



Relatório Anual 2014



Sumário

	02.	Sobre o Relatório
1	04.	Mensagem do Presidente do Conselho de Administração
1	06.	Mensagem do Presidente
2	08.	Contexto do Setor
3	12.	Modelo de Negócio
4	14.	Destaques do Ano e Mapa de Atuação
5	16.	Governança
6	22.	Scorecards de Capitais
	22.	Capital de Infraestrutura
	23.	Capital Natural
	24.	Capital Social e de Relacionamento
	25.	Capital Humano
	26.	Capital de Conhecimento e Competências
	27.	Capital Financeiro
7	28.	Governança e Gestão de Sustentabilidade na CPFL Energia
7	32.	Pesquisa de Temas Relevantes
8	36.	Capital de Infraestrutura
9	42.	Capital Natural
10	50.	Capital Social e de Relacionamento
11	64.	Capital Humano
12	72.	Capital de Conhecimento e Competências
13	78.	Capital Financeiro
14	86.	Índice Remissivo - GRI

Sobre o Relatório

G4-16 **G4-22** **G4-23** **G4-28** **G4-29** **G4-30** **G4-31** A CPFL Energia publica anualmente seu Relatório com o objetivo de manter um relacionamento transparente com todos os seus públicos e prestar contas das ações, projetos e resultados alcançados pela holding. As informações apresentadas neste documento são referentes ao período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2014 e abrangem todas as empresas controladas pelo Grupo, exceto quando indicado.

Em 2013 e 2014, a companhia fez parte do Programa Piloto do Relato Integrado, quando foi criado um Grupo de Trabalho dedicado para o acompanhamento do tema. Este é o primeiro exercício da CPFL Energia de construção do Relatório Integrado com base na estrutura recomendada pela *International Integrated Reporting Council Framework*. Outro avanço foi um amplo processo de consulta dos públicos interno e externo, que envolveu 221 pessoas, desde a Alta Liderança até os nossos clientes e fornecedores. Os resultados permitiram atualizar os nossos temas mais relevantes e estruturar o relatório de forma que mais atenda os interesses desses públicos. As observações recebidas que ainda não foram incorporadas no presente documento, serão endereçadas no próximo ciclo.

Na primeira parte deste Relatório você encontra as informações resumidas sobre o nosso modelo de negócio, governança, destaques e desempenhos sobre cada um dos seis capitais, bem como conhece a retrospectiva do ano das cartas do nosso Presidente Executivo e Presidente do Conselho de Administração.

Na segunda parte, trouxemos as informações relativas à nossa gestão e ao nosso desempenho em forma de Relatório Anual, guiado pela quarta versão da *Global Reporting Initiative (GRI)* e Princípios do Pacto Global das Nações Unidas (*Global Compact*).

A localização das respostas aos indicadores é localizada na página 86, na seção índice remissivo e também apresenta os indicadores que receberam a asseguração externa da auditoria independente PricewaterhouseCoopers. **G4-32** **G4-33**

Para sugestões em relação ao conteúdo do Relatório, pedimos entrar em contato pelo e-mail sustentabilidade@cpfl.com.br.

OUTROS RELATÓRIOS, LISTADOS ABAIXO, TRAZEM MAIS DETALHES SOBRE OS DIVERSOS ASPECTOS DE DESEMPENHO DA EMPRESA:



20F

relatório anual submetido à SEC (órgão vinculado à Bolsa de Nova York) que contém uma análise completa do nosso desempenho financeiro.



RELATÓRIOS SOCIOAMBIENTAIS DA ANEEL

submetidos pelas distribuidoras e geradoras do Grupo, relatam os detalhes sobre o desempenho de cada uma delas.



CDP

relato sobre as estratégias e desempenho em relação às mudanças climáticas.



RELATÓRIO DA ADMINISTRAÇÃO

principais resultados da companhia com demonstrações financeiras

1. MENSAGENS

1.1 Mensagem do Presidente do Conselho de Administração **G4-1**

Em um cenário de crise hidrológica, causado tanto por fatores climáticos quanto pela mudança estrutural na matriz elétrica brasileira, um dos maiores desafios do Grupo CPFL Energia em 2014 foi o de assegurar a liquidez das suas controladas nos segmentos de distribuição e geração. Para superar esse momento adverso, a companhia mais uma vez esteve apoiada em um planejamento estratégico bem definido, em sua elevada capacidade de gestão de custos e em uma administração financeira sólida.



Apesar das dificuldades enfrentadas nos últimos anos, o setor elétrico mantém sua atratividade para os investidores, em decorrência do aprimoramento nos marcos regulatórios, da segurança jurídica e do reconhecimento de que existem diversas oportunidades de crescimento no País. Contudo, em momentos desafiadores como o dos últimos dois anos, sobressaem-se aquelas companhias cujos mecanismos de governança e de gestão de riscos dão maior confiança ao mercado. A CPFL Energia, que há dez anos abriu seu capital na BM&FBovespa e está listada no Novo Mercado e tem o seu programa de ADRs listados no Nível III da Bolsa de Nova York (Nyse), segmentos que reúnem as companhias com os mais elevados padrões de governança, atualmente é reconhecida como uma das melhores opções de investimento do setor.

Esse reconhecimento se dá por meio de diversas premiações e avaliações positivas de analistas. Em 2014, por exemplo, a CPFL Energia foi selecionada, pelo terceiro ano consecutivo, para integrar o *Dow Jones Sustainability Emerging Markets Index*, da Nyse, e também o *Morgan Stanley Capital International Global Sustainability Index*. Os dois índices internacionais reúnem as companhias com os mais altos níveis de gestão da sustentabilidade empresarial em seus setores de atuação, considerando aspectos gerais de meio ambiente, governança corporativa, econômico-financeiro, responsabilidade social e mudanças climáticas.

No Brasil, há dez anos seguidos, a CPFL Energia faz parte do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa. A companhia tem sido incluída nessa carteira, composta por ações de empresas com os melhores desempenhos em todas as dimensões que avaliam a sustentabilidade empresarial, desde sua criação, em 2005.

Em 2014, a CPFL Energia aprovou e divulgou a todas as partes interessadas sua Política Anticorrupção, alinhada à lei federal

12.846, que passa a responsabilizar as organizações civis por atos prejudiciais à administração pública. A companhia, que sempre atuou de maneira ética e já contava com instrumentos como o Código de Ética e de Conduta, promoveu um amplo processo de treinamento e sensibilização de seus administradores, gestores e colaboradores para esse tema, aprimorando ainda mais a transparência e a conformidade de sua gestão.

É importante ressaltar a atuação dos comitês de Gestão de Pessoas, de Partes Relacionadas e de Processos de Gestão, instituídos para apoiar o Conselho no acompanhamento de temas relevantes para os negócios da holding e das controladas, como ferramentas para a identificação de externalidades e a qualificação da gestão.

Outro ponto forte, que tem contribuído para superar as adversidades do setor nos últimos anos, é o processo sólido de gestão dos riscos com os potenciais impactos para o negócio. Por meio de um painel no qual os principais riscos são priorizados e acompanhados sistematicamente, o Conselho de Administração possui insumos confiáveis para subsidiar as tomadas de decisões.

Destaca-se, também, o foco da CPFL Energia na melhoria contínua de suas práticas e processos para garantir a segurança do trabalho de seus colaboradores e das comunidades nas áreas de concessão. Os investimentos realizados com esse objetivo, como treinamentos, campanhas educativas e aperfeiçoamentos dos processos operacionais, têm sido fundamentais para diminuir, continuamente, o número de acidentes. A atuação do Conselho de Administração, que acompanha de maneira muito próxima e atenta a gestão desses indicadores, tem sido importante no sentido de fazer com que a companhia esteja cada vez mais próxima de atingir sua meta de zero acidentes.

O fortalecimento da governança e a agilidade na gestão continuarão a ser fundamentais para que a CPFL Energia mantenha sua capacidade de geração de valor aos acionistas no longo prazo. Em 2015, especialmente, as condições para o setor elétrico seguirão extremamente desafiadoras, e o Grupo CPFL Energia deve manter a qualidade de sua gestão sobre os custos e reforçar as oportunidades de aprimorar processos produtivos, buscar inovações que melhorem a qualidade dos serviços prestados e manter a liderança institucional para propor soluções e alternativas que assegurem a sustentabilidade econômico-financeira do setor.

Murilo Passos

Presidente do Conselho de Administração



1.2 Mensagem do Presidente G4-1

O setor elétrico brasileiro operou, em 2014, em um dos cenários mais críticos desde a implantação do novo marco regulatório, em 2004. O nível de armazenamento dos reservatórios do Sistema Interligado Nacional (SIN) atingiu 19,5% da capacidade no fim do período seco, em novembro, o pior já registrado, obrigando o Operador Nacional do Sistema (ONS) a manter o pleno despacho térmico. Com isso, o mercado de curto prazo manteve-se na maior parte do ano no valor-teto do Preço de Liquidação de Diferenças (PLD), de R\$ 822,83/MWh, impactando o desempenho financeiro das distribuidoras e geradoras, já sob o efeito de um ambiente macroeconômico desfavorável.

Devido ao despacho pleno das térmicas, para preservar o nível dos reservatórios, e ao crescimento da participação da energia de reserva na matriz, a produção de energia dos geradores hidrelétricos participantes do Mecanismo de Realocação de Energia (MRE) ficou abaixo da garantia física (resultando no efeito do GSF – *Generation Scaling Factor*). Isso obrigou a compra de energia no mercado de curto prazo a preços elevados para honrar os seus contratos de venda de energia, levando a uma despesa recorde, não prevista, de R\$ 26,8 bilhões no setor elétrico brasileiro.

Frente a esse quadro adverso, foram fundamentais as iniciativas do Grupo CPFL para ampliar receitas e reduzir despesas. Como resultado, a receita operacional líquida cresceu 20%, atingindo R\$ 16,4 bilhões. O EBTIDA aumentou 6%, alcançando R\$ 3,8 bilhões, com destaque para a comercializadora CPFL Brasil, que registrou EBITDA 273,1% superior a 2013, totalizando de R\$ 207 milhões. Com isso, distribuímos R\$ 422 milhões aos acionistas, valor superior ao dividendo obrigatório, correspondente a 44,5% do lucro líquido, de R\$ 886 milhões.

Investimos R\$ 1,062 bilhão para manutenção, modernização e expansão dos negócios – dos quais R\$ 702 milhões foram direcionados à Distribuição, R\$ 265 milhões, à Geração (R\$ 251 milhões para CPFL Renováveis e R\$ 14

milhões para geração convencional e outros) e R\$ 94 milhões, para os segmentos de Comercialização e Serviços.

Na Geração, somos o segundo maior agente privado do país. Nossa capacidade instalada aumentou 9,3%, em 2014, passando de 2.860 MW para 3.127 MW, em razão do início das operações comerciais dos complexos eólicos de Atlântica, no Rio Grande do Sul, e de Macacos I, no Ceará, e da associação da CPFL Renováveis com a Dobrevê Energia S.A. A renovação do contrato, até 2028, do fornecimento de energia proveniente da Usina Hidrelétrica Serra da Mesa (Semesa) foi essencial para aumentar a previsibilidade dos fluxos de caixa da Geração.

A Distribuição registrou crescimento de vendas de 2,6% em 2014, atingindo 59.962 GWh. Ampliamos nossa base de consumidores, alcançando 7,6 milhões de clientes nas oito Distribuidoras do Grupo CPFL Energia, 199 mil a mais do que no ano anterior. A queda de 3,4% no consumo industrial foi compensada pelo significativo aumento do consumo em baixa tensão, com crescimento de 7% do consumo residencial e de 7,9% do consumo da classe comercial. As vendas para o mercado cativo totalizaram 43.160 GWh, um aumento de 4,9% em relação a 2013.

Ainda na Distribuição, investimos na infraestrutura de redes inteligentes e concluímos a instalação da telemedicação de todos os clientes industriais e comerciais do Grupo A (alta tensão), totalizando 24,6 mil pontos. O processo automatizado aumenta a segurança dos dados dos clientes, além de identificar possíveis fraudes e contribuir para o aumento da eficiência operacional.

O Grupo também investiu no crescimento estratégico por meio de novos negócios e projetos que possibilitam maior sinergia entre os segmentos. Por meio da CPFL Eficiência, criada e estruturada ao longo de 2014, ofereceu uma ampla gama de serviços de alto valor agregado de eficiência energética para nossos clientes, compreendendo soluções de autoprodução, cogeração, geração solar e de consumo eficiente. Com a comercia-



lizadora varejista, reforçou a atuação da CPFL Brasil no mercado livre de fontes incentivadas, consolidando nossa posição de liderança neste segmento. Com a CPFL Telecom, provemos soluções de infraestrutura de rede e conectividade e já instalamos 811 km de cabos ópticos em 17 municípios do Estado de São Paulo. Em Serviços, atuamos na construção de sistemas de transmissão e distribuição; em manutenções elétricas para indústrias, comércios e concessionárias; reforma de equipamentos; além de criarmos sistema próprio de pagamento de contas e um centro de relacionamento ao cliente.

O bom desempenho da companhia tem sido reconhecido pela sociedade e pelo mercado. A CPFL Energia tem ações listadas no Novo Mercado da BM&FBovespa e ADR Nível III na NYSE, participa do *Dow Jones Sustainability Index Emerging Markets*, com um seleto grupo de 86 empresas de 23 países emergentes, e do *Morgan Stanley Capital International Global Sustainability Index* (MSCI). Pelo décimo ano consecutivo, as ações da companhia integram a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da BM&FBovespa, com melhora crescente da performance nas dimensões avaliadas. Continuamos a atuar em fóruns e iniciativas nacionais e internacionais voltados para a sustentabilidade, como o Pacto Global, da ONU, e a Fundação Nacional de Qualidade.

A CPFL Energia tem contribuído para a construção de soluções para os desafios enfrentados pelo setor. Destacam-se as contribuições para a redução do valor teto do PLD para R\$ 388,48/MWh e o reconhecimento de ativos e passivos financeiros setoriais nos demonstrativos das distribuidoras pela CVM (Comissão de Valores Mobiliários). Destacamos, também, a definição em 8,09% do custo médio ponderado de capital das distribuidoras, o WACC, para o 4º Ciclo de Revisão Tarifária, com revisão prevista até dezembro de 2017.

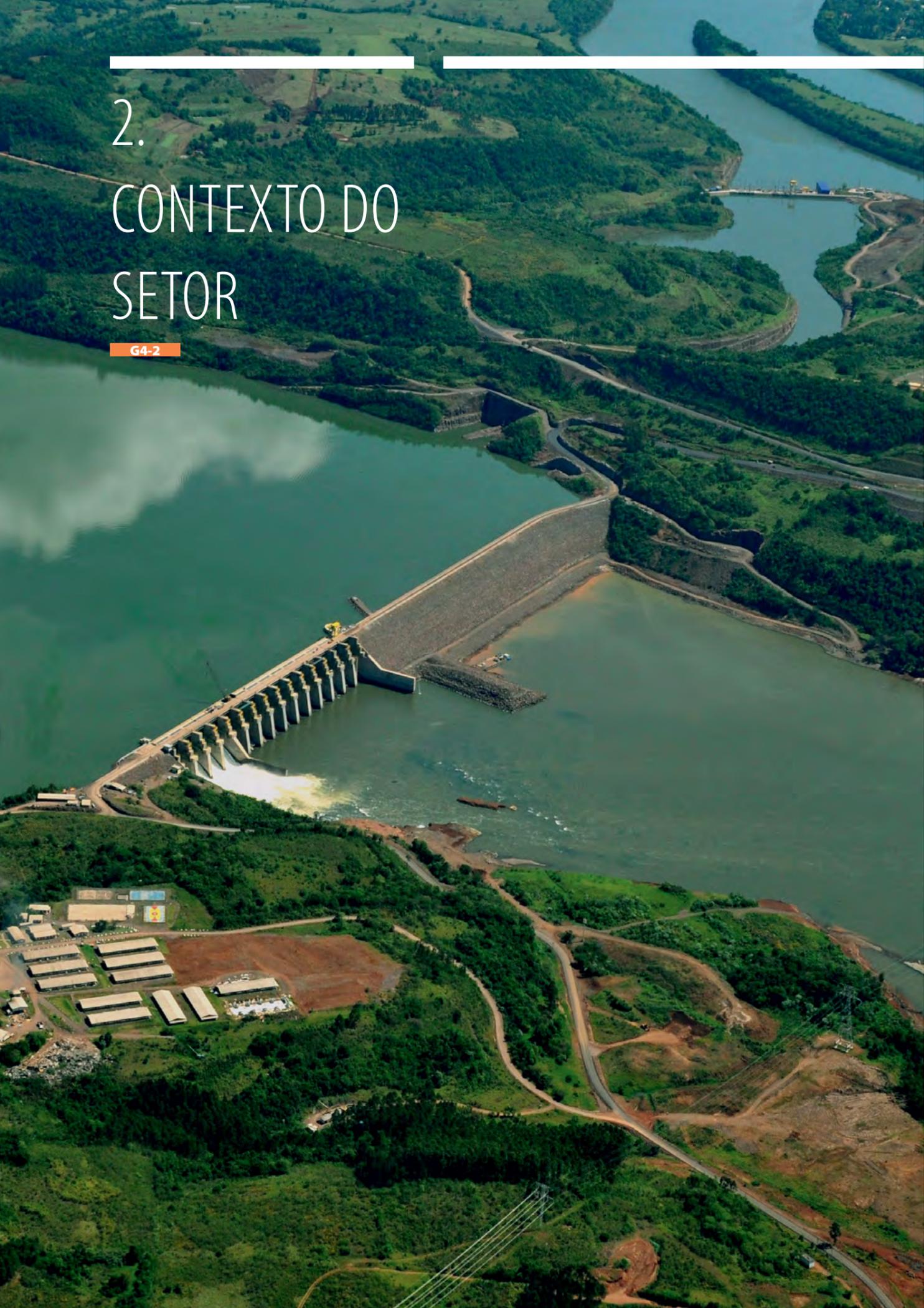
Em que pesem esses avanços setoriais, começamos 2015 com questões estruturais ainda por resolver, em especial o GSF. A estratégia de gestão da CPFL Energia, focada na disciplina financeira e qualidade das operações, o apoio dos acionistas e o comprometimento dos profissionais da Companhia, serão, também neste ano, indispensáveis para os objetivos de criação de valor sustentável do Grupo CPFL.

Wilson Ferreira Jr.

Presidente da CPFL Energia

2. CONTEXTO DO SETOR

G4-2



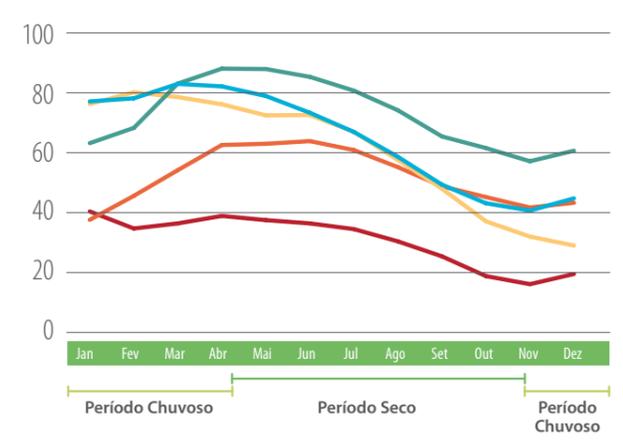
O setor elétrico brasileiro iniciou 2014 diante de um cenário com grandes desafios. De acordo com dados do Operador Nacional do Sistema Elétrico (ONS), o nível dos reservatórios das hidrelétricas no subsistema Sudeste/Centro-Oeste, responsável por 70% da capacidade de armazenamento do Brasil, era de aproximadamente 40,3% em janeiro do ano passado. Para efeito de comparação, em 2012, no mesmo período, o nível registrado era de 76,2%.



FONTE: [HTTP://WWW.MME.GOV.BR/](http://www.mme.gov.br/)

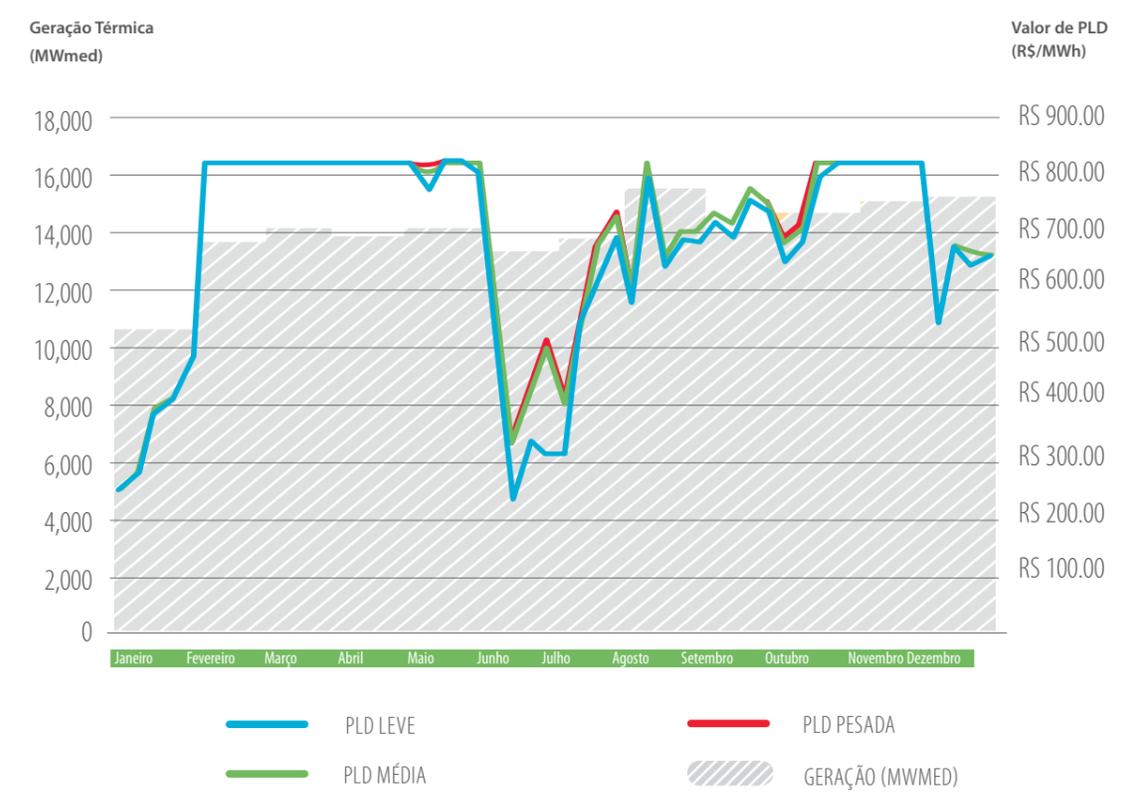
SUBSISTEMA SUDESTE/CENTRO-OESTE

% EAR
Capacidade Máxima = 205.002 MWmês



Esse cenário de escassez hídrica levou o País a manter em níveis elevados o despacho das usinas termelétricas movidas a combustíveis fósseis, cuja produção tem um custo consideravelmente mais elevado, para assegurar o atendimento da demanda. O preço da energia no mercado de curto prazo esteve, durante quase todo o ano de 2014, próximo de R\$ 822,83/MWh, teto estabelecido até então pela Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).

EVOLUÇÃO DO PREÇO DE LIQUIDAÇÃO DAS DIFERENÇAS (PLD)

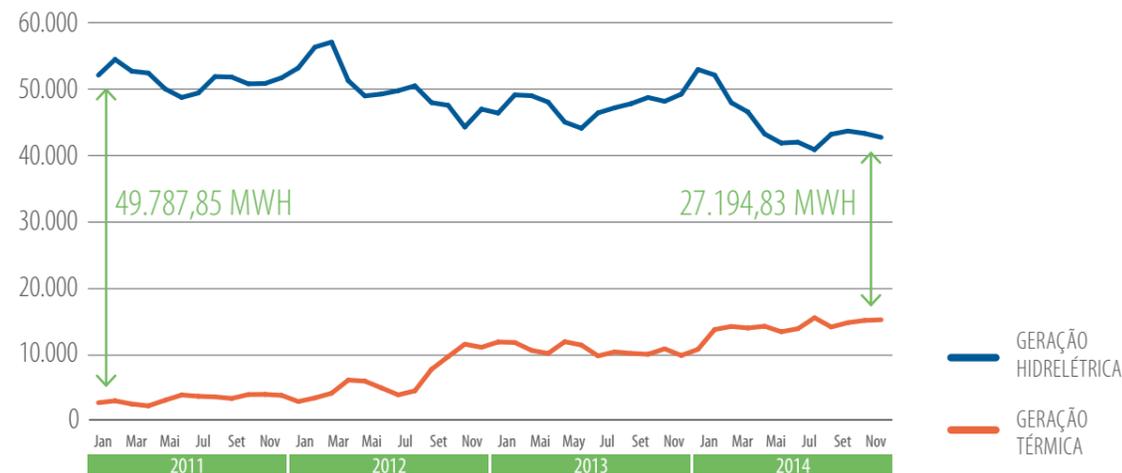


FONTE: ANEEL E ONS

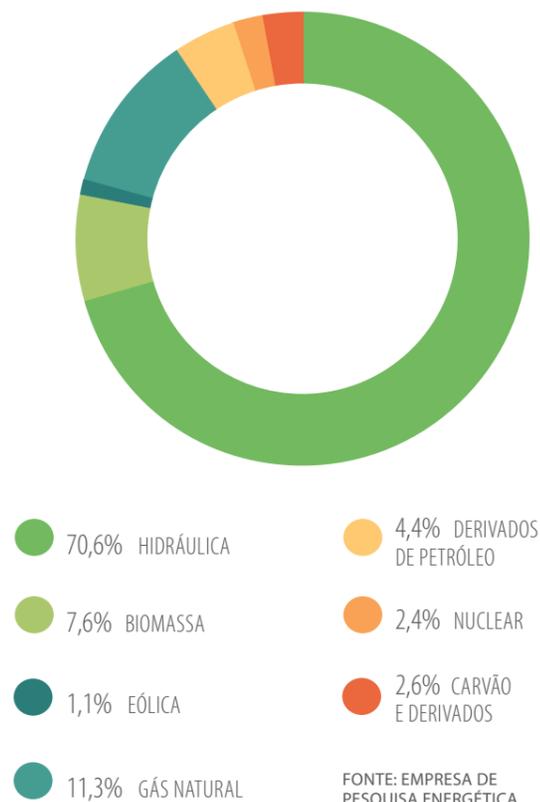
A combinação entre o baixo nível dos reservatórios e os altos preços no mercado de curto prazo resultou em impactos financeiros para todas as empresas que atuam no segmento de geração hidrelétrica. O setor fechou o ano com um déficit de geração, conhecido pela sigla GSF (Generation Scaling Factor, em inglês), próximo a 10%. Essa diferença en-

tre o total gerado e a garantia física estabelecida pelo Operador Nacional do Sistema (ONS) precisou ser compensada com a compra de energia no mercado spot, o que resultou em uma despesa estimada em R\$ 26 bilhões, dividida entre todos os geradores participantes do Mecanismo de Realocação de Energia (MRE).

MATRIZ ELÉTRICA BRASILEIRA



MATRIZ ELÉTRICA BRASILEIRA



Em 2012, foram estabelecidas as regras de renovação de concessões de geração e transmissão de energia na Medida Provisória 579 (posteriormente convertida na Lei 12.783/2013). A energia das usinas hidrelétricas que tiveram suas concessões prorrogadas foi transformada em cotas e destinada às distribuidoras. No entanto, como nem todas as geradoras aderiram à prorrogação, as cotas de energia não foram suficientes para cobrir as necessidades de contratação das distribuidoras. Por isso, desde 2012, as distribuidoras têm enfrentado dificuldades para contratar 100% da energia necessária nos leilões do Ambiente de Contratação Regulado (ACR) e devem recorrer ao mercado de curto prazo.

No último ano foi criada, por meio do Decreto 8.221/2014, a Conta ACR, administrada pela Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE), para captar financiamentos em instituições financeiras e repassá-los às concessionárias de distribuição a fim de cobrir as despesas decorrentes dessa exposição involuntária. De fevereiro a dezembro de 2014, foram captados R\$ 17,8 bilhões. Esse montante será amortizado a partir de 2015, por meio de encargo tarifário que será incluído nas contas de energia dos consumidores cativos.



Essa conjuntura de fatores fez com que o ano de 2014 terminasse com uma perspectiva de grandes desafios para o próximo período, reforçando a necessidade de aprimoramento contínuo do arcabouço regulatório. Dentre os aprimoramentos promovidos pela ANEEL, entrou em vigor a partir deste ano o sistema de bandeiras tarifárias (verde, amarela e vermelha), cujo objetivo é sinalizar mensalmente para o consumidor as condições de geração de eletricidade. Esse sistema indicará se o custo da energia será maior ou menor, em decorrência do acionamento das termelétricas e, como consequência, haverá um acréscimo na tarifa nos meses em que forem acionadas as bandeiras amarela e vermelha. Esse sistema aumenta a transparência com relação aos custos repassados ao consumidor e permite o uso da energia elétrica de forma mais consciente.

Em 2014 também foi alterada a metodologia de cálculo do Preço de Liquidação das Diferenças (PLD), que baliza o preço da energia no mercado de curto prazo. Com essa mudança, o limite máximo do PLD foi reduzido para R\$ 388,48/MWh neste ano. Na prática, essa medida reduz os custos das empresas que recorrem ao mercado de curto prazo para suprir suas necessidades de contratação de energia.

Outro fator importante para o segmento de distribuição em 2015 é a discussão, no âmbito da Audiência Pública 023/2014, da metodologia a ser aplicada no quarto ciclo de revisão tarifária. O processo de Revisão Tarifária Periódica tem como principal objetivo analisar, após um período previamente definido no contrato de concessão (geralmente de quatro anos),

o equilíbrio econômico-financeiro da concessão. É neste momento que a ANEEL reavalia os custos e receitas das distribuidoras, a fim de calcular a receita necessária para cobertura dos custos operacionais eficientes e a remuneração dos investimentos prudentes realizados pelas concessionárias. O primeiro resultado dessa audiência pública é a definição do WACC a ser aplicado nos processos de revisão tarifária que ocorrerão entre março de 2015 e dezembro de 2017, no patamar de 8,09% em termos reais depois de impostos. Dentre os pleitos das distribuidoras, destaca-se a solicitação de compartilhamento parcial da produtividade, com vistas a incentivar a modernização da rede de distribuição.

Apesar desses avanços, o regime de chuvas entre o último trimestre de 2014 e o início de 2015 se manteve abaixo da média histórica, prejudicando o acúmulo de água nos reservatórios. Conforme dados divulgados pelo ONS, os reservatórios do Sudeste/Centro-Oeste alcançaram o patamar de 16,84% da capacidade de armazenamento no final do mês de janeiro.

Além disso, o País enfrenta atrasos nas obras dos novos projetos para geração hidrelétrica e tem sido impactado por condições macroeconômicas - como o aumento das taxas de juros e o baixo crescimento do PIB - que dificultam a realização dos investimentos necessários para o aperfeiçoamento do setor. Nesse contexto, a busca contínua pela eficiência nas operações, pela redução de custos e pela excelência na gestão dos ativos e dos recursos financeiros são fatores importantes para manter a competitividade das empresas do setor elétrico e assegurar o atendimento da demanda energética do País.

3. MODELO DE NEGÓCIO

NOSSA VISÃO

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

NOSSA MISSÃO

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

NOSSO MODELO DE NEGÓCIO

O gráfico abaixo apresenta o modelo de negócio da CPFL Energia que de forma simplificada mostra como a Companhia cria, entrega e captura valor. Para resumir este sistema de transforma-

ção de recursos e geração de valor, buscamos responder as perguntas "Para quem estamos criando valor?" e "Quais serviços estamos oferecendo e quais recursos nossas proposições exigem?"

AMBIÇÃO 2018

Consolidar a liderança no setor elétrico com criação de valor sustentável e superior ao mercado, tornando-se uma referência internacional.

MODELO DE NEGÓCIO



CAPITAL DE INFRAESTRUTURA

RECURSOS o que precisamos para gerar valor

- Usinas de geração
- Linhas de transmissão, redes de distribuição
- Subestações
- Transformadores, medidores, postes

CAPITAL NATURAL

- Água contida nos reservatórios
- Combustíveis fósseis
- Terrenos usados
- Biodiversidade

CAPITAL SOCIAL

Relacionamento com:

- Clientes
- Comunidades
- Fornecedores
- Instituições governamentais e ONGs
- Sindicatos

CAPITAL HUMANO

- Estrutura organizacional
- Funcionários e terceiros
- Ética e direitos humanos

CAPITAL DE CONHECIMENTO E COMPETÊNCIAS

- Estrutura de governança
- Sistemas de gestão
- Sistemas de informação
- Diversidade, abertura para opiniões

CAPITAL FINANCEIRO

- Receitas
- Financiamento

PROCESSOS o que fazemos para gerar valor

- Transformação de recursos naturais em energia
- Operação e manutenção das redes de transmissão e distribuição
- Expansão e modernização da rede elétrica
- Otimização logística
- Obtenção de licenças ambientais
- Monitoramento de impactos ambientais
- Mitigação, redução e compensação de impactos ambientais

RESULTADOS quais são os impactos das nossas atividades

- Energia gerada e disponível
- Eficiência energética, perdas evitadas
- Geração e reciclagem de resíduos
- Inundação das áreas das usinas hidrelétricas
- Alteração do nível dos reservatórios
- Alteração dos ecossistemas
- Supressão vegetal
- Alteração da paisagem

VALORES quais consequências geramos para o negócio e sociedade

- Oferta de energia para o País
- Contribuição para desenvolvimento da economia nacional
- Energia gerada de maneira responsável
- Ecossistemas preservados e conservados
- Arborização urbana

- Apoio ao desenvolvimento comunitário
- Engajamento estruturado, interlocução com governo, estabelecimento de parcerias
- Implementação do Código de Ética e de Conduta Empresarial
- Reputação junto aos públicos alvo
- Avanço nas discussões setoriais, protagonismo e liderança
- Gestão estruturada da cadeia de fornecedores
- Avanço nas negociações sindicais

- Negócio baseado em princípios éticos
- Reputação e imagem no mercado, posicionamento consolidado no setor
- Operação segura para sociedade
- Comunidades, economia e infraestrutura local mais desenvolvidas

- Treinamento e capacitação
- Gestão da saúde e segurança
- Educação ambiental e ética
- Engajamento com lideranças
- Aprimoramento de estruturas de governança
- Retenção de pessoas qualificadas
- Desenvolvimento de liderança dentro da empresa
- Produtividade e metas cumpridas
- Sinergia entre as áreas da empresa
- Cultura organizacional coesa

- Benchmarking e pesquisas setoriais
- Geração de conhecimento interno
- Apoio aos projetos de inovação
- Execução de projetos de P&D
- Aperfeiçoamento de sistemas de gestão, excelência operacional
- Riscos e oportunidades identificados e dimensionados
- Inteligência para tomada de decisão
- Banco de conhecimento interno
- Fomento da cultura inovadora

- Perfil adequado dos funcionários para um negócio lucrativo e responsável
- Ambiente de trabalho seguro
- Funcionários comprometidos

- Alocação de capital em atividades do Grupo
- Comercialização de energia
- Busca constante de eficiência, disciplina em relação aos custos
- Desempenho financeiro e fluxo de caixa
- Dividendos e remuneração do capital
- Pagamentos para funcionários e fornecedores
- Impostos, pagamentos ao governo
- Custos operacionais

- Garantia de recursos para implementação de planejamento estratégico
- Melhoria de orçamentos municipais
- Solidez financeira e fidelização de investidores



EXCELÊNCIA OPERACIONAL,
COM INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

CRESCIMENTO ESTRATÉGICO

TRANSFORMAÇÃO DA CULTURA
E ESTILO DA LIDERANÇA



DESTAQUES

Maior player privado do setor elétrico brasileiro

Líder no segmento de Distribuição

com 13% de *market share*

Presença nas **regiões mais desenvolvidas** do Brasil

2º maior gerador privado com capacidade instalada

de **3.127 MW**, sendo 94% de fontes renováveis,

e concessões de longo prazo

Líder em Energia Renovável no Brasil

Atuação destacada no segmento de

Comercialização junto a consumidores livres,

com foco em **consumidores especiais**

Fornecedor de **ampla gama de serviços**

relacionados à energia elétrica (SVA,

relacionamento com clientes, etc.)

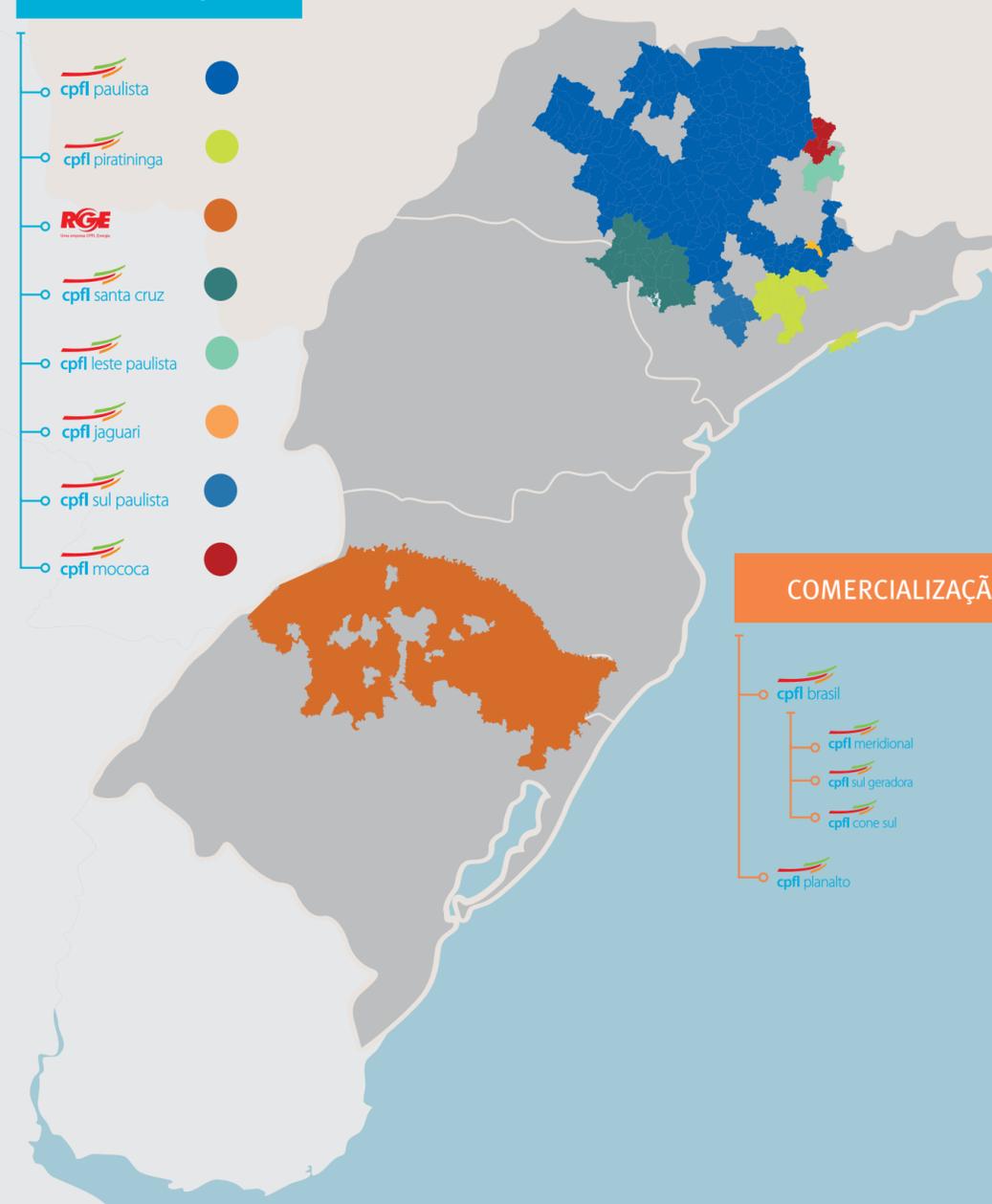
Telecom: novo segmento de atuação

4. MAPA DE ATUAÇÃO

G4-3 G4-5 G4-6 G4-7 G4-8 G4-9

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

DISTRIBUIÇÃO



GERAÇÃO



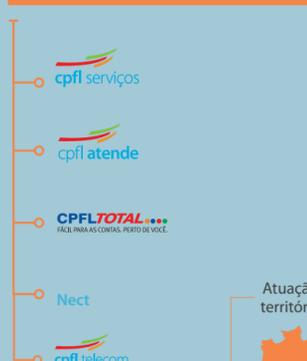
RENOVÁVEIS



COMERCIALIZAÇÃO



SERVIÇOS

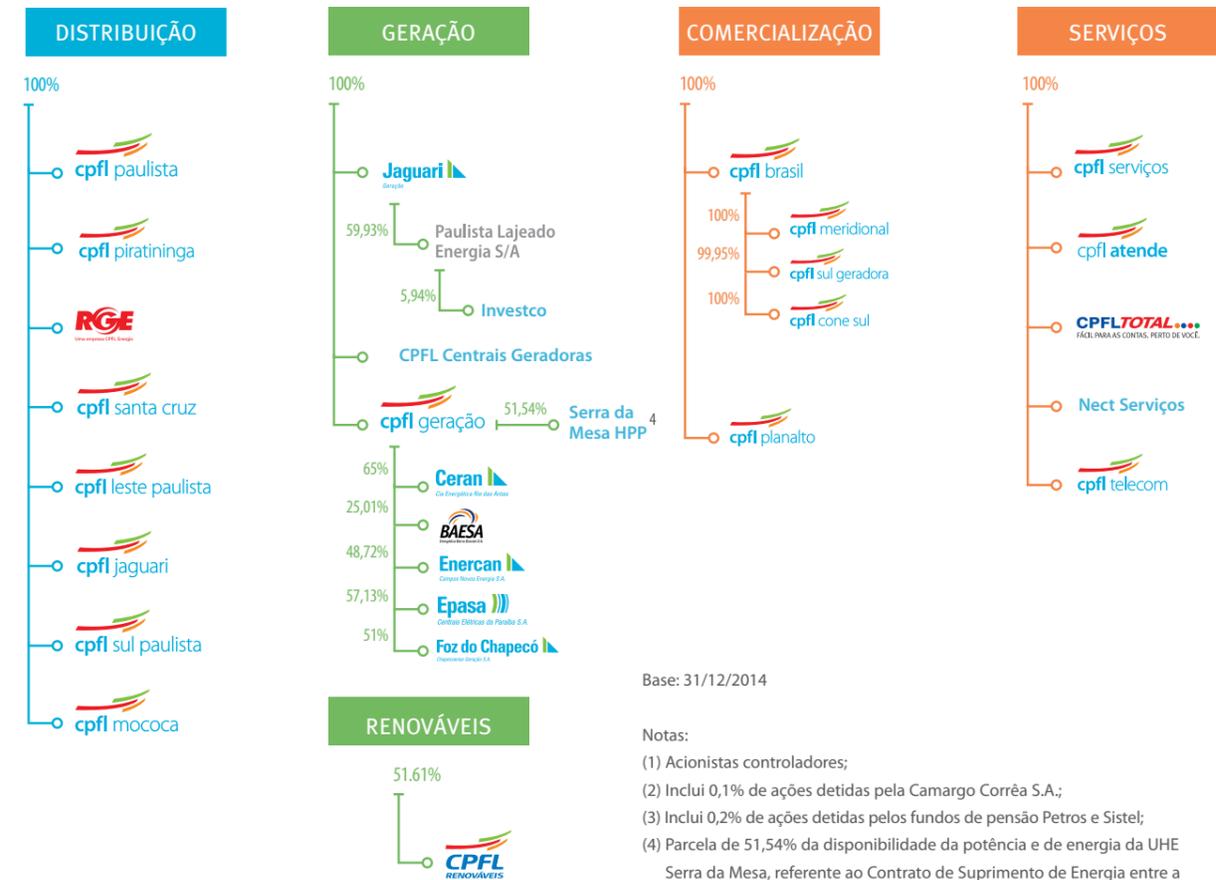
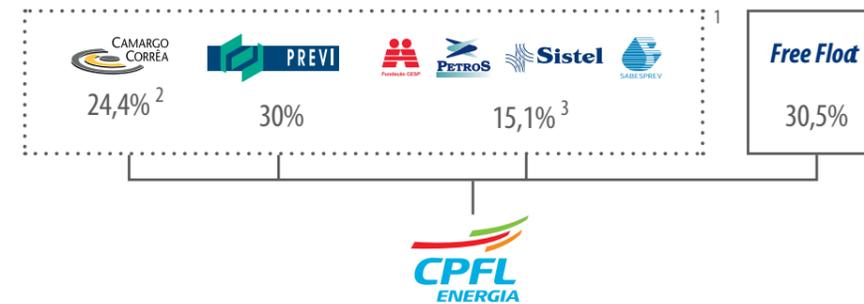


5. GOVERNANÇA

Em 2014, a CPFL Energia completou 10 anos da abertura de seu capital na BM&FBovespa e na Bolsa de Valores de Nova York (NYSE). Com mais de 100 anos de atuação no Brasil, a companhia possui ações listadas no Novo Mercado da BMF&Bovespa e ADRS Nível III, segmento de listagem diferenciado, que reúne empresas que aderem às melhores práticas de governança corporativa. Todas as ações da CPFL Energia são Ordinárias, ou seja, dão direito de voto e os acionistas têm assegurado Tag Along de 100% em caso de alienação do controle acionário.



A CPFL Energia atua como holding, participando no capital de outras sociedades: **G4-4** **G4-17**



Base: 31/12/2014

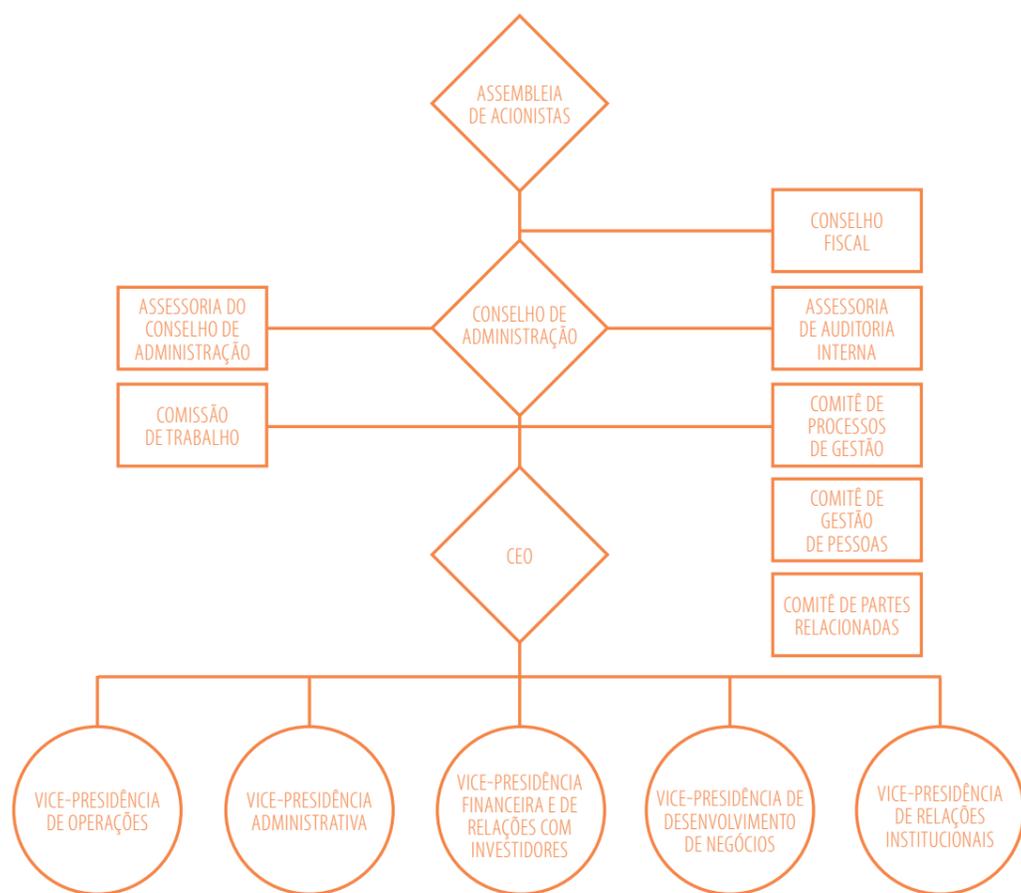
- Notas:
- (1) Acionistas controladores;
 - (2) Inclui 0,1% de ações detidas pela Camargo Corrêa S.A.;
 - (3) Inclui 0,2% de ações detidas pelos fundos de pensão Petros e Sistel;
 - (4) Parcela de 51,54% da disponibilidade da potência e de energia da UHE Serra da Mesa, referente ao Contrato de Suprimento de Energia entre a CPFL Geração e Furnas.

5.1 Estrutura de governança

A estrutura de governança da CPFL Energia é um diferencial da companhia e o processo de tomada de decisões, consistente e alinhado às melhores práticas internacionais, tem propiciado à gestão um *road map* que lhe dá condições de atuar com agilidade face aos desafios do cenário macroeconômico e às mudanças que impactam o setor elétrico.

A Administração da CPFL Energia é formada pelo Conselho de Administração, órgão de deliberação, e pela Diretoria Estatutária, órgão executivo.

O Conselho de Administração é responsável pelo direcionamento estratégico dos negócios da holding e das empresas controladas, sendo composto por sete membros externos, um deles Conselheiro Independente. **G4-39**



O Conselho aprova um Calendário Anual de Reuniões e, mensalmente, toma conhecimento dos temas que serão tratados para deliberação nos três meses seguintes. **G4-47**

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

G4-38	
Murilo Cesar Lemos dos Santos Passos	Presidente
Renê Sanda	Vice-presidente
Francisco Caprino Neto	Conselheiro
Claudio Borin Guedes Palaia	Conselheiro
Deli Soares Pereira	Conselheiro
Carlos Alberto Cardoso Moreira	Conselheiro
Maria Helena S. F. Santana	Conselheira Independente

O prazo de mandato é de um ano, com possibilidade de reeleição. As Diretrizes de Governança Corporativa definem que os conselheiros sejam selecionados dentre profissionais seniores, que ocupam altos cargos de gestão, com reputação e experiência comprovadas no setor elétrico ou nas respectivas áreas de atuação e possuam formação diversificada. **G4-40**

A companhia propicia aos conselheiros a Certificação junto ao Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), visando incentivar a educação continuada e atualização permanente, além de estimular sua participação em eventos relacionados a temas de governança ou relacionados aos negócios em que atua. **G4-43**

Alguns conselheiros participam dos Comitês e Comissões, órgãos de assessoramento do Conselho que se reúnem regularmente com os executivos e com o auditor interno, aprofundando as discussões sobre os temas que requerem o monitoramento permanente ou uma discussão estratégica no Conselho.

O Regimento Interno do Conselho de Administração estabelece os procedimentos para avaliação dos conselheiros, sob a liderança do Presidente do Conselho de Administração, as principais obrigações e direitos dos conselheiros e sua substituição pelos respectivos suplentes, que somente ocorrerá em caso de impedimento do conselheiro se mediante prévio comunicado à companhia. **G4-44**

O Conselho de Administração constituiu três comitês de assessoramento, todos coordenados por um conselheiro, que apoiam nas decisões e acompanhamento de temas relevantes e estratégicos, como a gestão de pessoas e de riscos, o acompanhamento da auditoria interna, a análise das transações com Partes Relacionadas aos acionistas do bloco de controle e o tratamento das ocorrências registradas nos canais de denúncia e de conduta ética. **G4-34** **G4-35**

- Comitê de Processos de Gestão
- Comitê de Gestão de Pessoas
- Comitê de Partes Relacionadas

O Comitê de Gestão de Pessoas acompanha e reporta regularmente ao Conselho, ao longo do exercício, o desenvolvimento do Plano de Sucessão dos principais executivos da companhia, e os processos de avaliação das metas corporativas e individuais, de curto e de longo prazo, da Diretoria Executiva, as quais são definidas a partir do plano estratégico e de métricas do Sistema de Geração de Valor ao Acionista (GVA).

O Conselho de Administração considera que uma sólida estrutura de governança corporativa é prioritária para assegurar a transparência e a prestação de contas às partes interessadas (*stakeholders*).

Como forma de assegurar que as melhores práticas permeiem as atividades do Conselho e seu relacionamento com a companhia, ao mesmo tempo em que os conselheiros mantenham o foco na sua função de fórum central das decisões, a CPFL Energia constituiu em 2006 a Assessoria do Conselho de Administração, com subordinação exclusiva e direta ao Presidente do Conselho.

A Assessoria é um órgão que atua como guardião das boas práticas, visando assegurar a adesão às Diretrizes de Governança; a agilidade da comunicação entre a companhia e os conselheiros; a qualidade e a tempestividade das informações; a integração e avaliação dos conselheiros de administração e fiscais; o constante aperfeiçoamento dos processos de governança e o relacionamento institucional com agentes e entidades de governança.

A CPFL Energia, com a finalidade de fomentar a participação de seus acionistas nas decisões relevantes da companhia, prepara o Manual de Participação nas Assembleias Gerais de Acionistas que apresenta de forma clara e objetiva os temas que compõem a agenda da Assembleia e possibilita a indicação, sem ônus, de profissionais poderão ser constituídos por procuração como representantes dos acionistas nas Assembleias. **G4-49**

A Diretoria Executiva é responsável pela execução da estratégia da CPFL Energia e de suas sociedades controladas, que são definidas pelo Conselho de Administração em linha com as diretrizes de governança. A fim de garantir o alinhamento das práticas de governança, os Diretores Executivos ocupam posições no Conselho de Administração das empresas que fazem parte do Grupo CPFL e indicam os seus respectivos diretores estatutários. **G4-36**

A Diretoria é composta por 1 Diretor Presidente e 5 Diretores vice-presidentes, todos com mandato de dois anos.

COMPOSIÇÃO DA DIRETORIA EXECUTIVA **G4-38**

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

A remuneração da Diretoria Executiva é composta por uma parte fixa e uma parte variável. A remuneração fixa é definida a partir de pesquisas feitas por consultorias especializadas. A remuneração variável é baseada em contratos de metas corporativas e individuais fixadas de acordo com a estratégia corporativa aprovada pelo Conselho (remuneração de curto prazo) e em um Plano de Incentivo de Longo Prazo cuja metodologia é aprovada pelo Conselho de Administração.

A apuração dos resultados de desempenho da Diretoria é debatida pelo Comitê de Gestão de Pessoas que, por delegação do Conselho, verifica as evidências dos cálculos dos valores da remuneração variável previamente à sua submissão ao Conselho.

G4-51 **G4-52**

A CPFL Energia possui um Conselho Fiscal permanente, composto por cinco membros, que se reúnem mensalmente, de acordo com um calendário mínimo de atividades que inclui encontros periódicos com os Auditores Externos e com os principais executivos da companhia, fiscalizando os atos da gestão e acompanhando os trabalhos de auditoria. **G4-38**

O Conselho Fiscal exerce atividades de *Audit Committee*, em atendimento às regras da lei Sarbanes Oxley (SOX) aplicáveis às empresas estrangeiras listadas em bolsa de valores nos Estados Unidos, reunindo-se periodicamente com a Auditoria Interna, com a Diretoria de Gestão de Riscos e de Compliance e com a Diretoria de Contabilidade. Um dos conselheiros fiscais se qualifica como Financial Expert, conforme previsto na SOX.

Os membros do Conselho Fiscal também realizam uma avaliação anual, com o objetivo de refletir acerca de seu desempenho, e avaliam o desempenho da Auditoria Externa.

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO FISCAL:

- William Bezerra Cavalcanti Filho (Presidente);
- Adalgiso Fragoso de Fari;
- Marcelo de Andrade;
- Martin Roberto Glogowsky;
- Celene Carvalho de Jesus.

Para conhecer as competências, atribuições e o currículo dos conselheiros, membros dos comitês e diretores executivos da CPFL Energia, consulte o site de [Relações com Investidores](#).

CONDUTA ÉTICA **G4-57** **G4-58**

A gestão da CPFL Energia e das sociedades controladas se baseia nos princípios da transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa, com o objetivo de construir relacionamentos éticos com acionistas e investidores, colaboradores, clientes, fornecedores e demais públicos da cadeia de valor.

Em 2014 a CPFL Energia adotou a Política Anticorrupção, alinhada à Lei nº 12.846/13, que apresenta as principais diretrizes a serem seguidas para evitar que situações de corrupção ou de não conformidade com leis e regulamentos ocorram nos negócios de todas as empresas do Grupo. Ao longo do ano foi realizado um plano de treinamento e de divulgação aos colaboradores da holding e de suas controladas.

Desde 2001, a CPFL conta com o Sistema de Gestão de Responsabilidade Social e Ética. No último ano, as atribuições e a composição do [Comitê de Ética e de Conduta Empresarial](#) foram redefinidas, ampliando seu alcance e representatividade, e foi aprovada a criação de Comissões Locais de Ética— até o final de 2015, sete comissões locais serão implantadas nas empresas controladas.

Os principais assuntos apurados e analisados pelo Comitê de Ética da CPFL Energia, no ano de 2014, referentes às denúncias recebidas, incluem:

- **Assédio Moral.** Foram analisadas 12 denúncias, sendo 8 consideradas procedentes e 4 improcedentes.
- **Pedido de Propina.** Foram analisadas 8 denúncias, sendo 8 consideradas improcedentes.
- **Favorecimento.** Foram analisadas 4 denúncias, sendo 2 procedentes e 2 improcedentes.
- **Uso Indevido de Recurso da CPFL.** Foram analisadas 4 denúncias, sendo 2 procedentes e 2 improcedentes.
- **Consulta.** Foram analisadas e respondidas 8 consultas. **G4-50**

QUESTÕES DE CORRUPÇÃO **G4-S03**

Em 2014, não foi identificado caso procedente de corrupção envolvendo colaboradores ou terceiros relacionados aos negócios da CPFL Energia.

O Grupo CPFL realiza avaliações de riscos relacionados à corrupção para as unidades organizacionais da CPFL e para fornecedores. Os principais riscos identificados referem-se à corrupção ativa de colaboradores, responsabilidade solidária mediante atos de fornecedores e risco de imagem e reputação. Assim, as análises consideram, em especial, a necessidade de relacionamento com agentes públicos para a condução dos processos de negócio conduzidos pela unidade organizacional.

Conheça as Políticas, o Código de Ética e de Conduta Empresarial da CPFL Energia e as atribuições do Comitê de Ética e Conduta Empresarial.

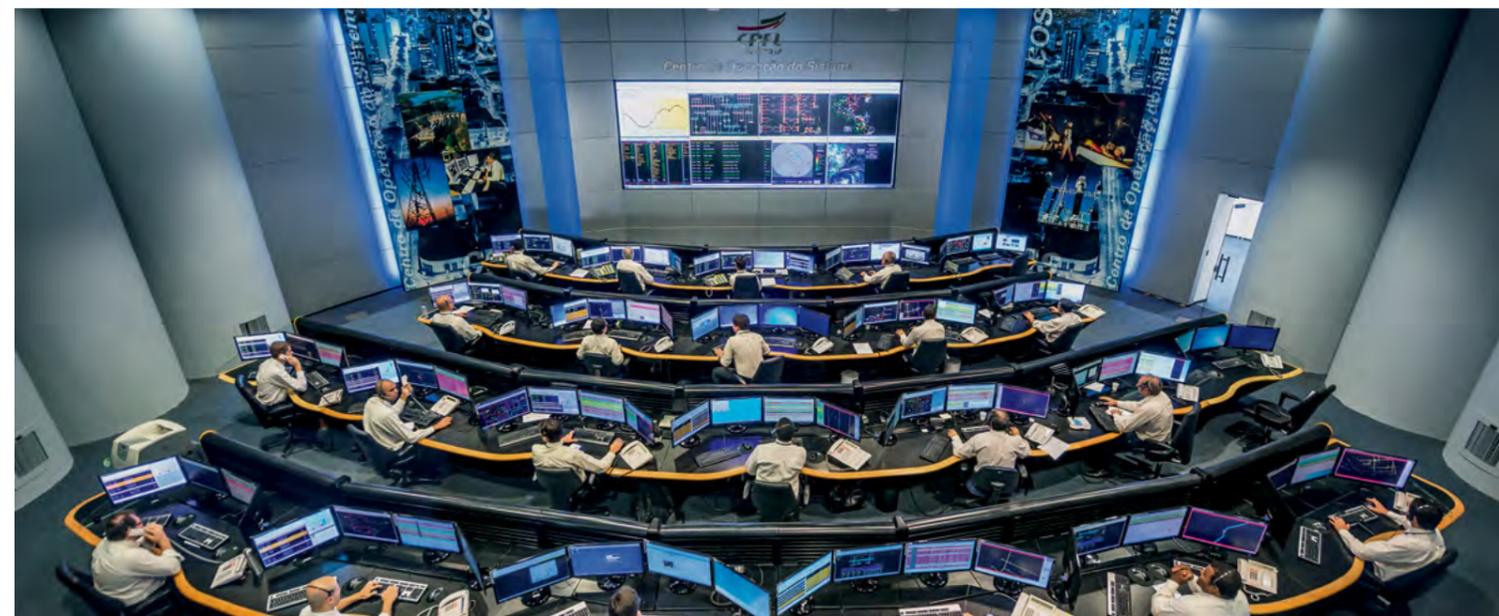
RECONHECIMENTO DAS AÇÕES **G4-15**

As ações da CPFL Energia foram selecionadas, pelo terceiro ano consecutivo, para integrar o índice *Dow Jones Sustainability Emerging Markets (DJSI Emerging Markets)*, da Bolsa de Nova York, que reúne 86 empresas de 23 países emergentes que adotam as melhores práticas de governança, gestão de riscos e de impactos socioambientais em seus setores de atuação. As ações CPFE3 integram a carteira do Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBovespa, desde sua criação, em 2005.

Além do DJSI Emerging Markets e do ISE, a CPFL Energia integra os principais índices de mercado:

- IBOVESPA - Índice Bovespa
- IBRX - Índice Brasil das 100 ações de maior liquidez
- ITAG - Índice de Ações com Tag Along Diferenciado
- IGC - Índice de Ações com Governança Corporativa Diferenciada
- IEE - Índice de Energia Elétrica
- Dow Jones Brazil Titans 20 ADR Index
- MSCI - Morgan Stanley Capital International

A CPFL Energia está entre as 15 empresas que integram o *Latin American Companies Circle*, uma iniciativa do Banco Mundial – através do *International Finance Corporation (IFC)* – e da *Organization for Economic Cooperation and Development (OECD)*, que reúne empresas reconhecidas pela liderança na promoção e na adoção de práticas diferenciadas de governança. O Circle tem o objetivo de promover a disseminação das práticas de governança corporativa na América Latina.





CAPITAL DE INFRAESTRUTURA

RELEVÂNCIA

As instalações, plantas, redes e equipamentos utilizados pela CPFL Energia permitem viabilizar a geração e entrega de energia para a sociedade. O capital financeiro é alocado para operar estes ativos com segurança e excelência operacional, bem como fazer a manutenção e expansão deles, utilizando a inovação e tecnologias de ponta. Esse capital permite à empresa reduzir sua pegada ambiental e melhorar o índice de ecoeficiência, bem como possibilita o cumprimento de legislação relativa aos impactos ambientais.

OS RECURSOS DO CAPITAL

EU1
EU4

GERAÇÃO CONVENCIONAL:

8 Usinas Hidrelétricas, **3** Usinas Termelétricas (sendo uma desativada)
Capacidade Instalada (MW) **2.212 MW**

GERAÇÃO RENOVÁVEL:

38 Pequenas Centrais Hidrelétricas, **8** Usinas Termelétricas a biomassa
33 Parques Eólicos, **1** Usina Solar
Capacidade Instalada (MW) **915 MW**

DISTRIBUIÇÃO:

Redes de distribuição: **240.944 km**
Transformadores de distribuição: **353.722**
Linhas de distribuição de alta tensão entre 34,5 kV e 138 kV: **9.881 km**
Subestações transformadoras de alta tensão para média tensão para subsequente distribuição: **445**
Capacidade total de transformação: **14.571 MVA**

PRINCIPAIS ATIVIDADES E RESULTADOS

Energia assegurada: 13.4889 GWh **EU2**
Energia gerada: 13.658 GWh **EU2**

- No segmento de transmissão, o plano estratégico prevê a atuação dentro das áreas de concessão. A subestação Piracicaba de 440 kV (em fase de conclusão) e de Morro Agudo de 500kV (recentemente adquirida em leilão) já fazem parte do portfólio da empresa.
- Em 2014, a CPFL Renováveis recebeu autorização da ANEEL para iniciar a operação da última unidade geradora que completa o Complexo Eólico Atlântica, que reúne duas importantes inovações: torres mais altas (de 120m) com maior potência (até 3MW) por unidade geradora já implementados no país.
- A CPFL Renováveis também concluiu a associação com a Desa, adicionando a seu portfólio um total de 331 MW de capacidade total contratada.



CAPITAL NATURAL

RELEVÂNCIA

O negócio do Grupo CPFL Energia exige a utilização de recursos naturais como água e combustíveis fósseis, que são transformados em energia por meio dos processos operacionais da companhia. A biodiversidade mantida nas áreas em que a CPFL opera não está envolvida diretamente na produção de energia, porém contribui para assegurar a disponibilidade de água e faz parte do patrimônio socioambiental. Esses ativos essenciais impactam a capacidade da empresa de gerar valor, portanto a gestão deles é avaliada na alocação de capital financeiro.

OS RECURSOS DO CAPITAL

CONSUMO DE RECURSOS NATURAIS	2014	2013	%
Consumo de energia pela CPFL Energia (em GJ) G4-EN3	8.324.925,87	5.153.774,21	61,53
Consumo de água nas sedes (em m³) G4-EN8	126.000,00	146.000,00	-13,70
Consumo de energia de grid (em GJ) G4-EN3	124.127,90	132.307,49	-6,18
Área total dos terrenos usados (em km²) G4-EN11	281,70	281,70	0
Área de preservação permanente (em km²) EU13 G4-EN11	121,86	121,86	0

IMPACTOS GERADOS	2014	2013	%
Emissão de Gases de Efeito Estufa (Escopo 1), (em tCO ₂ e) G4-EN15	678.398,80	299.697,80	126,39
Emissão de Gases de Efeito Estufa (Escopo 2), (em tCO ₂ e) G4-EN16	535.376,62	377.835,65	41,60
Geração de resíduos (em ton) G4-EN23	364,26	379,90	-4,12
Área inundada (em km²) G4-EN11	161,31	161,31	0

Investimentos ambientais em 2014 totalizaram R\$ 89,462 milhões. **G4-EN31**

PRINCIPAIS ATIVIDADES E RESULTADOS

- O processo de **licenciamento ambiental** da CPFL ocorre dentro de um sistema robusto de procedimentos e processos. Durante 2014 os processos de licenciamento foram feitos dentro de prazo e orçamento previstos no planejamento. Para assegurar a redução e mitigação dos **impactos ambientais** dos seus empreendimentos, a CPFL atua na gestão deles desde a fase de planejamento das obras.
- Foi recebida autorização de **supressão de vegetação** para a manutenção das linhas de transmissão (rural e urbana) e distribuição (rural), de aproximadamente 83 mil km. Será feita compensação de 1:1 em áreas prioritárias de ponto de vista de conservação no estado de São Paulo junto a unidades de conservação. **EU13 G4-EN13**
- Foi aprovado junto à CETESB um novo modelo de gestão de reposições florestais obrigatórias, que promove uma significativa redução de custos para a Companhia: o reflorestamento de 100 hectares através do Programa Preserva, considerando os valores contratuais, economiza cerca de R\$ 1,79 milhão em 8 anos, ou R\$ 223.748 por ano em comparação aos custos de reflorestamento que vinham sendo aplicados no modelo anterior.
- O processo de geração de energia hidrelétrica não envolve descarte de **água**. Os projetos de cogeração a partir do bagaço de cana-de-açúcar utilizam um sistema de circulação da água em circuito fechado. **G4-EN8 G4-EN10**
- Devido à localização das usinas hidrelétricas, as alterações dos **níveis dos reservatórios** não impactam as atividades econômicas das comunidades locais. As usinas da CPFL cumprem a norma legal de deixar no rio a sua vazão mínima, portanto não afetam o abastecimento de água da população e de outras atividades econômicas abaixo da barragem. **G4-EC8**
- Em 2014, o **consumo de água** nas dependências da CPFL reduziu em 14%, e consumo de energia – em 4% devido ao Programa Consumo Inteligente. **G4-EN8**
- A CPFL Energia possui mecanismos de controle e gestão da **logística reversa**, coletando e gerenciando os materiais quando eles saem da rede. As sucatas e resíduos são tratados pela CPFL Serviços.
- Os **resíduos de materiais** (equipamentos, postes e outros) são reaproveitados ou descartados conforme a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS).



CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

RELEVÂNCIA

A qualidade de relacionamento com os *stakeholders* é fundamental para assegurar a sustentabilidade financeira do negócio e a licença de operar. O Grupo CPFL Energia está constantemente aperfeiçoando os sistemas e processos voltados ao engajamento efetivo com seus públicos, que incluem consumidores e clientes, órgãos governamentais e não-governamentais, fornecedores, parceiros, comunidades locais, entre outros. Esses mecanismos também estimulam o exercício do papel ativo que a companhia possui no setor.

OS RECURSOS DO CAPITAL

- 3.529 Fornecedores, deles 125 são estratégicos (representam mais de 80% de custos com fornecedores do Grupo CPFL) e 63 críticos (que além de estratégicos, também representam risco operacional e/ou reputacional) **G4-12**
- 7,586 milhões de clientes **EU3**
- R\$ 4.625.897,73, originados de abatimento no imposto de renda, foram destinados ao Programa de apoio aos Conselhos Municipais e às Iniciativas do Ministério da Saúde **G4-EC8**
- R\$ 342 mil foi o investimento no programa de Revitalização dos Hospitais Filantrópicos **G4-EC8**
- 5% dos funcionários da CPFL Energia e 37 entidades foram engajados no Programa de Voluntariado, cujo investimento totalizou R\$150mil em 2014 e teve 3.668 beneficiários **G4-SO1**

PRINCIPAIS ATIVIDADES E RESULTADOS

CLIENTES:

- O **índice de satisfação de clientes** das principais distribuidoras, conforme a pesquisa ABRA-DEE: CPFL Paulista – 81,5%, CPFL Piratininga – 82,8%, RGE – 86,2%. **G4-PR5**
- A companhia inova em **canais de relacionamento** e atingiu uma marca histórica no setor de envio de contas por e-mail, com quase 8% dos clientes da companhia (ou mais de 600 mil) recebendo contas em plataformas digitais.
- A companhia concluiu a instalação de 24.554 medidores inteligentes (clientes industriais e comerciais do Grupo A), operacionalizando a telemedição e o faturamento automático. Além de aumentar a qualidade de serviço, reduziu os riscos associados com mão de obra para serviços de leitura e corte/relição.
- Na comercialização, a companhia vem sendo bem sucedida em sua estratégia ao atuar no mercado de **clientes especiais**, aqueles que compram energia de fontes renováveis.
- Para assegurar a qualidade de serviço para o consumidor cada vez mais exigente, a CPFL Energia fez investimentos em redes de distribuição que somaram mais de R\$ 700 milhões.

FORNECEDORES:

- Em 2014 a ferramenta SBM (*Supply Base Management*) foi aprimorada através de sua inserção no SAP, proporcionando maior agilidade na atualização das informações relativas aos fornecedores monitorados, tais como consumo contratual, certificações, análise financeira e desempenho técnico.
- Além das avaliações realizadas, em 2014 o Grupo CPFL aperfeiçoou o programa de gerenciamento de sua base de fornecedores estratégicos e críticos, para visualização e monitoramento das performances destes fornecedores.

GOVERNO E ÓRGÃOS REGULADORES:

- A CPFL exerce liderança efetiva no setor e, com volume bastante expressivo de audiências públicas, decretos e portarias, obteve 50% das suas propostas parcialmente ou totalmente acatadas.
- A CPFL Energia contribuiu para a construção de soluções para os desafios enfrentados pelo setor, com destaque para a redução do valor teto do PLD para R\$ 388,48/MWh

SINDICATOS:

- 78 negociações coletivas por ano sem a ocorrência de greve e paralisação. **G4-HR4**



CAPITAL HUMANO

RELEVÂNCIA

A capacidade técnica, diversidade, produtividade e cultura de trabalho de seus colaboradores permitem que a CPFL Energia opere dentro de prazos e custos previstos no planejamento estratégico. A companhia avalia constantemente a adequação do perfil de seu capital humano para assegurar a operação lucrativa e responsável dos negócios, o emprego de mão de obra capacitada no médio e longo prazo para atender ao crescimento estratégico, e a aderência das lideranças à cultura e aos valores que atendem as tendências e necessidades do negócio.

OS RECURSOS DO CAPITAL

- 8.838 colaboradores, deles 23% são mulheres e 77% homens
- As Políticas de [Recursos Humanos](#), [Diversidade CPFL](#) e o [Código de Ética e de Conduta Empresarial](#)

PRINCIPAIS ATIVIDADES E RESULTADOS

DESENVOLVIMENTO DE CAPITAL HUMANO:

- R\$ 11.613.801 foi o valor total investido em treinamentos e capacitação em 2014, o que representa R\$ 1.347 por FTE (*full-time equivalent*), com uma média de 78,4 (76,69 em 2013) horas de treinamento por funcionário, superior à média da Pesquisa Sextante-2012 de 50 horas. **G4-LA9**
- R\$ 1,6 milhão foi investido no programa de capacitação Trilha de Liderança, com 80% de participação do público alvo, que totaliza 600 líderes em todos os níveis.
- A CPFL Paulista integrou pelo décimo terceiro ano consecutivo o ranking "As 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar no Brasil", da publicação Guia Você S/A / Exame.

SEGURANÇA:

- **Acidentes fatais:** 1 no quadro próprio da CPFL Energia, 3 no quadro contratado e 1 na Ceran (empresa do Grupo). Os acidentes fatais com população totalizaram 17 casos, representando uma redução de 32% comparando com 2013.
- **LTIFR** (taxa de frequência de lesões): no quadro próprio teve um aumento de 1,77 em 2013 para 3,02 em 2014 devido ao incentivo para o aumento na reportabilidade das ocorrências. Em seus canais de relacionamento com a comunidade, a companhia recebeu relatos de pelo menos 3 acidentes fatais evitados em decorrência de campanhas educativas e de conscientização.

GESTÃO DE TALENTOS:

- A **taxa de rotatividade** do Grupo CPFL foi de 23,4%, sendo 57,5% na CPFL Serviços, enquanto nos outros negócios foi entre 11% e 18%. **G4-LA1**
- A pesquisa de **Clima Organizacional** mostrou melhoria de 10% na comparação com 2012, totalizando 79% de favorabilidade. Os fatores com maior aumento em favorabilidade incluíram Segurança do trabalho, Clareza e Direcionamento bem como Qualidade e Inovação.
- Com a implantação do processo de **gestão de carreiras**, a companhia mapeou e disponibilizou todas as competências necessárias e esperadas em cada cargo da empresa, organizados por áreas de conhecimento, de forma a demonstrar aos colaboradores como planejar e trilhar um percurso de carreira na organização.
- Com o Programa **Transformação**, a CPFL Energia imprimiu velocidade e agilidade na relação entre as áreas da companhia, reduzindo a distância entre as lideranças e suas equipes, aprimorando os diálogos entre áreas e aperfeiçoando os processos e seus resultados. Foram 27 rodas de conversas fixas, com 600 líderes envolvidos e 4.200 participações.
- A **Escola de Eletricistas**, que busca se antecipar a um possível cenário de escassez de mão de obra qualificada, formou 115 novos eletricistas até 2014, sendo que 77 deles foram contratados. **G4-SO1** **EU14**



CAPITAL DE CONHECIMENTO E COMPETÊNCIAS

RELEVÂNCIA

A CPFL Energia atua com uma visão ampla para identificar as tendências e conhecer os desdobramentos para o setor elétrico no Brasil, como forma de promover a criação e o desenvolvimento de negócios que contribuam para a geração de valor na companhia. Este capital representa o conhecimento gerado pela equipe tanto em relação ao funcionamento do negócio e o setor quanto em relação à excelência operacional e inteligência estratégica. Este conhecimento, bem como os sistemas internos de gestão e a cultura empresarial, são fundamentais para o crescimento do negócio.

OS RECURSOS DO CAPITAL

- R\$ 30,4 milhões investidos em Pesquisa e Desenvolvimento em 2014
- Cultura consolidada de integração das áreas e busca por resultados, reforçada com o Programa *Transformação*

PRINCIPAIS ATIVIDADES E RESULTADOS

- Criação de uma empresa de eficiência energética (CPFL Eficiência), alinhada à estratégia de ampliar o leque de produtos como também conseguir prover redução de consumo, autoprodução, geração distribuída, instalação de painéis fotovoltaicas, etc.
- O conhecimento da célula especializada em estudos das transações **IFRS**, inédita no setor elétrico brasileiro, contribuiu para aprovação pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) do reconhecimento de ativos e passivos financeiros setoriais nas demonstrações financeiras. Com isso, os resultados tendem a apresentar menor volatilidade e permitem maior previsibilidade a partir de 2015, fortalecendo a reputação da companhia no setor. A CPFL também participou ativamente no envio das sugestões para o Manual de Contabilidade do setor elétrico.
- As distribuidoras do Grupo conquistaram o **prêmio da ABRADDEE** nas categorias gestão operacional e gestão econômico-financeira. Isso traz benefícios em termos tarifários e da geração de receita, além de mais qualidade na eficiência.
- A célula de **Novos Negócios** consolidou a cultura multifuncionalidade e produtividade, e a integração muito grande com as áreas operacionais da empresa. O entendimento de todos os negócios da empresa por cada membro da equipe assegura o entendimento de desafios e a visão estratégica para criação de novos negócios.
- O Programa **Tauron** permitiu o faturamento de mais de 24.554 clientes por telemedição em 2014. Este foi o primeiro faturamento na América Latina em um sistema totalmente automatizado.
- Investimentos para melhorar a sistematização e implantação de sistemas para planejamento e comercialização de energia.
- Evoluções importantes na **gestão de riscos**. Estruturação de uma área mais robusta e reativação de um Comitê Executivo de Riscos. Houve avanços importantes não só na definição da metodologia de acompanhamento de riscos, mas também na definição dos níveis de exposição aceitáveis para companhia, e uma série de modificações no mapa de riscos, na governança de riscos, passou a ter uma cobertura maior. **G4-2**
- Com o nosso conhecimento interno, conseguimos mais um ano trazer reduções expressivas de custos para a companhia, mantendo o crescimento dos custos gerenciáveis da Companhia abaixo da inflação.
- Durante a Copa do Mundo, a CPFL Energia foi a empresa que mais recebeu equipes de futebol em sua área de concessão. Com investimento de aproximadamente R\$ 2 milhões, 10 seleções foram atendidas pelas distribuidoras do Grupo. Um dos benefícios foi a automatização no reestabelecimento de energia, sem a ocorrência de quedas no fornecimento.



CAPITAL FINANCEIRO

RELEVÂNCIA

A CPFL Energia é uma empresa que adota uma política financeira robusta e conservadora. Toda decisão de utilização de capital financeiro é perfeitamente alinhada ao planejamento estratégico e às metas, estabelecidas para cada segmento, bem como aos fatores que criam valor para os acionistas e para os negócios. O objetivo é dar suporte financeiro às suas linhas de negócio para novos desenvolvimentos e expansão da base de consumidores. Através de uma política sólida de gestão de riscos, a companhia implementa estratégias para preservação da liquidez, bem como para o alongamento do perfil de sua dívida. A CPFL Energia é reconhecida pelo mercado como uma empresa eficiente não só na gestão de custos, mas também na gestão financeira. O perfil de seus investidores é de longo prazo, portanto é fundamental que se tenha a previsibilidade de retorno no longo prazo.

OS RECURSOS DO CAPITAL

- Receita operacional líquida: R\$ 16.361 milhões
- Geração operacional de caixa, medida pelo EBITDA: R\$ 3.761 milhões
- Lucro Líquido*: R\$ 886 milhões
- Investimentos para expansão e manutenção do negócio: R\$ 1.062 milhões

*Desconsiderando a receita de construção da infraestrutura da concessão.

PRINCIPAIS ATIVIDADES E RESULTADOS

CONCILIAÇÃO DO LUCRO LÍQUIDO E EBITDA	2014 (R\$ mil)	2013 (R\$ mil)
Lucro Líquido	886.443	949.036
Depreciação e Amortização	1.161.145	1.056.469
Resultado Financeiro	1.089.454	971.443
Contribuição Social	168.989	156.756
Imposto de Renda	454.871	413.408
EBITDA	3.760.903	3.547.112

- A dívida financeira bruta (incluindo derivativos) da companhia atingiu R\$ 18.555 milhões, apresentando um aumento de 11,1%. As disponibilidades totalizaram R\$ 4.357 milhões, um aumento de 3,6%. Com isso, a **dívida líquida** passou para R\$ 14.198 milhões, registrando um aumento de 13,6%.
- Foram realizados investimentos de R\$ 1.062 milhões para manutenção e expansão do negócio, dos quais R\$ 702 milhões foram direcionados à distribuição, R\$ 265 milhões à geração (R\$ 251 milhões da CPFL Renováveis e R\$ 14 milhões de geração convencional e outros) e R\$ 94 milhões à comercialização e serviços.
- A CPFL Energia adota a estratégia de *prefunding*, ou seja, projeta sua necessidade de caixa para um horizonte além de 12 meses e antecipa-se nas captações para garantir o acesso ao mercado em condições mais favoráveis de preços, além de reforçar a liquidez do caixa de suas empresas.
- Via participação ativa setorial, a CPFL Energia teve um papel de destaque junto à Comissão de Valores Mobiliários (CVM), ao Instituto Brasileiro dos Auditores Independentes (Ibracon) e à ANEEL para o **reconhecimento dos ativos e passivos** financeiros setoriais nas demonstrações financeiras societárias.
- A CPFL Energia contribuiu para um processo junto ao governo federal de estruturação dos aportes financeiros para o setor elétrico para cobertura dos custos com aquisição de energia, que tiveram uma alta expressiva em função do cenário hidrológico desfavorável com consequente despacho de usinas térmicas. O Grupo recebeu mais de R\$ 2,3 bilhões no ano passado por meio da conta ACR, que viabilizou **empréstimos** para todas as distribuidoras do setor elétrico, a fim de cobrir os elevados custos com despacho térmico, risco hidrológico e exposição involuntária.
- A associação entre CPFL Renováveis e DESA, além da criação da CPFL Telecom, da CPFL Eficiência e a implantação da Comercializadora varejista foram **novos negócios** que contribuíram a geração de valor na companhia. **G4-13**

7. GOVERNANÇA E GESTÃO DE SUSTENTABILIDADE NA CPFL ENERGIA

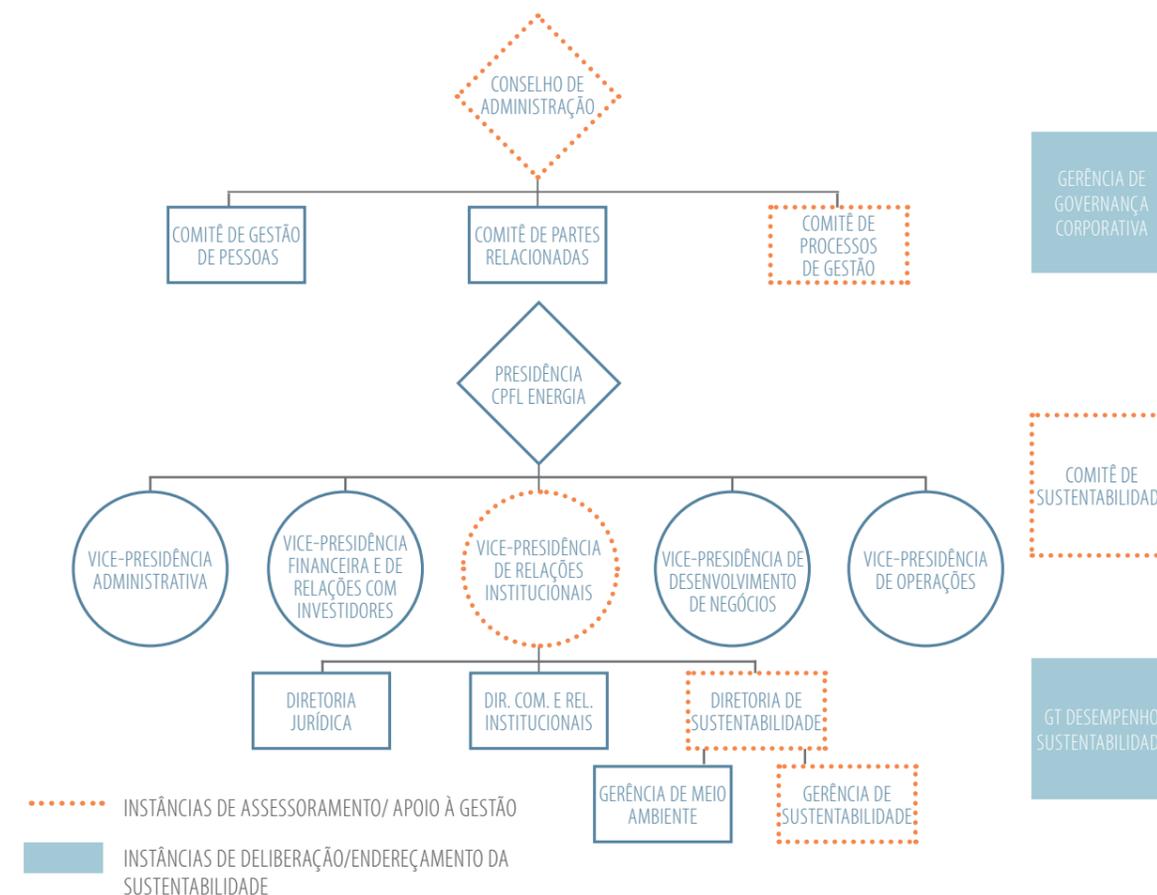
Os conceitos e práticas de sustentabilidade consolidam um dos pilares para o desenvolvimento do planejamento estratégico e o crescimento da CPFL Energia. Para assegurar o alinhamento de todas as empresas do Grupo a essa visão, a companhia possui uma estrutura de governança da sustentabilidade que assegura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

As principais instâncias de governança da sustentabilidade na CPFL Energia são: Comitê de Processos de Gestão do Conselho de Administração, Vice-Presidência de Relações Institucionais, Diretoria de Sustentabilidade e Gerência de Sustentabilidade (conforme figura abaixo).

G4-36 G4-45

G4-46

ESTRUTURA DE GOVERNANÇA DA SUSTENTABILIDADE NA CPFL ENERGIA



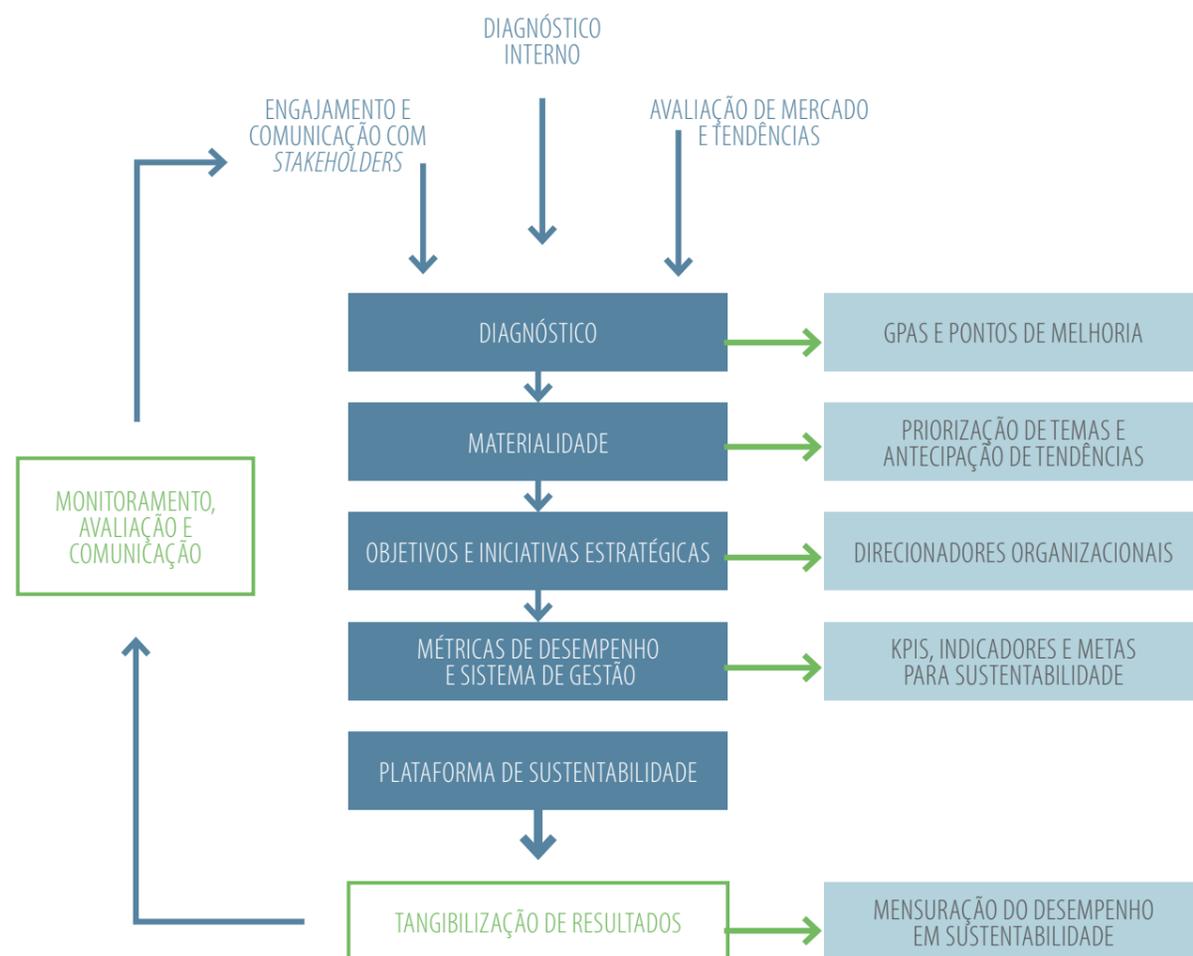
O Comitê de Sustentabilidade, que se reporta à Diretoria Executiva, e o Grupo de Trabalho de Desempenho em Sustentabilidade são instâncias que assessoram a gestão na disseminação dos conceitos e das práticas. Desde quando a CPFL Energia começou a participar no projeto piloto de Relato Integrado, essas instâncias são responsáveis por compartilhar o conhecimento internamente sobre este processo e integrá-lo nas práticas de análise e avaliação de desempenho da companhia em sustentabilidade.

A ferramenta que a CPFL Energia usa desde 2013 para acompanhar e direcionar sua evolução é a Plataforma de Sustentabilidade. Essa ferramenta nasceu a partir do projeto “Sustentabilidade como Alavanca de Valor” que analisou os investimentos, projetos e causas apoiadas pela empresa, buscando integrar os aspectos socioambientais na Estratégia de Negócio e os processos de tomada de decisões.

G4-37

A Plataforma consolida os indicadores estratégicos e key performance indicators (KPIs) de sustentabilidade, permitindo a mensuração e o monitoramento do desempenho da companhia. Para cada tema crítico à condução dos negócios, elencado juntamente com os públicos de relacionamento, foram estabelecidas alavancas de valor e metas para orientar a melhoria contínua das atividades e dos processos e o aperfeiçoamento constante do sistema de gestão da sustentabilidade. Em 2014, a Plataforma de Sustentabilidade foi constituída por 13 diferentes alavancas, 30 iniciativas e 44 indicadores com metas, relativos aos quatro segmentos de negócios. A Plataforma de Sustentabilidade de 2015 possui 10 diferentes alavancas, 21 iniciativas e 34 indicadores com metas, também relativos aos quatro segmentos.

PROCESSO CONSTANTE DE ANÁLISE E AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO EM SUSTENTABILIDADE



Os temas prioritários da Plataforma estão sendo constantemente aprimorados por meio de um processo de consulta com os públicos de interesse do Grupo. Este processo direciona a comunicação de sustentabilidade da empresa, selecionando os temas de interesse para o Relatório Anual, bem como, trazendo *insights* para direcionar os indicadores de gestão interna.

Para definir os temas relevantes para o seu Relatório Anual 2014, o Grupo percorreu o processo descrito nas próximas páginas. **G4-18**

7.1 Identificação **G4-24**

Utilizamos diversas fontes, levantamos vários assuntos, e, posteriormente, agrupamos os mesmos em Aspectos para facilitar a dinâmica de priorização junto aos nossos *stakeholders*.

FONTES

- RepRisk (ferramenta usada para identificação dos riscos socio-ambientais das empresas candidatas ao DJSI)
- *What do Stakeholders Want to Know?* (publicação da GRI)
- Relatórios Anuais e de Sustentabilidade do Setor

TÓPICOS E ASSUNTOS AGRUPADOS POR ASPECTOS

- Saúde e Segurança Ocupacional
- Relacionamento com Sociedade, Comunicação e Transparência
- Poluição do Ar (emissões não-GEE)
- Mudanças Climáticas
- Funcionários e Condições de Trabalho
- Gestão e Relacionamento com Fornecedores
- Energia: Disponibilidade e Confiabilidade
- Gestão e Tratamento de Efluentes e Resíduos
- Uso de Recursos Naturais, Ecoeficiência
- Direitos Humanos, Questões de Trabalho Escravo e Infantil
- Corrupção, Lavagem de Dinheiro
- Relacionamento com Comunidades, Impactos Diretos e Indiretos
- Água: disponibilidade, qualidade
- Conformidade (diversos tipos)

7.2 Priorização

Para priorizar os temas, utilizamos uma seleção de critérios que refletem a importância para o nosso negócio e para os diversos *stakeholders*.

Os temas da Matriz de Materialidade, ao nosso ver, representam os assuntos que mais interessam aos nossos *stakeholders*.

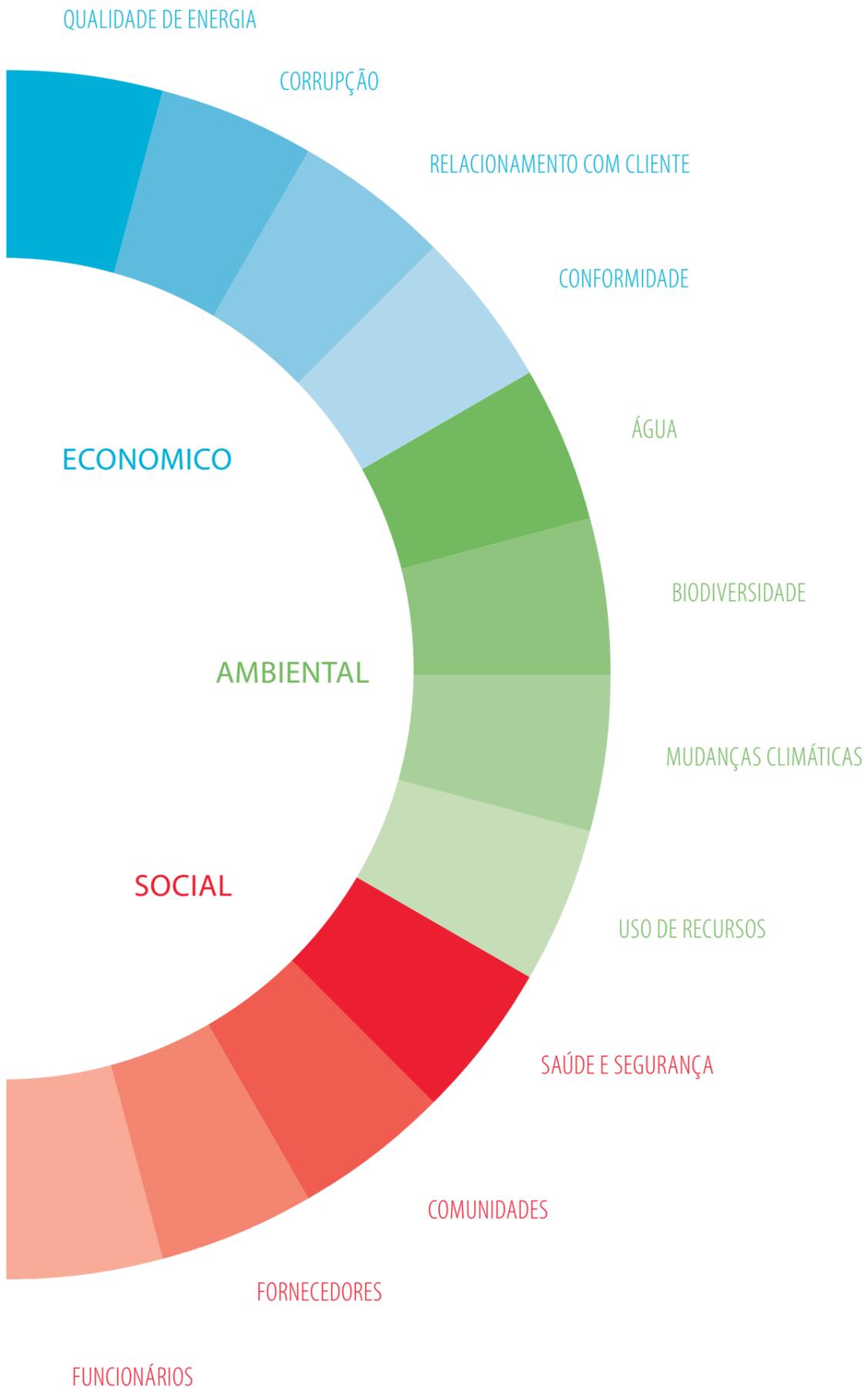
CRITÉRIOS DE IMPORTÂNCIA PARA O NEGÓCIO

- Implicações financeiras dos impactos relacionados ao tema, levando em conta a probabilidade e gravidade do impacto
- Influência no desempenho no longo prazo
- Nível de risco reputacional relacionado
- Potencial de crescimento ou ganho de vantagem competitiva, na perspectiva de longo prazo

CRITÉRIOS DE IMPORTÂNCIA PARA OS NOSSOS STAKEHOLDERS

- Probabilidade - quais as chances de algum impacto gerado por este tema em afetar a sociedade, comunidades do entorno, meio ambiente ou sua vida?
- Gravidade - caso este impacto ocorra, qual será a força dele na sociedade, comunidades do entorno, meio ambiente ou sua vida?
- Transparência e comunicação à sociedade - qual o nível de importância desse tema para ser destacado na comunicação da CPFL Energia?

G4-19



STAKEHOLDERS QUE RESPONDERAM A NOSSA PESQUISA DE PRIORIZAÇÃO DE TEMAS RELEVANTES: 221 PESSOAS



PORQUE ESTES TEMAS SÃO RELEVANTES PARA A CPFL ENERGIA?

QUALIDADE DE ENERGIA	Probabilidade, G ravidade, C omunicação, R\$, D esempenho, R eputação, V antagem
CORRUPÇÃO	G ravidade, C omunicação, R\$, D esempenho, R eputação
RELACIONAMENTO COM CLIENTE	Probabilidade, G ravidade, C omunicação, R\$, D esempenho, R eputação, V antagem
CONFORMIDADE	Probabilidade, G ravidade, C omunicação
ÁGUA	G ravidade, C omunicação, R\$, D esempenho, R eputação, V antagem
BIODIVERSIDADE	Probabilidade, G ravidade, C omunicação, D esempenho, R eputação
MUDANÇAS CLIMÁTICAS	G ravidade, C omunicação, D esempenho, V antagem
USO DOS RECURSOS	Probabilidade, C omunicação, R\$, D esempenho, R eputação, V antagem
SAÚDE E SEGURANÇA	Probabilidade, G ravidade, C omunicação, R eputação
RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES	Probabilidade, G ravidade, C omunicação, R\$
GESTÃO DE FORNECEDORES	Probabilidade, G ravidade, C omunicação, R\$, D esempenho, R eputação, V antagem
FUNCIONÁRIOS	Probabilidade, G ravidade, C omunicação

IMPACTOS PARA A SOCIEDADE E MEIO AMBIENTE

Probabilidade

Tem probabilidade razoável de afetar a sociedade, comunidades do entorno, meio ambiente ou sua vida

Gravidade

O impacto, caso este ocorra, será relativamente grave

Comunicação

É importante que a CPFL Energia comunique este tema para o público em geral

IMPACTOS PARA O NEGÓCIO

R\$

Caso ocorra, vai ter implicações financeiras razoavelmente altas

Desempenho

Pode influenciar o desempenho da CPFL Energia no longo prazo

Reputação

Possui um certo grau de risco reputacional

Vantagem

Possui potencial de crescimento ou ganho de vantagem competitiva, na perspectiva de longo prazo



ALGUMAS DAS RECOMENDAÇÕES RECEBIDAS DURANTE A PESQUISA DE TEMAS RELEVANTES



Com fins ecológicos e de sustentabilidade ambiental, sugiro imprimir cópias apenas aos interessados que requisitem o Relatório e disponibilizar o mesmo para todos por via eletrônica, através do site da empresa ou pendrive.



Que a leitura seja didática, facilmente entendível por leigos.



Com a crise da falta d'água, creio que uma campanha sobre o uso de energia (nas contas de energia) seria um bom caminho.



Maior transparência em questão de custos dos serviços, que inclua no relatório por exemplo os contratos dos terceirizados que fazem as leituras e entregas de faturas mostrando os valores cobrados.



Procurar tirar dos relatórios aquele ambiente frio, quanto mais for possível melhorar a linguagem que possa inclusive ser observado por iniciante na educação. Acreditamos que esta medida produzira novas (literalmente) consciências.

8. CAPITAL DE INFRAESTRUTURA



TEMAS ABORDADOS

- 40 GERAÇÃO
- 40 DISTRIBUIÇÃO



DESTAQUES DE DESEMPENHO

- 40 CAPACIDADE INSTALADA
- 40 INVESTIMENTOS REALIZADOS
- 41 INDICADORES DEC E FEC
- 43 PERDAS GLOBAIS REAIS



BUSINESS CASES

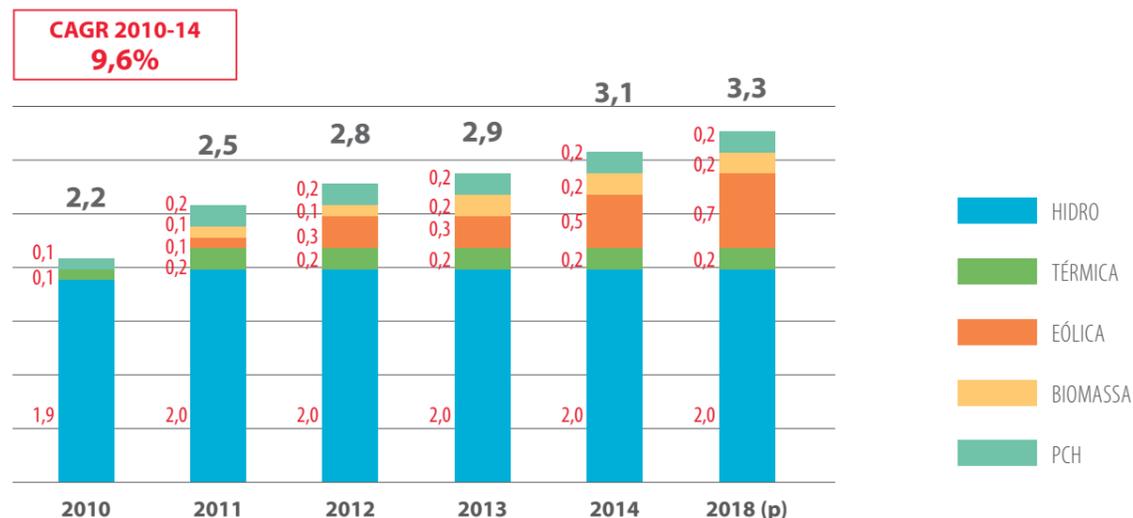
- 42 PROGRAMA TAURON

8.1 Geração

A CPFL Energia é a segunda maior Geradora privada do País, com capacidade instalada de 3.127 MW e market share de 2,3%. Em seu portfólio de negócios, o Grupo CPFL Energia conta com um parque de geração composto por 94% de fontes renováveis, divididos entre as controladas CPFL Geração e CPFL Renováveis.

Em 2014, a CPFL Energia continuou sua expansão no segmento de geração, com um aumento de 5,8% em sua capacidade instalada, que passou de 2.988 MW em 2013 para 3.127 MW em 2014¹. **EU1**

CAPACIDADE INSTALADA/GW



8.2 Distribuição

A CPFL Energia é o maior player do mercado de distribuição, com 13% de *market share*. As 8 distribuidoras que fazem parte do Grupo atendem 561 municípios nas regiões Sul e Sudeste em uma área de concessão com cerca de 18 milhões de habitantes.

Em 2014, o Grupo CPFL investiu um total de R\$ 1.062 milhões para a manutenção e expansão de seus diversos negócios. Esses recursos são importantes para a ampliação e reforço do sistema de distribuição para atender ao crescimento do mercado, além de melhorias e da manutenção da infraestrutura, da modernização dos sistemas de suporte à gestão, operação e atendimento aos clientes. No segmento de geração, os investimentos destinam-se à construção de empreendimentos em fase de

O Grupo CPFL tem investido no crescimento da oferta de fontes renováveis para a geração de energia. Nesse sentido, destacam-se os Complexos Eólicos Campo dos Ventos, São Benedito, Morro dos Ventos II e Pedra Cheirosa, além da PCH Mata Velha, que acrescentarão mais 336 MW à capacidade instalada da companhia até 2018. No último ano, os aportes também foram destinados a melhorias operacionais das usinas térmicas a combustão da EPASA, cujo despacho demandado foi significativamente maior do que o planejado inicialmente.

construção e na manutenção dos equipamentos e sistemas de geração convencional.

Complementariamente, houve um investimento de R\$ 57 milhões em 2014 relacionado à construção de linhas de transmissão da CPFL Transmissão.

INVESTIMENTOS REALIZADOS PELO GRUPO CPFL ENERGIA EM 2014	R\$ (MM)
Distribuição	702
Geração Convencional	14
Geração Renovável	251
Comercialização e outros investimentos	94



No caso do segmento de distribuição, de 2013 para 2014, a rede operada pelo Grupo CPFL aumentou 4,6% (para 240.944 km), o número de transformadores subiu 3,3% (para 353.722) e o de subestações diminuiu 2% (para 445). Os investimentos também asseguram a qualidade do serviço prestado aos consumidores e o aumento da eficiência na operação, mensurados por meio dos indicadores DEC (Duração Equivalente de Interrupções) e FEC (Frequência Equivalente de Interrupções). **EU4**

A CPFL Santa Cruz ficou em primeiro lugar no ranking de qualidade do serviço prestado de 2014, elaborado pela ANEEL com base na avaliação de todas as distribuidoras do país. A concessionária se destacou na categoria de empresas com mercado faturado anual de energia maior que 1 TWh para o período de janeiro a dezembro de 2014. A CPFL Paulista e a CPFL Piratininga, que atuam no Estado de São Paulo, figuraram na quinta e na sétima posição, respectivamente, na mesma categoria.

O ranking é elaborado com base no indicador de Desempenho Global de Continuidade – DGC, formado a partir da comparação dos valores apurados de duração (DEC) e frequência (FEC) das interrupções do fornecimento de energia das distribuidoras em relação aos limites estabelecidos pela ANEEL. O DEC da CPFL Santa Cruz foi de 6,74 horas em 2014, enquanto o FEC foi de 5,29 vezes. Os dois indicadores ficaram abaixo da média brasileira, que foi de 17,61 horas para o DEC e de 9,94 vezes para o FEC.

INDICADORES DEC E FEC 2014 (VALORES ANUALIZADOS) **EU28** **EU29**

	CPFL Paulista	CPFL Piratininga	RGE	CPFL Santa Cruz	CPFL Leste Paulista	CPFL Jaguarí	CPFL Sul Paulista	CPFL Mococa
DEC (1)	6,92	6,98	18,77	6,74	8,4	5,36	9,55	6,76
FEC (2)	4,87	4,2	9,14	5,29	6,19	4,31	6,91	7,26

(1) mede a duração média, em horas, de interrupção por consumidor no ano
(2) número médio de interrupções por consumidor no ano

¹ Considerando-se a participação de 51,6% na CPFL Renováveis nos dois períodos, para fins de comparação.

Em 2014, a companhia concluiu o processo de instalação de medidores inteligentes (telemedição) para todos os clientes industriais e comerciais do Grupo A, formado por consumidores de alta e média tensão, tornando-se a primeira do Brasil a ter essa tecnologia plenamente instalada. Com essa iniciativa, a CPFL Energia obtém benefícios como o melhor

gerenciamento da força de trabalho, agilizando o atendimento a ocorrências e prevenindo falhas na rede. Adicionalmente, consegue oferecer um serviço de maior qualidade, monitorando o fornecimento de energia e agindo com mais velocidade sobre pontos e situações que podem ocasionar falhas.

EU6

PROGRAMA TAURON EU6

O Programa Tauron compreende três grandes projetos de *Smart Grid* da CPFL: "Operação e Mobilidade", "Telemedição do Grupo A" e "Automação das Redes de Distribuição". O projeto de "Operação e Mobilidade" implantou um sistema de gerenciamento das interrupções e a gestão inteligente da força de trabalho. Antes, as ordens de serviço eram enviadas por voz via rádio e com o projeto passaram a ser despachadas por mensagens via dados. As equipes de campo passaram a utilizar tablets e carros com dispositivos wireless. O projeto de "Telemedição" substituiu os medidores eletrônicos convencionais por medidores inteligentes no grupo A, que são os clientes atendidos em média e alta tensão. As informações de consumo, são coletadas automaticamente através de uma rede de telecomunicações própria da CPFL, eliminando assim a necessidade de deslocamento das equipes para coleta de leitura. O terceiro projeto é o "Automação de Redes de Distribuição" telecomandada a distância chaves da rede de média tensão. O objetivo do programa Tauron como um todo é aumentar a produtividade da empresa e melhorar a qualidade dos serviços prestados através da inserção da tecnologia nos processos da CPFL.

O projeto de Operação e Mobilidade aperfeiçoou a logística das equipes de campo através de mapas georreferenciados, agili-

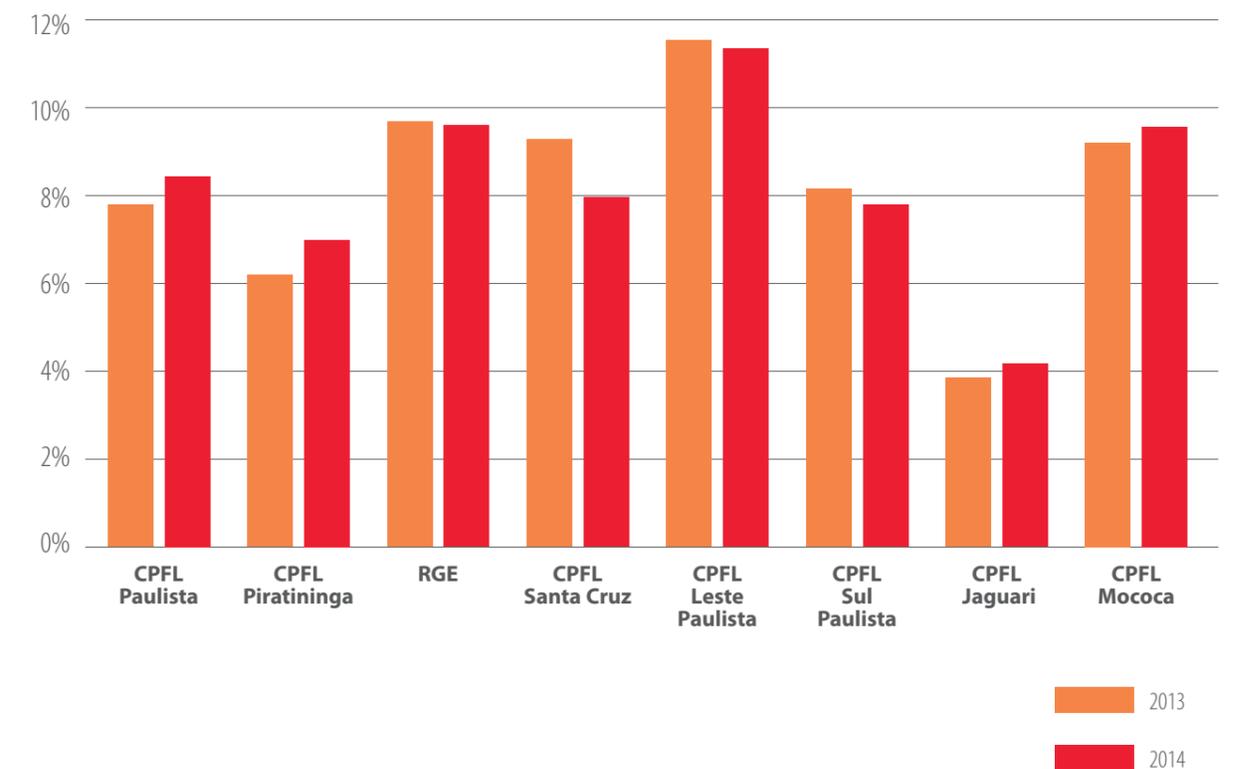
zando a restauração de energia e reduzindo deslocamentos através de rotas otimizadas. O uso dos tablets pelas equipes de campo dinamizou o despacho das equipes, automatizou as rotas e permite a atualização online do progresso dos serviços de campo. Essas mudanças já foram feitas para 100% das equipes que atendem ordens emergenciais das oito Distribuidoras da CPFL. O projeto de Telemedição, além das leituras remotas, permite a análise da curva de consumo, detecção de fraude e de parada no fornecimento de energia em tempo real. Foram mais de 24.500 medidores substituídos até dezembro de 2014, restando cerca de 3.000 medidores a serem telemedidos em 2015.

Ainda em dezembro de 2014 foi iniciada a operação do sistema MDM (Meter Data Management) que automatiza o processo de faturamento. Foram automatizados os processos de faturamento de 10 clientes para validação das configurações do sistema, prevenindo-se a rolagem de 10.000 clientes em 2015. O novo sistema elimina praticamente qualquer necessidade de trabalho manual sobre o faturamento. Além disso, o MDM tem várias funcionalidades a serem exploradas, como alarmes automáticos de falta de tensão e de falhas na medição, que permitem maior controle sobre a operação.

O resultado do balanço de perdas globais na distribuição do Grupo CPFL é de 8,08%, sendo que as perdas técnicas representam 5,81% que corresponde a uma energia de 3.941,87 GWh e está entre os mais baixos do setor elétrico brasileiro. A sua apuração é feita pela diferença entre a energia requerida e a fornecida para clientes livres e cativos. EU12

Dentre os principais fatores que contribuem para as perdas técnicas estão a característica do sistema elétrico e a carga que passa por ele. Para as perdas não técnicas, as condições sócio-culturais influenciam bastante neste indicador, pois está relacionado principalmente a perdas por furtos ("gatos"). Em 2014, o fator que teve maior influência para o aumento das perdas em algumas empresas foram as condições climáticas. Os sistemas de distribuição sob forte calor e clima seco tendem a ter maiores perdas. Somado a isso, o aumento da carga nas redes de transmissão e distribuição e a redução dos dias de faturamento também colaboraram para aumentar esse índice. No entanto, a CPFL vem trabalhando constantemente na redução de perdas, fazendo um trabalho constante de inspeção nas redes e introduzindo novas tecnologias.

PERDAS GLOBAIS REAIS (%) EU12



Na gestão de seu capital de infraestrutura, o Grupo CPFL Energia tem como objetivo alcançar a máxima eficiência e buscar continuamente a redução dos custos operacionais, contribuindo para a oferta de energia no País com base em fontes limpas e renováveis. Por isso, a companhia mantém a estratégia de estimular e disseminar as boas práticas entre as controladas, aumentando a qualidade dos serviços prestados aos clientes e a geração de valor no longo prazo.

9. CAPITAL NATURAL



TEMAS ABORDADOS

- 40 BIODIVERSIDADE
- 41 MUDANÇAS CLIMÁTICAS
- 42 ECOEFICIÊNCIA



DESTAQUES DE DESEMPENHO

- 49 EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA
- 50 CADEIA REVERSA
- 51 CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA



BUSINESS CASES

- 48 PROGRAMA PRESERVA
- 50 CADEIA REVERSA

Em todos os seus negócios, o Grupo CPFL Energia atua no sentido de minimizar os impactos ambientais, promover a utilização inteligente dos recursos naturais e contribuir com a preservação ambiental, por meio de projetos e ações de conscientização dos diversos públicos que compõem sua cadeia de valor. A gestão do capital natural, integrada à estratégia de crescimento sustentável, é apoiada pelo Sistema de Gestão Ambiental, que conta com a certificação ISO 14001, pela [Política Ambiental](#) (aplicada desde 1997), e pela Política de Sustentabilidade do Grupo.

Esses mecanismos asseguram à CPFL Energia, em primeiro lugar, a conformidade com todas as legislações ambientais do País em seus diferentes segmentos de atuação. Em 2014, não foram recebidas multas significativas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais. A CPFL recebeu um Auto de Infração Ambiental decorrente de corte de vegetação em faixa de linha de distribuição rural, convertido em multa de R\$ 735. O Grupo recorreu da multa em 04 de fevereiro de 2015, com proposta de conversão da multa em Termo de Compromisso de Recuperação Ambiental para compensação da vegetação eventualmente suprimida. Os mecanismos de gestão ambiental adotados pela companhia permitem a identificação de oportunidades de melhoria nos diversos processos operacionais, desde o planejamento da obra que conta com a participação da área de Meio Ambiente, o licenciamento ambiental e até o reaproveitamento de materiais após o uso. **G4-EN29**

Em 2014, os investimentos em meio ambiente totalizaram R\$ 89,46 milhões, sendo R\$ 31,84 milhões relacionados com a produção/operação da empresa, e R\$ 57,63 milhões – programas/projetos externos. **G4-EN31**

9.1 Biodiversidade **G4-EN12** **G4-EN13**

EU13

IMPACTOS NA GERAÇÃO:

Nos empreendimentos de geração em que o Grupo CPFL Energia tem participação, os investimentos em programas e ações socioambientais são feitos com o objetivo de conservar a vegetação no entorno dos reservatórios e recuperar e preservar a biodiversidade em áreas de proteção que estão próximas às usinas, promovendo estudos e sistemáticas de monitoramento da fauna e da flora nativas. A companhia também incentiva o desenvolvimento de iniciativas voltadas à conscientização das comunidades locais para a importância do uso adequado dos recursos naturais e da proteção ambiental.

No caso da geração convencional – hidrelétrica e térmica – o Grupo não teve novas implementações, sendo que todas as usinas encontram-se em fase de operação. Portanto, não houve impactos ambientais significativos. As principais atividades, relacionadas ao tema, nas usinas de geração convencional incluem diversos tipos de monitoramento, tais como de áreas de preservação permanente (APP), de ictiofauna, de águas superficiais, de erosão entre outros bem como manutenção dos plantios realizados e de faixas de servidão.

A implantação de empreendimentos de geração hidrelétrica pode requerer a formação de reservatórios. Nas áreas pertencentes às usinas hidrelétricas nas quais a CPFL possui participação há um total de 121,86 quilômetros quadrados de área de preservação permanente, o que representa 43% da área total de terrenos e 76% da área total inundada. **G4-EN11**

No caso de geração renovável, da CPFL Renováveis, há empreendimentos em fase de construção. A gestão e mitigação dos impactos ocorre via Programa de Controle Ambiental do Canteiro de Obras que, entre outras atividades, inclui controle de desmatamento, plano ambiental de conservação e de uso do entorno do reservatório, programa de monitoramento e resgate de fauna que visa acompanhar a sucessão de espécies animais tanto na fase de construção quanto na de operação.

O Projeto de Resgate de Fauna está voltado ao acompanhamento e resgate dos animais deslocados durante as ações de desmatamento para implantação dos empreendimentos e formação e enchimento de reservatórios (PCHs). A companhia possui, também, o Programa de monitoramento e resgate de ictiofauna que visa acompanhar as transformações ocorridas sobre a comunidade íctica (de peixes) em razão da alteração do regime hidráulico na construção das PCHs. Também se insere no âmbito desse programa o Projeto de Resgate de Peixes durante o desvio do rio e o enchimento dos reservatórios. Assim como para a fauna, a vegetação existente na área do empreendimento também é monitorada através da coleta de informações das espécies da região via Programa de monitoramento e resgate de flora.

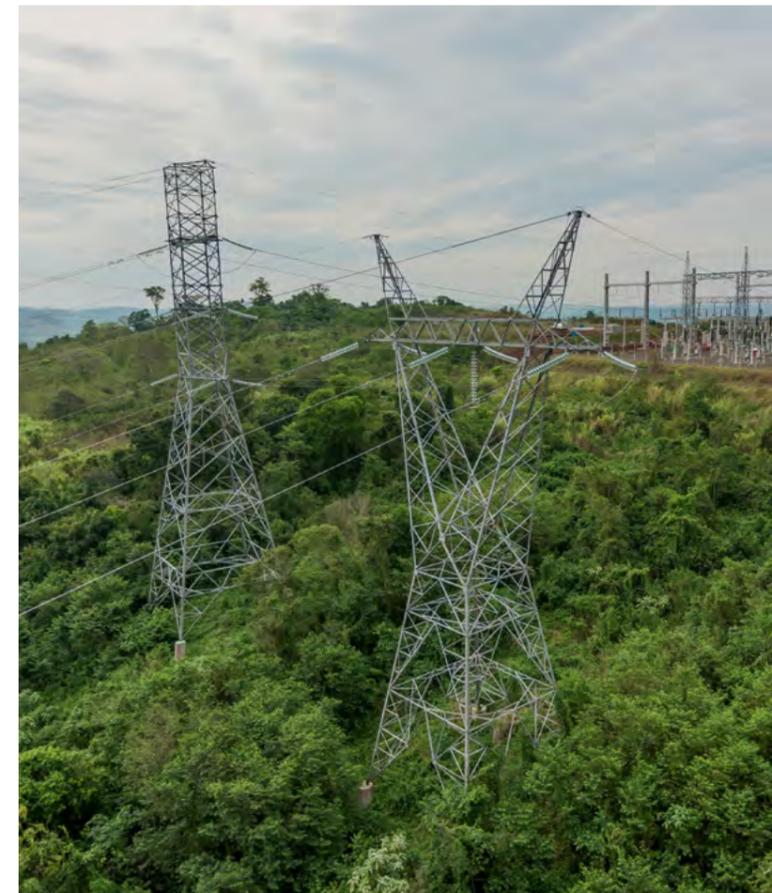
IMPACTOS NA DISTRIBUIÇÃO E TRANSMISSÃO:

G4-EN27 **G4-EN12**

Uma das preocupações da gestão ambiental do Grupo CPFL é com o impacto causado por suas linhas no ambiente rural. Por esta razão foram definidos procedimentos para elaboração de projetos que orienta a escolha dos traçados para construção de novas redes de energia, determinando, prioritariamente, o desvio de fragmentos florestais e árvores isoladas para evitar a necessidade de supressão de indivíduos arbóreos.

Em alguns pontos específicos e de alto interesse ecológico, onde não é possível mudar o traçado das redes, a prática de elevação da altura das estruturas e postes foi estabelecida. Em função dessas medidas adotadas, a necessidade de supressão de vegetação tem se reduzido significativamente.

Para as situações que não permitem a adoção dessas medidas e também nos casos em que há necessidade de manejo de vegetação sob as linhas já existentes, a supressão de vegetação é autorizada pelos órgãos ambientais, com a condição de compensar os impactos decorrentes dessa supressão por meio de plantios heterogêneos proporcionais ao impacto provocado.



A autorização recebida pela CPFL Energia no último ano para suprimir a vegetação sob as suas linhas de distribuição (rural) e transmissão (rural e urbana), de aproximadamente 83 mil quilômetros em áreas rurais, demonstra de que maneira a estratégia de negócios se alia ao foco na preservação ambiental. Essa é uma medida importante para que as distribuidoras possam atuar de maneira preventiva para evitar os riscos de quedas de árvores e de comprometimento das redes de distribuição. Ao mesmo tempo, a companhia se comprometeu

PROGRAMA PRESERVA **G4-EN13** **EU13**

O Programa Preserva surgiu da necessidade de dar maior robustez e eficiência às reposições florestais obrigatórias referentes à expansão do Sistema Elétrico da CPFL Energia, realizadas anteriormente em áreas pequenas e pulverizadas. Como forma de não apenas mitigar os impactos ambientais, mas também de reduzir custos e dar maior relevância ambiental às reposições florestais obrigatórias, a CPFL aprovou junto à CETESB (órgão de controle ambiental do Estado de São Paulo) uma metodologia na qual foi possível a unificação dos termos de compromissos, direcionando os plantios a locais de interesse ecológico definidos em comum acordo com o referido órgão ambiental.

A partir das características das reposições florestais obrigatórias apresentadas anteriormente, foram realizados estudos de alternativas que pudessem não apenas diminuir os custos com tais compensações, mas também dar maior relevância ambiental aos plantios. Concluiu-se que o mais interessante seria a criação de "Bancos de Mudanças" nos quais seriam feitos os plantios em áreas mais extensas para a compensação de futuros termos de compromisso de recuperação ambientais (TCRA's).

Este modelo novo promove uma significativa redução de custos para a Companhia: o reflorestamento de 100 hectares através do Programa Preserva, considerando os valores contratuais, economiza em torno de R\$ 1,79 milhão em 8 anos, ou R\$ 223.748 por ano em comparação aos custos de reflorestamento que vinham sendo aplicados no modelo anterior. Além disso, o modelo contribui para o desenvolvimento sustentável em cada um dos seus aspectos, destacando-se:

Pilar ambiental: devido ao aumento da significância ecológica de plantios de maior extensão, maior diversidade de espécies plantadas devido ao tamanho das áreas; geração de maior percepção da melhoria ambiental pela sociedade; aumento da capacidade de re-

a investir na recomposição da vegetação em áreas prioritárias para a conservação no estado de São Paulo, conforme avaliações dos órgãos ambientais competentes. A compensação do impacto ambiental é feita, nessas localidades, na mesma proporção da vegetação suprimida. Dessa forma, além de obter ganhos de produtividade e melhorar a prestação de serviços, o Grupo CPFL Energia direciona investimentos que contribuem para a recuperação mais acelerada de áreas degradadas, cuja velocidade de recuperação é menor. **G4-EN13** **EU13**

siliência dos plantios, minimização dos riscos da irreversibilidade de perda de biodiversidade, etc.

Pilar social: a multiplicação de projetos como este tem um importante papel na mudança do atual cenário da biodiversidade nacional, passando pelo aprendizado da análise crítica e de apropriação das ações capazes de modificar a forma como as empresas mitigam seus impactos, conduzindo a transição de novos modelos de negócios para que a sociedade possa usufruir dos benefícios propiciados pela Gestão apresentada e replicar tais iniciativas em quaisquer compensações. Além disso, contribuir com o aumento da cobertura vegetal, significa também contribuir diretamente com a redução dos efeitos da mudança do clima. A implantação dos bancos de mudas em Unidades de Conservação do Estado, permite o uso das áreas pela sociedade, além de incentivar a pesquisa no que diz respeito à restauração dos biomas mais degradados do país, o Cerrado e a Mata Atlântica.

Pilar financeiro: as ações implementadas contribuem para a instauração e consolidação de áreas maiores e, consequentemente, obtém-se ganho de escala com tais fornecedores, com custos aproximadamente 50% menores do que o anteriormente efetuado.

Capacidade de expansão: qualquer empresa, do setor elétrico ou não, que necessite executar reposições florestais, pode adotar a metodologia da CPFL. Todas as ações citadas são possíveis de serem replicadas, bastando ter um ideal, um alinhamento da estratégia organizacional e comprometimento da empresa. Os bons resultados obtidos nos dois bancos de mudas incentivaram a CPFL a ampliar a iniciativa, buscando construir novas parcerias em outras regiões do Estado de São Paulo, como a Baixada Santista, onde contribuirá para a conservação da Floresta Ombrófila Densa.

IMPACTOS NAS ÁREAS URBANAS

Nas áreas urbanas, o Grupo CPFL Energia desenvolve o Programa de Arborização Urbana, que busca harmonizar a coexistência de árvores em regiões de adensamento populacional com as redes de distribuição de energia. Por meio de um planejamento bem estruturado, da adoção de técnicas corretas de intervenção na vegetação e da doação de mudas de árvores adequadas à convivência com o sistema elétrico, a companhia une esforços para a melhoria da eficiência operacional e a arborização dos centros urbanos em suas áreas de concessão.

9.2 Emissões de Gases de Efeito Estufa

A crise hídrica no Brasil em 2014 contribuiu para ampliar a discussão sobre os impactos das mudanças climáticas. As atividades desenvolvidas pelo Grupo CPFL Energia, desde a geração de energia até a comercialização e prestação de serviços para manutenção das redes de distribuição, são impactadas pelas alterações no clima. Por isso, a companhia adota as melhores práticas para mensurar suas emissões de gases causadores de efeito estufa (GEE),

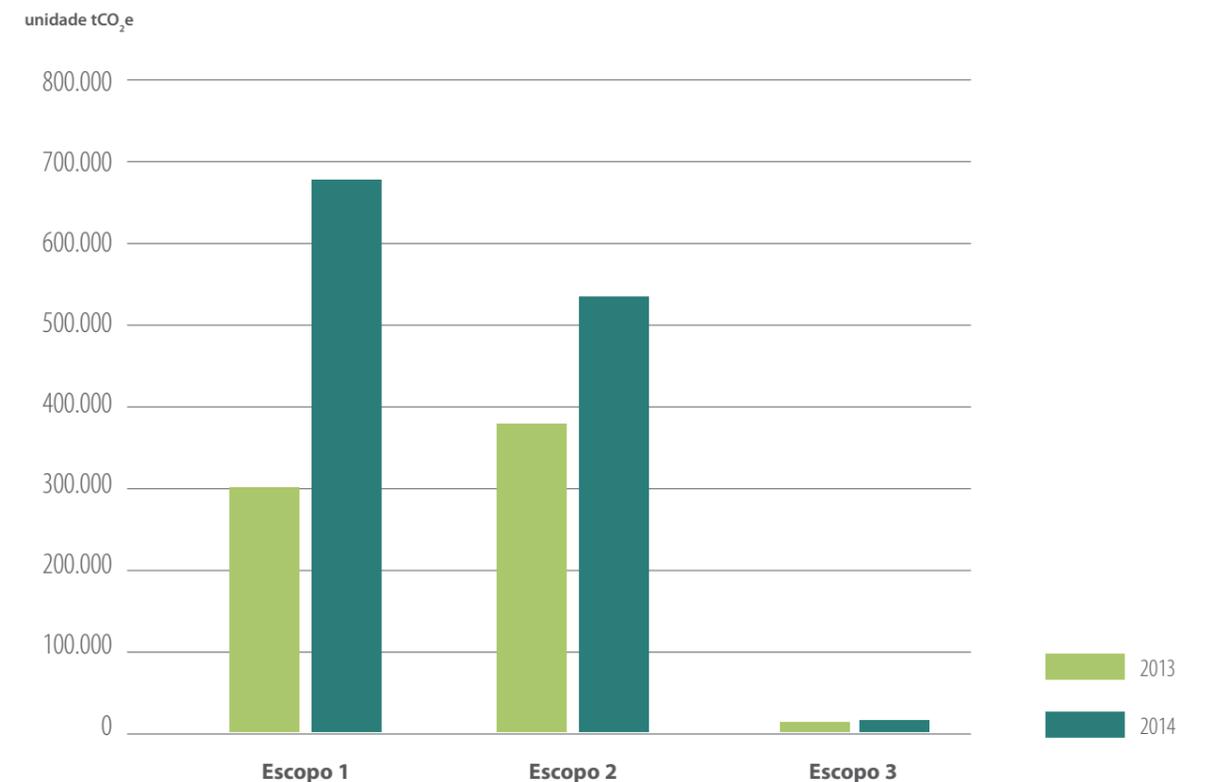
busca continuamente a redução dessas emissões em suas atividades e participa de discussões que promovam a melhoria de toda a cadeia do setor elétrico no mesmo sentido. **G4-EC2**

Desde 2007, o Grupo divulga para o mercado e públicos interessados seu inventário de emissões, produzido de acordo com a metodologia estabelecida pelo Programa Brasileiro do GHG Protocol. Outro ponto de atuação da companhia é o fomento de projetos enquadrados nos critérios do Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL) e outros padrões para obtenção de créditos de carbono, comercializados a outras empresas e instituições que necessitam compensar suas emissões de GEE. **G4-EC2**

Em função do baixo nível dos reservatórios das usinas hidrelétricas, a CPFL tem despachado suas termelétricas em níveis acima da média usual – por exemplo, a EPASA, planejada para funcionar apenas 4% do tempo por ano, em 2014 funcionou em tempo integral. Este fato impactou fortemente a dinâmica das emissões de Gases de Efeito Estufa em toneladas de CO₂-equivalente, apresentada na tabela a seguir. **EN15** **EN16**

EN17

EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA **G4-EN5** **G4-EN16** **G4-EN17**



9.3 Mercado de créditos de carbono

Para se antecipar ao possível cenário de mercado regulado de carbono no Brasil, o Grupo já está considerando a precificação do carbono para desenvolver os business plans de seus negócios. Nesse cenário, a companhia considera a avaliação dos impactos econômicos de compensação, considerando o valor dos créditos de carbono no mercado voluntário e o valor de compensação via plantio de árvores, como forma de dimensionar os riscos e traçar suas estratégias.

Em relação à emissão e comercialização de créditos de carbono (MDL e VCS), em 2014 a empresa do Grupo, Foz do Chapecó vendeu 15.000 créditos de carbono para a SCX, Bolsa do Clima de Santiago S.A. (Chile), ao preço unitário de US\$ 0,97/VCU, totalizando o valor de US\$ 14.550,00, o que resultou em R\$ 35.779,66 após pagamento de todas as taxas. **EU5**

G4-EC2



CADEIA REVERSA

No processo de substituição de equipamentos usados nos sistemas elétricos que administra, o Grupo CPFL Energia adotou uma metodologia para evitar riscos ambientais e, ao mesmo tempo, promover a geração de valor alinhada à estratégia de negócios.

A CPFL Serviços, com EBITDA de R\$ 15 milhões em 2014, conta com uma unidade em São José do Rio Pardo para realização de serviços de manutenção, recuperação, logística e transporte de equipamentos elétricos para todo o Brasil. Com equipe própria de 202 funcionários e processos altamente qualificados, garante qualidade e segurança dos serviços prestados. A área total de 5.000 metros quadrados garante a recuperação de 13.200 peças por ano.

Dentre os materiais condicionados à logística reversa, a CPFL já possui implementado um programa interno de cadeia reversa, no qual materiais usados retirados da rede, tais como metais, cabos, isoladores e lâmpadas, são reaproveitados, reciclados ou destinados para tratamento.

A sucata resultante do desmantelamento, como aço, cobre e outros materiais, é vendida ao mercado. Os equipamentos que têm condições de ser reaproveitados são, então, reintroduzidos nos sistemas da CPFL ou leiloados para outras empresas.

O diferencial nesse sistema de gestão estruturado pelo Grupo é o acompanhamento de todo o processo para haver o máximo aproveitamento dos materiais, com a identificação e correta destinação de substâncias biodegradáveis e não-biodegradáveis, avaliação dos compradores de sucata para verificar a licença para compra de sucatas, entre outras providências. **G4-EN27**

NÚMEROS CADEIA REVERSA - GRUPO CPFL ENERGIA

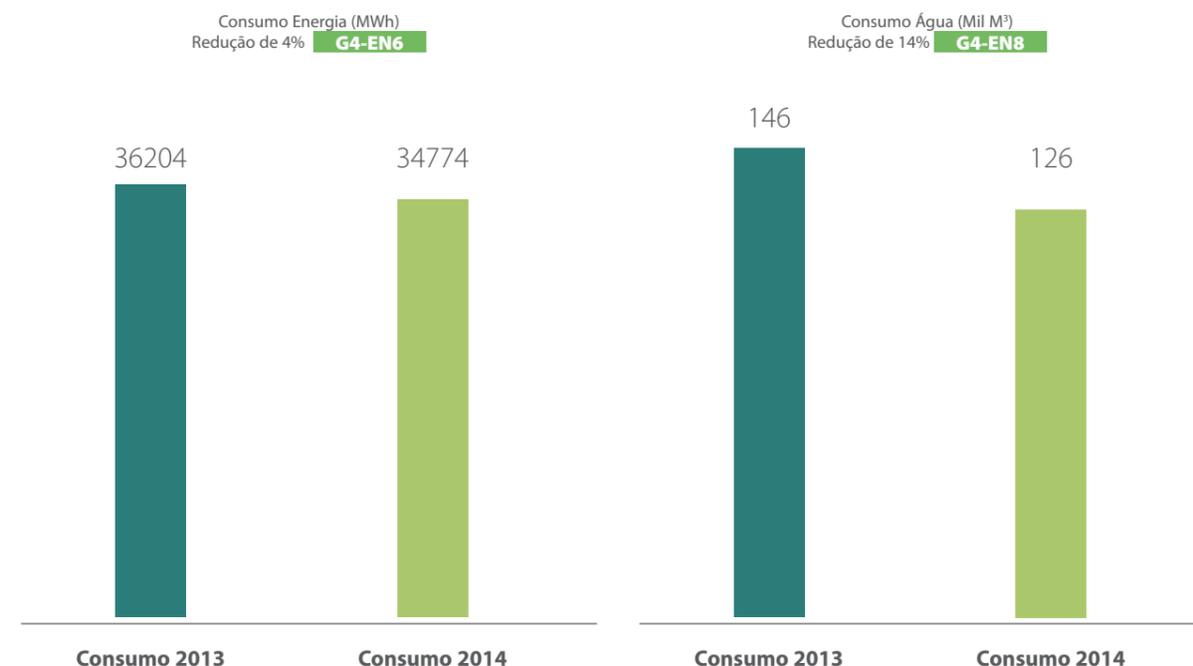
Natureza	Unid.	2014	2013	2012
LÂMPADAS*	PC	145.066	5.519	29.767
CRUZETAS DE MADEIRA	PC	64.825	144.458	179.220
POSTES (CONCRETO E MADEIRA)	PC	55.036	111.788	124.821
MEDIDORES	PC	83.986		
TRANSFORMADORES	PC	5.837	10.336	6.481
OUTROS MATERIAIS	Ton	3.192	12.393	10.028

*uma parte das lâmpadas está encaminhada para a descontaminação após a avaliação.

9.4 Ecoeficiência: água e energia

Para promover as ações de ecoeficiência nas instalações próprias, a CPFL possui o Programa Consumo Inteligente, com iniciativas para conscientização dos colaboradores na sede e nas regionais, voltado a redução de consumo de água e de energia. Os resultados desse programa apresentaram economia de 14% de consumo de água em comparação com 2013, e 4% de consumo de energia. **G4-EN27** **G4-EN6** **G4-EN8**

CONSUMO DE ÁGUA E ENERGIA NAS INSTALAÇÕES DA CPFL



Em 2014, o consumo total de energia da CPFL Energia foi de 8.324.925,87 GJ, considerando o consumo de combustíveis pela frota própria e geração de energia elétrica na EPASA, além do consumo de energia elétrica do SIN (Sistema Interligado Nacional) pelos edifícios da sede, regionais e EPASA. **G4-EN3**

No caso das usinas que possuem uso significativo de água (UTE EPASA e usinas de biomassa da CPFL Renováveis), o recurso passa por um ciclo fechado em processos de resfriamento. **G4-EN10**

O volume total outorgado de água anual na EPASA é de 61.320,00 m³ (volume total estimado usado em 2014). Entretanto, devido ao aumento de equipamentos nas áreas operacionais, a EPASA encontra-se em processo de contratação de fornecedor para que seja iniciada a construção de um novo poço. Toda água retirada é utilizada para limpeza, uso nos equipamentos, higiene e abastecimento do empreendimento. **G4-EN8**

10. CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO



TEMAS ABORDADOS

- 55 ÓRGÃOS REGULADORES
- 56 SOCIEDADE E COMUNIDADES
- 60 SINDICATOS
- 60 CLIENTES E CONSUMIDORES
- 62 CADEIA DE VALOR



DESTAQUES DE DESEMPENHO

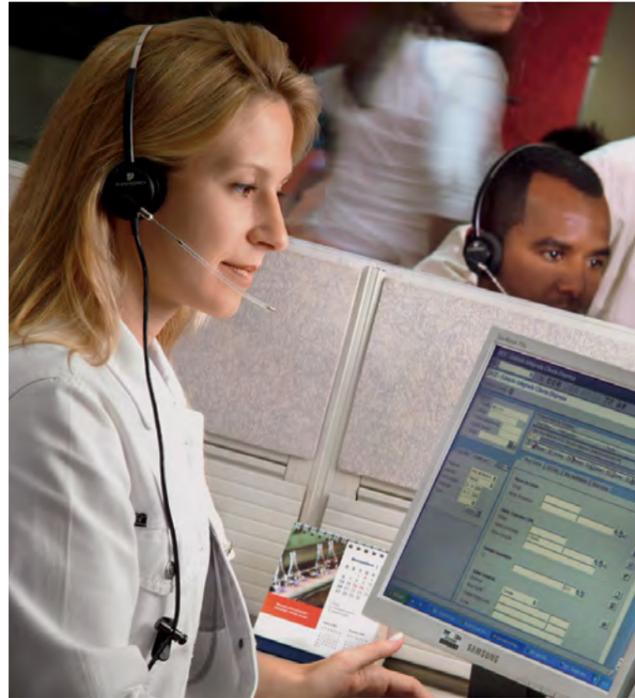
- 60 NÚMERO DE CLIENTES
- 56 FORNECEDORES: RISCOS PARA A SUSTENTABILIDADE

O relacionamento do Grupo CPFL Energia com seus diferentes públicos impulsiona os negócios e a geração de valor para a companhia. O atendimento de qualidade e as campanhas educativas voltadas aos clientes e consumidores, o fortalecimento das parcerias com os fornecedores focadas na promoção do respeito aos direitos humanos e das boas práticas de gestão, os investimentos em projetos que beneficiam as comunidades dos municípios das áreas de concessão e o apoio aos órgãos reguladores e governamentais para o desenvolvimento de políticas públicas e de melhorias no setor elétrico são exemplos de como a CPFL contribui para o desenvolvimento socioambiental em toda a sua cadeia de valor.

A empresa possui uma política de engajamento com os públicos de interesse que tem como objetivo criar, manter e fortalecer relacionamentos com base na ética, confiança e transparência. A empresa também desenvolveu uma matriz detalhada de relacionamento para cada um dos públicos de interesse (ver Índice Remissivo). **G4-S01**

Em 2014, a CPFL Energia coordenou a organização o SENDI (Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica), cujo objetivo é promover intercâmbio de informações e experiências entre as empresas relacionadas com o segmento de distribuição de energia elétrica. O evento foi prestigiado por 2.777 profissionais brasileiros e estrangeiros, representantes de concessionárias de distribuição de energia elétrica e dos principais fornecedores de materiais e equipamentos do setor elétrico. Deste público, quase 2.000 pessoas participaram do seminário completo.

CPFL Paulista patrocinou o SENDI (Seminário Nacional de Distribuição de Energia Elétrica)



10.1 Relacionamento com órgãos reguladores

O setor elétrico brasileiro tem como agentes fundamentais de sua cadeia de valor os órgãos reguladores e governamentais, responsáveis pelas definições de políticas públicas e regras que impactam todas as empresas do setor. O Grupo CPFL Energia tem atuado com protagonismo, nos últimos anos, no sentido de avaliar as condições macroeconômicas e sociais sob as quais os negócios no setor têm sido desenvolvidos, propondo soluções e aprimoramentos que contribuam para a geração de valor compartilhado.

As discussões com os organismos de regulação, como a ANEEL e o Ministério de Minas e Energia, são conduzidas por meio de associações representativas do setor elétrico. Entre essas instituições estão, por exemplo, a Associação Brasileira dos Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee), a Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica (Apine), a Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústria de Base (Abdib), entre outras.

No âmbito regulatório, ocorreram vários avanços. As discussões em torno do quarto ciclo de revisão tarifária das distribuidoras progrediram com a abertura da segunda fase da Audiência Pública nº 23/2014, que tratou de itens como Custos Operacionais, Outras Receitas, Perdas, Procedimentos Gerais e outros. O custo médio ponderado de capital das distribuidoras, o WACC, foi definido para o quarto Ciclo de Revisão Tarifária em 8,09% e será implementado para as concessionárias de distribuição com revisão até dezembro de 2017. Após essa data, as séries históricas serão atualizadas para as empresas com revisões a partir de janeiro de 2018, caso da RGE e CPFL Paulista.

A Audiência Pública nº 54/2014, por sua vez, foi concluída com a proposta da redução do preço-teto do PLD para R\$ 388,48/MWh. Além disso, os custos do Encargo de Serviços do Sistema (ESS) continuaram a ser rateados entre os consumidores de energia.

A CPFL também participou das discussões que resultaram na aprovação da ANEEL para aditivo aos contratos de concessão que incluiu cláusula específica garantindo que os saldos remanescentes de eventual insuficiência de recolhimento ou ressarcimento pela tarifa em decorrência da extinção da concessão, por qualquer motivo, serão objeto de indenização. Com isso, a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) pôde aprovar o reconhecimento de ativos e passivos, que até 2013 eram denominados "ativos e passivos regulatórios" nas demonstrações financeiras das distribuidoras de energia elétrica. A medida permitirá a contabilização das diferenças entre os custos de compra de energia e encargos estimados nas tarifas cobradas dos consumidores e os custos reais incorridos no período e que serão repassadas às tarifas na data de reajuste anual de cada distribuidora.

Em 2014, os processos de fiscalização conduzidos pelas Agências ANEEL, AR-SESP e AGERGS nas distribuidoras do Grupo CPFL, resultaram em quatro multas significativas, duas de natureza técnico comercial e outras duas de natureza econômico financeiro, que totalizaram o pagamento de R\$ 1,55 milhão. **G4-PR9**

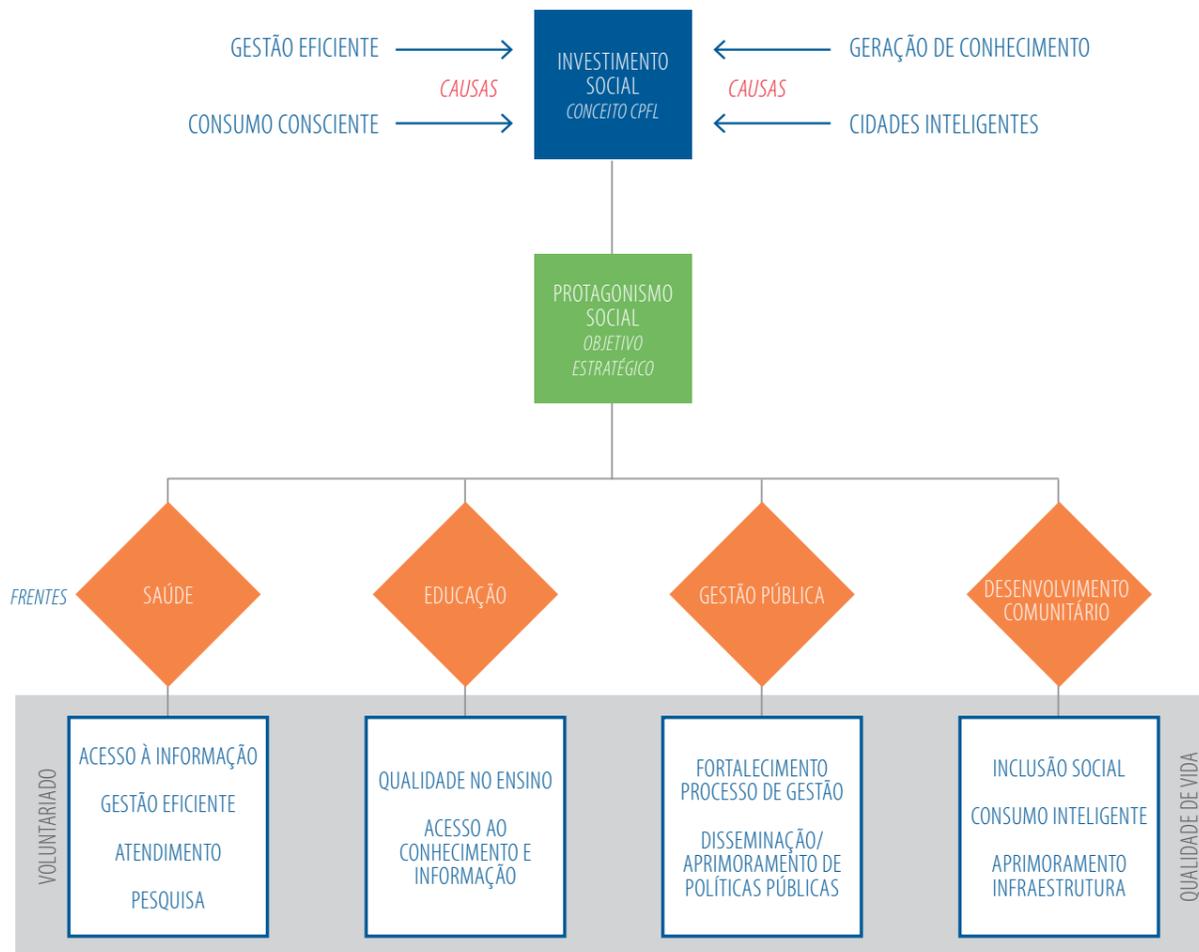
10.2 Sociedade e Comunidades

G4-SO1

Todas as operações da CPFL Energia, para as quais o tema de comunidades é relevante, implementaram programas com as comunidades, porém a empresa ainda não realiza um processo formal de avaliação de impacto social e ambiental nas comunidades.

As causas sociais da CPFL Energia são alinhadas aos temas materiais que representam os desafios sociais que a empresa

considera relevante para o negócio dela, bem como para a estratégia de crescimento. O investimento social privado da empresa é orientado por essas causas, através de programas que fortaleçam políticas públicas e que promovam o protagonismo social. As causas e as frentes de investimento estão apresentadas na figura abaixo:



Um importante investimento realizado pelo Grupo no último ano foi a operacionalização do Instituto CPFL, com o objetivo de centralizar os programas culturais, esportivos e de qualidade de vida incentivados pela companhia. Essa mudança na gestão solidifica ainda mais o CPFL Cultura, programa cultural voltado para a organização de conhecimento e reflexão sobre os desafios e oportunidades do mundo contemporâneo. A programação do CPFL Cultura é diversificada e envolve especialistas, artistas e intelectuais na discussão dos principais temas contemporâneos, por meio de palestras, debates e exposições de arte, cinema e teatro.

SAÚDE, GESTÃO PÚBLICA E DESENVOLVIMENTO COMUNITÁRIO

A CPFL Energia acredita que ações integradas às políticas públicas possibilitam um resultado mais perene para toda a população e isso é fomentado pela CPFL através de programas que fortaleçam a gestão pública. Os projetos da frente de Saúde visam a melhoria e universalização do acesso da população beneficiada à saúde pública de qualidade. A principal iniciativa desenvolvida nesta frente é o Programa de Revitalização de Hospitais Filantrópicos, que visa elevar o desempenho administrativo dos hospitais filantrópicos atendidos pelas distribuidoras da CPFL Energia no estado de São Paulo, e melhorar os serviços de saúde prestados à população.

Um exemplo é o Programa de Apoio aos Conselhos Municipais da Criança e do Adolescente (CMDCAs). Em 2014, o programa foi reformulado e a CPFL passará a apoiar diretamente os conselhos na elaboração de diagnósticos da situação da criança e adolescente no município e na elaboração de planos de ação. Foram R\$ 1.223.313,43 aplicados em 9 municípios diferentes, selecionados dentre 62 inscritos. Em 2014, a CPFL Energia também inaugurou mais uma frente de repasse das verbas incentivadas para os Conselhos Municipais do Idoso, para apoiar projetos desenvolvidos pelos conselhos e também para implantação do projeto “Município para todas as idades”, que tem por objetivo tornar os municípios beneficiados amigáveis para os idosos e para pessoas de todas as idades, assumindo como base os princípios do envelhecimento ativo estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Foram destinados R\$ 1.190.000,00 aos Conselhos Municipais do Idoso de Campinas e Jaguariúna, no Estado de São Paulo, e de Veranópolis, no Rio Grande do Sul. As cidades foram selecionadas por terem histórico de programas de longevidade, interesse por parte do governo municipal, Conselho do Idoso instituído e ativo e Fundo do Idoso instituído e ativo com lei específica.

Em 2014, a CPFL Energia também inaugurou mais uma frente de repasse das verbas incentivadas para os Conselhos Municipais do Idoso, para apoiar projetos desenvolvidos pelos conselhos e também para implantação do projeto “Município para todas as idades”, que tem por objetivo tornar os municípios beneficiados amigáveis para os idosos e para pessoas de todas as idades, assumindo como base os princípios do envelhecimento ativo estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Foram destinados R\$ 1.190.000,00 aos Conselhos Municipais do Idoso de Campinas e Jaguariúna, no Estado de São Paulo, e de

Veranópolis, no Rio Grande do Sul. As cidades foram selecionadas por terem histórico de programas de longevidade, interesse por parte do governo municipal, Conselho do Idoso instituído e ativo e Fundo do Idoso instituído e ativo com lei específica.

Em 2014, foi encerrado mais um ciclo do Programa de Revitalização de Hospitais Filantrópicos, que atendeu as regiões de Campinas e São José do Rio Preto, no Estado de São Paulo. Participaram desta fase, 15 hospitais filantrópicos, sendo que 4 deles receberam certificação na categoria Ouro, 7 na categoria prata e 4 na categoria bronze, representando uma melhoria de 320%, em média, na gestão dos hospitais sede do Programa.

Também em 2014 foi lançada a nova fase do Programa, que atenderá pelos próximos dois anos os hospitais filantrópicos das regiões de Barretos, Marília e Ribeirão Preto, todas no Estado de São Paulo.

Dentro da frente de Saúde, a CPFL também apoia o Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON) e o Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/PCD), ambos do Ministério da Saúde. Esses programas preveem o repasse de recursos incentivados. Em 2014, foi destinado R\$ 932.000,00 para os projetos da Fundação Síndrome de Down, em Campinas, referentes ao PRONAS e R\$ 1.280.000,00 para o Hospital de Câncer de Barretos, referente ao Plano Nacional de Apoio à Atenção Oncológica – PRONON.



Professor Dr. Paulo Carrara de Castro, do Programa de Revitalização dos hospitais filantrópicos de São Paulo

PROJETOS DA CPFL RENOVÁVEIS

O “Programa Raízes” consiste em uma iniciativa piloto que tem como principal viés, o apoio financeiro às iniciativas que promovem o desenvolvimento sustentável das comunidades localizadas nos municípios situados na área de influência dos parques eólicos da CPFL Renováveis no estado do Rio Grande do Norte. O público beneficiado são as famílias de baixa renda, comunidades e assentamentos rurais, núcleos de populações tradicionais e de pequenos agricultores e pescadores familiares que se situam nos municípios envolvidos. As linhas temáticas objeto do programa incluem capacitação profissional e formação para cidadania; fortalecimento institucional; desenvolvimento ambiental sustentável; apoio às cadeias produtivas; projetos de infraestrutura coletiva e; projetos de promoção cultural, esporte e lazer.

Foram aprovados 30 projetos, que receberão mais de R\$ 1,2 milhões, nos Estados do Rio Grande do Norte, Ceará e Rio Grande do Sul que beneficiarão 27 instituições. O Programa é desenvolvido em parceria com SEBRAE, EMATER, IEF, IPARN, SESI, SENAI e Instituto Federal do Rio Grande do Norte.

Projeto Vale Sonhar (RN): Desenvolvido em parceria com o Instituto Kaplan e o Governo do Estado do Rio Grande do Norte, possui como proposta central a prevenção de gravidez na adolescência, através da realização de treinamentos de capacitação a agentes multiplicadores. O público alvo são jovens da rede pública de ensino de todo o estado do Rio Grande do Norte, na faixa etária de 10 a 19 anos. O programa obteve um resultado bastante positivo quanto à redução da gravidez na adolescência. Em pesquisa realizada entre os alunos participante, no que se refere a terem engravidado nos últimos 12 meses, houve uma redução neste índice - uma diminuição em torno de 25% no número de alunos que disseram ter engravidado.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

Programa de eficiência energética (0,5% da ROL): foram investidos mais de R\$ 57,5 milhões, sendo R\$ 34,2 milhões em projetos destinados a consumidores de baixo poder aquisitivo, que resultaram na regularização de 1.570 clientes, troca de 8.910 geladeiras, 5.195 trocadores de calor e 122.432 lâmpadas por modelos mais eficientes, 1.695 reformas elétricas internas e instalação de 4.300 aquecedores solares. O volume de energia economizado com a aplicação dos programas de eficiência energética da CPFL Energia, ano passado, foi de 39 mil MWh. A título de comparação, essa mesma quantidade seria suficiente para abastecer, aproximadamente, 16.250 clientes residenciais, com consumo médio de 200 kWh mensais, pelo período de um mês. Também foram realizados projetos educacionais, CPFL Labtech, Caravana RGE e Programa Educacional de Eficiência Energética Industrial (PEEE), junto a 907 escolas municipais e estaduais, sendo formados 85.884 alunos, 5.020 professores em 107 municípios com um investimento de mais de R\$ 3,8 milhões. Também foram eficientizados 296 Prédios Públicos e Escolas Municipais e Estaduais com um investimento de mais R\$ 9,7 milhões. **G4-PR3** **G4-EN7**



Troca de geladeiras: Programa de eficiência energética

PROGRAMAS SOCIOAMBIENTAIS

UHE Campos Novos (Enercan): Em 2014, a ENERCAN apoiou diversas ações voltadas ao desenvolvimento da região na área cultural, socioambiental e econômica, com apoio a 67 projetos, gerando cerca de 395 empregos diretos e indiretos, e beneficiando, indiretamente, cerca de 100 mil pessoas, um deles é o Projeto Protetores Ambientais, voltados a Educação Ambiental, desenvolvido a partir de um Curso de Formação para 02 turmas dos municípios de Campos Novos, e Abdon Batista, o projeto em parceria com a Polícia Militar Ambiental de Santa Catarina, forma jovens estudantes para atuarem como agentes multiplicadores de preservação ambiental.

Companhia Energética Rio das Antas (Ceran): no Complexo Ceran é desenvolvido um programa de educação ambiental envolvendo as escolas e as comunidades locais. Em 2014 foram doadas 2.918 mudas de essências florestais nativas, ministradas 21 palestras de conscientização para um público total de 1.431 pessoas, entregues 3.050 folders, realizadas 11 visitas técnicas em centrais de triagem de resíduos, barragens de captação de água, estação de tratamento de água e hidrelétricas da CERAN envolvendo um público de 601 pessoa.

UHE Barra Grande (BAESA): Em 2014, o Programa de Responsabilidade Socioambiental viabilizou o apoio a 48 projetos para municípios da área de influência da UHE Barra Grande, com foco na geração de renda, meio ambiente, cultura, esporte, segurança pública e desenvolvimento social. Realizada a primeira soltura de peixes nativos no reservatório parte integrante do novo programa de ictiofauna da usina que prevê a soltura de 130 mil alevinos nos anos de 2014, 2015 e 2016, neste evento realizado no mês de novembro, foram soltos 4.500 alevinos de espécies piracajuva, dourado e curimatá, as atividades contaram com a participação de alunos da escola municipal de Capão Alto/SC.

VOLUNTARIADO E QUALIDADE DE VIDA

De forma transversal às frentes do Investimento Social, os Programas de Voluntariado e Qualidade de Vida procuram abranger as temáticas e diretrizes estabelecidas para os demais programas sociais executados pela CPFL.

Em 2014, o [Programa de Voluntariado](#) da CPFL Energia foi reformulado e passou a se chamar Programa Semear. O Programa Semear tem como principal objetivo disseminar na empresa uma cultura de voluntariado ético-cidadão, criando um movimento coparticipativo. A iniciativa concentra ações pontuais, como campanhas de doação, e a criação de oportunidades de participação em ações contínuas e estruturadas dentro das comunidades, relacionadas às causas defendidas.

10.3 Sindicatos

Outro público com o qual a CPFL Energia busca desenvolver relações éticas e transparentes são os sindicatos que representam os diferentes profissionais que compõem o quadro de colaboradores da companhia. Em 2014, por exemplo, foram conduzidas 78 negociações coletivas sem nenhuma ocorrência de paralisação das atividades desenvolvidas. **G4-HR4**

10.4 Clientes e consumidores

NÚMERO DE CLIENTES DAS DISTRIBUIDORAS DA CPFL ENERGIA

CLIENTES DAS DISTRIBUIDORAS DA CPFL ENERGIA EU3	2014	2013	2012
RESIDENCIAL	6.750.758	6.523.533	6.312.737
INDUSTRIAL	57.397	58.565	59.057
COMERCIAL	484.937	491.057	494.556
RURAL	243.998	245.687	243.283
PODER PÚBLICO	50.931	49.443	48.467
ILUMINAÇÃO PÚBLICA	9.920	9.596	9.166
SERVIÇO PÚBLICO	8.251	7.961	7.729
CONSUMO PRÓPRIO	851	843	845
TOTAL	7.607.043	7.386.705	7.175.840



A qualidade e diversidade no relacionamento com os clientes da CPFL Energia é assegurada por ações como a capacitação contínua dos atendentes, a monitoria constante dos atendimentos e a realização de pesquisas de satisfação realizada por órgãos externos e independentes.

Visando acompanhar nossos clientes que buscam agilidade, segurança, comodidade e satisfação, oferecemos atendimento multicanal (telefone, redes sociais, autoatendimento web, e-mail, SMS Center, entre outros), sobre base única de dados e informação.

Acompanhando as tendências de mercado que mostram o Brasil entre os países com crescimento constante desde 2012 no número de usuários de internet, investimos fortemente na melhoria e no desenvolvimento do relacionamento com nossos clientes via web. O atendimento por meio do site na internet processou mais de 18 milhões de solicitações em 2014, sendo responsável por mais de 50% dos atendimentos do ano.

Além das iniciativas para adequar-se ao perfil dos clientes a companhia também busca a mitigação das barreiras de acesso pelos canais de relacionamento, hoje esta mitigação é feita pelo agente comunitário (do programa de Eficiência Energética), pelo 0800 exclusivo para deficientes auditivos e em algumas plantas de Atendimento Presencial há acesso para pessoas portadoras de deficiência. **EU24**

Dentre as formas de comunicação da CPFL com os seus públicos, tiveram destaque as seguintes ações no ano de 2014.

Redes Sociais (Twitter e Facebook), apresentaram evolução de 42% em relação ao número de interações do ano anterior.

Webmobile (atendimento via internet pelo celular), ampliado de 7 para 12 serviços disponíveis ao cliente (autoleitura rural, consulta a débitos, cadastramento de conta por e-mail, consulta a data de leitura, reparo Iluminação Pública, consulta data de vencimento da conta, cadastramento de débito automático, aviso de falta de energia, consulta ao histórico consumo, solicitação de religação, solicitação de 2ª via de conta, cadastramento de SMS Center). Este canal realizou 544 mil atendimentos em 2014, um aumento de 162% em relação a 2013.

Web: entre outras melhorias tivemos a ampliação de 17 para 30 serviços disponíveis exclusivos para as Imobiliárias credenciadas; a ampliação de 17 para 32 serviços disponíveis exclusivos para Parceiros Rede Fácil e a ampliação de 17 para 29 serviços disponíveis exclusivos para Poder Público e Condomínios credenciados.

URA: melhoria no processo de Previsão de Falta de Energia; criação e implantação do Call Back Emergencial.

SMS Center: atendimento Ativo (CPFL envia mensagens pro-ativamente para os clientes), inclusão de 4 novos serviços (Aviso de recusa para os serviços, Ligação Nova, Religação, Desligamento definitivo); atendimento Receptivo (solicitação de serviços pelos clientes), inclusão de 3 novos serviços (Consulta a débitos, Código de barras para pagamento e Falta de Energia) e melhoria no SAP/CCS permitindo o cadastramento e descadastramento do serviço no momento do atendimento.

O Grupo CPFL Energia investe continuamente em campanhas educativas que têm como objetivo informar a sociedade sobre os riscos e perigos da energia elétrica. O desenvolvimento de palestras, cartilhas informativas e ações em escolas públicas contribuem para evitar acidentes nas redes elétricas, em especial nos grandes centros urbanos. No último ano, por exemplo, as distribuidoras participaram ativamente da IX Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica, promovida pela ABRADDEE. **EU24**

G4-PR5 A CPFL realiza uma série de pesquisas de satisfação com os clientes, incluindo Pesquisa ABRADDEE, Pesquisa de imagem e marca, pesquisa com grandes consumidores e a pesquisa da ANEEL. A pesquisa da ABRADDEE serve como base de comparação entre as empresas do setor, pois as maiores empresas aderem a essa pesquisa. As pesquisas de imagem e marca e dos grandes consumidores são para avaliação interna para a CPFL.

A pesquisa de imagem e marca mostrou a melhoria de nível de conhecimento sobre o Grupo CPFL como todo, bem como sobre as distribuidoras. Os públicos entrevistados apontaram que a qualidade de serviços das distribuidoras da CPFL é bem mais alta do que a das distribuidoras de água, bancos e telefonia celular. A pesquisa apontou que o Grupo é percebido como uma empresa competente, que fornece energia de forma eficiente, é correta com seus clientes e respeita as normas e os valores da sociedade. Apesar de ter uma pequena queda na avaliação geral, mais de 87,5% dos entrevistados possuem uma impressão positiva do Grupo.

Em 2014, a CPFL Paulista e a RGE, que haviam sido finalistas do Prêmio ABRADDEE de Melhor Avaliação pelo Cliente no ano anterior, se mantiveram no nível alto de índice de satisfação (todos em mais de 80 pontos), porém apresentaram uma queda em comparação com 2013. Já a CPFL Piratinga obteve pequena melhora. A pesquisa ABRADDEE mostrou que a imagem geral das empresas do grupo CPFL está ancorada em três elementos: essencialidade da energia, qualidade e eficiência do serviço (tan-

to fornecimento quanto atendimento) e o preço.

Em suas áreas de concessão, a CPFL Energia coloca à disposição dos interessados um canal de comunicação (palestracepae@cpfl.com.br), no qual é possível solicitar a realização de palestras educativas com foco na prevenção de acidentes e conscientização da comunidade.

10.5 Cadeia de valor **G4-12**

A cadeia de suprimentos do Grupo CPFL Energia movimentou em 2014 um total de 3.529 empresas fornecedoras. Na interação com esses parceiros, a companhia busca disseminar a adoção das melhores práticas de gestão sustentável e o compartilhamento de seus valores, a fim de criar um ambiente propício para a realização de negócios éticos e com geração de valor compartilhada.

Nas ações que desenvolve com seus fornecedores, além de avaliar a qualidade e a eficiência na entrega de produtos e serviços, a CPFL Energia visa levar sua cadeia a adotar práticas de responsabilidade socioambiental, como a adesão a normas de segurança do trabalho e iniciativas de responsabilidade social, o respeito à legislação ambiental e trabalhista e o compromisso em contribuir com o desenvolvimento social. Nesse âmbito, os fornecedores devem conhecer e aceitar as diretrizes das políticas e regulamentos do Grupo, tais como a Política de Sustentabilidade, a Política Ambiental e o Código de Ética e Conduta.

Do total de seus 3.529 fornecedores, a CPFL considera 1,7% (63) como críticos em função de riscos operacionais ou reputacionais que eles apresentam. Estes fornecedores são monitorados via SBM (*Supply Base Management*). Os critérios utilizados para o monitoramento destes fornecedores incluem análise financeira, segurança, meio ambiente, desempenho técnico e riscos jurídicos. Para fornecedores não monitorados no SBM, o acompanhamento é feito conforme critérios de manutenção cadastral de acordo com a classificação do fornecedor.

Em 2014 a ferramenta SBM foi aprimorada através de sua inserção no SAP, este aprimoramento proporcionou maior agilidade na atualização das seguintes informações relativas aos fornecedores monitorados: consumo contratual, certificações, análise financeira e desempenho técnico.

Além das avaliações realizadas, em 2014 o grupo CPFL aperfeiçoou o programa de gerenciamento de sua base de fornecedores estratégicos e críticos, para visualização e monitoramento das performances destes fornecedores.

A tabela abaixo apresenta os fornecedores diretos (críticos e não críticos), onde um alto nível de riscos para a sustentabilidade foi identificado em cada categoria: **G4-LA15**

	RISCOS ECONÔMICOS ¹	RISCOS AMBIENTAIS ²	RISCOS SOCIAIS ³
NÚMERO TOTAL DE FORNECEDORES	63	36	73
PERCENTUAL DE FORNECEDORES (%)	1,7%	1%	2%

¹ Todos os fornecedores considerados críticos.

² 26 Fornecedores de serviços técnicos e 10 fornecedores de serviços ambientais

³ Todos os fornecedores considerados críticos e 10 fornecedores de serviços ambientais

As contratações impactantes ao planejamento estratégico são alinhadas e validadas pelas áreas de negócio e suprimentos. O principal instrumento de validação destas aquisições é o comitê de requisições. Uma vez validada a demanda cabe a suprimentos a definição, em linha com a área contratante, quanto aos fornecedores técnica e economicamente aptos para participar das cotações. Essa definição é pautada em critérios específicos para cada tipo de escopo a ser contratado.

Fornecedores cujo escopo apresenta impactos ao negócio e a sociedade, como por exemplo, os de serviço técnico padronizado são avaliados segundo critérios de sustentabilidade. Para estes fornecedores essas avaliações contemplam aspectos relacionados a meio ambiente, segurança, responsabilidade social e qualidade.



A CPFL fomenta iniciativas para desenvolver seus fornecedores:

Prêmio CPFL Mais Valor: atualmente em sua 7ª edição, reconhece os fornecedores com melhor desempenho em 14 categorias. O prêmio tem como objetivos reconhecer e premiar os fornecedores de materiais e serviços da CPFL Energia, que se destacaram durante o ano anterior, incentivar os fornecedores a atingir a excelência no nível de atendimento a requisitos de qualidade, prazo, segurança, meio ambiente e responsabilidade social e fortalecer o alinhamento com a visão, a missão, os princípios e a ética da companhia.

Rede de Valor. Este programa busca trazer aos fornecedores o compartilhamento de melhores práticas relacionadas à sustentabilidade empresarial. Nestes encontros são abordados assuntos como: segurança, meio ambiente, programas de capacitação técnica para colaboradores das empresas, programas de inserção de profissionais PCDs, além de impactos observados pela relação custo x qualidade x sustentabilidade. Em 2014, participaram 51 empresas fornecedoras, ocorreram 6 reuniões bimestrais, 1 atividade de capacitação sobre gestão de carbono e 2 grupos de trabalho constituídos sobre Pronas e Pronatec. Foram preenchidos os Indicadores Ethos para consolidar um diagnóstico do grupo, que deu origem a um plano de trabalho focado em seis temas estratégicos, sendo três deles trabalhos ao longo de 2014: Relação com Empregados (Efetivos, Terceirizados, Temporários ou Parciais), Código de conduta e Combate à corrupção.

Visita de avaliação SGI. São realizadas visitas anuais, acerca dos requisitos do SGI (Sistema de Gestão Integrado), que contempla avaliações do sistema de qualidade, meio ambiente, segurança no trabalho e responsabilidade social, aos fornecedores de serviços de CCM (Construção e Manutenção de Redes de Distribuição), STC (Serviços Técnicos Comerciais), LEC (Leitura e Entrega de Contas), RPC (recuperação de perdas comerciais), e poda de árvores. Nestas visitas são verificadas as condições de trabalho, respeito ao meio ambiente e cuidados com a responsabilidade social.



Jornal do Fornecedor: periódico mensal que contempla questões internas a suprimentos, com divulgação de práticas de sustentabilidade, e notícias sobre o Grupo CPFL. Este periódico é elaborado em parceria entre o ASQ (Gerência de Qualificação de Materiais e Fornecedores) e o ICCO (Gerência de Comunicação), e é enviado mensalmente a todos os e-mails de fornecedores centralizados ativos cadastrados no sistema.

Qualidade Assegurada: é um programa que proporciona o desenvolvimento da qualidade dos processos produtivos dos fornecedores de materiais e asseguram ao fornecedor a isenção da inspeção de recebimento, mas não isenta o fornecedor do controle da qualidade dos materiais entregues.

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

No último ano, a CPFL não identificou entre seus fornecedores casos em que os direitos dos empregados à liberdade de associação ou negociação coletiva estivessem em risco. Essa constatação decorre da realização de visitas de avaliações periódicas, nas quais são analisados os requisitos de responsabilidade social de acordo com a norma. **G4-11** **G4-HR3** **G4-HR4** **G4-HR5** **G4-HR6**

11. CAPITAL HUMANO



TEMAS ABORDADOS

- 69 DESENVOLVIMENTO DE CAPITAL HUMANO
- 70 GESTÃO DE TALENTOS
- 73 REMUNERAÇÃO
- 74 SAÚDE E SEGURANÇA



DESTAQUES DE DESEMPENHO

- 72 SAÚDE E SEGURANÇA NA CPFL
- 73 SAÚDE E SEGURANÇA NAS
USINAS E CPFL RENOVÁVEIS



BUSINESS CASES

- 69 PROGRAMA TRANSFORMAÇÃO
- 70 ESCOLA DE ELETRICISTAS

A gestão de pessoas é um dos pilares da estratégia de negócios do Grupo CPFL Energia. A companhia conta com mais de 8 mil colaboradores, para os quais busca oferecer um ambiente de trabalho motivador, saudável, com igualdade de oportunidades e sem discriminação. A atuação dessa equipe de profissionais especializados, baseada em valores e condutas éticas, assegura à CPFL e suas controladas vantagens competitivas, a satisfação dos clientes e consumidores, a inovação e a geração de valor aos acionistas e à sociedade.

Para dar sustentação a esse processo, a companhia investe

na capacitação e no treinamento de suas lideranças, com foco no desenvolvimento das competências necessárias para a gestão das equipes e a disseminação do conhecimento. O Programa Transformação, criado com o objetivo de promover e consolidar essa cultura corporativa, entrou em sua segunda fase no ano de 2014. As ações desenvolvidas, bem como as metas estabelecidas para os gestores, contribuíram para promover a aproximação das diferentes áreas na busca conjunta por soluções que aumentem a qualidade dos serviços prestados.

PROGRAMA TRANSFORMAÇÃO

O programa "Transformação" da CPFL foi desenvolvido para promover a transformação cultural da empresa, através de mudanças organizacionais e comportamentais que permitirão à CPFL crescer de forma estruturada e com criação de valor. O programa contou com 5 etapas: mapeamento, devolutivas, construção da Causa, mobilização e sustentação da Causa. As duas primeiras etapas permitiram o diagnóstico do atual estágio da cultura corporativa e sua apresentação para a alta gestão. As etapas seguintes contaram com diversos workshops com gestores e colaboradores de toda a empresa para construir, mobilizar e sustentar a Causa desenvolvida.

Resultados diretos e indiretos foram alcançados com esse trabalho. Nos diversos workshops de Transformação e Cultura foram feitas diferentes recomendações que deram origem a ações pontuais, iniciativas de maior escala e projetos. A maior parte das ações já foi implementada, sendo que algumas estão em estudo ou andamento. Os próximos desafios do programa para o futuro são reforçar a "Disseminação da Causa" a 100% dos colaboradores, consolidar o papel

das lideranças na aplicação da "Causa" e implementar ações para sustentar o Programa de Transformação, o que está sendo realizado através do Plano Integrado de Cultura e Clima, que visa organizar todas as iniciativas de sustentação.

Atualmente em sua segunda fase, o programa "Transformação" tem como mote a frase "Em Boa Companhia". Essa frase sintetiza o espírito de equipe que move os colaboradores a agir com excelência na gestão e na criação de valor sustentável. Ela também expressa a valorização das pessoas e a criação de um ambiente de trabalho amistoso e colaborativo. A execução das ações previstas nessa fase se apoia em um Manifesto divulgado a todos os colaboradores e na atuação dos líderes para a disseminação dos valores e conceitos que sustentam o programa.

Os resultados da pesquisa de clima organizacional realizada no último ano demonstram a aderência dos colaboradores do Grupo CPFL Energia à visão de crescimento sustentável da companhia, assim como a percepção de valor nas diretrizes estabelecidas para o aprimoramento e a melhoria dos negócios.

11.1 Desenvolvimento de Capital Humano EU14

Na CPFL, a capacitação das pessoas é assegurada por meio da Universidade Corporativa, com treinamentos presenciais ou através de uma plataforma online vinculada ao planejamento estratégico em que os colaboradores são convidados ou convocados a participarem de determinadas iniciativas visando à preparação necessária e ao desenvolvimento de carreiras.

A Universidade tem como papel fundamental alavancar as competências organizacionais e a cultura alinhadas com o programa Transformação. Tem foco nos funcionários, mas, dependendo da estratégia, pode se estender a toda cadeia de valor objetivando os resultados dos negócios. Atua com foco em cada negócio da empresa através de suas escolas de Liderança, Especializações e Cliente e Mercado, além de apoiar todas as áreas em processos comuns e de suporte através da Capacitação de Suporte e Formação Corporativa.

A **Trilha de Liderança**, que tem em seu público alvo os líderes formais (Executivos, Gerentes, Supervisores, Coordenadores, Líderes e Técnicos Líderes) e possui módulos relacionados ao tema "Pessoas", "Negócios" e "Negócios na CPFL", com cursos eletivos e obrigatórios para todos os participantes. Para planejar os cursos da Trilha, levou-se em consideração as ações previstas no programa Transformação a fim de garantir complementaridade entre as iniciativas. As turmas descentralizadas são oferecidas para os cursos obrigatórios, enquanto os cursos eletivos têm sua realização na Sede da Universidade Corporativa, podendo ser realizado por meio de transmissão por vídeo conferência. Para todos os colaboradores, inclusive para o nível gerencial, no ano de 2014 foram lançadas duas novas Trilhas focadas nas competências do negócio: Trilha de Gestão de Energia e Trilha de Assuntos Regulatórios. Ambas contam com a atuação de educadores internos, especialistas nos assuntos referenciados. Os principais objetivos delas são garantir a perenidade desses conhecimentos na organização, em linha com o Programa de Gestão do Conhecimento e o desenvolvimento dos profissionais nos assuntos críticos para o negócio da



organização. Em 2014, o investimento na Trilha de Liderança foi de aproximadamente R\$ 1,47 milhão, com cerca de 80% de participação do público alvo, que totaliza aproximadamente 600 líderes em todos os níveis. G4-LA10

Ainda em 2014, o Portal e-learning, plataforma de ensino a distância do grupo CPFL, atingiu resultados inéditos, com um total de 59.321 acessos, dos quais 99,5% representaram conclusões de cursos. A maioria dos cursos está focada no desenvolvimento das competências organizacionais, trilhas de liderança, cursos obrigatórios e cursos técnicos. G4-LA10

Os indicadores de desenvolvimento do capital humano são consolidados no Caderno de Indicadores de Desenvolvimento de Pessoas e são apresentados à Diretoria de RH Estratégico em reunião mensal. Atrelado ao planejamento estratégico de RH, o caderno subsidia a tomada de decisão e correção de rumos dos programas acompanhados quando necessário. Os indicadores acompanhados utilizam como meta *benchmarking* de mercado, extraído da [Pesquisa Brasileira Sextante](#) do Capital Humano, da qual a empresa participa anualmente.

ESCOLA DE ELETRICISTAS **EU14**

Parceria entre a CPFL e o Instituto Vital Corrêa, a Escola de Eletricistas oferece formação para atuação na área operacional (eletricista de rede). O curso tem carga de 470 horas e compreende módulos teóricos e práticos. A Escola pretende fomentar o desenvolvimento pessoal e profissional dos alunos e contribuir para a inserção dos formandos no mercado de trabalho, priorizando a CPFL como integradora desses recursos. A Escola de eletricistas mitiga o risco de escassez de mão de obra qualificada do mercado e traz grandes benefícios para a companhia também, como a redução de até 83% do tempo de reposição da vaga de eletricista, redução do custo da formação de eletricistas, fortalecimento da cultura de responsabilidade social e atendimento às necessidades da comunidade. Até 2014, concluímos a formação de 115 novos eletricistas, sendo que 77 deles foram contratados.

Além da escola de eletricistas, a CPFL criou o programa do SENAI em 2012. O programa visa capacitar jovens através da Escola SENAI e, ao final da formação, aqueles que apresentarem aproveitamento no curso são contratados. Até 2014, foram formados 74 jovens e 37 contratados. Ainda em 2014 a CPFL iniciou nova parceria com o SENAI para formar 33 alunos da comunidade no curso de Corte e Religa. As formações serão concluídas em 2015, ano em que também terá início novas parcerias com o SENAI utilizando recursos do PRONATEC.

11.2 Gestão de talentos

O Grupo CPFL Energia oferece oportunidades de crescimento profissional a todos os colaboradores, por meio de um programa estruturado que demonstra possibilidades de percursos de carreira a serem seguidos, bem como as competências necessárias para atingi-los. Dessa maneira, cada colaborador torna-se protagonista de seu desenvolvimento e tem seu esforço reconhecido e recompensado, em linha com a estratégia traçada para o crescimento da companhia.

Com o programa de Gestão de Carreira, a CPFL estruturou um catálogo de requisitos e qualificações para que os colaboradores conheçam as competências necessárias para ocupar os diferentes cargos na empresa. O Portal de Carreira permite aos colaboradores acessar esse catálogo, bem como a visão de todos os processos existentes na companhia, a descrição das atividades e responsabilidades de cada cargo, permitindo a comparação do perfil profissional com qualquer posição existente na CPFL e a manifestação do interesse na carreira desejada. Os líderes da organização são treinados e capacitados para orientar o desenvolvimento de carreira em suas equipes. Além disso, a CPFL criou a Cartilha de Carreira, que comunica conceitos, ferramentas e histórias de sucesso existentes na companhia.

Todas as manifestações de interesse são armazenadas em um banco de dados, que alimenta o processo de recrutamento interno para as vagas disponíveis. O Programa Interno de Talentos é responsável pela organização das oportunidades de mobilidade dentro da companhia e candidatura dos interessados. O processo de seleção é realizado com total transparência, permitindo que os interessados recebam análises claras e possam conduzir seu aprimoramento profissional no sentido de atingir seus objetivos pessoais.

Ao mesmo tempo, a companhia investe em um programa de estágios que apresenta oportunidades e desafios para estudantes de diferentes áreas iniciarem sua carreira com acompanhamento de profissionais experientes, que atuam como mentores nas diversas etapas do programa e contribuem para aumentar o índice de retenção desses jovens talentos. **G4-LA10**

O Planejamento de Sucessão, atrelado ao Comitê de Calibragem, em atividade há 3 anos, é um programa em que há um mapeamento de sucessores, aprovado pelo Conselho de Administração, vinculado a processo de calibragem para garantir equidade no processo. A companhia construiu um modelo de avaliação e

gestão da sucessão que visa a sustentabilidade dos negócios do Grupo CPFL, além de proporcionar o desenvolvimento de carreira dos talentos. O Comitê de Calibragem é responsável por avaliar, de forma colegiada, o desempenho dos gestores e possibilitar a otimização do capital humano. Realizado anualmente, o Comitê é uma reunião estruturada conduzida por mediador que promove reflexões e análises sobre o potencial e desempenho de um profissional de forma objetiva e eficaz. Ao final do processo, é obtida uma análise realista do nível atual de entrega e a capacidade futura observados nos profissionais. Em 2014, a CPFL promoveu 14 comitês de Líderes e 18 Comitês de Gerentes. **G4-LA10**

O Grupo também adota o sistema de avaliação para analisar o desempenho global de seus colaboradores em seus diferentes níveis de interação. Esse processo abrange 100% dos colaboradores elegíveis e contempla as etapas de avaliação de competências e metas, *feedback*, PDI e contratação de metas para o próximo ciclo. Para o público jovem, a estratégia é oferecer oportunidades de trabalho interessantes, com desafios e focado na capacitação, por meio do programa de estágio e de menor aprendiz. Batizado de Valor Pessoal, o sistema permite o desenvolvimento de Planos de Desenvolvimento Individuais (PDI), no qual são estabelecidas metas pessoais e identificados pontos de melhoria que podem ser supridos com a realização de treinamentos e outras formas de aprendizado. **G4-LA11**

A CPFL Energia está em fase de implantação de novo Programa de Pós Carreira, desenhado em 2014 e aprovado para implantação em maio de 2015, voltado para o aspecto social e à gestão do conhecimento dos colaboradores que estão próximos da aposentadoria. A CPFL também está em fase de estudos para estabelecer parceria com a Faculdade de Medicina da USP (FMUSP) – Centro de Pesquisa do Envelhecimento no Trabalho (CPET), para aplicar pesquisa sobre Indicadores da Qualidade de Vida relacionadas com o envelhecimento do trabalho. **G4-LA10**

11.3 Remuneração

No Grupo CPFL Energia os contratos de metas de seus Executivos, Diretores, Gestores e Líderes são estruturados em três blocos de metas: metas de natureza Corporativa (com resultados econômicos, financeiros e de crescimento da Organização, as de natureza específicas (cada gestor define com seus superio-

res os objetivos a serem alcançados que estão sob sua influência direta, e metas de natureza de gestão de pessoas.

O Bloco de metas de gestão de pessoas tem peso igual, independente da hierarquia do cargo, já os de natureza corporativa e específica tem seus pesos equilibrados dependendo da posição do gestor na Pirâmide Hierárquica da Organização. Quanto mais alto na pirâmide maior o peso das metas corporativas em relação às específicas.

A companhia oferece um pacote de remuneração e de benefícios competitivo em relação ao mercado, estabelecido de acordo com pesquisas de monitoramento que avaliam as práticas dos pares do setor. A comunicação transparente dessas informações aos colaboradores por meio das lideranças e campanhas de comunicação, demonstrando as boas práticas do Grupo CPFL, é importante para que esses investimentos sejam cada vez mais aprimorados e reconhecidos pelos profissionais.

Os aumentos salariais são de, no máximo, 10% ao ano e os aumentos por promoção (movimentação para cargo mais avaliado) não podem ocorrer em períodos inferiores a 12 meses. Em conformidade com a legislação e a política de remuneração da companhia, os colaboradores são elegíveis para o programa de participação nos resultados, estabelecido nas convenções coletivas de cada companhia do Grupo, ajustados anualmente. Adicionalmente, parte da remuneração de cada empregado está atrelada a metas de desempenho.



11.4 Saúde e Segurança

No último ano, uma das oportunidades do Grupo CPFL Energia foi a contratação de colaboradores para a execução de serviços que antes eram executados por empresas terceirizadas. Este processo de primarização, que foi estruturado em 2014 e vai se realizar em 2015, trará benefícios diretos, como a diminuição de acidentes de trabalho ocorridos em atividades de campo por meio da capacitação e da melhor infraestrutura oferecida aos colaboradores, além da aplicação de mecanismos de controle que possibilitam acompanhar o uso de equipamentos de proteção (EPIs) e de procedimentos de segurança para a execução das atividades, por exemplo.

Para acompanhar a gestão dos aspectos e indicadores relacionados à segurança na companhia, a CPFL Energia instituiu os Comitês de Segurança e Saúde (CSS) e Operacional de Segurança (COS), que representam 100% dos colaboradores e têm como objetivo a unificação e padronização dos normativos para todo o grupo CPFL, com vistas à melhoria dos processos e consequente garantia da integridade das pessoas. Esse organismo possibilita a discussão de planos de ação para tratar de temas críticos e avaliação dos riscos envolvidos nas atividades operacionais, bem como iniciativas e investimentos para mitigá-los. Todas as em-

presas do Grupo também contam com Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs) e comitês locais de saúde, segurança e meio ambiente. **G4-LA5**

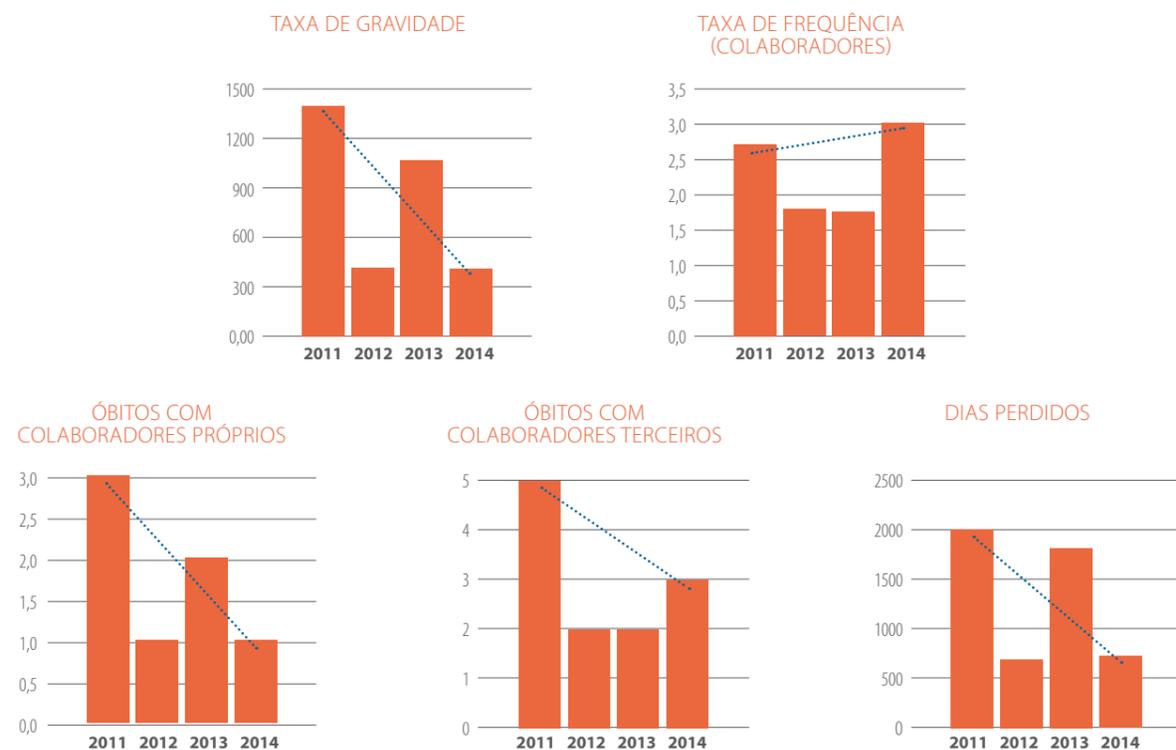
Como forma de aprimorar seu desempenho, a CPFL Energia estabeleceu como uma de suas metas no Plano de Ação de Segurança 2015 a eliminação dos acidentes de alta gravidade, provocados por quedas e de origem elétrica, e a redução dos acidentes de baixa gravidade, identificando e investigando as causas e fortalecendo a cultura de segurança.

Com relação aos empregados, a frequência de acidentes teve uma elevação de 70%, variação decorrente do maior reposte de casos provocado pelo incentivo da empresa à prática de comunicar acidentes de menor gravidade.

A CPFL Energia registrou ainda, em 2014, 4 acidentes fatais (1 com colaborador próprio e 3 com contratadas). Em resposta a esses acidentes, a companhia intensificou as ações de investigação das causas, através do GIAA (Grupo de Investigação de Análise de Acidentes), indicando as medidas a serem executadas para prevenção. Foram intensificados o Programa Primeiro as Pessoas, o Programa Guardiões da Vida e 5 Passos de Segurança.

G4-LA6

EVOLUÇÃO DOS INDICADORES DE SEGURANÇA NA CPFL ENERGIA **G4-LA6**



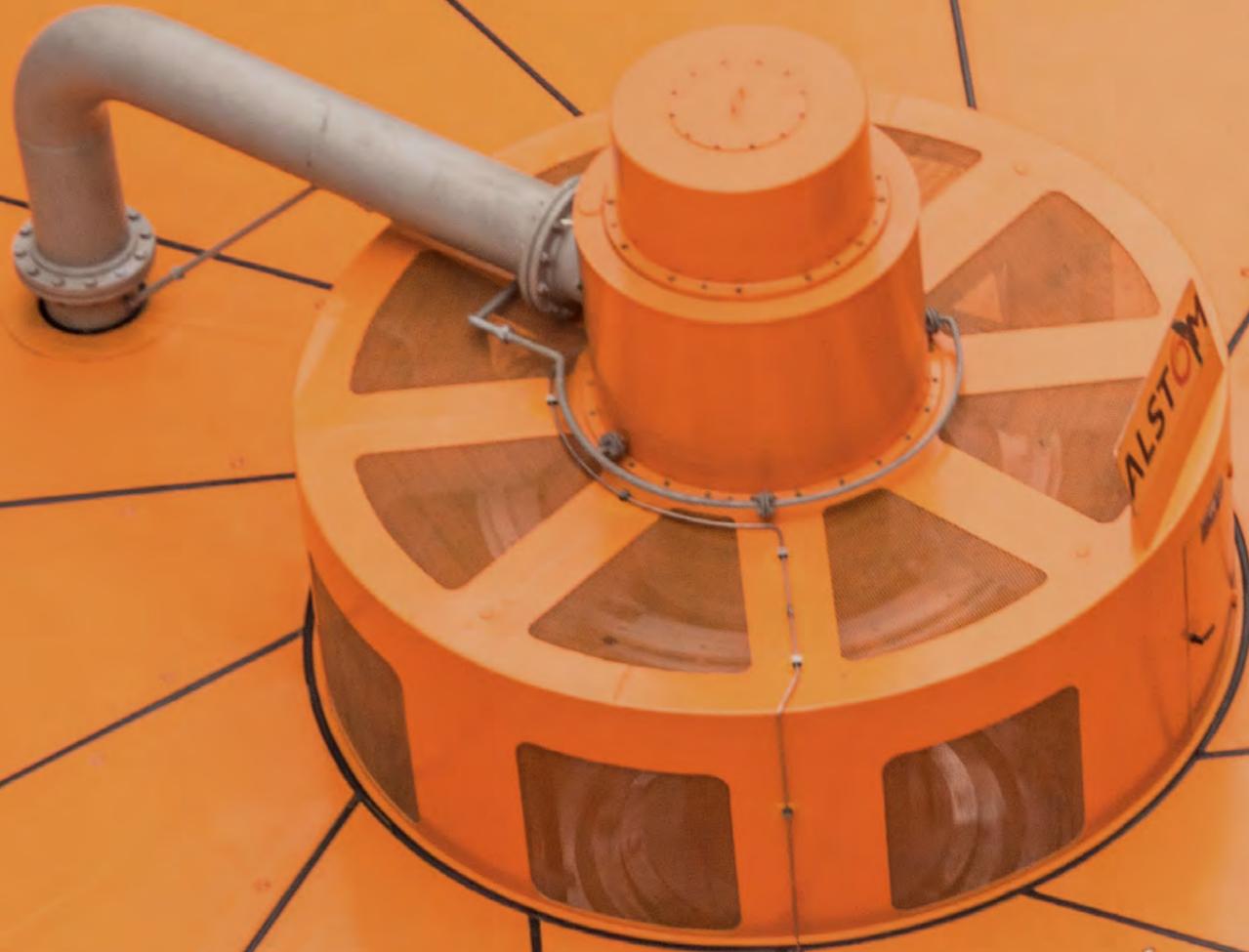
INDICADORES DE SEGURANÇA NAS USINAS **G4-LA6**

FÓZ DO CHAPECÓ	Após a certificação OHSAS 18001 a empresa passou a investir mais no aperfeiçoamento profissional de seus funcionários, aprimorando o planejamento do treinamento das Normas Regulamentadoras e promovendo treinamentos não obrigatórios com maior frequência. Não há registro de acidentes com afastamento na Foz do Chapecó Energia há mais de dois anos.
EPASA	Durante o ano de 2014, ocorreram 11 acidentes com colaboradores da Epasa, sendo 08 com afastamento (54 dias perdidos) e 03 sem afastamento. A Taxa de Frequência para Acidentes com afastamento foi 42,55, a Taxa de Frequência de acidente sem afastamento foi 15,96 e a Taxa de Gravidade no ano foi 287,20.
CERAN	Não houve lesões no último ano e a taxa de absenteísmo foi de 1,19%. Em 2014 foi registrado um acidente de trabalho fatal com um empregado de Manutenção Elétrica da UHE 14 de Julho, durante a manutenção.
CPFL RENOVÁVEIS	Em 2013 a CPFL Renováveis possuía 6 empreendimentos em construção, o que acarretou em um crescimento de 75%, em média, do número de mão de obra total. Em 2014, esses empreendimentos passaram a operar, gerando a diminuição da mão de obra contratada. Com essa redução de colaboradores e consequente diminuição à exposição de risco na fase de construção, ocorreu uma queda dos índices de Segurança do Trabalho, refletindo nos seguintes resultados: Diminuição em 44% da Taxa de Frequência de Acidente pra mão de obra total; Diminuição em 64% da Taxa de Gravidade de Acidente para mão de obra total; e Diminuição de 55% de Risco de acidente para mão de obra contratada.
	Em 2014 foi intensificado a participação da Segurança do Trabalho na fase de contratação de empresas terceirizadas; Comunicação de metodologia aplicada em segurança do trabalho nas empresas contratadas; Reuniões com a gestão da empresa contratada para identificação desvios que poderiam ser evitados com a antecipação e; Divulgação da cultura de segurança do trabalho nos empreendimentos da CPFL Renováveis.

O Grupo CPFL Energia investe continuamente em campanhas educativas que têm como objetivo informar a sociedade sobre os riscos e perigos da energia elétrica. O desenvolvimento de palestras, cartilhas informativas e ações em escolas públicas contribuem para evitar acidentes nas redes elétricas, em especial nos grandes centros urbanos. No último ano, por exemplo, as distribuidoras participaram ativamente da IX Semana Nacional de Segurança com Energia Elétrica, promovida pela ABRADÉE.

Em suas áreas de concessão, a CPFL Energia coloca à disposição dos interessados um canal de comunicação (palestracepae@cpfl.com.br), no qual é possível solicitar a realização de palestras educativas com foco na prevenção de acidentes e conscientização da comunidade. **EU24**

12. CAPITAL DE CONHECIMENTO E COMPETÊNCIAS



TEMAS ABORDADOS

- 76 CULTURA DE INOVAÇÃO
- 78 PESQUISA E DESENVOLVIMENTO
- 79 GESTÃO DE RISCOS



DESTAQUES DE DESEMPENHO

- 76 RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO



BUSINESS CASES

- 76 PROGRAMA DE MOBILIDADE ELÉTRICA

Os mecanismos e sistemas de gestão e as ferramentas de inovação do Grupo CPFL Energia proporcionam a melhoria contínua de processos, produtos, serviços e modelos de negócio da companhia. Os investimentos realizados em estudos e pesquisas, por exemplo, têm como objetivo a produção de conhecimento, o alinhamento da estratégia de atuação às tendências da sociedade e a capacitação da companhia a fim de manter sua competitividade e excelência no atendimento do mercado.

O Programa Tauron, iniciado em 2012 para a construção de sistemas de *smart grid* nas áreas de concessão das distribuidoras do Grupo, exemplifica a maneira como a companhia conduz a gestão de seu capital de conhecimento e competências no sentido de promover a geração de valor compartilhado. O programa atua em três diferentes frentes – mobilidade, operação e telemetria – e tem a finalidade de melhorar a eficiência operacional e a reduzir as perdas comerciais, com ganhos para os acionistas e benefícios para consumidores e todo o setor elétrico.

Com relação à mobilidade, o Tauron impulsionou a adoção de um Sistema de Gerenciamento da Força de Trabalho que permite o despacho das ordens de serviço por meio eletrônico, encontrando as equipes mais bem posicionadas para a execução dos trabalhos necessários na rede. A companhia obtém, assim, ganhos de produtividade e beneficia o consumidor com um atendimento mais ágil e assertivo. Na frente de operação, os projetos desenvolvidos visam à padronização dos sistemas adotados pelas distribuidoras para permitir a automação de serviços como desligamento e religamento da energia elétrica. A operação desses sistemas em sintonia com os mecanismos de mobilidade permitirá o restabelecimento cada vez mais rápido do fornecimento de energia.

A telemetria, por sua vez, consiste na adoção de equipamentos de última geração que permitem a coleta de informações relacionadas ao consumo dos clientes. No último ano, o Grupo CPFL Energia concluiu a implantação desses medidores inteligentes em todos os seus quase 25 mil clientes do Grupo A, grupo formado por consumidores de alta tensão (como indústrias e shoppings centers). As *smart grids* são uma tendência em

todo o mundo, em especial na Europa, nos Estados Unidos e em outros países industrializados que precisam diminuir as emissões de gases causadores do efeito estufa decorrente da geração de energia. No futuro, as redes inteligentes contribuirão para que fontes de geração distribuída, como equipamentos solares instalados em residências, possam também abastecer as redes de distribuição, resultando no reforço do sistema elétrico e na redução do custo de energia para os consumidores finais.

PROGRAMA DE MOBILIDADE ELÉTRICA EUB

O Programa de Mobilidade Elétrica, desenvolvido pela CPFL Energia dentro de seu projeto de Pesquisa e Desenvolvimento, terá sua frota ampliada para 27 veículos até o final de 2015 e o número de eletropostos chegará a 21 unidades. Dois pontos de recarga serão colocados fora da cidade de Campinas – um em São Paulo e outro em Jundiaí – para incentivar viagens interurbanas de curtas distâncias com segurança.

Outra inovação será a disponibilização de alguns modelos em redes de locação de veículos, para serem utilizados diariamente por motoristas comuns. Outros modelos serão colocados na frota pública executiva e municipal de táxi, em Campinas. Com isso, o escopo de estudos será ampliado nesta nova fase do projeto.

A primeira fase do projeto, que teve início em 2013, contou com a utilização de seis carros que percorreram quase 17 mil quilômetros e consumiram 3.249 kWh de energia, equivalente ao consumo aproximado de 16 residências durante um mês. Os seis veículos elétricos também deixaram de emitir 2,3 toneladas de CO₂ na atmosfera. Esse total corresponde à emissão de aproximadamente 27 carros populares que percorrem 15 quilômetros diários em um mês.

A avaliação dos dados preliminares obtidos nesta primeira fase permitem identificar, ainda, que a utilização de veículos elétricos é cerca de cinco vezes mais barata que a de carros convencionais. O

A fim de promover uma cultura de inovação dentro da companhia, o Grupo CPFL Energia criou, em 2012, o programa Usina de Ideias, uma plataforma social e aberta que permite a participação de todos os colaboradores. O objetivo desta iniciativa é incentivar a geração de ideias relacionadas à estratégia de crescimento e de negócios que se tornem candidatas a serem implementadas.

custo do quilômetro rodado em um veículo a combustão, com uso de etanol, é da ordem de R\$ 0,19, enquanto os elétricos percorrem a mesma distância a um custo de R\$ 0,05.

Além da CPFL Energia, o Programa de Mobilidade Urbana tem a participação, como entidades executoras, o CPqD (Centro de Pesquisa e Desenvolvimento em Telecomunicações), a Universidade Estadual de Campinas, a Daimon, e, como parceiros frotistas na construção desse laboratório real, as empresas Natura e 3M, que, assim como a CPFL, utilizam os carros em suas frotas.

Um dos objetivos do Grupo CPFL Energia com essa iniciativa é avaliar os impactos na rede elétrica e na expansão do sistema a partir da adoção de modelos de veículos elétricos. As projeções iniciais apontam que a adoção dessa tecnologia consumiria 0,6% da carga do Sistema Interligado Nacional, em 2030, no caso de a frota chegar a 5 milhões de carros movidos a eletricidade. Com 13,3 milhões de unidades (166,6% a mais que no primeiro cenário), o consumo seria de 1,7% da carga (acréscimo de 1,1 ponto percentual).

Além disso, a companhia contribuirá para estudar o uso dos veículos elétricos como fonte de geração distribuída, os aprimoramentos regulatórios e legais, o ciclo de vida e reaproveitamento das baterias, a proposição de um modelo de negócios para a mobilidade elétrica no Brasil, além de outras questões relacionadas.

Um dos principais avanços do Grupo CPFL Energia na gestão desse capital é a busca por ferramentas e mecanismos que proporcionem a troca de conhecimentos entre os colaboradores da empresa, a fim de assegurar que as inovações e habilidades indispensáveis para os negócios sejam mantidas na companhia. Essa estratégia tem como um dos pilares a preparação dos líderes e gestores para a formação de sucessores em suas equipes, em um processo apoiado pelo mapeamento das competências necessárias para cada cargo e o incentivo para a capacitação técnica dos profissionais que atuam na companhia.



12.1 Investimentos em P&D EU8

De acordo com a regulamentação do setor elétrico no Brasil, as companhias que atuam na distribuição, geração e transmissão de energia devem investir, anualmente, 1% de sua receita operacional líquida em pesquisa e desenvolvimento de programadas de eficiência energética. No Grupo CPFL Energia, as distribuidoras destinam 0,5% da receita para projetos de pesquisa e desenvolvimento (P&D) e 0,5% a programas de eficiência energética. As geradoras investem 1% da receita em P&D. Em 2014, os investimentos realizados pela CPFL Distribuição atingiram um total de R\$ 30,4 milhões.

No ano passado, o Grupo CPFL Energia iniciou as atividades da CPFL ESCO (CPFL Eficiência Energética S.A.), empresa que oferece serviços de consultoria e gestão voltados para a melhoria da eficiência energética em seus clientes. As atividades ligadas à auto-geração de energia, conduzidas pela CPFL Serviços até outubro de 2014, também passaram a integrar o portfólio da CPFL ESCO.

RECURSOS APLICADOS EM PESQUISA E DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E CIENTÍFICO (R\$)	2013	2014
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	11.533.103	7.578.556
Meio Ambiente	534.105	401.442
Segurança	85.691	877.466
Eficiência Energética	118.273	117.703
Planejamento de Sistemas de Energia Elétrica	2.966.952	4.535.237
Operação de Sistemas de Energia Elétrica	2.399.045	5.350.879
Supervisão, Controle e Proteção de Sistemas de Energia Elétrica	2.078.553	2.564.430
Qualidade e Confiabilidade dos Serviços de Energia Elétrica	2.409.360	1.034.803
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	1.729.100	256.592
Outro	5.587.503	7.691.700
Total de investimentos em P&D	29.441.684	30.408.808

EU8

GESTÃO DE RISCOS

A CPFL Energia adota um modelo de gerenciamento corporativo de riscos com o objetivo de agregar valor aos negócios por meio do alinhamento ao Planejamento Estratégico e do monitoramento e da articulação da gestão desenvolvida nas áreas corporativas e unidades de negócios, garantindo a certificação dos processos e controles internos às normas nacionais e internacionais.

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

O Comitê de Processos de Gestão assessoria o Conselho de Administração na supervisão e monitoramento dos controles

internos de riscos, orientando os trabalhos da área de auditoria interna e elaborando propostas de aprimoramento.

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

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

Detalhes sobre os riscos que possam afetar o negócio da Companhia, bem como as formas de gestão adotadas, estão disponíveis no Relatório 20F no site de [Relações com Investidores](#).



13. CAPITAL FINANCEIRO



TEMAS ABORDADOS

- 76 DESEMPENHO DO GRUPO COMO UM TODO
- 78 DESEMPENHO DOS SEGMENTOS



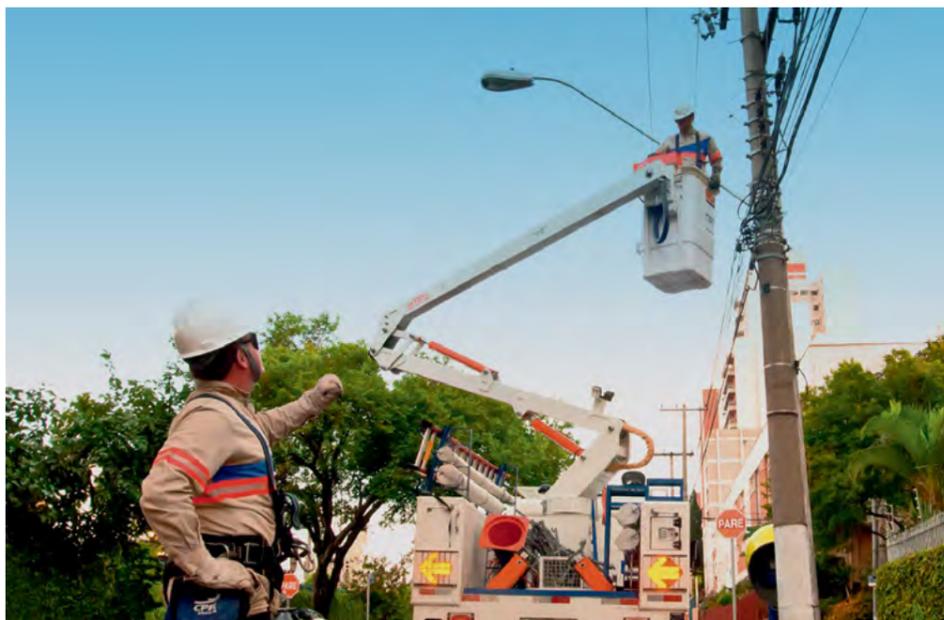
DESTAQUES DE DESEMPENHO

- 76 PARTICIPAÇÃO DOS SEGMENTOS NO EBITDA GERENCIAL
- 77 VENDAS NO MERCADO CATIVO
- 78 REAJUSTE TARIFÁRIO
- 79 INDICADORES DO SEGMENTO DISTRIBUIÇÃO
- 80 INDICADORES DO SEGMENTO GERAÇÃO
- 81 INDICADORES DO SEGMENTO COMERCIALIZAÇÃO E SERVIÇOS

13.1 Desempenho da CPFL Energia

O Grupo CPFL Energia, que atua nos segmentos de geração, distribuição e comercialização de energia, além da área de serviços, está consolidado como uma das maiores empresas do setor elétrico brasileiro. A diversificação do portfólio e a busca pela eficiência em cada um dos negócios fazem parte da estratégia para assegurar a geração de valor aos acionistas no longo prazo e têm contribuído para o sólido crescimento da companhia.

Em 2014, a receita operacional líquida (em IFRS), inclusive receita de construção, atingiu R\$ 16.361 milhões, o que representa um aumento de 20% em relação ao ano anterior, em decorrência do aumento da receita dos segmentos de Geração Convencional (20%), Geração de Fontes Renováveis (22,5%), de Distribuição (21%) e de Comercialização e Serviços (16,7 %). Em contrapartida, o custo com energia elétrica, composto pela compra de energia para revenda e pelos encargos de uso dos sistemas de transmissão e distribuição, apresentou um aumento de 29,8% (R\$ 2.446 milhões), impactado principalmente pelo aumento do custo para aquisição de energia no ambiente regulado. O lucro líquido atingiu R\$ 886 milhões (redução de 6,6% em relação ao período anterior) e o EBITDA totalizou R\$ 3.761 milhões (+6% na comparação anual).



EBITDA (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	3.547.113	3.760.903
GERENCIAL	3.907.681	3.916.033

RECEITA LÍQUIDA* (R\$ MIL)

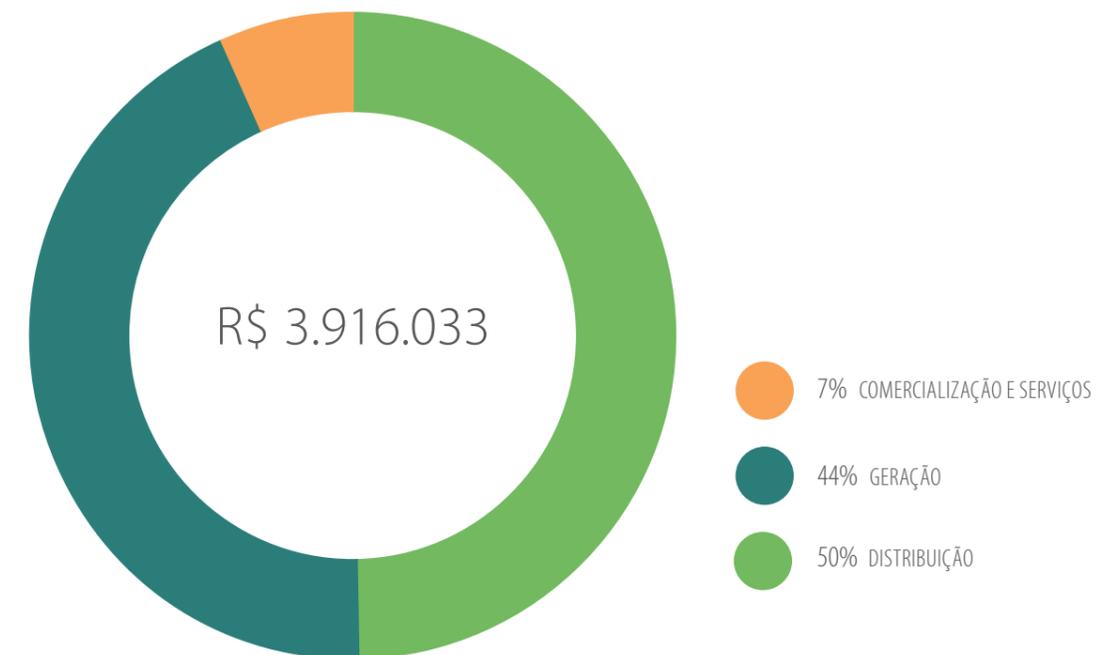
	2013	2014
IFRS	13.629.457	16.360.945
GERENCIAL	13.681.479	15.686.872

LUCRO LÍQUIDO (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	949.036	886.444
GERENCIAL	1.304.273	1.158.696

*Desconsiderando a receita de construção da infraestrutura da concessão.

PARTICIPAÇÃO DOS SEGMENTOS NO EBITDA GERENCIAL DA CPFL ENERGIA



A companhia também manteve um estrito controle sobre o seu nível de endividamento, pois tem assumido um ritmo acelerado de investimentos, principalmente depois da criação da CPFL Renováveis em 2011. Os novos projetos consomem recursos em sua fase de construção, portanto, a desalavancagem da Companhia virá naturalmente com a entrada em operação dos novos empreendimentos. Em 2014, a dívida líquida financeira da CPFL Energia atingiu R\$ 14.198 milhões, registrando um aumento de 13,6% em comparação a 2013. O aumento no endividamento financeiro tem o objetivo de suportar a estratégia de expansão dos negócios do Grupo, como o financiamento dos projetos *greenfield* na CPFL Renováveis. Vale ressaltar, CPFL Energia adota uma estratégia de *pre-funding*, antecipando-se nas captações de dívidas vincendas num prazo de 18 a 24 meses.

A capacidade de geração de valor da CPFL Energia e a gestão adequada do capital financeiro têm impactos positivos, como a

garantia de recursos para a implementação dos projetos estratégicos que melhoram a qualidade do serviço prestado à sociedade. A companhia também consolida sua participação na geração de receitas para os municípios de suas áreas de concessão, por meio do pagamento de impostos e contribuições tais como imposto estadual sobre valor agregado (ICMS), PIS e COFINS federais, e os programas de eficiência energética e de pesquisa e desenvolvimento tecnológico do setor de energia elétrica (encargos regulatórios) são calculados com base na receita operacional bruta, enquanto outros encargos setoriais podem variar dependendo do efeito regulatório refletido nas nossas tarifas. Em 2014, a CPFL contribui com 23,08% da sua receita operacional bruta, ou R\$ 5.044.467 milhões.

A solidez financeira, por sua vez, assegura a fidelização dos investidores e o retorno do investimento por meio do pagamento de dividendos, da valorização das ações e do retorno no longo prazo.

13.2 Desempenho dos Negócios das CPFL Energia

DISTRIBUIÇÃO

As vendas de energia na área de concessão das distribuidoras da CPFL Energia tiveram um aumento de 2,6%, totalizando 59.962 GWh. Os consumidores das classes residencial e comercial apresentaram um crescimento de 7,0% e 7,9% no consumo, respectivamente, enquanto os da classe industrial tiveram uma redução de 3,4%, reflexo da desaceleração da atividade econômica no País em 2014.

As tarifas das distribuidoras do Grupo CPFL foram reajustadas em 2014, conforme resoluções homologatórias da ANEEL, conforme demonstrado a seguir:

Reajuste Tarifário Anual (RTA)	CPFL Piratininga	RGE	CPFL Paulista	CPFL Mococa		CPFL Sul Paulista	CPFL Jaguari	CPFL Leste Paulista	CPFL Santa Cruz
RESOLUÇÃO HOMOLOGATÓRIA	1.810	1.739	1.701	1.679		1.677	1.680	1.681	1.682
IRT ECONÔMICO	15,81%	18,83%	14,56%	2,00%		-3,16%	1,17%	-4,74%	9,89%
COMPONENTES FINANCEIROS	3,92%	2,99%	2,62%	-4,07%		-2,35%	-4,90%	-2,93%	4,97%
IRT TOTAL	19,73%	21,82%	17,18%	-2,07%		-5,51%	-3,73%	-7,67%	14,86%
EFEITO MÉDIO	22,43%	22,77%	17,23%	-9,53%		0,43%	3,70%	-5,32%	26,00%

Em comparação com 2013, o EBITDA do segmento de Distribuição, aumentou 3,1%, de R\$ 2.180 milhões para R\$ 2.115 milhões em 2014, devido principalmente ao aumento de 21,0% da Receita Líquida que em 2014 atingiu R\$ 12.788 milhões e pela diminuição de 3,3% nos custos e despesas operacionais,

Esse aumento foi parcialmente compensado pelo aumento nos Custos com Energia Elétrica, que atingiram R\$ 8.998 milhões em 2014, aumento de 31,5%.

VENDAS NA ÁREA DE CONCESSÃO (GWH)

	2013	2014
RESIDENCIAL	15.426	16.501
INDUSTRIAL	25.419	24.565
COMERCIAL	9.305	10.043
OUTROS	8.312	8.853
TOTAL	58.463	59.962

INDICADORES DO SEGMENTO DISTRIBUIÇÃO

EBITDA (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	2.115.488	2.180.272
GERENCIAL	2.210.870	1.944.702

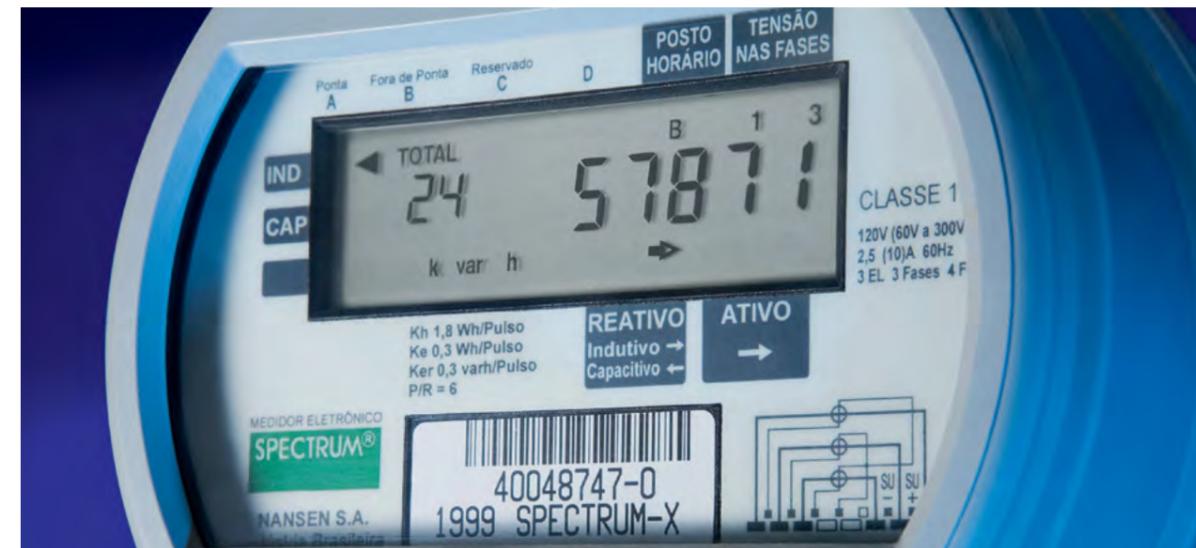
RECEITA LÍQUIDA* (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	10.570.662	12.787.990
GERENCIAL	10.716.387	12.552.420

LUCRO LÍQUIDO (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	852.525	947.958
GERENCIAL	1.046.711	822.925

*Desconsiderando a receita de construção da infraestrutura da concessão (que não afeta o resultado, devido ao custo correspondente, no mesmo valor).



GERAÇÃO

No segmento de geração, as condições hidrológicas desfavoráveis no início de 2014 provocaram a aplicação de GSF e a necessidade de compra de energia por diversos geradores participantes do MRE.

Devido a esses efeitos, o EBITDA do segmento de Geração (Convencional e Renovável) na base IFRS, diminuiu 2,6%, atingindo R\$ 1.343 milhões em 2014. Os custos com energia elétrica atingiram R\$ 836 milhões, um aumento de 102,8% em relação a 2013, sendo R\$ 482 milhões na Geração Convencional, aumento de 232,6% e R\$ 354 milhões na Geração Renovável, um aumento de R\$ 32,5%.

Os custos e despesas operacionais aumentaram 17,5%, atingindo R\$ 882 milhões em 2014, sendo R\$ 221 milhões na Geração Convencional, aumento de 2,6% e R\$ 662 milhões na Geração Renovável, com um aumento de 23,4%.

INDICADORES DO SEGMENTO GERAÇÃO

EBITDA (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	1.378.490	1.343.058
GERENCIAL	1.643.202	1.694.710

RECEITA LÍQUIDA* (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	1.942.616	2.436.766
GERENCIAL	2.356.130	3.163.812

LUCRO LÍQUIDO (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	261.035	-48.233
GERENCIAL	418.517	306.004

*Desconsiderando a receita de construção da infraestrutura da concessão (que não afeta o resultado, devido ao custo correspondente, no mesmo valor).

COMERCIALIZAÇÃO E SERVIÇOS

A CPFL Energia, por meio da CPFL Brasil, atua no segmento de Comercialização em todo o território nacional. Sua estratégia está voltada principalmente para a venda de energia para clientes de médio porte – chamados de clientes especiais – que compram energia proveniente de fontes renováveis.

Em comparação com 2013, o EBITDA do segmento de Comercialização e Serviços, aumentou 255,3%, de R\$ 74 milhões para R\$ 263 milhões em 2014, devido principalmente ao aumento de 23,0% da Receita Líquida que em 2014 atingiu R\$ 2.497 milhões.

O segmento de serviços teve aumento de 238% em receitas, totalizando R\$ 45 milhões. Apesar do aumento de 71,6% (ou R\$ 144 milhões) na receita operacional líquida, as despesas operacionais e os custos também tiveram aumento de 59,7% (ou R\$ 112 milhões).

Na área de serviços, a CPFL Serviços, a CPFL Atende e a CPFL Total possibilitam um atendimento completo aos clientes e consumidores, oferecendo desde soluções para empreendimentos de alta tensão até um sistema próprio para pagamento de contas. Os principais serviços de valor agregado relacionados à energia elétrica incluem projetos de engenharia para redes de transmissão e distribuição, manutenção e recuperação de equipamentos, redes de auto-geração.

CPFL Atende é uma empresa especializada em prestação de serviços de relacionamento com clientes para empresas de serviços públicos (*call center*, atendimento presencial, *back-office*, recuperação de crédito entre outros).

A **CPFL Total** é uma empresa de cobrança e repasse de empréstimo com uma rede autorizada que oferece serviços como recebimento de conta de água, energia elétrica, telefone, boletins bancários, faturas de TV a cabo.

Em 2014, foi criada ainda a **CPFL Telecom**, uma provedora de soluções de infraestrutura de rede de telecomunicações, atendendo a operadoras e prestadores de serviços nesse mercado, que já está presente em 17 cidades no interior e litoral paulista. Em 2014, o investimento total foi de R\$ 60,3 Milhões.



INDICADORES DO SEGMENTO COMERCIALIZAÇÃO E SERVIÇOS

EBITDA (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	74.132	263.411
GERENCIAL	74.132	263.411

RECEITA LÍQUIDA* (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	2.030.520	2.497.168
GERENCIAL	2.030.520	2.497.168

LUCRO LÍQUIDO (R\$ MIL)

	2013	2014
IFRS	51.653	168.046
GERENCIAL	51.653	168.046

A CPFL Energia criou, no fim de 2014, duas novas companhias que ampliam o escopo de serviços oferecidos para os seus consumidores livres. A diversificação das áreas de negócio faz parte da estratégia de crescimento e de criação de valor para aos acionistas nos próximos cinco anos.

Com a CPFL **Eficiência**, o grupo inicia sua atuação na área de eficiência energética para o mercado livre. A empresa já nasce com uma ampla carteira de clientes oriundos da CPFL Serviços, de quem incorporou as atividades de autoprodução e geração distribuída. Além disso, ao ser uma subsidiária da CPFL Brasil, a CPFL Eficiência também terá acesso a toda carteira de clientes da comercializadora do grupo.

A CPFL **Brasil** também irá reforçar sua atuação no mercado livre com a criação da comercializadora varejista. A empresa promete reduzir os custos das transações na Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) ao simplificar o processo de migração dos consumidores de pequeno porte para o mercado livre. O foco da CPFL Brasil na comercialização varejista são os consumidores potencialmente livres, com demanda contratada entre 0,5 MW e 1 MW, e que só podem migrar ao mercado livre se comprarem a energia de fontes incentivadas, como eólica, biomassa, solar e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH).

Distribuição de dividendos: O Estatuto Social da Companhia prevê a distribuição como dividendo de no mínimo 25% do lucro líquido ajustado na forma da lei, aos titulares de suas ações. Em 2014, tendo em vista que já foram distribuídos, a título de dividendo, o montante de R\$ 422 milhões (44,5% do lucro líquido do exercício), valor superior ao dividendo obrigatório, e considerando o atual cenário econômico adverso, a falta de previsibilidade da situação hidrológica, bem como as incertezas quanto às projeções de mercado das distribuidoras devido a campanhas de eficiência energética e aumentos extraordinários de tarifas, a Administração da Companhia propôs a destinação de R\$ 555 milhões à reserva estatutária - reforço de capital de giro.

Para ter acesso à divulgação de resultados completas do Grupo CPFL Energia, acesse o site de [Relações com Investidores](#).

14.
ÍNDICE REMISSIVO
GRI



14.1 CONTEÚDO GERAL

Item	Descrição	Página	Resposta	Omissão	Verificação externa
ESTRATÉGIA E ANÁLISE					
G4-1	Mensagem do Presidente.	4, 6			Sim
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.	9			
PERFIL ORGANIZACIONAL					
G4-3	Nome da organização.	15			
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços.	17			Sim
G4-5	Localização da sede da organização.	15			
G4-6	Países em que a organização opera e em que suas principais operações estão localizadas.	14, 15			
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade.	15			
G4-8	Mercados atendidos.	14 e 15			
G4-9	Porte da organização.	14			

G4-10 Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.

	EXECUTIVOS		VÍNCULOS CLT		Total
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	
TOTAL GERAL	18	1	6766	2053	8838

TIPO DE EMPREGO

	EXECUTIVOS		PRAZO DETERMINADO		PRAZO INDETERMINADO		Total
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	
TOTAL GERAL	18	1	18	34	6748	2019	8838

TIPO DE CONTRATO

	Nº DE COLABORADORES			FTE*		
	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total
TOTAL	6784	2054	8838	6710	1911	8622

*FTE: Força de Trabalho Efetiva = Carga horária do colaborador/200h mensais (8horas diárias)

Item	Descrição	Página	Resposta	Omissão	Verificação externa																																
G4-10	Total de trabalhadores, por tipo de emprego, contrato de trabalho e região.		<p>COLABORADORES POR REGIÃO</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Estado</th> <th>Masculino</th> <th>Feminino</th> <th>Total</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DF</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>MG</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>9</td> </tr> <tr> <td>PB</td> <td>87</td> <td>7</td> <td>94</td> </tr> <tr> <td>PR</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>13</td> </tr> <tr> <td>RS</td> <td>1265</td> <td>263</td> <td>1528</td> </tr> <tr> <td>SP</td> <td>5411</td> <td>1780</td> <td>7191</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>6784</td> <td>2054</td> <td>8838</td> </tr> </tbody> </table>	Estado	Masculino	Feminino	Total	DF	1	2	3	MG	8	1	9	PB	87	7	94	PR	12	1	13	RS	1265	263	1528	SP	5411	1780	7191	TOTAL	6784	2054	8838		
Estado	Masculino	Feminino	Total																																		
DF	1	2	3																																		
MG	8	1	9																																		
PB	87	7	94																																		
PR	12	1	13																																		
RS	1265	263	1528																																		
SP	5411	1780	7191																																		
TOTAL	6784	2054	8838																																		
G4-11	Percentual de empregados abrangidos por acordo de negociação coletiva.	63																																			
G4-12	Descreva a cadeia de suprimentos da organização.	60			Sim																																
G4-13	Principais mudanças durante o período coberto pelo relatório.	27																																			
COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS																																					
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio da precaução.	77																																			
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente.	21			Sim																																
G4-16	Participação em associações e organizações nacionais ou internacionais de defesa	3																																			
ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES																																					
G4-17	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e entidades não cobertas pelo relatório	17			Sim																																
G4-18	Processo para definição do conteúdo do relatório.	30, 31, 32, 33, 34, 35																																			
G4-19	Lista dos temas materiais.	32																																			
G4-20	Materialidade e limites de cada aspecto dentro da organização.	128																																			
G4-21	Materialidade e limites de cada aspecto fora da organização.	128																																			
G4-22	Reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores.	3																																			
G4-23	Mudanças significativas de escopo.	3																																			
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS																																					
G4-24	Relação de grupos de stakeholders engajados pela organização.	31																																			
G4-25	Base para a identificação e seleção de stakeholders com os quais se engajar.	127 e 128																																			
G4-26	Abordagens para o engajamento dos stakeholders.	128																																			

Item	Descrição	Página	Resposta	Omissão	Verificação externa
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS					
G4-27	Principais temas e preocupações levantados por meio do engajamento dos <i>stakeholders</i> .	128			
PERFIL DO RELATÓRIO					
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	3			Sim
G4-29	Data do relatório anterior mais recente.	3			
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios.	3			Sim
G4-31	Dados para contato em caso de perguntas relativas ao relatório ou seu conteúdo.	3			
G4-32	Tabela que identifica a localização das informações no relatório.	3			
G4-33	Política e prática atual relativa à busca de verificação externa para o relatório.	3			
GOVERNANÇA					
G4-34	Estrutura de governança da organização, incluindo comitês do alto órgão de governança.	19			Sim
G4-35	Relatar o processo para delegar autoridade para temas econômicos, ambientais e sociais do mais alto órgão de governança para altos executivos e outros empregados.	19			
G4-36	Relate se a organização nomeou uma posição de nível executivo ou posições com a responsabilidade de temas econômicos, ambientais e sociais, e se titulares dos cargos reportam diretamente ao mais alto órgão de governança.	19 e 29			Sim
G4-37	Relatar os processos de consulta entre os públicos de interesse e o mais alto órgão de governança em temas econômicos, ambientais e sociais. Se a consulta é delegada, descreva a quem e qualquer processo de feedback ao mais alto órgão de governança.	29			
G4-38	Membros independentes ou não-executivos do mais alto órgão de governança.	18 e 20			Sim
G4-39	Presidência do mais alto órgão de governança.	18			

Item	Descrição	Página	Resposta	Omissão	Verificação externa
MECANISMOS PARA QUE ACIONISTAS E EMPREGADOS FAÇAM RECOMENDAÇÕES					
G4-40	Qualificações dos membros do mais alto órgão de governança.	18	Os Acionistas devem disponibilizar à Assembleia Geral o Currículo Vitae atualizado dos indicados ao cargo de Membros do Conselho de Administração e, previamente à sua posse, os Conselheiros declaram a sua adesão ao Regulamento de Listagem do Novo Mercado da BM&FBOVESPA. Os Conselheiros eleitos são selecionados entre profissionais seniores, ocupantes de altos cargos de gestão, possuindo experiência comprovada no setor elétrico ou nas respectivas áreas de atuação, e possuem formação diversificada.		Sim
G4-41	Processos para assegurar que conflitos de interesse sejam evitados.		É atribuição do Conselho de Administração prevenir e administrar situações de conflito de interesses ou de divergência de opiniões, visando assegurar que o interesse da Companhia e das Sociedades Controladas e Coligadas sempre prevaleça sobre quaisquer outros interesses. O membro de Comitê de assessoramento do Conselho que tenha efetivo ou potencial conflito de interesse com determinada matéria se retirará da sala e não participará da reunião durante o período em que a matéria estiver sendo apreciada, mas poderá ser convidado para prestar informações. Qualquer Conselheiro que possua efetivo ou potencial conflito de interesse ou que esteja ligado à Parte Relacionada, cujas atividades preponderantes impliquem existência, efetiva ou potencial, de conflito de interesses com determinada matéria a ser examinada pelo Conselho, deverá abster-se de participar da parte da reunião na qual tal matéria for analisada. Outras informações estão disponíveis em www.cpf.com.br		
G4-42	Relatar o papel do mais alto órgão de governança e dos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização da missão, visão, valores, estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos ambientais, sociais e econômicos.		A Diretoria Executiva é responsável pela aprovação e atualização dos direcionadores estratégicos da CPFL (Visão, Missão e Princípios), bem como pela definição de estratégias políticas e metas bem como pela definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização. O Comitê de Processos de Gestão do Conselho de Administração é responsável pelo acompanhamento das iniciativas relacionadas à sustentabilidade da companhia e das sociedades controladas		
G4-43	Relatar as medidas tomadas para desenvolver e aprimorar o conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança de temas econômicos, ambientais e sociais.	19			
G4-44	Processos para a auto-avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança.	19			
G4-45	Responsabilidades pela implementação das políticas econômicas, ambientais e sociais.	29			Sim
G4-46	Relatar o papel do mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para temas econômicos, ambientais e sociais.	29			Sim
G4-47	Relatar a frequência com que o mais alto órgão de governança revisa os impactos, riscos e oportunidades econômicas, ambientais e sociais.	18			Sim
G4-49	Relatar o processo para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	19			Sim
G4-50	Relatar a natureza e o número total de questões críticas que foram comunicadas ao órgão de governança e o(s) mecanismo(s) utilizado(s) para tratar e resolvê-las.	20			
G4-51	Relação entre remuneração e o desempenho da organização (incluindo social e ambiental).	20			

Item	Descrição	Página	Resposta	Omissão	Verificação externa
MECANISMOS PARA QUE ACIONISTAS E EMPREGADOS FAÇAM RECOMENDAÇÕES					
G4-52	Relatar o processo para determinar a remuneração. Relatar se os consultores de remuneração estão envolvidos na determinação da remuneração e se eles são independentes de gestão. Relatar quaisquer outras relações que os consultores de remuneração têm com a organização.	20			
ÉTICA E INTEGRIDADE					
G4-56	Declarações de missão e valores, códigos de conduta e princípios internos relevantes		<p>Os valores, a cultura corporativa e a importância da ética na condução dos negócios do grupo CPFL são disseminados por meio do Código de Ética e Conduta Empresarial da CPFL Energia, ao qual todos os Administradores e colaboradores aderem a partir de seu ingresso na companhia.</p> <p>Ainda em 2014, ocorreram diversos eventos na CPFL Cultura, relacionados ao tema, que são abertos ao público, disponíveis na internet e, muitas vezes, transmitidos pela TV Cultura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 29/mai/14: Ética e vergonha na cara! - Mario Sergio Cortella e Clóvis de Barros Filho http://www.cpficultura.com.br/wp/2014/06/02/etica-e-vergonha-na-cara-com-mario-sergio-cortella-e-clovis-de-barros-filho/ • 17/set/14: Antes do corrupto, o cidadão (junto ao lançamento do livro "Corrupção: parceria degenerativa") – Clóvis de Barros Filho e Sérgio Praça http://www.cpficultura.com.br/wp/2014/08/26/etica-no-cotidiano-com-mario-sergio-cortella-e-clovis-de-barros-filho-versao-tv-cultura/ • 07/nov/14: Debate sobre comissão nacional da verdade - Pedro Dallari e Maria Rita Kehl http://www.cpficultura.com.br/wp/2014/09/18/lancamento-do-livro-corrupcao-parceria-degenerativa-editora-papirus-7-mares-de-clovis-de-barros-filho-esergio-praca-integra/ <p>Conheça as Políticas, o Código de Ética e de Conduta Empresarial da CPFL Energia e as atribuições do Comitê de Ética e Conduta Empresarial.</p>		
G4-57	Relatar os mecanismos internos e externos para a procura de conselhos sobre o comportamento ético e legal, e questões relacionadas com a integridade organizacional, tais como serviços de assistência ou linhas de conselhos.	20			Sim
G4-58	Relatar os mecanismos internos e externos de comunicação de preocupações sobre o comportamento antiético ou ilegal, e questões relacionadas à integridade organizacional, tais como escalada através da gestão de linha, mecanismos de denúncia de irregularidades ou linhas diretas.	20			Sim

14.2 CONTEÚDO ESPECÍFICO (INDICADORES MATERIAIS)

14.2.1 CATEGORIA ECONÔMICA

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global
DESEMPENHO ECONÔMICO							
Mudanças Climáticas	G4-EC2	Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades para as atividades da organização devido a mudanças climáticas.		Sim	47 e 48		

14.2.2 CATEGORIA AMBIENTAL

ENERGIA																									
Uso de recursos	G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização			23 e 49	<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">CONSUMO DE ENERGIA (GJ)</th> </tr> <tr> <th>Ano</th> <th>2014</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>GASOLINA</td> <td>30.872,19</td> </tr> <tr> <td>DIESEL</td> <td>232.035,70</td> </tr> <tr> <td>ETANOL (COMBUSTÍVEL RENOVÁVEL)</td> <td>57.548,55</td> </tr> <tr> <td>ÓLEO COMBUSTÍVEL</td> <td>7.878.630,26</td> </tr> <tr> <td>GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO</td> <td>1.711,53</td> </tr> <tr> <td>ENERGIA COMPRADA</td> <td>124.127,64</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>8.324.925,87</td> </tr> </tbody> </table>	CONSUMO DE ENERGIA (GJ)		Ano	2014	GASOLINA	30.872,19	DIESEL	232.035,70	ETANOL (COMBUSTÍVEL RENOVÁVEL)	57.548,55	ÓLEO COMBUSTÍVEL	7.878.630,26	GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO	1.711,53	ENERGIA COMPRADA	124.127,64	TOTAL	8.324.925,87	
CONSUMO DE ENERGIA (GJ)																									
Ano	2014																								
GASOLINA	30.872,19																								
DIESEL	232.035,70																								
ETANOL (COMBUSTÍVEL RENOVÁVEL)	57.548,55																								
ÓLEO COMBUSTÍVEL	7.878.630,26																								
GÁS LIQUEFEITO DE PETRÓLEO	1.711,53																								
ENERGIA COMPRADA	124.127,64																								
TOTAL	8.324.925,87																								
Uso de recursos	G4-EN6	Redução do consumo de energia			49	<p>O Grupo CPFL Energia obteve no ano de 2014 uma redução de 1.430 MWh no consumo de energia elétrica. Essa redução foi atingida por meio de ações de incentivo ao consumo inteligente e sustentável da energia elétrica, e substituição de lâmpadas fluorescentes por lâmpadas LED com potência menor.</p> <p>No ano de 2014 houveram inúmeras ações para a redução no consumo de combustível na EPASA e na geração de fumaça preta, conforme descritas abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborado instruções operacionais, retirando de funcionamento equipamentos com baixa eficiência até a realização de manutenção; • Manutenções programadas nos equipamentos operacionais com substituição de peças e retirada de vazamentos (motores e equipamentos auxiliares); • Contratação de Mão de Obra especializada, melhorando as manutenções realizadas; • Adição de aditivo no combustível melhorando a eficiência de queima; • Entre outros. 	7,8																		

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global																																										
ÁGUA																																																	
Água	G4-EN8	Total de água retirada por fonte		Sim	23 e 49																																												
Água	G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada			23 e 49		8																																										
BIODIVERSIDADE																																																	
Biodiversidade e ecossistemas	G4-EN12	Descrição de impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços em áreas protegidas e em áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas.		Sim	44																																												
Biodiversidade e Ecossistemas	G4-EN13	Habitats protegidos ou restaurados.			23 e 44 a 46	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>UHE Barra Grande</th> <th>UHE Campos Novos</th> <th>UHE Monte Claro</th> <th>UHE 14 de Julho</th> <th>UHE Castro Alves</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Área total de terreno (km²)</td> <td>125,80</td> <td>50,50</td> <td>4,49</td> <td>7,97</td> <td>10,21</td> </tr> <tr> <td>Área inundada (km²)</td> <td>83,20</td> <td>25,60</td> <td>0,69</td> <td>2,77</td> <td>3,05</td> </tr> <tr> <td>Área com vegetação primária (km²)</td> <td>20,80</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Área com vegetação secundária em estágios médio e avançado de regeneração (km²)</td> <td>45,70</td> <td>9,90</td> <td>3,76</td> <td>5,17</td> <td>7,10</td> </tr> <tr> <td>Área de preservação permanente (km²)</td> <td>42,40</td> <td>20,70</td> <td>3,02</td> <td>4,31</td> <td>6,87</td> </tr> <tr> <td>Potência instalada / Área inundada (MW/km²)</td> <td>8,29</td> <td>34,38</td> <td>189,50</td> <td>36,15</td> <td>42,61</td> </tr> </tbody> </table>		UHE Barra Grande	UHE Campos Novos	UHE Monte Claro	UHE 14 de Julho	UHE Castro Alves	Área total de terreno (km ²)	125,80	50,50	4,49	7,97	10,21	Área inundada (km ²)	83,20	25,60	0,69	2,77	3,05	Área com vegetação primária (km ²)	20,80	-	-	-	-	Área com vegetação secundária em estágios médio e avançado de regeneração (km ²)	45,70	9,90	3,76	5,17	7,10	Área de preservação permanente (km ²)	42,40	20,70	3,02	4,31	6,87	Potência instalada / Área inundada (MW/km ²)	8,29	34,38	189,50	36,15	42,61	7,8
	UHE Barra Grande	UHE Campos Novos	UHE Monte Claro	UHE 14 de Julho	UHE Castro Alves																																												
Área total de terreno (km ²)	125,80	50,50	4,49	7,97	10,21																																												
Área inundada (km ²)	83,20	25,60	0,69	2,77	3,05																																												
Área com vegetação primária (km ²)	20,80	-	-	-	-																																												
Área com vegetação secundária em estágios médio e avançado de regeneração (km ²)	45,70	9,90	3,76	5,17	7,10																																												
Área de preservação permanente (km ²)	42,40	20,70	3,02	4,31	6,87																																												
Potência instalada / Área inundada (MW/km ²)	8,29	34,38	189,50	36,15	42,61																																												

A EPASA possui um programa de reflorestamento ao redor da usina (recuperação de área degradada) A área da Epasa abrange uma superfície total de 79,24 hectares subdividida em área Interna, com 29,13 hectares (36,74% do total) e área externa com 50,11 hectares (63,25% do total), separadas por muro de alvenaria. Foram implantados na área interna 05 núcleos de reflorestamento com área de 1 hectare cada, que é mantido por uma empresa especializada contratada. Nesta área predomina vegetação nativa em estágio de crescimento. Na área externa, a vegetação característica do local constitui-se de gramíneas e ciperáceas formando um tapete gramíneo até recentemente utilizado como pasto de animais. No estrato herbáceo pontuam algumas árvores isoladas de espécies comuns e plantas exóticas variadas. Nas proximidades do empreendimento existe uma reserva florestal com aproximadamente 80 hectares ainda remanescente da vegetação original da região, cuja composição vegetal prende-se a apresentações de estrato arbustivo e estrato subarbustivo, complementado por estrato herbáceo rareado.

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global
EMISSIONES							
Mudanças Climáticas	G4-EN15	Total de emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 1), por peso.			23 e 47		
Mudanças Climáticas	G4-EN16	Total de emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 2), por peso.			23 e 47		
Mudanças Climáticas	G4-EN17	Outras emissões indiretas relevantes de gases de efeito estufa (GEE) (escopo 3), por peso.			47		
Mudanças Climáticas	G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa.				55 tCO ₂ e / GWh (Total de emissões de escopo 1 / Total de energia gerada)	7,8
Mudanças Climáticas	G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE).				A CPFL Energia reduziu 193,76 tCO ₂ e em 2014 através dos projetos citados no indicador G4-EN6	7,8
PRODUTOS E SERVIÇOS							
Uso de Recursos	G4 - EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços		Sim	45, 48 e 49		7
CONFORMIDADE							
Conformidade	G4 - EN29	Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias resultantes da não-conformidade com leis e regulamentos ambientais.		Sim	44		
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES							
Gestão de Fornecedores	G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito.		Sim	61		7

14.2.3 CATEGORIA SOCIAL - PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

EMPREGO																																																																																							
Funcionários, Trabalho, RH	G4-LA1	Número total e taxa de novas contratações de funcionários e de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região.			25																																																																																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">ADMISSÕES</th> </tr> <tr> <th>Estado</th> <th>Masculino</th> <th>Feminino</th> <th>Total Geral</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>MG</td> <td>2</td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>18 - 35 ANOS</td> <td>2</td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>PB</td> <td>17</td> <td>5</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>18 - 35 ANOS</td> <td>13</td> <td>2</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>36 - 45 ANOS</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>ACIMA 45 ANOS</td> <td>2</td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ATÉ 18 ANOS</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>RS</td> <td>243</td> <td>57</td> <td>300</td> </tr> <tr> <td>18 - 35 ANOS</td> <td>207</td> <td>37</td> <td>244</td> </tr> <tr> <td>36 - 45 ANOS</td> <td>29</td> <td>4</td> <td>33</td> </tr> <tr> <td>ACIMA 45 ANOS</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>ATÉ 18 ANOS</td> <td>6</td> <td>15</td> <td>21</td> </tr> <tr> <td>SP</td> <td>1288</td> <td>733</td> <td>2021</td> </tr> <tr> <td>18 - 35 ANOS</td> <td>1027</td> <td>635</td> <td>1662</td> </tr> <tr> <td>36 - 45 ANOS</td> <td>165</td> <td>77</td> <td>242</td> </tr> <tr> <td>ACIMA 45 ANOS</td> <td>96</td> <td>20</td> <td>116</td> </tr> <tr> <td>ATÉ 18 ANOS</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>TOTAL GERAL</td> <td>1550</td> <td>795</td> <td>2345</td> </tr> </tbody> </table>								ADMISSÕES				Estado	Masculino	Feminino	Total Geral	MG	2		2	18 - 35 ANOS	2		2	PB	17	5	22	18 - 35 ANOS	13	2	15	36 - 45 ANOS	1	2	3	ACIMA 45 ANOS	2		2	ATÉ 18 ANOS	1	1	2	RS	243	57	300	18 - 35 ANOS	207	37	244	36 - 45 ANOS	29	4	33	ACIMA 45 ANOS	1	1	2	ATÉ 18 ANOS	6	15	21	SP	1288	733	2021	18 - 35 ANOS	1027	635	1662	36 - 45 ANOS	165	77	242	ACIMA 45 ANOS	96	20	116	ATÉ 18 ANOS		1	1	TOTAL GERAL	1550	795	2345
ADMISSÕES																																																																																							
Estado	Masculino	Feminino	Total Geral																																																																																				
MG	2		2																																																																																				
18 - 35 ANOS	2		2																																																																																				
PB	17	5	22																																																																																				
18 - 35 ANOS	13	2	15																																																																																				
36 - 45 ANOS	1	2	3																																																																																				
ACIMA 45 ANOS	2		2																																																																																				
ATÉ 18 ANOS	1	1	2																																																																																				
RS	243	57	300																																																																																				
18 - 35 ANOS	207	37	244																																																																																				
36 - 45 ANOS	29	4	33																																																																																				
ACIMA 45 ANOS	1	1	2																																																																																				
ATÉ 18 ANOS	6	15	21																																																																																				
SP	1288	733	2021																																																																																				
18 - 35 ANOS	1027	635	1662																																																																																				
36 - 45 ANOS	165	77	242																																																																																				
ACIMA 45 ANOS	96	20	116																																																																																				
ATÉ 18 ANOS		1	1																																																																																				
TOTAL GERAL	1550	795	2345																																																																																				

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global
------------------	-------------------	-----------	---------	-------------	--------	---------	--------------

EMPREGO

Funcionários,
Trabalho, RH**G4-LA1**

Número total e taxa de novas contratações de funcionários e de rotatividade de empregos, por faixa etária, gênero e região.

25

TURNOVER POR ESTADO E SEXO

Estado	Masculino	Feminino	Total Geral
DF	0	0	0
MG	34%	0%	30%
PB	22%	84%	25%
PR	0	0	0
RS	19%	22%	19%
SP	20%	39%	24%
TOTAL	19%	37%	23%

TURNOVER POR SEGUIMENTO DE NEGÓCIO*

Empresa	Acumulado
COMERCIALIZAÇÃO	14,9%
DISTRIBUIÇÃO	11,6%
GERAÇÃO	18,2%
HOLDING	18,3%
SERVIÇOS	57,5%
GRUPO CPFL	23,4%

*O aumento da taxa de rotatividade teve como principal causa o aumento do número de contratações em 2014

Funcionários,
Trabalho, RH**G4-LA2**

Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização

Sim

Empresa**Benefícios****PAULISTA,
PIRATININGA,
BRASIL, GERAÇÃO
E ENERGIA**

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 refeição e alimentação e transporte e auxílio-creche. Para o mesmo grupo de colaboradores, a companhia oferece ainda empréstimo consignado, programa de requalificação profissional, gratificação de férias, além de reembolsos específicos para serviços na área da saúde. Benefícios como seguros de vida, de residência e de veículos, são oferecidos com 100% de participação do colaborador.

RGE

Aos colaboradores da RGE são concedidos diversos benefícios, como planos previdenciários, assistência médica e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-creche, empréstimo pessoal/consignado, seguro de vida, convênio com farmácia, kit escolar, reembolso da Carteira Nacional de Habilitação (CNH), gratificação pós-retorno de férias e auxílio a pessoas com deficiência. A RGE também oferece anualmente aos colaboradores bolsas-auxílio para cursos técnicos, de graduação, de pós-graduação, MBA e mestrados.

JAGUARIÚNAS

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, auxílio creche, empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, empréstimo de férias, seguro de vida. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.

SANTA CRUZ

A CPFL Santa Cruz oferece plano previdenciário, assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio pessoa física especial, auxílio-creche e vale-transporte. Os colaboradores têm direito ainda a empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, seguro de vida e acidentes (extensivo ao cônjuge) e convênio com farmácias.

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global																		
EMPREGO																									
Funcionários, Trabalho, RH	G4-LA2	Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados por unidades operacionais importantes da organização		Sim		<table border="1"> <thead> <tr> <th>Empresa</th> <th>Benefícios</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CENTRAIS GERADORAS</td> <td>Os colaboradores têm direito a assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, auxílio creche, empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, empréstimo de férias, seguro de vida. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.</td> </tr> <tr> <td>PRAZO DETERMINADO</td> <td>Aos trabalhadores temporários são oferecidos os benefícios de assistência médico-hospitalar, vale refeição e vale-transporte por meio da empresa contratada pela CPFL Energia.</td> </tr> <tr> <td>CPFL SERVIÇOS</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, previdência privada e auxílio creche.</td> </tr> <tr> <td>CPFL ATENDE</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria e auxílio creche.</td> </tr> <tr> <td>CPFL TOTAL</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.</td> </tr> <tr> <td>NECT</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.</td> </tr> <tr> <td>TELECOM</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio creche, auxílio farmácia, auxílio pessoa física especial, complemento do auxílio-doença, empréstimo consignado, gratificação de férias, previdência privada, seguro de vida e vale refeição.</td> </tr> <tr> <td>EPASA</td> <td>Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio-creche, auxílio farmácia, empréstimo consignado, previdência-privada, programas de requalificação profissional, seguro de vida, vale alimentação e vale refeição.</td> </tr> </tbody> </table>	Empresa	Benefícios	CENTRAIS GERADORAS	Os colaboradores têm direito a assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, auxílio creche, empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, empréstimo de férias, seguro de vida. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.	PRAZO DETERMINADO	Aos trabalhadores temporários são oferecidos os benefícios de assistência médico-hospitalar, vale refeição e vale-transporte por meio da empresa contratada pela CPFL Energia.	CPFL SERVIÇOS	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, previdência privada e auxílio creche.	CPFL ATENDE	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria e auxílio creche.	CPFL TOTAL	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.	NECT	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.	TELECOM	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio creche, auxílio farmácia, auxílio pessoa física especial, complemento do auxílio-doença, empréstimo consignado, gratificação de férias, previdência privada, seguro de vida e vale refeição.	EPASA	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio-creche, auxílio farmácia, empréstimo consignado, previdência-privada, programas de requalificação profissional, seguro de vida, vale alimentação e vale refeição.	
Empresa	Benefícios																								
CENTRAIS GERADORAS	Os colaboradores têm direito a assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, vale-alimentação, auxílio-farmácia, auxílio creche, empréstimo consignado, gratificação de férias, programas de requalificação profissional, empréstimo de férias, seguro de vida. Também são concedidos convênios com universidades e escolas de idiomas.																								
PRAZO DETERMINADO	Aos trabalhadores temporários são oferecidos os benefícios de assistência médico-hospitalar, vale refeição e vale-transporte por meio da empresa contratada pela CPFL Energia.																								
CPFL SERVIÇOS	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, previdência privada e auxílio creche.																								
CPFL ATENDE	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-alimentação, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria e auxílio creche.																								
CPFL TOTAL	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.																								
NECT	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, vale-refeição, auxílio-farmácia, empréstimo consignado, seguro de vida, gratificação por aposentadoria, complemento auxílio doença, indenização peculiar e auxílio creche.																								
TELECOM	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio creche, auxílio farmácia, auxílio pessoa física especial, complemento do auxílio-doença, empréstimo consignado, gratificação de férias, previdência privada, seguro de vida e vale refeição.																								
EPASA	Os colaboradores têm direito a planos de assistência médico-hospitalar e odontológica, auxílio-creche, auxílio farmácia, empréstimo consignado, previdência-privada, programas de requalificação profissional, seguro de vida, vale alimentação e vale refeição.																								
SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO																									
Saúde e Segurança Ocupacional	G4-LA6	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e por gênero.		Sim	70 e 71																				
TREINAMENTO E EDUCAÇÃO																									
Funcionários, Trabalho, RH	G4-LA9	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, por gênero, discriminadas por categoria funcional.			25																				
Funcionários, Trabalho, RH	G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e para gerenciar o fim de carreira.		Sim	67, 68 e 69																				
Funcionários, Trabalho, RH	G4-LA11	Porcentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, por gênero.		Sim	69																				
AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES EM PRÁTICAS TRABALHISTAS																									
Gestão de Fornecedores	G4-LA15	Impactos negativos significativos reais e potenciais referentes as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a respeito.		Sim	61																				

14.2.4 CATEGORIA SOCIAL – SOCIEDADE

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global								
COMUNIDADES LOCAIS															
Relacionamento com a comunidade	G4 - SO1	Percentual de operações com programas implementados nas comunidades locais de avaliação de impacto, desenvolvimento e engajamento.		Sim	24, 52 e 54		1								
CORRUPÇÃO															
Corrupção, Lavagem de dinheiro	G4 - SO3	Percentual e número total de unidades de negócios submetidas a avaliação de riscos relacionados a corrupção.			21		10								
Corrupção, Lavagem de dinheiro	G4 - SO4	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção.		Sim		Os resultados dos treinamentos e das comunicações feitas em 2014 foram: <ul style="list-style-type: none"> ● Treinamento Presencial para o Público Sensível sobre as “Normas Anticorrupção”, com o objetivo de divulgar os preceitos legais sobre o tema e provocar a reflexão sobre os desdobramentos das ações do dia a dia em situações que ocasionem risco de descumprimento das leis anticorrupção ● Aproximadamente 300 colaboradores ● 11 turmas ● E-learning para o público secundário ● Obrigatório a todos os colaboradores ● Comunicação – Público Sensível ● Seminários de Disseminação: Informar as ações voltadas à conformidade com as leis anticorrupção. Foram 22 edições do “Seminário de Disseminação do Programa Anticorrupção”, alcançando mais de 300 colaboradores interessados ● Cartilha Anticorrupção: Principais pontos das leis anticorrupção com linguagem acessível ao público. A Cartilha Anticorrupção foi distribuída a todos os diretores (estatutários e funcionais) da CPFL Energia (35 pessoas – 100%), aos membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal da CPFL Energia ● E-mail direcionado: Alinhamento com o Código de Ética / convocação para treinamento ● Comunicação – Público Secundário ● E-mails corporativos ● Intranet ● Jornal do Fornecedor: matéria sobre anticorrupção. ● Evento da Rede de Valor que foi pautada no tema Ética e Combate da Corrupção ● Campanha Temática: Banners, cartazes e peças de intervenção (Campanha de Ética) ● Se Liga!: Lançamento do E-learning 	10								
Corrupção, Lavagem de dinheiro	G4 - SO5	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas.		Sim		Houveram 8 casos não procedentes de naturezas distintas descritas na tabela abaixo: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Quantidade</th> <th>Natureza</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>01</td> <td>Autoreligação de energia elétrica em unidade consumidora com fornecimento suspenso.</td> </tr> <tr> <td>06</td> <td>Ligação de energia elétrica em unidade consumidora.</td> </tr> <tr> <td>01</td> <td>Solicitação de propina para fornecedor.</td> </tr> </tbody> </table>	Quantidade	Natureza	01	Autoreligação de energia elétrica em unidade consumidora com fornecimento suspenso.	06	Ligação de energia elétrica em unidade consumidora.	01	Solicitação de propina para fornecedor.	10
Quantidade	Natureza														
01	Autoreligação de energia elétrica em unidade consumidora com fornecimento suspenso.														
06	Ligação de energia elétrica em unidade consumidora.														
01	Solicitação de propina para fornecedor.														
Corrupção, Lavagem de dinheiro	G4 - SO6	Valor total de contribuições para partidos políticos e políticos, discriminado por país e destinatário/beneficiário				Não foi realizada nenhuma doação a políticos ou a partidos, pois o Código de Ética e a Política Anticorrupção da CPFL Energia proíbem a realização de qualquer doação de caráter político-partidário em nome de qualquer empresa do Grupo CPFL.	10								

14.2.5 CATEGORIA SOCIAL

RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS							
Relacionamento com Cliente	G4 – PR3	Tipo de informação sobre produtos e serviços exigida por procedimentos de rotulagem, e o percentual de produtos e serviços sujeitos a tais exigências.		Sim	56		1
Relacionamento com Cliente	G4 – PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente		Sim	24 e 60		10
CONFORMIDADE							
Conformidade	G4 – PR9	Valor monetários de multas (significativas) por não-conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços.		Sim	53		10

14.2.6 CATEGORIA SETORIAL ELÉTRICO

DISPONIBILIDADE E CONFIABILIDADE							
Energia: qualidade, disponibilidade	EU6	Forma de gestão para assegurar a disponibilidade e confiabilidade do fornecimento de eletricidade a curto e longo prazo			40	<p>As Usinas Hidrelétricas possuem um plano plurianual (5 anos) que contemplam as manutenções preventivas (paradas de máquinas), corretivas e uma estimativa de falhas por Unidade Geradora. A gestão deste plano é feita semanalmente nas reuniões de programação da Operação e Manutenção. Há também um software de gestão de todas as atividades da Manutenção, nele já há uma programação de todas as manutenções preventivas e preditivas necessárias.</p> <p>Na EPASA são seguidas as orientações dos manuais dos fabricantes para a manutenção dos motores. São executados planos de inspeções periódicas da parte elétrica. Além da implantação do sistema de gestão de ativos, que está em fase de testes para melhorar o sistema de banco de dados quanto aos registros de ocorrências e de manutenções.</p> <p>Na CPFL Renováveis, as práticas das manutenções preventivas programadas de curto prazo visam preservar os equipamentos, estendendo a sua vida útil, reduzindo a necessidade de grandes intervenções nos equipamentos no longo prazo e intervenções corretivas.</p> <p>As manutenções de curto prazo são programadas para o período de menor afluência hidráulica, no caso das usinas hidráulicas, menor afluência de ventos, para o caso de parques eólicos e no período de entressafra para as usinas térmicas a biomassa. A programação destas manutenções visa reduzir ou evitar perdas de geração devido as indisponibilidades causadas pelas manutenções.</p>	10
ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS							
Energia: qualidade, disponibilidade	EU8	Atividades e investimentos em pesquisa e desenvolvimento com o objetivo de disponibilizar eletricidade mais confiável e promover o desenvolvimento sustentável		Sim	74 a 76		9

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global																				
EFICIÊNCIA NO SISTEMA																											
Energia: qualidade, disponibilidade	EU12	Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia.			40 e 41	2014			2013			2012															
						Empresa	Perdas Globais	Perdas Técnicas	Perdas Não-Técnicas	Perdas Globais	Perdas Técnicas	Perdas Não-Técnicas	Perdas Globais	Perdas Técnicas	Perdas Não-Técnicas												
						CPFL PAULISTA	8,42%	5,77%	2,65%	7,80%	5,70%	2,10%															
						CPFL PIRATI-NINGA	6,95%	4,45%	2,50%	6,20%	4,80%	1,40%															
						RGE	9,61%	8,08%	1,52%	9,70%	8,50%	1,10%															
						CPFL SANTA CRUZ	7,93%	7,76%	0,17%	9,30%	7,20%	2,10%	7,95%	6,20%	1,75%												
						CPFL LESTE PAULISTA	11,33%	8,61%	2,72%	11,50%	8,60%	2,90%															
						CPFL SUL PAULISTA	7,81%	7,16%	0,65%	8,20%	7,50%	0,70%															
						CPFL JAGUARI	4,19%	3,70%	0,49%	3,80%	3,70%	0,10%															
						CPFL MOCOCA	9,56%	7,69%	1,87%	9,20%	7,70%	1,50%															
BIODIVERSIDADE																											
Biodiversidade e Ecossistemas	EU13	Biodiversidade de habitats de compensação em comparação à biodiversidade das áreas afetadas.			23 e 44 a 46																						
EMPREGO																											
Funcionários, Trabalho, RH	EU14	Programas e processos que asseguram a disponibilidade de mão de obra qualificada			25, 67 e 68																						
PLANEJAMENTO E RESPOSTA PARA DESASTRES E EMERGÊNCIAS																											
Saúde e Segurança Ocupacional	EU21	Planejamento de medidas de contingência, programas de treinamento e plano em gestão de emergências e desastres, e planos de recuperação e restauração				São realizados treinamentos de formação e reciclagem dos brigadistas e os PASE's (Plano de Atendimento a Situações de Emergência), com simulados de acordo com o calendário anual. Os PASE's acontecem com a simulação de uma situação de emergência, onde é verificada a funcionalidade do procedimento, e a possibilidade de melhoria. Na sede do grupo CPFL em Campinas temos disponíveis Bombeiros Civis treinados e capacitados conforme previsto na legislação, para atender todas e quaisquer situações de emergência que possam ocorrer.																					
PROVISÃO DE INFORMAÇÃO																											
Relacionamento com Cliente	EU24	Práticas utilizadas para endereçar barreiras relacionadas a linguagem, cultura, baixa escolaridade e deficiências para acesso e uso seguro de eletricidade e serviços de apoio ao consumidor			59 e 71																						
SAÚDE E SEGURANÇA NO CLIENTE																											
Saúde e Segurança Ocupacional	EU25	Número de acidentes e óbitos com a população				<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="4">Acidentes com população</th> </tr> <tr> <th>ano</th> <th>leve</th> <th>grave</th> <th>fatal</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2012</td> <td>18</td> <td>23</td> <td>18</td> </tr> <tr> <td>2013</td> <td>16</td> <td>25</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>2014</td> <td>35</td> <td>9</td> <td>17</td> </tr> </tbody> </table>	Acidentes com população				ano	leve	grave	fatal	2012	18	23	18	2013	16	25	25	2014	35	9	17	Em 2014 a CPFL também realizou a CEPAE "Campanha Externa de Prevenção de Acidentes Elétricos", atingindo um público presencial de mais de 25 mil pessoas. Foram inclusas mensagens de prevenção de acidentes nas faturas de energia elétrica. Adicionalmente, em 2014 foram feitas inserções de spots em rádios populares, com mensagens de prevenção de acidentes durante a soltura de pipas, ao construir e reformar, no setor agrícola e ligação clandestina, com mais de 3.000 inserções, nos períodos de julho à setembro.
Acidentes com população																											
ano	leve	grave	fatal																								
2012	18	23	18																								
2013	16	25	25																								
2014	35	9	17																								

14.3 CONTEÚDO ESPECÍFICO (INDICADORES NÃO MATERIAIS)

14.3.1 CATEGORIA ECONÔMICA

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global
DESEMPENHO ECONÔMICO							
	G4-EC1	Valor econômico direto gerado e distribuído, incluindo receitas, custos operacionais, remuneração, doações e outros investimentos na comunidade, lucros acumulados e pagamentos para provedores de capital e governos.			124		
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS							
	G4-EC8	Descrição de impactos econômicos indiretos significativos.			24		

14.3.2 CATEGORIA AMBIENTAL

BIODIVERSIDADE																													
	G4-EN11	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas			23																								
EMISSÕES																													
	G4-EN21	NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas, por tipo e peso.				<p>No ano de 2014, nas fontes móveis, a CPFL Energia proporcionou uma emissão total estimada de 17,97 toneladas de gás NOx por controle operacional e 21,10 toneladas na abordagem participação societária.</p> <p>Nas emissões proporcionadas pelo consumo de óleo diesel nas fontes móveis a CPFL Energia emitiu um total estimado de 3,64 toneladas de gás SOx na abordagem por controle operacional e 4,38 toneladas na abordagem por participação societária.</p> <p>As emissões de NOx provenientes do consumo de combustíveis fósseis na geração de energia em usinas termelétricas foram de 5.988,88 toneladas na abordagem por controle operacional e 3.414,30 toneladas na abordagem por participação societária.</p> <p>Enquanto as estimativas das emissões de SOx foram de 7.853,86 toneladas por controle operacional e 4.142,92 toneladas por participação societária.</p>																							
EFLUENTES E RESÍDUOS																													
	G4-EN23	Peso total de resíduos, por tipo e método de disposição.	Sim		23	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo do resíduo</th> <th>Peso (Ton)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SERRAGEM CONTAMINADA</td> <td>1,089</td> </tr> <tr> <td>ÓLEO USADO</td> <td>4,042</td> </tr> <tr> <td>BRITA CONTAMINADA</td> <td>15,631</td> </tr> <tr> <td>PILHAS E BATERIAS</td> <td>0,615</td> </tr> <tr> <td>PANOS CONTAMINADOS</td> <td>0,455</td> </tr> <tr> <td>DIVERSOS CONTAMINADOS</td> <td>10,925</td> </tr> <tr> <td>ÓLEO CONTAMINADO</td> <td>7,691</td> </tr> <tr> <td>EPI'S CONTAMINADOS</td> <td>0,08</td> </tr> <tr> <td>PCBS</td> <td>323,73</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>364,26</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo do resíduo	Peso (Ton)	SERRAGEM CONTAMINADA	1,089	ÓLEO USADO	4,042	BRITA CONTAMINADA	15,631	PILHAS E BATERIAS	0,615	PANOS CONTAMINADOS	0,455	DIVERSOS CONTAMINADOS	10,925	ÓLEO CONTAMINADO	7,691	EPI'S CONTAMINADOS	0,08	PCBS	323,73	TOTAL	364,26	
Tipo do resíduo	Peso (Ton)																												
SERRAGEM CONTAMINADA	1,089																												
ÓLEO USADO	4,042																												
BRITA CONTAMINADA	15,631																												
PILHAS E BATERIAS	0,615																												
PANOS CONTAMINADOS	0,455																												
DIVERSOS CONTAMINADOS	10,925																												
ÓLEO CONTAMINADO	7,691																												
EPI'S CONTAMINADOS	0,08																												
PCBS	323,73																												
TOTAL	364,26																												

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global																				
EFLUENTES E RESÍDUOS																											
G4-EN24		Número e volume total de derramamentos significativos.				<p>DERRAMAMENTOS</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Nome</th> <th>Local</th> <th>Volume (L)</th> <th>Material</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SE PAINEIRAS</td> <td>Campinas/SP</td> <td>80</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CPFL AMERICANA</td> <td>Americana</td> <td>-</td> <td>Óleo Isolante</td> </tr> <tr> <td>SE PATRIARCA</td> <td>Ribeirão Preto/SP</td> <td>6.300</td> <td></td> </tr> <tr> <td>SE PATROCÍNIO PAULISTA</td> <td>Patrocínio Paulista/SP</td> <td>3.500</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>Na EPASA em 2014, não ocorreram vazamentos significativos, entretanto, como medida de prevenção, foram instalados 18 poços de monitoramento em todo perímetro da usina para verificar os impactos dos vazamentos passados no solo e água subterrânea. Os resultados obtidos da coleta dos poços, demonstraram a contaminação do solo em uma área com aproximadamente 66 m². O monitoramento é realizado periodicamente (semestral) por empresa especializada. Já existe um plano de intervenção para remediação da área contaminada que será colocado em prática em jul/2015 conforme cronograma de atividades.</p>	Nome	Local	Volume (L)	Material	SE PAINEIRAS	Campinas/SP	80		CPFL AMERICANA	Americana	-	Óleo Isolante	SE PATRIARCA	Ribeirão Preto/SP	6.300		SE PATROCÍNIO PAULISTA	Patrocínio Paulista/SP	3.500		
Nome	Local	Volume (L)	Material																								
SE PAINEIRAS	Campinas/SP	80																									
CPFL AMERICANA	Americana	-	Óleo Isolante																								
SE PATRIARCA	Ribeirão Preto/SP	6.300																									
SE PATROCÍNIO PAULISTA	Patrocínio Paulista/SP	3.500																									
GERAL																											
G4 - EN31		Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo			23 e 44																						

14.3.3 CATEGORIA SOCIAL PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO																																														
G4-LA5		Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde.			70																																									
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES																																														
G4-LA12		Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade					10																																							
						<table border="1"> <thead> <tr> <th>Faixa etária</th> <th>Nº</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>18 - 35 ANOS</td> <td>4629</td> <td>52,38%</td> </tr> <tr> <td>36 - 45 ANOS</td> <td>2115</td> <td>23,93%</td> </tr> <tr> <td>ACIMA 45 ANOS</td> <td>2067</td> <td>23,39%</td> </tr> <tr> <td>ATÉ 18 ANOS</td> <td>27</td> <td>0,31%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL GERAL</td> <td>8838</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Raça</th> <th>Nº</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>AMARELA</td> <td>99</td> <td>1,12%</td> </tr> <tr> <td>BRANCA</td> <td>6942</td> <td>78,55%</td> </tr> <tr> <td>INDÍGENA</td> <td>9</td> <td>0,10%</td> </tr> <tr> <td>NÃO INFORMADO</td> <td>51</td> <td>0,58%</td> </tr> <tr> <td>NEGRA</td> <td>490</td> <td>5,54%</td> </tr> <tr> <td>PARDA</td> <td>1247</td> <td>14,11%</td> </tr> </tbody> </table>	Faixa etária	Nº	%	18 - 35 ANOS	4629	52,38%	36 - 45 ANOS	2115	23,93%	ACIMA 45 ANOS	2067	23,39%	ATÉ 18 ANOS	27	0,31%	TOTAL GERAL	8838	100,00%	Raça	Nº	%	AMARELA	99	1,12%	BRANCA	6942	78,55%	INDÍGENA	9	0,10%	NÃO INFORMADO	51	0,58%	NEGRA	490	5,54%	PARDA	1247	14,11%	
Faixa etária	Nº	%																																												
18 - 35 ANOS	4629	52,38%																																												
36 - 45 ANOS	2115	23,93%																																												
ACIMA 45 ANOS	2067	23,39%																																												
ATÉ 18 ANOS	27	0,31%																																												
TOTAL GERAL	8838	100,00%																																												
Raça	Nº	%																																												
AMARELA	99	1,12%																																												
BRANCA	6942	78,55%																																												
INDÍGENA	9	0,10%																																												
NÃO INFORMADO	51	0,58%																																												
NEGRA	490	5,54%																																												
PARDA	1247	14,11%																																												

14.3.4 CATEGORIA SOCIAL DIREITOS HUMANOS

Aspecto material	DMA e indicadores	Descrição	Omissão	Verificação	Página	Reporte	Pacto Global
NÃO DISCRIMINAÇÃO							
	G4 – HR3	Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas			63		2,6
LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO							
	G4 - HR4	Operações e fornecedores significativos identificados em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva podem ter sido violados ou colocados em risco significativo, e as medidas tomadas para apoiar esse direito.			63	A CPFL Energia não realiza gestão desse indicador	2,3
TRABALHO INFANTIL							
	G4 - HR5	Operações e fornecedores significativos identificados como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil.			63	A CPFL Energia não realiza gestão desse indicador	2,5
TRABALHO FORÇADO/ESCRAVO							
	G4 – HR6	Operações e fornecedores significativos identificados como tendo risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou obrigatório, e medidas que contribuam para a eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou obrigatório.			63	A CPFL Energia não realiza gestão desse indicador	2,4

14.3.5 CATEGORIA SETORIAL ELÉTRICO

PERFIL ORGANIZACIONAL							
	EU1	Capacidade instalada discriminada por fonte primária de energia e por regime regulatório.			22 e 38		
	EU3	Número de clientes residenciais, industriais, institucionais e comerciais			24 e 58		
	EU4	Comprimento das linhas de transmissão e distribuição, aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório.			22 e 39		
	EU5	Alocação de permissões (Subsídios) de emissões de equivalentes de CO ₂ , discriminadas por estrutura do mercado de créditos de carbono.			48		
ACESSO							
	EU28	Frequência das interrupções no fornecimento de energia (FEC).			39		
	EU29	Duração média das interrupções no fornecimento de energia (DEC).			39		

14.4 BALANÇO SOCIAL ANUAL 2014/2013 (*)

1 - BASE DE CÁLCULO

	2014 Valor (Mil reais)	2013 Valor (Mil reais)
RECEITA LÍQUIDA (RL)	17.305.942	14.633.856
RESULTADO OPERACIONAL (RO)	1.510.304	1.519.200
FOLHA DE PAGAMENTO BRUTA (FPB)	684.724	648.975

2 - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS

	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
ALIMENTAÇÃO	60.796	8,88%	0,35%	54.505	8,40%	0,37%
ENCARGOS SOCIAIS COMPULSÓRIOS	182.999	26,73%	1,06%	175.130	26,99%	1,20%
PREVIDÊNCIA PRIVADA	38.630	5,64%	0,22%	39.292	6,05%	0,27%
SAÚDE	38.699	5,65%	0,22%	35.338	5,45%	0,24%
SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO	3.102	0,45%	0,02%	3.146	0,48%	0,02%
EDUCAÇÃO	2.154	0,31%	0,01%	2.454	0,38%	0,02%
CULTURA	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
CAPACITAÇÃO E DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL	7.685	1,12%	0,04%	10.801	1,66%	0,07%
CRECHES OU AUXÍLIO-CRECHE	969	0,14%	0,01%	951	0,15%	0,01%
PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS OU RESULTADOS	62.283	9,10%	0,36%	35.295	5,44%	0,24%
OUTROS	6.787	0,99%	0,04%	5.811	0,90%	0,04%
TOTAL - INDICADORES SOCIAIS INTERNOS	404.104	59,02%	2,34%	362.723	55,89%	2,48%

3 - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS

EDUCAÇÃO	125	0,01%	0,00%	909	0,06%	0,01%
CULTURA	8.723	0,58%	0,05%	11.992	0,79%	0,08%
SAÚDE E SANEAMENTO	346	0,02%	0,00%	634	0,04%	0,00%
ESPORTE	1.373	0,09%	0,01%	1.553	0,10%	0,01%
COMBATE À FOME E SEGURANÇA ALIMENTAR	0	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
OUTROS	6.455	0,43%	0,04%	6.960	0,46%	0,05%
TOTAL DAS CONTRIBUIÇÕES PARA A SOCIEDADE	17.022	1,13%	0,10%	22.048	1,45%	0,15%
TRIBUTOS (EXCLUÍDOS ENCARGOS SOCIAIS)	4.911.425	325,19%	28,38%	4.292.848	282,57%	29,34%
TOTAL DE TRIBUTOS	5.044.467			4.421.855		
INSS	133.042			129.007		
TOTAL - INDICADORES SOCIAIS EXTERNOS	4.928.447	326,32%	28,48%	4.314.896	284,02%	29,49%

4 - INDICADORES AMBIENTAIS

	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
INVESTIMENTOS RELACIONADOS COM A PRODUÇÃO/ OPERAÇÃO DA EMPRESA	30.923	8,88%	0,35%	37.407	2,46%	0,26%
INVESTIMENTOS EM PROGRAMAS E/OU PROJETOS EXTERNOS	57.625	26,73%	1,06%	59.047	3,89%	0,40%
TOTAL DOS INVESTIMENTOS EM MEIO AMBIENTE	88.548	26,73%	1,06%	96.454	6,35%	0,66%
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/ operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa	() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%			() não possui metas () cumpre de 51 a 75% () cumpre de 0 a 50% (X) cumpre de 76 a 100%		

5 - INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

	2014	2013
Nº DE EMPREGADOS(AS) AO FINAL DO PERÍODO	9.136	8.391
Nº DE ADMISSÕES DURANTE O PERÍODO	2.405	1.778
Nº DE EMPREGADOS(AS) TERCEIRIZADOS(AS)	ND	ND
Nº DE ESTAGIÁRIOS(AS)	188	130
Nº DE EMPREGADOS(AS) ACIMA DE 45 ANOS	2.107	2.011
Nº DE MULHERES QUE TRABALHAM NA EMPRESA	2.146	1.969
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR MULHERES	9,94%	14,29%
Nº DE NEGROS(AS) QUE TRABALHAM NA EMPRESA	1.684	1.340
% DE CARGOS DE CHEFIA OCUPADOS POR NEGROS(AS)	1,17%	2,22%
Nº DE PORTADORES(AS) DE DEFICIÊNCIA OU NECESSIDADES ESPECIAIS	289	273

6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

RELAÇÃO ENTRE A MAIOR E A MENOR REMUNERAÇÃO NA EMPRESA	21,03	0,01%	0,00%	20,27		
NÚMERO TOTAL DE ACIDENTES DE TRABALHO		54		31		
OS PROJETOS SOCIAIS E AMBIENTAIS DESENVOLVIDOS PELA EMPRESA FORAM DEFINIDOS POR:	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	() direção	(X) direção e gerências	() todos(as) empregados(as)
OS PRADRÕES DE SEGURANÇA E SALUBRIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO FORAM DEFINIDOS POR:	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa	() direção e gerências	() todos(as) empregados(as)	(X) todos(as) + Cipa
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	() segue as normas da OIT	(X) incentiva e segue a OIT
A PREVIDÊNCIA PRIVADA CONTEMPLA:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
A PARTICIPAÇÃO DOS LUCROS OU RESULTADOS CONTEMPLA:	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)	() direção	() direção e gerências	(X) todos(as) empregados(as)
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

6 - INFORMAÇÕES RELEVANTES QUANTO AO EXERCÍCIO DA CIDADANIA EMPRESARIAL

	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL	Valor (mil)	% sobre FPB	% sobre RL
QUANTO À PARTICIPAÇÃO DE EMPREGADOS(AS) EM PROGRAMAS DE TRABALHO VOLUNTÁRIO, A EMPRESA:	() não se envolve	() apóia	(X) organiza e incentiva	() não se envolve	() apóia	(X) organiza e incentiva
NÚMERO TOTAL DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS DE CONSUMIDORES(AS):	na empresa 1.964.743	no Procon 1.383	na Justiça 6.025	na empresa 1.778.161	no Procon 988	na Justiça 7.228
% DE RECLAMAÇÕES E CRÍTICAS ATENDIDAS OU SOLUCIONADAS:	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 5,8%	na empresa 100%	no Procon 100%	na Justiça 10,3%
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR (EM R\$ MIL):	Em 2014 8.766.905			Em 2013 7.876.452		
DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO (DVA): G4-EC1	57,5% governo 9,3% colaboradores(as) 8,7% acionistas			56,1% governo 9,5% colaboradores(as) 10,6% acionistas 22,3% terceiros 4% retido		

7 - OUTRAS INFORMAÇÕES

INFORMAÇÕES CONSOLIDADAS

Nos itens financeiros foram utilizados os percentuais de participação societária. Para as demais informações, tais como quantidade de empregados e processos judiciais, as informações foram disponibilizadas em números integrais.
Responsável pelo Preenchimento: Sergio Luis Felice, fone (19) - 3756-8018, slfelice@cpfl.com.br
Sergio Luis Felice, fone (19) - 3756-8018, slfelice@cpfl.com.br
(* Informações não examinadas pelos auditores independentes)

14.5

LIMITES DOS ASPECTOS MATERIAIS **G4-20** **G4-21**

Aspecto	Impacto dentro da CPFL Energia	Impacto fora da CPFL Energia
ENERGIA	Todos os Negócios	Clientes e Sociedade
CONFORMIDADE	Todos os Negócios	Todos os stakeholders
CORRUPÇÃO	Todos os Negócios	Comunidades, funcionários, governo
RELACIONAMENTO COM CLIENTE	Distribuição, Comercialização e Serviços	Clientes
SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL	Geração, Distribuição e Serviços	Funcionários, comunidades e clientes
RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES	Geração, Distribuição e Serviços	Comunidades
FUNCIONÁRIOS E CONDIÇÕES DE TRABALHO	Todos os Negócios	Funcionários e terceiros
BIODIVERSIDADE	Geração e Distribuição	Todos os stakeholders
MUDANÇAS CLIMÁTICAS	Todos os Negócios	Todos os stakeholders
ÁGUA: QUALIDADE, DISPONIBILIDADE	Geração	Todos os stakeholders
USO DE RECURSOS	Geração e Distribuição	Todos os stakeholders

14.6 ASSUNTOS PRIORIZADOS POR PÚBLICOS CONSULTADOS DENTRO DE CADA TEMA RELEVANTE

QUALIDADE DE ENERGIA

- gestão de riscos e crise
- disponibilidade: planejamento de longo prazo
- pesquisa e desenvolvimento (foco na disponibilidade, qualidade e confiabilidade)
- confiabilidade: prevenção na interrupção da distribuição de energia elétrica
- qualidade: fornecimento de energia e voltagem consistente

CONFORMIDADE

- Multas relacionadas a não-conformidades
- Multas ambientais

CORRUPÇÃO

- governança
- gestão interna
- transparência política

RELACIONAMENTO COM CLIENTE

- satisfação do cliente
- fornecimento de informações relevantes ao consumidor
- conscientização sobre consumo racional de energia

SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

- público interno
- consumidores/clientes
- riscos de saúde para as comunidades relacionados a exposição de campos elétricos e magnéticos
- preparo para emergências (plano para desastres e emergências, serviço de recuperação e restauração)

FUNÇÃOÁRIOS E CONDIÇÕES DE TRABALHO

- turnover, retenção
- qualidade de vida
- treinamento, capacitação

RELACIONAMENTO COM COMUNIDADES

- avaliação de impactos sociais e ambientais

GESTÃO DE FORNECEDORES

- avaliação ambiental, exigência de certificações
- avaliação em práticas trabalhistas
- saúde e segurança ocupacional para contratados e sub contratados
- confiabilidade dos contratados e sub contratados

BIODIVERSIDADE

- gestão de impactos ambientais relacionados a construção de novas usinas
- compensação e recuperação de áreas de vegetação nativa no caso de construção de usinas e linhas de distribuição
- proteção de matas ciliares nos reservatórios

MUDANÇAS CLIMÁTICAS

- gestão de emissões de Gases de Efeito Estufa
- gestão e estratégias de redução/mitigação de emissões adaptação as mudanças climáticas (ex. infraestrutura)

ÁGUA: QUALIDADE E DISPONIBILIDADE

- consumo (retirada de água)
- reuso - gerenciamento de consumo
- impactos na água da produção de termoeletricas, térmicas e hidroelétricas
- uso eficiente da água

USO DE RECURSOS

- consumo de energia
- gestão de eficiência
- redução do consumo de combustíveis

14.7 MATRIZ DE RELACIONAMENTO COM PÚBLICO DE INTERESSE

G4-26 G4-27

RAZÃO DO ENGAJAMENTO	ÁREA GESTORA	FREQUÊNCIA DO ENGAJAMENTO	MÉTODO DO ENGAJAMENTO	MANUTENÇÃO DO ENGAJAMENTO	INDICADOR
CLIENTES					
Prestar atendimento de qualidade, entendendo as necessidades e oportunidades de melhoria contínua	Comercial	Os canais estão disponíveis 24h por dia 7 dias por semana o ano todo	<ul style="list-style-type: none"> • Atendimento Telefônico • Atendimento presencial nas agências • Ouvidoria • Serviços online pelo website • Canal de Ética • Website: www.cpf.com.br (Acesso rápido a serviços) 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisas periódicas de Satisfação do Cliente • Prêmio ABRADÉE 	Pesquisa IASC

RAZÃO DO ENGAJAMENTO	ÁREA GESTORA	FREQUÊNCIA DO ENGAJAMENTO	MÉTODO DO ENGAJAMENTO	MANUTENÇÃO DO ENGAJAMENTO	INDICADOR
COLABORADORES					
Cuidar da segurança e qualidade de vida, provendo condições de desenvolvimento e engajamento ao negócio	Recursos Humanos	Os processos são sistematizados para dar todo suporte ao colaborador diariamente e/ou quando solicitado	<ul style="list-style-type: none"> • Face a Face com os gestores • Universidade Corporativa • Manutenção da Certificação SA8000 • Peças de comunicação e campanhas específicas • Todos os programas permanentes geridos pela área de desenvolvimento do RH. Destaque Programa em Boa Companhia: Blog Em Boa Companhia • Website: intranet – portal de notícias 	<ul style="list-style-type: none"> • Pesquisa bianual de Clima • Pesquisa Guia Exame – Melhores Empresas para trabalhar • Pesquisa Guia Exame • Avaliação anual 360º - Valor Pessoal • Fale Comigo • Canal de Ética 	Pesquisa de Clima
FORNECEDORES					
Manter a transparência nas transações comerciais, estabelecendo relações cada vez mais sustentáveis e seguras para o grupo CPFL Energia	Suprimentos	Sob demanda, conforme cronograma de cada atividade	<ul style="list-style-type: none"> • Ações de Gestão de Contratos • Inspeções de homologação • Visitas às fabricas • Acompanhamento da qualidade de atendimento • Mapeamento que compõe SBM – <i>Suplay Base Management</i> • Programa Rede de Valor • Website: http://www.cpf.com.br/institucional/fornecedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Ferramenta de Gestão • Avaliação Periódica • Prêmio Mais Valor • Jornal do Fornecedor 	SBM - <i>Suplay Base Management</i>
COMUNIDADE					
Ampliar o diálogo, propondo ações socioambientais que melhore a qualidade de vida e humanize a relação com a empresa	Sustentabilidade Comercial	Conforme cronograma dos programas em desenvolvimento	Integração através de: <ul style="list-style-type: none"> • Programa de apoio a gestão hospitalar • Programa de apoio a gestão pública: Apoio aos Conselhos de Direito da Criança e do Idoso • CPFL nas Escolas • CPFL na Comunidade e RGE na Comunidade • Programa de Voluntariado • Website: http://www.cpf.com.br/energias-sustentaveis/investimento-social 	<ul style="list-style-type: none"> • Interação com a comunidade enquanto se desenvolvem as ações • Divulgação das ações sociais na mídia 	Pesquisa bianual de Marca e Imagem – Responsabilidade Social

RAZÃO DO ENGAJAMENTO	ÁREA GESTORA	FREQUÊNCIA DO ENGAJAMENTO	MÉTODO DO ENGAJAMENTO	MANUTENÇÃO DO ENGAJAMENTO	INDICADOR
GOVERNO					
Acompanhar os processos legislativos e ações que possam afetar o negócio, propondo interações e articulando de forma a garantir o compromisso da empresa com seus públicos de interesse	Comercial e Relações Governamentais	Agenda propositiva e quando identificação de oportunidades de interação e/ou negociação	<ul style="list-style-type: none"> Nacional e Estadual: Reuniões e fóruns onde são discutidos processos, leis, decisões e outras pautas que possam influenciar o negócio Municipal: gestão de contratos, acompanhamentos e parceria em obras de eficiência energética, negociações financeiras e apoio a ações governamentais Para o nível municipal existe uma equipe de Consultores de Negócio responsáveis pelas prefeituras. São separados por macro-regiões em toda área de concessão da CPFL 	<ul style="list-style-type: none"> Área de Relações Governamentais Ações Dos Consultores de Negócio Envolvimento dos representantes da empresa em reuniões e eventos relevantes 	
AGÊNCIA REGULADORA					
Manter o entendimento sobre todas as questões regulatórias e garantir o cumprimento das legislações	Compartilhada	Regular e eventualmente uma agenda propositiva para assuntos com maior prioridade	<ul style="list-style-type: none"> Reuniões e fóruns para discutir regulamentação e uniformidade de processos Consultas por contato telefônico e e-mail 	<ul style="list-style-type: none"> Fórum de Ouvidores Conselho de Consumidores Relatórios regulados 	
MÍDIA					
Garantir acessibilidade a informações sobre o negócio, orientando e direcionando de forma propositiva ao entendimento das demandas	Jornalismo	Diário, devido a dinâmica do negócio	<ul style="list-style-type: none"> Interações com os canais externos, apoiando ações operacionais Press-Releases Articulação e organização de eventos jornalísticos: coleta de imprensa e lançamento de produtos/novos negócios Website: http://www.cpf.com.br/imprensa/Paginas/default.aspx 	<ul style="list-style-type: none"> Artigos publicados Divulgação de ações de Eficiência Energética Divulgação de Novos Negócios Sugestão de pautas 	IDM IDI
INVESTIDORES					
Manter um relacionamento coeso e alinhado, garantindo a transparência e confiabilidade das informações	Relações com Investidores	Diário, devido a dinâmica do negócio	<ul style="list-style-type: none"> Monitoramento diário dos papéis Reuniões periódicas com analistas financeiros Interação com fundos de investimentos, bancos e corretoras Website: http://cpfl.riweb.com.br/ 	<ul style="list-style-type: none"> Portal do RI Apoio telefônico e por e-mail e presencial Encontro Anual de Investidores: <i>Investor Day</i> Participação em conferências e organização Non-Deal Road Show 	Nº de reuniões Nº de Coberturas

14.8 CFC 1003/04 NBC T 15 (*)

EMPRESA: CPFL - ENERGIA S.A.	2014	2013
	H001_CONS	H001_CONS
14.8.1 DVA	ENERGIA CONSOLIDADO	ENERGIA CONSOLIDADO
Valor adicionado total a distribuir (em mil R\$):	8.766.905	7.876.452
Distribuição do Valor Adicionado (DVA):	57,5% governo 9,3% colaboradores(as) 8,7% acionistas 23,1% terceiros 1,4% retido"	56,1% governo 9,5% colaboradores(as) 10,6% acionistas 22,3% terceiros 1,4% retido

14.8.2 RECURSOS HUMANOS

	2014 VALOR (MIL REAIS)	2013 VALOR (MIL REAIS)
Remuneração bruta segregada por:		
Empregados	719.194	596.856
Administradores	43.098	21.905
Terceirizados	ND	ND
Autônomos	-	-
Relação entre a maior e a menor remuneração da entidade, considerando os empregados e os administradores	21,03	20,27
Encargos sociais	185.320	175.130
Alimentação	61.294	54.505
Transporte	1.152	4.082
Previdência privada	38.630	39.292
Saúde	39.364	35.338
Segurança e medicina no trabalho	3.193	3.146
Educação (excluídos os de educação ambiental)	2.223	2.454
Cultura	0	-
Capacitação e desenvolvimento profissional	7.742	10.801
Creches ou auxílio-creche	969	951
Participação nos lucros ou resultados	62.283	35.295

INDICADORES DO CORPO FUNCIONAL

Total de empregados no final do exercício	9.136	8.391
Total de admissões	2.405	1.778
Total de demissões	1.635	1.908
Total de estagiários no final do exercício	188	130
Total de empregados portadores de necessidades especiais no final do exercício	289	273
Total de prestadores de serviços terceirizados no final do exercício	ND	ND
Total de empregados por sexo:		
Homen	6.990	6.422
Mulher	2.146	1.969

EMPRESA: CPFL - ENERGIA S.A.	H001_CONS	H001_CONS
------------------------------	-----------	-----------

14.8.2 RECURSOS HUMANOS

	2014 VALOR (MIL REAIS)	2013 VALOR (MIL REAIS)
Total de empregados por faixa etária, nos seguintes intervalos:		
Menores de 18 anos	28	29
De 18 a 35 anos	4.833	4.345
De 36 a 60 anos	4.212	3.961
Acima de 60 anos	63	56
Total de empregados por nível de escolaridade, segregados por:		
Analfabetos	-	-
Com ensino fundamental	1.061	898
Com ensino médio	4.423	5.096
Com ensino técnico	1.483	111
Com ensino superior	1.673	1.855
Pós-graduados	496	431
Percentual de ocupantes de cargos de chefia por sexo:		
Homen	90,06%	85,71%
Mulher	9,94%	14,29%

Informações relativas às ações trabalhistas movidas pelos empregados contra a entidade:

Obs: Processos providos parcialmente ou encerrados por acordo devem ser considerados procedentes.

	2014 VALOR (MIL REAIS)	2013 VALOR (MIL REAIS)
Número de processos trabalhistas movidos contra a entidade	1.520	2.230
Número de processos trabalhistas julgados procedentes	180	165
Número de processos trabalhistas julgados improcedentes	501	44
Valor total de indenizações e multas pagas por determinação da justiça	58.200	107.900

14.8.3 INTERAÇÃO DA ENTIDADE COM O AMBIENTE EXTERNO

	2014 VALOR (MIL REAIS)	2013 VALOR (MIL REAIS)
Educação (exceto a de caráter ambiental)	125	909
Cultura	8.723	11.992
Saúde e saneamento	346	634
Esporte e lazer, (não considerado os patrocínios com finalidade publicitária)	1.373	1.553
Habitação	-	-
Alimentação	-	-

EMPRESA: CPFL - ENERGIA S.A.	H001_CONS	H001_CONS
------------------------------	-----------	-----------

14.8.3 INTERAÇÃO DA ENTIDADE COM O AMBIENTE EXTERNO

	2014 VALOR (MIL REAIS)	2013 VALOR (MIL REAIS)
Informações relativas à interação com os clientes		
Número de reclamações recebidas diretamente na entidade (***)	1.964.743	1.778.161
Número de reclamações recebidas por meio dos órgãos de proteção e defesa do consumidor (***)	1.383	988
Número de reclamações recebidas por meio da justiça	6.025	7.228
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

14.8.4 INTERAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE

	2014 VALOR (MIL REAIS)	2013 VALOR (MIL REAIS)
Investimentos e gastos com manutenção nos processos operacionais para a melhoria do meio ambiente	31.837	37.407
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	57.625	59.047
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	-	-

14.9 DISPOSIÇÕES FINAIS

Informações Consolidadas

RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO

O RELATÓRIO DE ASSEGURAÇÃO LIMITADA DOS AUDITORES INDEPENDENTES SOBRE AS INFORMAÇÕES DE SUSTENTABILIDADE CONTIDAS NO RELATÓRIO ANUAL 2014

Aos Administradores
CPFL Energia S.A.
Campinas- SP

INTRODUÇÃO

Fomos contratados pela CPFL Energia S.A. ("CPFL Energia") para apresentar nosso relatório de asseguração limitada sobre a compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual 2014 da CPFL Energia S.A., relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2014 ("Relatório Anual 2014").

RESPONSABILIDADES DA ADMINISTRAÇÃO SOBRE O RELATÓRIO ANUAL 2014

A administração da CPFL Energia é responsável pela compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual 2014 de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-G4) e pelos controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorções relevantes, independentemente se causadas por fraude ou erro.

RESPONSABILIDADE DOS AUDITORES INDEPENDENTES

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre a compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual 2014, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com NBC TO 3000 - "Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão", emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade ("CFC"), que é equivalente à norma internacional ISAE 3000 - Assurance Engagements Other than Audits or Reviews of Historical Financial Information, emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB). Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência, e que o trabalho seja executado com o objetivo de se obter segurança limitada de que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual 2014, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 e a ISAE 3000 consiste, principalmente, de indagações à administração e outros profissionais da CPFL Energia envolvidos na elaboração das informações de sustentabilidade, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para se obter evidência que possibilite concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações de sustentabilidade, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação e apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual 2014, de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas onde distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

(a) o planejamento dos trabalhos, considerando a relevância, o volume de informações quantitativas e qualitativas e os sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração das informações de sustentabilidade constantes do Relatório Anual 2014 da CPFL Energia;

(b) o entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;

(c) aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual 2014.

(d) Obtenção de evidências dos indicadores do GRI - G4, selecionados como os mais relevantes (materiais), contidos no Relatório Anual 2014, e apresentados no "Sumário GRI".

Os trabalhos de asseguarção limitada compreenderam, também, a aplicação de procedimentos quanto à aderência com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-G4) aplicáveis na elaboração das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual 2014.

Acreditamos que a evidência obtida em nosso trabalho é suficiente e apropriada para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

ALCANCE E LIMITAÇÕES

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguarção limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião sobre a compilação e adequada apresentação das informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual 2014. Conseqüentemente, não nos foi possível obter segurança razoável de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguarção razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho com o objetivo de emitir uma opinião, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual 2014. Dessa forma, não expressamos uma opinião sobre essas informações.

Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitas a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os exercícios anteriores, nem em relação a projeções futuras e metas.

CONCLUSÃO

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações de sustentabilidade contidas no Relatório Anual 2014 da CPFL Energia S.A. não tenham sido compiladas e adequadamente apresentadas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as diretrizes do Global Reporting Initiative (GRI-G4).

OUTROS ASSUNTOS

AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES CONTÁBEIS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2014

As demonstrações contábeis da CPFL Energia referentes ao exercício social findo em 31 de dezembro de 2014 foram auditadas por outros auditores independentes, que emitiram sua opinião de auditoria em 16 de março de 2015, sem ressalvas. Os indicadores de desempenho sociais e ambientais baseados em informações contábeis, e apresentados no Relatório Anual 2014 da CPFL Energia, foram extraídos dessas demonstrações contábeis, as quais não foram objeto de asseguarção para fins desta revisão.

Campinas, 17 de abril de 2015

PricewaterhouseCoopers

Auditores Independentes

CRC 2SP000160/O-5

Marcos Roberto Sponchiado

Contador CRC 1SP175536/O-5

Edmilson Monutti

INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

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

CRÉDITOS

DIREÇÃO GERAL

Diretoria de Sustentabilidade

ORIENTAÇÃO DE CONTEÚDO

Rodolfo Nardez Siroi | Carlo Linkevieius Pereira | Natalia Tadokoro

COLETA DE INFORMAÇÕES

Grupo de Trabalho de Desempenho em Sustentabilidade e Áreas Internas

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Casemiro Lucio De Moraes Neto | Carlo Linkevieius Pereira | Natalia Tadokoro

PARCEIROS EXTERNOS

CONTEÚDO, REDAÇÃO E PROJETO GRÁFICO

Keyassociados – www.keyassociados.com.br

TRADUÇÃO

Tristar Traduções

FOTOGRAFIA

Banco de Imagens CPFL Energia

CONTATO

Diretoria de sustentabilidade – sustentabilidade@cpfl.com.br

Agradecemos os profissionais do Grupo CPFL Energia que forneceram as informações necessárias para a elaboração do Relatório Anual 2014, incluindo as equipes dos empreendimentos de geração (Foz do Chapecó, Enercan, Baesa, Complexo Ceran e CPFL Renováveis), as pessoas que participaram na nossa pesquisa de temas relevantes e contribuíram com observações importantes, bem como todos os parceiros externos.

