porém, todos os colaboradores e todas as empresas contratadas recebem, no ato da contratação o Código de Ética e de Conduta Empresarial. O documento descreve todas as políticas relativas aos direitos humanos, que devem ser respeitadas e cumpridas.	
DIREITOS INDÍGENAS			
HR9	Número total de casos de violação de direitos dos povos indígenas e medidas tomadas	Em 2010 não houve nenhum caso de violação dos direitos dos povos indígenas.	

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais

SOCIEDADE			
INDICADOR	DESCRIÇÃO	CAPÍTULO/SUBITEM	PACTO GLOBAL
COMUNIDADE			
SO1	Programas e práticas para avaliar e gerir os impactos das operações nas comunidades	<p>Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética Distribuição e vendas Pesquisa &amp; desenvolvimento Eficiência energética Sociedade_Comunidade Meio Ambiente_Comunidade Segurança Meio Ambiente</p> <p>Quanto ao atendimento deste indicador, atente-se para a natureza das atividades da empresa. Trata-se, no caso da distribuição de energia, de áreas de concessão, estabelecidas pela autoridade regulatória, não cabendo, portanto, à empresa concessionária a determinação livre de sua área geográfica de atuação. No que tange à geração de energia – excetuando-se as pequenas centrais hidrelétricas, que não apresentam impactos relevantes –, todos os empreendimentos cumprem as etapas legais, iniciadas com estudos de impacto socioambiental. Em ambos os casos, trata-se de ações permanentes ou, ao menos, de longa duração.</p>	10
EU19	Processo participativo dos stakeholders na elaboração e tomada de decisões e planejamento de oferta de energia e infraestrutura	Satisfação do cliente Painel de Stakeholders	
EU20	Gestão dos impactos do deslocamento involuntário	Comunidades Ações ambientais nas usinas	
EU21	Planejamento e medidas de contingência em caso de catástrofes/emergências	Prevenção no âmbito operacional Meio Ambiente	
EU22	Número de pessoas desalojadas por projetos novos ou de expansão	Comunidades	
CORRUPÇÃO			
SO2	Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	<p>Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética Inculcação do Código de Ética nas empresas recém-adquiridas Compromissos Gestão de risco Gestão corporativa de riscos Prevenção no âmbito financeiro Risco cambial e de juros sobre outros passivos Planejamento no mercado de compra de energia Auditoria interna Plano de previdência privada Gestão de seguros Prevenção no âmbito operacional Segurança em tecnologia da informação Gestão regulatória</p> <p>O enfrentamento do tema é feito por via preventiva, além de punitiva, quando necessário. Ambos os casos estão submetidos ao Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética, com seus diversos dispositivos (Portal Ética em Rede, Comitê de Ética, Canais de Acesso, Código de Ética e de Conduta Empresarial, Consultório Ético, Formação ética). Nesse sentido, 100% do Grupo é abrangido.</p>	10

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais

SO3	Percentual de empregados treinados nas políticas e procedimentos anticorrupção	Sistema de Gestão e Desenvolvimento da Ética  100% dos colaboradores assumem compromisso formal com as diretrizes e políticas do Código de Ética e de Conduta Empresarial da CPFL Energia, no qual encontramos, expressamente, o 10º Princípio do Pacto Global (as empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina), no item 6.1.1, e o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, no item 6.1.3. Além disso, esses princípios são trabalhados nos seminários presenciais de inculturação do Código. Todos os executivos e cerca de 50% do quadro de colaboradores participaram dos seminários, que ocorrem desde 2003, presencialmente. Todos foram orientados a multiplicar os aprendizados em suas equipes.	10
SO4	Medidas tomadas em resposta a casos de corrupção	Em 2010, não foram registrados casos de corrupção.	10
POLÍTICAS PÚBLICAS			
SO5	Posições quanto a políticas públicas	Compromissos Comunidade Fóruns promovidos pela CPFL Energia Ações ambientais nas usinas Articulações para sustentabilidade	10
SO6	Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições	As empresas do grupo CPFL Energia não contribuem para partidos políticos. Sobre o tema, ver ainda o Código de Ética, disponível em <<www.cpfl.com.br/etica>	
CONCORRÊNCIA DESLEAL			
SO7	Numero de ações judiciais por concorrência desleal	Em 2010, a empresa não recebeu nenhuma ação judicial referente a concorrência desleal, práticas de truste e monopólio e seus resultados.	
CONFORMIDADE			
SO8	Descrição de multas significativas e número total de sanções não monetárias	Entre os anos de 2003 e 2007, uma empresa do Grupo CPFL não atingiu as metas de qualidade determinadas pelo órgão regulador na Região Sul do Brasil, em virtude, principalmente, de fatores climáticos e geográficos, ocasionando o registro de duas multas regulatórias, totalizando um pagamento, em 2010, no valor de R\$ 9,5 milhões.	
RESPONSABILIDADE SOBRE O PRODUTO			
INDICADOR	DESCRIÇÃO	CAPÍTULO/SUBITEM	PACTO GLOBAL
ACESSO			
EU23	Programas para a melhoria ou manutenção do acesso a serviços	Distribuição e vendas Atendimento ao cliente Distribuição Comercialização e serviços	
INFORMAÇÕES AOS CLIENTES			
EU24	Práticas para superar barreiras de acesso e segurança no uso dos serviços	Segurança	

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais

SAÚDE E SEGURANÇA DO CLIENTE			
PR1	Avaliação de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida de produtos e serviços	Distribuição e vendas Segurança  <i>Os serviços prestados pela CPFL Energia estão sujeitos às normas e resoluções da Aneel, que regulamenta todo o setor e sua relação com as comunidades das áreas de concessão. Todos os serviços e ações executados estão sujeitos à regulamentação, incluindo a qualidade e regularidade dos serviços, a modicidade tarifária, a segurança no fornecimento e a disseminação das informações correlatas a sua utilização, a clareza e a transparência das informações prestadas, os canais de acesso à empresa etc. Assim, as distribuidoras cumprem seus respectivos contratos de concessão, investindo constantemente na melhoria contínua dos serviços, por meio de pesquisa &amp; desenvolvimento e eficiência energética, por exemplo. Adicionalmente, as distribuidoras também investem em comunicação, atividades culturais, sociais e ambientais. Todos esses programas objetivam aprimorar constantemente os serviços prestados e a segurança das comunidades e colaboradores.</i>	
PR2	Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços	Não foram registradas não-conformidades no período.	
EU25	Número de acidentes e óbitos de pessoas da comunidade, envolvendo ativos da empresa	Segurança	
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS			
PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem	As distribuidoras da CPFL Energia cumprem integralmente as determinações constantes nos respectivos contratos de concessão dos serviços de distribuição de energia no que tange às informações que devem constar nas contas de energia elétrica, conforme Resolução nº 456 da Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel).	
PR4	Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços	Não se aplica.	
PR5	Práticas relacionadas à satisfação do cliente, incluindo resultados de pesquisas	Satisfação do cliente	
COMUNICAÇÃO E MARKETING			
PR6	Programas de adesão a leis, normas e códigos voluntários	Toda e qualquer comunicação segue rigorosamente as orientações do Código de Ética e Conduta Empresarial.	
PR7	Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços	A CPFL Energia não viola e não tem registro de violações ou de não conformidades com as regulamentações relativas às suas propagandas e ações de comunicação e segue rigorosamente as determinações de seu Código de Ética e Conduta Empresarial, especialmente no que trata o item 4.9. Publicidade, Propaganda e Concessão de Patrocínios: O Grupo CPFL Energia se compromete a cumprir sua política de patrocínio e doações, não aprovando campanhas, peças publicitárias e concessão de patrocínios a eventos que estimulem o uso de bebidas alcoólicas, do tabaco e de drogas ilícitas, gerem exposição preconceituosa da criança e do adolescente, provoquem constrangimento, humilhação ou exclusão, exponham a vulnerabilidade de indivíduos e grupos, provoquem maus tratos a animais ou possam estimular e induzir a danos ambientais.	
CONFORMIDADE			
PR8	Reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade de clientes	Em 2010, não houve nas distribuidoras e comercializadoras da CPFL Energia reclamações registradas com relação à violação da privacidade e à perda de dados de clientes.	

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais

COMPLIANCE			
PR9	Multas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Entre os anos de 2003 e 2007, uma empresa do Grupo CPFL não atingiu as metas de qualidade determinadas pelo órgão regulador na Região Sul do Brasil, em virtude, principalmente, de fatores climáticos e geográficos, ocasionando o registro de duas multas regulatórias, totalizando um pagamento, em 2010, no valor de R\$ 9,5 milhões.	
ACESSO			
EU26	Porcentagem da população não atendida em áreas urbanas e em áreas rurais	<p>Distribuição e vendas</p> <p>Todas as distribuidoras do Grupo CPFL cumpriram os Planos de Universalização nas áreas urbana e rural de suas respectivas áreas de concessão (planos que definiram as metas anuais de atendimento para cada município, até o alcance da universalização), exceto aquelas definidas pelo Programa Luz para Todos, que englobou, conforme regulamentos específicos, metas em duas etapas distintas. A primeira etapa foi plenamente cumprida até 2008 pelas concessionárias do Grupo. A segunda etapa correspondente ao biênio 2009-2010. As concessionárias CPFL Piratininga e CPFL Jaguari não celebraram metas e, portanto, já estão 100% Universalizadas. Para as demais concessionárias do Grupo, as metas do período estão em pleno cumprimento, conforme demonstrado a seguir, uma vez que, por meio de Decreto Federal, estas foram prorrogadas para finalização até dezembro/2011.</p> <p>– CPFL Paulista: realizou 1.579 ligações em 2010, totalizando no período 1.601 ligações, para a meta de 3.500 ligações (46% da meta cumprida).</p> <p>– CPFL Leste Paulista: realizou 11 ligações em 2010, totalizando no período 69 ligações, para uma meta de 124 ligações (56% da meta cumprida).</p> <p>– CPFL Mococa: realizou 38 ligações em 2010, totalizando no período 124 ligações, para uma meta de 150 ligações (83% da meta cumprida).</p> <p>– CPFL Sul Paulista: realizou 200 ligações em 2010, totalizando no período 510 ligações, para uma meta de 921 ligações (55% da meta cumprida).</p> <p>– CPFL Santa Cruz: realizou 261 ligações em 2010, totalizando no período 479 ligações, para uma meta de 321 ligações (cumpriu a meta, superando-a em 49%).</p> <p>– RGE: realizou 1.052 ligações em 2010, totalizando no período 2.153 ligações, para uma meta de 3.062 ligações (70% da meta cumprida).</p>	
EU27	Número de desligamentos residenciais por falta de pagamento, discriminados por duração do desligamento e por sistema regulatório	O indicador não está disponível, pois o sistema atual da empresa não está parametrizado para a extração desses dados. A previsão para adequar o sistema é 2012.	
EU28	Frequência de interrupção de energia	Meio Ambiente Qualidade no fornecimento de energia	
EU29	Duração média da interrupção de energia	Qualidade no fornecimento de energia	
EU30	Disponibilidade média de geração	Perfil de geração Comercialização e serviços	

- Indicadores Essenciais
- Indicadores Adicionais
- Indicadores Setoriais



GRI  
2.1 | 2.2 | 2.3 | 2.4 | 2.6

## Informações Corporativas

### Holding

#### CPFL Energia – CPFL Energia S.A.

Rua Gomes de Carvalho, 1.510  
14º andar | conjunto 1.402  
Vila Olímpia | São Paulo – SP  
CEP: 04547-005  
CNPJ: 02.429.144/0001-93 | IE: Isenta  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### CPFL Jaguariúna – CPFL Jaguariúna S.A.

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 8  
Jaguariúna – SP | CEP: 13820-000  
CNPJ: 02.150.569/0001-69 | IE: Isenta  
Tel: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### Chumpitaz Participações S.A.

Rodovia Eng. Ermênio de Oliveira  
Penteado, km 57,5 | Marginal Norte  
1º pavimento, ASA A | Bairro Helvetia  
Indaiatuba – SP | CEP: 13.337-300  
CNPJ: 08.971.542/0001-13 | IE: Isenta  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

### Distribuição de energia

#### CPFL Paulista – Companhia Paulista de Força e Luz

Rodovia Engenheiro Miguel Noel  
Nascentes Burnier, km 2,5  
Jardim Santana | Campinas – SP  
CEP: 13088-900  
CNPJ: 33.050.196/0001-88  
IE: 244.163.955.115  
Tel: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### CPFL Piratininga – Companhia Piratininga de Força e Luz

Rodovia Engenheiro Miguel Noel  
Nascentes Burnier, km 2,5 | Jardim Santana  
Campinas – SP | CEP: 13088-900  
CNPJ: 04.172.213/0001-51  
IE: 244.946.329.113  
Tel: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### RGE – Rio Grande Energia S.A.

Rua Mário de Boni, 1.902  
Loteamento Sanvito | Bairro Floresta  
Caxias do Sul – RS | CEP: 95012-580  
CNPJ: 02.016.439/0001-38  
IE: 029/0487447  
Tel: (54) 3206-3102 | Fax: (54) 3206-3161  
Site: <www.rge-rs.com.br>

#### CPFL Santa Cruz – Companhia Luz e Força Santa Cruz

Rua Gomes de Carvalho, 1.510  
14º andar | Conjunto 1.402 | Sala 02  
Vila Olímpia | São Paulo – SP  
CEP: 04547-005  
CNPJ: 61.116.265/0001-44  
IE: 148.526.500119  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### CPFL Leste Paulista – Companhia Leste Paulista de Energia

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 1  
Jaguariúna – SP | CEP: 13820-000  
CNPJ: 61.015.582/0001-74  
IE: 395.088.358.112  
Tel: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### CPFL Jaguari – Companhia Jaguari de Energia

Rua Vigato, 1.620 | Térreo  
Jaguariúna – SP | CEP: 13820-000  
CNPJ: 53.859.112/0001-69  
IE: 395.088.376.114  
Tel: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### CPFL Sul Paulista – Companhia Sul Paulista de Energia

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 2  
Jaguariúna – SP | CEP: 13820-000  
CNPJ: 60.855.608/0001-20  
IE: 395.088.367.113  
Tel: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570  
Site: <www.cpfl.com.br>

### **CPFL Mococa – Companhia Luz e Força de Mococa**

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 3  
Jaguariúna – SP | CEP 13820-000  
CNPJ: 52.503.802/0001-18  
IE: 395.088.631.114  
Tel: (19) 3847-5945 | Fax: (19) 3837-4570  
Site: <www.cpfl.com.br>

### **Geração de energia**

#### **CPFL Geração – CPFL Geração de Energia S.A.**

Rodovia Engenheiro Miguel Noel  
Nascentes Burnier, km 2,5  
Jardim Santana | Campinas – SP  
CEP: 13088-900  
CNPJ: 03.953.509/0001-47  
IE: 244.858.020.116  
Tel: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### **CPFL Bioenergia – CPFL Bioenergia S.A.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510  
14º andar | Conjunto 1.402 | Sala 04  
Vila Olímpia | São Paulo – SP  
CEP: 04547-005  
CNPJ: 07.693.890/0001-03  
IE: 148.317.992.111  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515

#### **CPFL Sul Centrais – CPFL Sul Centrais Elétricas LTDA.**

Rodovia Engenheiro Miguel Noel  
Nascentes Burnier, km 2,5  
Jardim Santana | Campinas – SP  
CEP: 13088-900  
CNPJ: 05.441.551/001-04  
IE: 244.793.833.114  
Tel: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### **Ceran – Companhia Energética Rio das Antas S.A.**

Av. Carlos Gomes, 300 | 8º andar  
Bairro Boa Vista | Porto Alegre – RS  
CEP: 90480-000  
CNPJ: 04.237.975/0001-99  
IE: 096/2854360  
Tel: (51) 3025-6700 | Fax: (51) 3025-6701  
Site: <www.ceran.com.br>

#### **Baesa – Energética Barra Grande S.A.**

Linha São Jorge, s/nº | Zona rural  
Pinhal da Serra – RS | CEP: 95390-000  
CNPJ: 04.781.143/0001-39 | IE: 488/0001910  
Tel: (48) 3331-0003 | Fax: (48) 3331-0031  
Site: <www.baesa.com.br>

#### **Enercan – Campos Novos Energia S.A.**

Fazenda do Aranha, s/nº  
1º Distrito de Campos Novos  
Campos Novos – SC | CEP: 89620-000  
CNPJ: 03.356.967/0001-07  
IE: 253.966.078  
Tel: (48) 3331-0003 | Fax: (48) 3331-0031  
Site: <www.enercan.com.br>

#### **Chapecoense – Chapecoense Geração S.A.**

Rua Tenente Silveira, 225 | 10º andar  
Centro | Florianópolis – SC  
CEP: 88010-300  
CNPJ: 07.829.836/0001-42 | IE: Isento  
Tel: (48) 3029-5076  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### **Foz do Chapecó Energia S.A.**

Rua Tenente Silveira, 225 | 10º andar  
Centro | Florianópolis – SC  
CEP: 88010-300  
CNPJ: 04.591.168/0001-70 | IE: Isento  
Tel: (48) 3029-5076  
Site: <www.fozdochapeco.com.br>

#### **Jaguari de Geração – Companhia Jaguari de Geração de Energia**

Rua Vigato, 1.620 | Térreo | Sala 2  
Jaguariúna | SP | CEP 13820-000  
CNPJ: 07.137.154/0001-79  
IE: 395.093.565.112  
Tel: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### **Paulista Lajeado (PLE) – Paulista Lajeado Energia S.A.**

Rua Vigato, 1.620 | 1º andar | sala 4  
Jaguariúna | SP | CEP 13820-000  
CNPJ: 03.491.603/0001-21  
IE: 395.101.735.110  
Tel: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### **CPFL Bio Formosa – CPFL Bio Formosa S.A.**

Rodovia Engenheiro Miguel Noel  
Nascentes Burnier, km 2,5  
Jardim Santana | Campinas – SP  
CEP: 13088-900  
CNPJ: 11.352.989/0001-19 | IE: 795.022.537  
Tel: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### **CPFL Bio Pedra – CPFL Bio Pedra S.A.**

Rodovia Engenheiro Miguel Noel  
Nascentes Burnier, km 2,5  
Jardim Santana | Campinas – SP  
CEP: 13088-900  
CNPJ: 11.631.680/0001-68  
IE: 795.040.359.117  
Tel: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### **CPFL Bio Ipê – CPFL Bio Ipê S.A.**

Rodovia Engenheiro Miguel Noel  
Nascentes Burnier, km 2,5  
Jardim Santana | Campinas – SP  
CEP: 13088-900  
CNPJ: 11.631.679/0001-33  
IE: 795.040.359.117  
Tel: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### **CPFL Bio Buriti – CPFL Bio Buriti S.A.**

Rodovia Engenheiro Miguel Noel  
Nascentes Burnier, km 2,5  
Jardim Santana | Campinas | SP |  
CEP: 13088-900  
CNPJ: 11.631.681/0001-02  
IE: 795.040.368.118  
Tel: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: <www.cpfl.com.br>

#### **Centrais Elétricas da Paraíba S.A. – Epasa**

Rua Projetada s/n | Engenho Triunfo  
Estrada do Aterro Sanitário, km 01  
Distrito Industrial | Recife – PE  
CEP: 58000-000  
CNPJ: 10.366.780/0001-41 | IE: 37.088.106  
Tel: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040

**Santa Clara I Energias Renováveis LTDA.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar  
| Conjunto 1.402 | Sala 01 | Vila Olímpia  
São Paulo – SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 10.797.899/0001-79 | IE: Isenta  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

**Santa Clara II Energias Renováveis LTDA.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar  
Conjunto 1.402 | Sala 05 | Vila Olímpia  
São Paulo – SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 10.797.908/0001-21  
IE: 148.585.808.111  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

**Santa Clara III Energias Renováveis LTDA.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar  
Conjunto 1.402 | Sala 07 | Vila Olímpia  
São Paulo – SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 10.797.910/0001-09  
IE: 148.585.880.119  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

**Santa Clara IV Energias Renováveis LTDA.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar  
Conjunto 1.402 | Sala 08 | Vila Olímpia  
São Paulo – SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 10.797.907/0001-87  
IE: 148.585.871.118  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

**Santa Clara V Energias Renováveis LTDA.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar  
Conjunto 1.402 | Sala 09 | Vila Olímpia  
São Paulo – SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 10.797.909/0001-76  
IE: 148.585.890.113  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

**Santa Clara VI Energias Renováveis LTDA.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar  
Conjunto 1.402 | Sala 10 | Vila Olímpia  
São Paulo – SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 10.797.906/0001-32  
IE: 148.585.862.117  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

**Eurus VI Energias Renováveis LTDA.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar  
Conjunto 1.402 | Sala 11 | Vila Olímpia  
São Paulo – SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 10.797.905/0001-98  
IE: 148.585.853.116  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

## Comercialização de energia

**CPFL Brasil – CPFL Comercialização Brasil S.A.**

Rodovia Engenheiro Miguel Noel  
Nascentes Burnier, km 2,5 | Jardim Santana  
Campinas – SP | CEP: 13088-900  
CNPJ: 04.973.790/0001-42  
IE: 244.925.224.119  
Tel: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040  
Site: <www.cpfl.com.br>

**CPFL Meridional – Clion Assessoria e Comercialização de Energia Elétrica LTDA.**

Rua Mário de Boni, 1.902  
Loteamento Sanvitto | Bairro Florestal  
Caxias do Sul – RS | CEP: 95012-580  
CNPJ: 04.785.914/0001-66  
IE: 096/2949191  
Tel: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040  
Site: <www.cpfl.com.br>

**CPFL Sul Geradora – Sul Geradora Participações S.A.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar  
conjunto 1.402 | Vila Olímpia  
São Paulo – SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 02.689.862/0001-07  
IE: 116.344.665.111  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

**CPFL Cone Sul – CPFL Comercialização Cone Sul S.A.**

Rua Gomes de Carvalho, 1.510 | 14º andar  
conjunto 1.402 | sala 3 | Vila Olímpia  
São Paulo – SP | CEP: 04547-005  
CNPJ: 02.190.883/0001-75  
IE: 116.828.547.116  
Tel: (11) 3841-8507 | Fax: (11) 3841-8516/8515  
Site: <www.cpfl.com.br>

**CPFL Planalto – CPFL Planalto LTDA.**

Rua Vígato, 1.620 | 1º andar  
sala 7 | Jaguariúna | São Paulo – SP  
CEP: 13820-000  
CNPJ: 02.150.562/0001-47  
IE: 395.090.478.113  
Tel: (19) 3847-5910 | Fax: (19) 3837-4567  
Site: <www.cpfl.com.br>

**CPFL Serviços – CPFL Serviços, Equipamentos, Indústria e Comércio S.A.**

Avenida dos Bragheta, 364  
São José do Rio Pardo – SP  
CEP: 13720-000  
CNPJ: 58.635.517/0001-37  
IE: 646.020.134.111  
Tel: (19) 3687-8200 | Fax: (19) 3687-8200  
Site: <www.cpfl.com.br>

## Outros negócios

**CPFL Atende – CPFL Atende Centro de Contatos e Atendimento LTDA.**

Rua Antonio Carlos Mori, 677 | sala B  
Ourinhos – SP | CEP: 19900-080  
CNPJ: 09.606.475/0001-09 | IE: Isenta  
Tel: (19) 3756-8844 | Fax: (19) 3756-8040

## Diretoria executiva

*Wilson Ferreira Jr.*

**Diretor-presidente**

*Wilson Ferreira Jr.\**

**Diretor Vice-presidente Financeiro e de Relações com Investidores**

*Paulo Cezar Coelho Tavares*

**Diretor Vice-presidente de Gestão de Energia**

*Miguel Normando Abdalla Saad*

**Diretor Vice-presidente de Geração**

*Hélio Viana Pereira*

**Diretor Vice-presidente de Distribuição**

*José Marcos Chaves de Melo*

**Diretor Vice-presidente Administrativo**

*Adriana Waltrick*

**Diretora vice-presidente de Desenvolvimento de Negócios**

(\*) Em exercício. Lorival Nogueira Luz Jr. assumiu o cargo em 21 de março de 2011.

## Equipe GRI

**Coordenação editorial**

*Carlos Henrique M. Ramos*  
carloshenrique@cpfl.com.br  
(19) 3756-6094

**Apuração e sistematização de indicadores**

*Natália Tadokoro*  
nataliatk@cpfl.com.br  
(19) 3756-8316

**Gestão estratégica**

*Fernando Mano da Silva*  
fernandomano@cpfl.com.br  
(19) 3756-8137

*Rafael Lazzaretti*  
rlazzaretti@cpfl.com.br  
(19) 3756-8219

*Roseli Cordeiro Silveira*  
roseli@cpfl.com.br  
(19) 3756-8115

*Monica de Oliveira Rocha*  
monica@cpfl.com.br  
(19) 3756-8744

*Cláudia Korsakas*  
korsakas@cpfl.com.br  
(19) 3756-8028

*Vinícius de Paula Arruda*  
varruda@cpfl.com.br  
(19) 3756-8189

*Nilson Reche*  
nreche@cpfl.com.br  
(19) 3756-8958

*Erico Umezu*  
ericoumezu@cpfl.com.br  
(19) 3756-8590

*Henrique Lian*  
hlian@cpfl.com.br  
(19) 3756-5100

*Natália Tadokoro*  
nataliatk@cpfl.com.br  
(19) 3756-8316

**Gestão de risco**

*Gilberto Costa De Souza*  
gilbertosouza@cpfl.com.br  
(19) 3756-8771

*Cristiano Monteiro Bueno*  
cbueno@cpfl.com.br  
(19) 3756-6069

*Marcio de Almeida Libanio*  
marciolibanio@cpfl.com.br  
(19) 3756-8019

*Tiago da Costa Parreira*  
tiagoparreira@cpfl.com.br  
(19) 3756-8703

*Amanda Ribeiro*  
amandaribeiro@cpfl.com.br  
(19) 3756-8952

*Lisete Stella Meschiari*  
lisete@cpfl.com.br  
(19) 3756-8707

*Fabio Rogerio Zanfelize*  
fabio@cpfl.com.br  
(19) 3756-8875

*Rogério de Almeida*  
almeida@cpfl.com.br  
(19) 3756-8952

*Helio Takashi Ito*  
ito@cpfl.com.br  
(19) 3756-6072

*Delcides Sanchez Gomez*  
sanchez@cpfl.com.br  
(19) 3756-8975

*Amanda Graciela Pires de Camargo Durante*  
amandadurante@cpfl.com.br  
(19) 3756-8596

*Regina Helena Simonaio*  
reginasimonaio@cpfl.com.br  
(19) 3756-8615

*Ricardo Ide Kintschner*  
ricardo@cpfl.com.br  
(19) 3756-8019

*Celso José Pezzuol*  
celsopezzuol@cpfl.com.br  
(19) 3756-8201

*Ronaldo Borges Franco*  
rbfranco@cpfl.com.br  
(19) 3756-8932

*Sendilene Belmonte Garcez*  
sendilene@cpfl.com.br  
(19) 3756-6415

*Robson Hitoshi Tanaka*  
robsontanaka@cpfl.com.br  
(19) 3756-8230

*Melina Casado de Oliveira*  
melinac@cpfl.com.br  
(19) 3756-8668

*Marcelo Carreras*  
mcarreras@cpfl.com.br  
(19) 3756-8707

*Márcio Félix*  
mfelix@cpfl.com.br  
(19) 3756-5232

*Carlos Alberto Belarmino Teixeira*  
belarmino@cpfl.com.br  
(19) 3756-6056

*Manoel Eduardo Miranda Negrisoli*  
negrisoli@cpfl.com.br  
(19) 3756-6474

### **Governança corporativa**

*Gisélia da Silva*  
giselia@cpfl.com.br  
(11) 3841-8502

*Fabiana Moser Leonis Ramos*  
fmoser@cpfl.com.br  
(11) 3841-8502

*Raimundo Nonato Barbosa Guimarães*  
raimundononato@cpfl.com.br  
(19) 3756-6083

### **Econômico**

*Alessandra M. M. Munhoz Andretta*  
munhoz@cpfl.com.br  
(19) 3756-8057

*Dalmo Moretti*  
dalmo@cpfl.com.br  
(19) 3756-5155

*Luciana Hogata*  
lucianah@cpfl.com.br  
(19) 3756-5254

*Graziela S. da C. Machado*  
gsardinha@cpfl.com.br  
(19) 3756-5828

*Vinícius de Paula Arruda*  
varruda@cpfl.com.br  
(19) 3756-8189

*Nathana Luíza Monteiro Silva*  
nathana@cpfl.com.br  
(19) 3756-8231

*Reginaldo de J. Pereira Filho*  
rpereira@cpflsantacruz.com.br  
(19) 3847-5997

*Rodrigo Fugii*  
rodrigofuggi@cpfl.com.br  
(19) 3756-6012

*Luis Mecatti de Carvalho*  
mecatti@cpfl.com.br  
(19) 3756-6037

*Raphael Pisani Dias*  
raphaeldias@cpfl.com.br  
(19) 3756-6082

### **Ambiental**

*Rodolfo Nardez Sirol*  
msirol@cpfl.com.br  
(19) 3756-8318

*Eduardo Semise da Silva*  
esemise@cpfl.com.br  
(19) 3756-8459

*Marcelo Eduardo de Mattos*  
mattos@cpfl.com.br  
(19) 3756-8668

*Susana de Barros Neves*  
sneves@cpfl.com.br  
(19) 3756-8979

*Fernando Celso Sedeh Padilha*  
padilha@cpfl.com.br  
(19) 3756-8896

*Robson Hitoshi Tanaka*  
robsontanaka@cpfl.com.br  
(19) 3756-8230

*Melina Casado de Oliveira*  
melinac@cpfl.com.br  
(19) 3756-8668

*Ronaldo Antonio Roncolato*  
roncolato@cpfl.com.br  
(19) 3756-8374

*Newton Westin Romanelli*  
newton@cpfl.com.br  
(19) 3756-8154

*Fernanda Furlan Gouveia*  
fgouveia@cpfl.com.br  
(19) 3756-5167

### **Social**

*Cleber do Amaral*  
cleberamaral@cpfl.com.br  
(19) 3756-5196

*Cristina Helena Perrone Aydar*  
cristinah@cpfl.com.br  
(19) 3756-8032

*Joana Ruiz Landucci*  
joanarl@cpfl.com.br  
(19) 3756-8569

*Edney Antonio Bruscağin Pin*  
pin@cpfl.com.br  
(19) 3756-8314

*Deise Fernandes*  
deise@cpfl.com.br  
(19) 3756-8762

*Henrique Lian*  
hlian@cpfl.com.br  
(19) 3756-5100

*Mário Mazzilli*  
mazzilli@cpfl.com.br  
(19) 3756-8204

*Daniela Ortolani Pagotto*  
danielapagotto@cpfl.com.br  
(19) 3756-7070

## ANEXOS

*Fabrizio Bopp Panichi*  
fpanichi@rge-rs.com.br  
(54) 3206-3903

*José Santoro Neto*  
josesantoro@cpfl.com.br  
(19) 3756-8207

*Vandro Luiz Pezzin*  
vpezzin@rge-rs.com.br  
(54) 3206-3202

*Dirceu Simões de Oliveira*  
dirceusimoes@cpflsantacruz.com.br  
(14) 3302-2409

*Ézio Onofre Garcia*  
eogarcia@cpfljaguariuna.com.br  
(19) 3682-8603

*Marcelo Henrique Bianchini*  
mbianchini@cpfl.com.br  
(19) 3756-5142

*Luiz Rodrigues Kisch*  
luizrodrigues@cpfl.com.br  
(19) 3756-8206

*Maria Cecília Bianco Saragiotto*  
ceciliasaragiotto@cpfl.com.br  
(19) 3756-8238

*Amanda Graciela Pires  
de Camargo Durante*  
amandadurante@cpfl.com.br  
(19) 3756-8596

*Joana Ruiz Landucci*  
joanarl@cpfl.com.br  
(19) 3756-8569

*Mariana Costa Rinaldi*  
marianar@cpfl.com.br  
(19) 3756-8316

*Natália Tadokoro*  
nataliatk@cpfl.com.br  
(19) 3756-8316

*Roseli Cordeiro Silveira*  
roseli@cpfl.com.br  
(19) 3756-8115

*Patrícia Silva Marques Conde*  
patriciaconde@cpfl.com.br  
(19) 3756-5193

*Paulo Roberto Hoffmann*  
hoffmann@cpfl.com.br  
(19) 3756-8836

*Roberto Cardoso Brandão*  
brandao@cpfl.com.br  
(19) 3756-8210

*Rodolfo Belinato Biazon*  
rodolfo@cpflsantacruz.com.br  
(14) 3305-9176

*Lucia Helena Magalhães L. da Silva*  
luciahelena@cpfl.com.br  
(19) 3756-8014

**Operacional**  
*Amaury Haga*  
amaury@cpfl.com.br  
(14) 3305-9102

*Rosaria Di Gangi*  
digangi@cpfl.com.br  
(19) 3756-8905

*Bruno César Pires Oliveira*  
bpoliveira@cpfl.com.br  
(19) 3756-8944

*Casemiro Lúcio de Moraes*  
casemiro@cpfl.com.br  
(19) 3756-5162

*Ciro Ribeiro Coutinho*  
cirocoutinho@cpfl.com.br  
(19) 3756-8840

*Daniel Carvalho Pinto*  
dcarvalho@cpfl.com.br  
(19) 3756-8351

*Daniel Werdine Renno*  
danielwerdine@cpfl.com.br  
(19) 3756-8357

*Nathanael Sprogis*  
natha@cpfl.com.br  
(19) 3756-8437

*Fabiana C. L. Avellar*  
fabianaavellar@cpfl.com.br  
(19) 3756-8278

*Francisco J. Leitão Guimarães*  
franciscojose@cpfl.com.br  
(19) 3756-8375

*Jairo Garcia*  
jairo@cpflsantacruz.com.br  
(14) 3305-9126

*Jian Carlos Bertie*  
jian@cpflsantacruz.com.br  
(14) 3305-9165

*José Carlos Finoto Bueno*  
josefinoto@cpfl.com.br  
(19) 3756-5268

*Kelson José de Godoy*  
kelson@cpflsantacruz.com.br  
(14) 3305-9149

*Mário S. Tadokoro*  
mariotadokoro@cpfl.com.br  
(19) 3756-8346

*Osvanil Oliveira Pereira*  
osvanil@cpflsantacruz.com.br  
(14) 3305-9165

*Silvana Goi*  
silvanagoi@cpfl.com.br  
(19) 3756-6423

*Silvia Ferreira*  
silviaf@cpfl.com.br  
(19) 3756-8907

*Patrícia Caetano de Oliveira*  
patricia@cpflsantacruz.com.br  
(19) 3847-5936

*Patrícia Drudi*  
pdrudi@cpfljaguari.com.br  
(19) 3847-5932

*Silvia Ferreira*  
silviaf@cpfl.com.br  
(19) 3756-8907

*Thiago Lopes Casarini*  
thiagocasarini@cpfl.com.br  
(19) 3756-8542

*Laís Cecília Fontana Ferraz*  
lferraz@cpfl.com.br  
(19) 3756-6402

*Manoel Eduardo Miranda Negrisoli*  
negrisoli@cpfl.com.br  
(19) 3756-6474

*Rodrigo Marssola Gasbelotti*  
rodrigomg@cpflsantacruz.com.br  
(19) 3756-5238

*Wilson Maldonado Junior*  
maldonado@cpfl.com.br  
(19) 3756-8863

*Maurício Vilela de Andrade*  
mvilela@cpfl.com.br  
(19) 3756-8414

*Fabiana C. L. Avellar*  
fabianaavellar@cpfl.com.br  
(19) 3756-8278

*Karin Regina Luchesi*  
karin@cpfl.com.br  
(19) 3756-8693

*Marisa Regina Stevanatto*  
marisa@cpfl.com.br  
(19) 3756-8027

*Eduardo Basile Junior*  
ebasile@rge-rs.com.br  
(54) 3206-3703

*Alexandre Nogueira Aleixo*  
aaleixo@cpfl.com.br  
(19) 3847-5947

*Maria Teresa Ribeiro Temer Giovanetti*  
meg@cpfl.com.br  
(19) 3756-8398

*Fernanda Navarrete Castilho Specian*  
fernandac@cpfl.com.br  
(19) 3756-8944

*Osvanil Oliveira Pereira*  
osvanil@cpfl.com.br  
(14) 3305-9165

*Eduardo Senise da Silva*  
esenise@cpfl.com.br  
(19) 3756-8459

*Paulo Ricardo Bombassaro*  
pbombassaro@cpfl.com.br  
(19) 3756-8947

*Eduardo Neme Mazzaro*  
dudaneme@cpfl.com.br  
(19) 3756-8090

*Roberto Wainstok*  
rwainstok@cpfl.com.br  
(19) 3756-8659

*José Emilio Steffen*  
jemilio@cpfl.com.br  
(19) 3756-8927

*Patrícia Silva Marques Conde*  
patriciaconde@cpfl.com.br  
(19) 3756-5193

*Vanice Ferreira Santos Dornellas*  
vanice@cpfl.com.br  
(19) 3756-8157

*Adriano Gonçalves de Souza Júnior*  
adrianosouza@cpfl.com.br  
(19) 3756-6035

*Luiz Américo Gonçalves*  
lugon@cpfl.com.br  
(19) 3756-8303

*José Augusto Rondon Ribeiro*  
rondon@cpfl.com.br  
(19) 3756-8259

*Artur Jose Seron Rios*  
artur@cpfl.com.br  
(19) 3756-8379

*Ulisses Bittencourt Pinto*  
ulisses@cpfl.com.br  
(19) 3756-8565

*Robson Hitoshi Tanaka*  
robsontanaka@cpfl.com.br  
(19) 3756-8230



---

## ANEXOS

---

*Melina Casado de Oliveira*  
melinac@cpfl.com.br  
(19) 3756-8668

*Sendilene Belmonte Garcez*  
sendilene@cpfl.com.br  
(19) 3756-6415

*Eduardo Neme Mazzaro*  
dudaneme@cpfl.com.br  
(19) 3756-8090

*Flavio Kazuo Hiraide*  
flaviohiraide@cpfl.com.br  
(19) 3756-8484

*Roberto Castro*  
castro@cpfl.com.br  
(19) 3756-8124

*Marcelo Rodrigues Soares*  
marcelosoares@cpfl.com.br  
(19) 3756-6048

*Camila Pikunas*  
camilapikunas@cpfl.com.br  
(19) 3756-6041

*Rita de Cássia P. R. D'Ávila*  
ritadavila@cpfl.com.br  
(19) 3756-8482

*Carlos Augusto*  
caugusto@cpfl.com.br  
(19) 3756-8931

*Jabes Carvalho Junqueira*  
jabes@cpfl.com.br  
(19) 3756-8884

*Luis Henrique F. Pinto*  
luishenriquefpinto@cpfl.com.br  
(19) 3756-8403

*Milton Biral Filho*  
biral@cpfl.com.br  
(19) 3756-8974

*Marco Antonio Nucci*  
nucci@cpfl.com.br  
(19) 3756-8444

*Alex de Araújo Germer*  
alexgermer@cpfl.com.br  
(19) 3756-8585

*Raquel Cristina de Paula M. Camanducaia*  
raquelmotta@cpfl.com.br  
(19) 3756-6098

*Riberto Jose Barbanera*  
riberto@cpfl.com.br  
(16) 3605-6714

*Walter Henrique Bernardelli*  
wbernardelli@cpfl.com.br  
(19) 3756-5113

## Créditos

### **Direção Geral**

*Augusto Rodrigues*  
Diretor de Comunicação Empresarial  
do Grupo CPFL Energia

### **Orientação de Conteúdo**

*Gustavo Estrella*  
Diretor de Relações com o  
Mercado Investidor

### **Coordenação Editorial**

*Carlos Henrique Matos Ramos*  
Gerente de Jornalismo

### **Consultoria Editorial**

*Antonio Cesar Ariede*  
*Henrique Lian*

### **Conteúdo e Apoio Editorial**

*Cárita Abdal*  
*Casemiro Moraes*  
*Juliane Correa Rodrigues*  
*Natália Tadokoro*  
*Renan Darlan Bastianon*

### **Roteiro Editorial, Produção de Conteúdo, Projeto Gráfico e Programação da Versão Online**

*Report Comunicação*

### **Fotografia**

*Carlos Bassan*  
*Giancarlo Giannelli*  
*Juan Carabetta*  
*Rodrigo Cancela*  
*Rogério Lorenzoni*  
*Arquivo PM*  
*Eduardo Barcellos*  
*Cassio Vasconcellosx*  
*Banco de Imagens RGE*  
*Banco de Imagens PM*  
*Acervo Planeta Sustentável*