

# Relatório Anual 2020



Este é um PDF navegável.  
Clique nos itens do sumário e do  
menu para navegar de acordo  
com o seu interesse.





# Sumário

## Mensagens

Mensagem do Conselho de Administração  
Mensagem do Presidente

## Covid-19

Compromisso com nossos públicos

## A CPFL Energia

Nossos negócios  
Destaques de 2020  
Prêmios e reconhecimentos

## Governança

Estrutura de governança  
Gestão de riscos

## Gestão sustentável dos negócios

Modelo de negócios  
Planejamento estratégico  
Desenvolvimento sustentável

## Energias sustentáveis

Energia do futuro  
Segurança de barragens  
Gestão ambiental  
Mudanças climáticas

## Soluções inteligentes

Negócios inteligentes  
Cliente no centro  
Inovação e transformação

## Valor compartilhado

Saúde e segurança  
Responsabilidade na cadeia de fornecimento  
Geração de valor para a sociedade

## Habilitadores

Desenvolvimento de pessoas  
Ética e Transparência  
Diversidade e Inclusão

## Desempenho dos negócios

Cenário macroeconômico e setorial  
Resultados econômico-financeiros

## Sobre o relatório

## Anexo de conteúdo GRI

## Sumário de conteúdo GRI

Relatório de Asseguração  
Créditos





# Mensagens

Fachada sede Campinas/SP

- > MENSAGEM DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO
- > MENSAGEM DO PRESIDENTE



# Mensagem do Conselho de Administração

## RETROSPECTIVA 2020

O ano de 2020 será, com certeza, inesquecível em nossa memória. A súbita pandemia de Covid-19 causou um grande impacto no mundo inteiro. O trabalho e a vida das pessoas, assim como a expansão de negócios, foram fortemente afetados. Diante do cenário desafiador, a CPFL Energia manteve o foco no seu planejamento estratégico e tomou ações decisivas, com assertividade e implementação em larga escala. A campanha “Ano da Segurança” foi lançada com o objetivo de fortalecer a conscientização e a fiscalização da segurança, melhorando amplamente a gestão deste tema no Grupo CPFL.

A companhia realizou grandes esforços que resultaram em um desempenho significativo dos negócios, apesar dos efeitos negativos da pandemia. A empresa tem caminhado em direção ao objetivo de se tornar líder em energia no Brasil e na América Latina, criando continuamente valor para a empresa e para o mercado.

> **Sobre o controle da infecção por Covid-19** – diante da grave situação da pandemia no Brasil, a empresa reforçou o tema saúde e segurança dos colaboradores como prioridade. O Comitê de Crise, composto pela alta liderança, adotou medidas como a realização periódica de reuniões para monitorar e guiar o sistema preventivo de saúde antecipadamente, tomando decisões em tempo real, com ações imediatas e reportes diários para diferentes níveis. Testes para a identificação do vírus, realizados periodicamente e com controle rigoroso das infecções, bem como medidas de redundância, foram aplicados com base em experiências compartilhadas pela State Grid Corporation of China (SGCC). As doações realizadas pela CPFL e pela SGCC aos hospitais para o combate à Covid-19 têm sido amplamente reconhecidas por todos os setores.

> **Sobre eficiência operacional e resultados** – a CPFL utilizou todos os meios para enfrentar os severos desafios trazidos pela grave situação da pandemia ao setor elétrico e obteve bons resultados nos índices regulatórios de DEC e FEC, que foram de 7,65 horas e 4,53 vezes por ano e por cliente, respectivamente, o melhor registro da história. A integração dos negócios de geração convencional e renovável foi concluída com sucesso. A geração convencional obteve índice

de disponibilidade anual de 98,62%, mantendo a liderança no setor elétrico brasileiro. O mesmo indicador para os parques eólicos, que tiveram a operação e manutenção primarizados, aumentou significativamente, para 93,2%. No dia 18 de dezembro, 645 aerogeradores da CPFL Renováveis estavam totalmente disponíveis para operação, alcançando pela primeira vez o índice de 100% de disponibilidade, criando um recorde histórico desde sua implantação em 2011. Em relação aos negócios de mercado, a CPFL Soluções está entre os quatro maiores *players* do Brasil em vendas no mercado livre e é o maior *player* em vendas de energia incentivada.

Com a otimização do CAPEX e OPEX, a captura de janelas certas de financiamento e a melhoria da eficiência da operação da rede e dos equipamentos, entre outras ações, a empresa alcançou resultados operacionais notáveis, com um aumento de 34,9% no lucro líquido.

> **Sobre o Corporate Culture Inclusion Program (CCIP)** – a CPFL Energia é uma conceituada empresa brasileira privada de energia, com uma história centenária e características diferenciadas na cultura corporativa e no desenvolvimento dos negócios. Como a maior empresa de serviços públicos do mundo, a SGCC ficou em 3º lugar na Fortune Global 500

## ODS ATENDIDOS



em 2020. A corporação adquiriu, e opera com sucesso, ativos de energia em dez países diferentes e possui uma rica experiência em diversidade cultural. A SGCC está promovendo firmemente a estratégia de construir uma empresa mundial, líder em interconexão de energia, com características chinesas. Sem esquecer-se de sua própria cultura, o Grupo CPFL combinou metodologias internacionais avançadas às melhores práticas brasileiras, bem como as experiências gerenciais e técnicas maduras da State Grid e criou uma estrutura de cultura corporativa inclusiva que atende aos requisitos de desenvolvimento de alta qualidade desse novo momento. A elaboração de um plano de trabalho detalhado, para implementação de 2020 a 2025, foi realizada com base em esforços conjuntos da equipe sino-brasileira, resultando em soluções e contribuições para otimização de cada uma das frentes de trabalho, estabelecendo um plano prático de cultura corporativa inclusiva, que atenda às necessidades de curto e longo prazos da empresa.

**> Perspectiva de desenvolvimento** – Como a pandemia do novo coronavírus ainda não foi erradicada, obviamente o crescimento econômico do Brasil ainda será um desafio em 2021. Mas temos certeza que, por ser a maior economia da América do Sul, o povo brasileiro superará as dificuldades trazidas pela Covid.

Em relação à conjuntura econômica, a

contínua urbanização e a expansão comercial podem fazer com que o consumo de energia elétrica aumente gradativamente. No entanto, as variações das condições climáticas, como intensidade de precipitações e de ventos, de difícil previsibilidade, podem afetar a garantia da oferta de energia.

Hoje em dia, a transformação do setor de energia está evoluindo em ritmo acelerado globalmente e soluções inovadoras e disruptivas foram amplamente criadas. Diante das mudanças climáticas globais, alcançar um desenvolvimento inovador e cumprir as responsabilidades sociais também são novos desafios que temos pela frente.

Como uma empresa de utilidade pública, precisamos inovar ainda mais na qualidade dos serviços, melhorar a segurança e a estabilidade na geração e no fornecimento de energia, acelerar o desenvolvimento de qualidade da CPFL e contribuir para o progresso social e econômico de toda a sociedade.

Acompanhando a trajetória de crescimento da empresa, os talentos são a força motriz para o desenvolvimento dos negócios. Com base nos princípios de mercado e nos treinamentos profissionais intensificados, a melhoria das habilidades práticas será fortalecida, otimizando a avaliação de desempenho e ampliando o intercâmbio entre a State Grid e a CPFL em termos de gestão, tecnologia e



## A CPFL Energia realizou grandes esforços que resultaram em um desempenho significativo, apesar dos efeitos negativos da pandemia

melhoria de serviços, através de um pool de talentos compostos por profissionais altamente capacitados, inovadores e com excelentes qualidades pessoais.

### PERSPECTIVA PARA 2021

Em 2021, a CPFL tem como objetivo estratégico o compromisso de criar valor para a corporação e seus acionistas. Ao focar no desenvolvimento sustentável e seguindo o plano estratégico, a empresa promoverá ainda mais suas competências-chave, o avanço da cultura corporativa inclusiva, o reforço do controle de riscos, a melhoria contínua da qualidade e da eficiência no desenvolvimento dos negócios, ao mesmo tempo em que fortalece sua marca e sua influência no setor elétrico brasileiro.

**> Fortalecimento das competências-chave** – a empresa fortalecerá a inovação e implementará programas de digitalização, como serviço de marketing, sistemas de gestão e operação de rede digitais, de modo a promover a quali-

dade do fornecimento de energia e do atendimento ao cliente. À medida que os negócios de geração e transmissão estão se tornando mais importantes na empresa, nós buscaremos melhorar a eficiência operacional dos ativos de energia renovável e aumentar o retorno em geração convencional, bem como expandir a atuação no segmento de transmissão. Os negócios de mercado serão fortalecidos com foco na competitividade e nos estudos de mercado. Também será dada grande importância ao aumento do valor da empresa, à padronização da divulgação de informações e à comunicação regular com todos os investidores e acionistas, fortalecendo a nossa marca corporativa.

> **Reforço do controle de risco** – no período pós-pandemia, a incerteza, a complexidade e a durabilidade dos impactos terão efeitos em nosso trabalho e nossa vida. Precisamos estabelecer um mecanismo de trabalho eficaz, ao mesmo tempo em que superamos a sensação de casualidade e paralisia, o que nos permitirá avançar em nossas operações, desenvolvimento de negócios e atendimento ao cliente. A empresa realizará uma série de atividades relacionadas ao amplo controle e à expansão da cultura de segurança, com o objetivo de aumentar a consciência e a capacidade preventiva de todos os funcionários, criando um ambiente seguro e sustentável para a companhia.

> **Promoção da cultura corporativa inclusiva** – após a implementação parcial do CCIP em 2020, avaliaremos o

que foi atingido e o que ainda precisa ser alcançado, e continuaremos trabalhando nos planos de ação. Por meio de três fundações (Qualidade dos Ativos, Competência dos Colaboradores e Reconhecimento dos *Stakeholders*) e cinco pilares (Culturas de Segurança, Governança e Gestão, *Compliance*, Inovação e Sustentabilidade) como principais direcionadores, acreditamos que a empresa será impulsionada para assegurar a prosperidade dos negócios.

> **Busca do desenvolvimento sustentável** – atualmente, em todo o mundo, o desenvolvimento sustentável é definido para que todas as partes tenham os seus interesses atendidos e cooperem entre si. Procuramos fazer o nosso melhor para praticar o desenvolvimento sustentável através da implementação do nosso Plano de Sustentabilidade, contribuindo aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da ONU, ao mesmo tempo em que construímos um clima harmonioso entre a empresa, o setor elétrico e as comunidades.

A CPFL intensificará seus esforços no cumprimento da responsabilidade social, com dedicação constante a programas como CPFL nos Hospitais, Café Filosófico, CPFL Jovem Geração e outros programas sociais, que podem cooperar com o desenvolvimento econômico e da sociedade, além de fortalecer a reputação da companhia.

Por fim, mas não menos importante, em nome do Conselho de Administração da



Wen Bo, Presidente do Conselho de Administração da CPFL Energia

CPFL, gostaria de estender meus agradecimentos à alta liderança e a todos os colaboradores que têm contribuído e se esforçado para a transformação da empresa. Agradeço sinceramente às comunidades que nos ajudaram no crescimento do nosso negócio. Em 2021, a SGCC continuará apoiando a CPFL em sua expansão, apesar das incertezas à frente. Por mais complicada que seja a situação, estamos confiantes de que lutaremos juntos, enfrentando os desafios e ampliando a nossa capacidade de operação e o nível de nossos serviços, assim como a alta *performance* do grupo CPFL.

**Wen Bo**

Presidente do Conselho de Administração da CPFL Energia S.A.

# Mensagem do Presidente

GRI 102-14

O ano de 2020 ficou marcado em decorrência da pandemia do coronavírus. Nesse cenário de incertezas, não medimos esforços para garantir a saúde e a segurança de nossos colaboradores e públicos com os quais nos relacionamos, preservar nossa atividade, um serviço essencial à população, bem como manter a liquidez e saúde financeira da companhia.

Acionamos nosso Comitê de Crise, composto pela alta liderança, cuja atuação diária foi fundamental para avaliação em tempo real da situação da crise e tomada de decisões ágeis e assertivas sobre o efeito da pandemia nos colaboradores e nos negócios. Foi decisão do Comitê, por exemplo, migrar mais de quatro mil colaboradores do nosso time para o trabalho remoto e desenvolver um plano de saúde e segurança com ações específicas para manter mais de nove mil colaboradores em campo, garantindo o fornecimento de energia elétrica aos clientes.

Falando em nossos clientes, a experiência deles com a CPFL Energia segue sendo uma de nossas maiores prioridades e também se manteve como foco central de nossas ações. Investimos em canais digitais, com a introdução do WhatsApp e da inteligência artificial, como o uso da robotização para a validação de documentos. Hoje, já temos 90 serviços disponibilizados de forma on-line, e em totens de atendimento,

facilitando a vida dos clientes e evitando aglomerações em nossas agências. Acrescentamos um milhão de unidades consumidoras à nossa base de contas digitais, totalizando cerca de 3,5 milhões nesta modalidade. Adicionamos novas formas de pagamento, como o cartão de crédito, uma parceria com a PicPay, e o corona-voucher, e novas opções para parcelamento de faturas. Realizamos, ainda, ações para cadastramento massivo de clientes baixa renda no Programa Tarifa Social de Energia, aumentando em mais de 40% a base de clientes com este benefício.

Apesar dos desafios impostos pela pandemia, mantivemos nosso plano de investimentos, com alocação de R\$ 2.808 milhões no período, para garantir a expansão, a confiabilidade e a segurança dos serviços para nossos clientes. Avançamos nos projetos estruturantes e de inovação, transformação digital e automação em Distribuição, como a plataforma Advanced Distribution Management System (ADMS) — que integra uma ampla base de dados e permite o monitoramento dos ativos com mais agilidade e assertividade — e soluções, como telemedição e digitalização das equipes em campo. Em Geração, preservamos os aportes e o cronograma das construções da PCH Cherobim, no Paraná, e do Complexo Eólico Gameleira, no Rio Grande do Norte.

Nossos resultados foram afetados pela pandemia, mas já demonstraram sinais de recuperação ainda em 2020, especialmente pela retomada do consumo de energia, pelo controle da inadimplência e pela redução das taxas de juros no nosso país. Nossa capacidade de adaptação dos processos internos e da gestão do caixa preservaram a operação e permitiram a manutenção das nossas atividades. Alcançamos Lucro Líquido de R\$ 3.707 milhões e Ebitda de R\$ 6.780 milhões, altas de 34,9% e 6,0% em comparação a 2019, respectivamente.

A pandemia foi também o momento de reafirmarmos nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável no sentido amplo, dos pontos de vista ambiental, econômico e social. Após a oferta pública de ações (*follow-on*) em 2019, voltamos a integrar o ISE da B3 na carteira 2020/21 e colocamos em prática nosso Plano de Sustentabilidade 2020-2024, estruturado no ano anterior, antecipando

**Apesar dos desafios impostos pela pandemia, mantivemos nosso plano e investimentos de R\$ 2.808 milhões em expansão, a confiabilidade e segurança.**

as tendências relacionadas à agenda ESG (sigla em inglês para aspectos ambientais, sociais e de governança). Composto por 15 compromissos públicos relacionados aos pilares Energias Sustentáveis, Soluções Inteligentes e Valor Compartilhado, o plano está alinhado à nossa estratégia de negócios, aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aos Princípios do Pacto Global da ONU.

## Colocamos em prática nosso Plano de Sustentabilidade 2020-2024, estruturado no ano anterior, composto por 15 compromissos

Escolhi destacar aqui um ponto, sob a perspectiva do pilar de Valor Compartilhado, devido à relevância do tema saúde em 2020. Mantivemos o investimento previsto de R\$ 150 milhões para o Programa CPFL nos Hospitais, que beneficiará cerca de 300 entidades em nossa área de concessão, até 2024. Desde o início do programa, já foram investidos R\$ 72,2 milhões em 84 unidades. Especificamente como apoio às iniciativas de combate ao Coronavírus, doamos R\$ 5 milhões a 20 hospitais que integram o Programa CPFL nos Hospitais e R\$ 1 milhão ao Programa “Salvando Vidas”, do BNDES. Nosso acionista majoritário, a State Grid Corporation of China (SGCC), doou 120 mil máscaras, sendo que 60 mil foram destinadas ao governo do estado de São Paulo e outras 60 mil à Prefeitura de Campinas.

Tempo de crise é tempo de se reinventar, tempo de provar que há sempre soluções inovadoras quando se tem um propósito inspirador: desenvolver pessoas a atingirem o seu potencial máximo. Em 2020, a Universidade CPFL buscou no mercado as grandes tendências de educação on-line e rapidamente criou um portfólio diversificado com metodologias interativas, formatos flexíveis e conteúdos estimulantes para atender os nossos públicos. Foram investidos R\$ 16 milhões em ações de treinamento, tanto para liderança, que teve um papel primordial durante toda a pandemia, quanto para os demais colaboradores, com foco na melhoria da performance e adaptação ao novo cenário. Mantivemos também todas as escolas de capacitação para a comunidade (eletricistas, projetistas, operadores) adaptadas a esse ambiente, com mais de 550 profissionais em formação para o mercado de trabalho.

A interação cultural Brasil-China foi fortalecida neste período, com o lançamento do Corporate Culture Inclusion Program (CCIP), projeto que fomentará o compartilhamento de sinergias e melhores práticas com a State Grid Corporation of China (SGCC), nosso acionista majoritário. Fundamentada em cinco pilares (Segurança, Governança e Gestão, Compliance, Inovação e Sustentabilidade), a iniciativa endereçará nossas ações sob a ótica de cultura organizacional.



Gustavo Estrella,  
Presidente da CPFL Energia

Encerramos 2020 otimistas em relação às transformações do setor elétrico e da CPFL Energia: nossa condição financeira favorável, com baixa alavancagem, abre oportunidades de crescimento com potencial de geração de valor aos nossos acionistas nos próximos anos.

A pandemia ainda não acabou, mas o que fez com que passássemos por 2020 da forma como descrevi, foi a competência, a dedicação e o engajamento do nosso time. Mais de treze mil pessoas que se reinventaram para continuarmos prestando diariamente um serviço de excelência, sempre com segurança. Também não podemos deixar de agradecer a confiança e o apoio dos nossos acionistas, clientes, fornecedores e da sociedade em geral.

**Gustavo Estrella**  
Presidente da CPFL Energia





> COMPROMISSOS  
COM NOSSOS PÚBLICOS

# Covid-19



Colaborador CPFL Energia e filho



# Responsabilidade, consciência e cuidado

Logo no início da pandemia do novo coronavírus no Brasil, acionamos nosso Comitê de Crise, com envolvimento de toda a gestão e a alta liderança da CPFL Energia, para acompanhamento diário de possíveis impactos e garantia de tomada de decisões rápidas e assertivas.

Com o apoio da State Grid, adotamos medidas preventivas em linha com as recomendações de autoridades sanitárias e órgãos reguladores, tendo como prioridade a saúde e a segurança de nossos colaboradores e da sociedade, a preservação de nossos parceiros e a continuidade de nossos serviços, bem como a disciplina financeira da companhia.

Adicionalmente, vale destacar o trabalho intenso e desafiador que realizamos em interações entre ANEEL, MME e outros agentes, para criação da Conta Covid, um instrumento bancário que antecipava recursos às distribuidoras e garantir a mitigação de impactos tarifários para o consumidor. Essa solução foi fundamental para garantir a liquidez do setor elétrico e atenuar as pressões causadas pela redução da carga e pelo aumento da inadimplência sobre o caixa das distribuidoras no Brasil.

Ressaltamos ainda os esforços em tecnologia da informação para a garantia de toda a infraestrutura necessária aos colaboradores, às atividades em campo, aos clientes e aos demais *stakeholders*.

Confira a seguir algumas das medidas adotadas ao longo do ano, alinhadas ao nosso compromisso com todos os públicos com os quais nos relacionamos.

Com o apoio da State Grid, adotamos medidas preventivas para preservar a saúde e a segurança de todos

## ODS ATENDIDOS



Institucional: doações para combate à Covid 2020

# Compromisso com nossos públicos

## COLABORADORES

- Antecipação da campanha de vacinação contra a gripe (mais de 13 mil doses aplicadas entre quadro próprio e terceiros que dividem mesmo local de trabalho) e **adoção imediata de homeoffice para 100% dos colaboradores** (4 mil pessoas) em funções administrativas, bem como para equipes do Centro de Monitoramento de Ativos e de *call center*, e garantia de todos os equipamentos de saúde e segurança — incluindo máscaras, álcool em gel e termômetros — para os mais de 9 mil colaboradores em campo;

## Estruturamos a célula de saúde com serviço de assistência médica, orientação e atendimento aos colaboradores

- **Descentralização das equipes** dos Centros de Operação e das Bases Operacionais e Subestações, com novos locais de trabalho, com menos pessoas e maior distância entre elas;
- **Limitação de equipes** de projetos em construção nos alojamentos, assim como higienização e rodízios nos refeitórios e transporte;

- Procedimentos de higienização constante, restrição de circulação, disponibilização de álcool em gel, maior espaçamento entre pessoas, aferição de temperatura e **testes semanais de Covid** para identificar casos em colaboradores de atividades essenciais, como centro de operações e usinas e com comunicação imediata à Célula de Saúde;

- **Digitalização das equipes de campo**, com uso de *tablets* e *analytics* para identificar e orientar sobre aglomerações;

- **Estruturação da célula de Saúde** com serviço de assistência médica, orientação e atendimento aos colaboradores, com instalação em Campinas, Sorocaba e Santos, no estado de São Paulo, e em São Leopoldo, Santa Maria, Santa Rosa e Caxias do Sul, no estado do Rio Grande do Sul;

- **Reforço de campanhas** com informações sobre saúde e segurança, *hub* sobre a Covid-19 nos canais internos, tanto no portal de intranet quanto no aplicativo para colaboradores, e reuniões diárias entre as lideranças e suas equipes, especialmente do campo, para apoiá-los;



Colaboradores da CPFL Energia

- **Pesquisa on-line diária** com colaboradores, com questões sobre saúde e possíveis sintomas, e monitoramento diário dos casos de Covid-19;
- **Instalação de câmeras** em obras para monitoramento em tempo real, a fim de reduzir o deslocamento de equipes;
- **Fortalecimento do Programa Fale Comigo**, que abrange suporte para assuntos de natureza pessoal, voltado para questões vinculadas a atendimento psicológico, serviço social, jurídico, gestão financeira e fonoaudiologia;
- **Ginástica laboral** por meio de vídeo e orientações sobre ergonomia, bem como aulas virtuais de *mindfulness* e *podcast* sobre saúde mental.

## CLIENTES

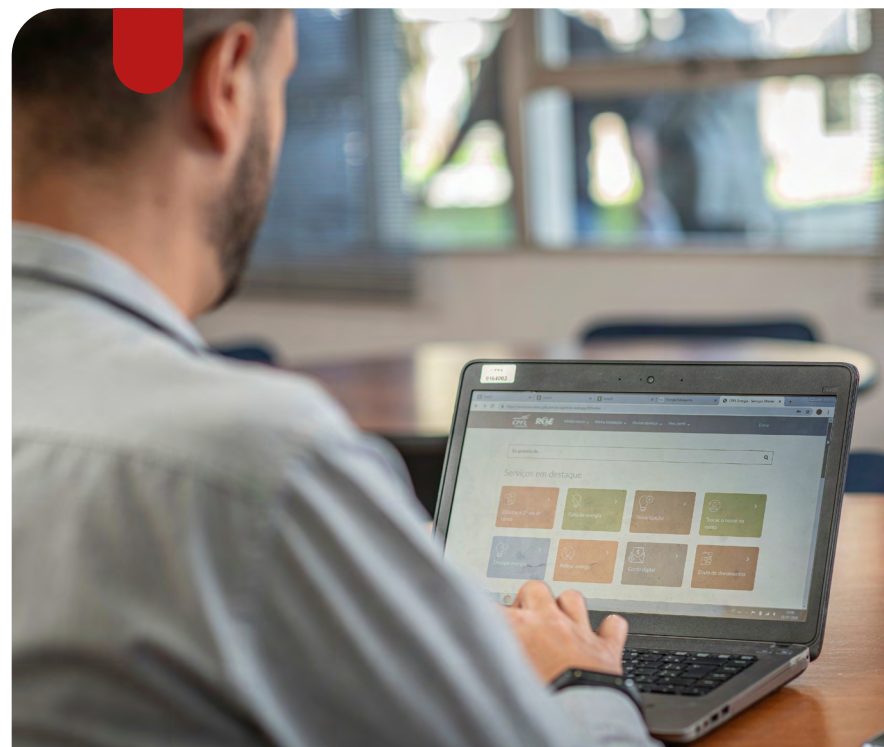
- **90 serviços disponibilizados** por meio de canais digitais (site Serviço On-line CPFL, ChatBot, WhatsApp, aplicativo com navegação gratuita durante a pandemia, entre outros);
- **Aceleração da digitalização de nossas agências**, com a implementação de totens de atendimento digital, para evitar filas e aglomerações, bem como campanhas informando sobre os canais digitais nas agências, em comerciais de televisão, mídia on-line e off-line;
- **War Room** (local centralizado para melhor interação e rápida tomada de decisão entre equipes) para entender as dificuldades de cada região e garantir a reabertura das agências, após liberação da ANEEL, seguindo todos os protocolos de saúde e segurança de colaboradores e clientes;
- Reforço no **atendimento via call center**;
- **Novas condições de pagamento**: adoção de meios como PicPay e corona-voucher, bem como oferta de parcelamento de faturas e utilização de cartão de crédito, além de implantação do pagamento *delivery*, com envio de equipes com máquinas de cartão às residências dos clientes;
- **Plano de negociação para clientes do Grupo A** (alta tensão) de serviços essenciais e com maior impacto da crise da Covid-19 no curto prazo;
- **Plano de ação para cadastramento massivo de clientes aderentes ao benefício da Tarifa Social de Energia**, programa criado pelo governo federal para oferecer descontos na conta de energia. Em 2020, a ANEEL liberou descontos de até 100%, durante três meses, para consumo até 220 kWh;
- **Campanhas de rádio e mídia geolocalizada** na área de concessão da RGE, bem como por meio de nossos canais próprios, frente à suspensão da leitura do consumo de energia pelos órgãos competentes na região Sul. O objetivo foi apoiar o cliente da distribuidora a realizar sua medição, em vez de ser cobrado pela média, e incluir os dados de seu consumo em nosso site;
- **Novos acordos bilaterais com baixo nível de judicialização** para clientes do mercado livre de energia, bem como apoio por meio de informações em nossas redes sociais sobre planejamento, gestão de crise e suporte de Recursos Humanos às equipes dos clientes.

**Disponibilizamos 90 serviços nos canais digitais e oferecemos novas condições de pagamento**

## FORNECEDORES

- **Análise de risco do fornecedor** e nível de impacto frente à pandemia, por meio de análise de caixa, impacto em receita e absenteísmo, entre outros fatores;
- **Apoio aos fornecedores** com base na análise de risco e busca de alternativas em contratos para mitigação de impactos;
- **Realocação de equipes de empresas terceirizadas** que seriam suspensas por proibição de determinadas atividades, como corte de energia por inadimplência, para outras atividades correlatas;
- Intensificação de **contratos digitais**.

Colaborador acessando os canais de atendimento digitais



## SOCIEDADE

- Nosso acionista majoritário, State Grid Corporation of China (SGCC), **doou 120 mil máscaras**, sendo que 60 mil foram destinadas ao governo de estado de São Paulo e outras 60 mil à Prefeitura de Campinas (SP);
- **Doação de R\$ 5 milhões**, pelo Instituto CPFL, a 20 hospitais que integram o Programa CPFL nos Hospitais, da área de concessão de nossas distribuidoras, além dos investimentos na ordem de R\$ 51,3 milhões em ações de eficiência energética, beneficiando 63 hospitais em 2020;
- Destinação pelo Instituto CPFL de **R\$ 1 milhão ao Programa Salvando Vidas**, do BNDES, que beneficiará mais de mil hospitais públicos em todo o país;
- **Ação para incentivar a doação**, por clientes e colaboradores, aos hospitais em nossas áreas de concessão, por meio da conta de energia. A iniciativa resultou em R\$ 4,2 milhões doados a instituições de saúde nas regiões onde atuamos;
- **Mobilização entre CPFL Paulista, O Boticário e Sanasa para doação de kits de higiene**, contendo álcool em gel, para a população em situação de vulnerabilidade social das cidades de Jarinu, Piracicaba e Valinhos (SP), a fim de contribuir para o combate à Covid-19.



Cerimônia de doações - CPFL e State Grid

**Pelo Instituto CPFL, doamos R\$ 5 milhões, a 20 hospitais que integram o Programa CPFL nos Hospitais, e R\$ 1 milhão ao Programa Salvando Vidas, do BNDES**

## INTERAÇÃO COM ÓRGÃOS REGULADORES

- Interação com a Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Ministério de Minas e Energia (MME) e outros agentes para a criação da Conta Covid, um empréstimo bancário que antecipa recursos às distribuidoras ao mesmo tempo em que mitiga os impactos tarifários para o consumidor;
- Acompanhamento diário e interlocução com órgãos reguladores e demais agentes locais e nacionais para a rápida adoção de medidas de conformidade frente às regulamentações relacionadas à gestão da crise (fechamento temporário de agências e posterior reabertura, suspensão temporária do corte de energia por inadimplência, entre outras).



# A CPFL Energia

- > NOSSOS NEGÓCIOS
- > DESTAQUES DE 2020
- > PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS

Manutenção em linha viva



# A CPFL Energia atua em toda a cadeia

Com mais de 100 anos de protagonismo no setor elétrico, a CPFL Energia S.A. atua em toda a sua cadeia, com negócios de geração, transmissão, distribuição, serviços e soluções para seus clientes. Estamos presentes em 11 estados, em todas as regiões do país, onde contribuimos para o desenvolvimento econômico, entregando energia limpa, confiabilidade e segurança para milhões de pessoas. **GRI 102-1; 102-2; 102-5**

Nossa gestão de ativos e DNA de excelência são reforçados pelo nosso acionista majoritário, a State Grid Corporation of China (SGCC), maior empresa do mundo em energia elétrica. Com histórico de inovação e tecnologias avançadas para o setor, a empresa chinesa impulsiona nossos aperfeiçoamentos tanto de qualidade, quanto de eficiência e, ao mesmo tempo, a geração de valor para a corporação e para seus acionistas.

Nosso propósito de levar energia sustentável à população é alavancado por nossos 13.607 colaboradores que, orientados pelo Nosso Jeito de Ser, nos permitem alcançar resultados diferenciados com segurança, colaboração, inovação, sustentabilidade, excelência e integridade. Veja o quadro completo em **GRI 102-8**

## Missão, Visão e Valores GRI 102-16



### MISSÃO

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



### VISÃO

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



### VALORES

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

# Nossos negócios

GRI 102-2; 102-6; 102-7

Somos a segunda maior distribuidora do país em volume de energia vendida, com 14% de participação no mercado nacional e atendimento a cerca de 10 milhões de clientes em 687 municípios.

**GRI EU3**

Em Geração, contamos com 4.305 MW de capacidade instalada e somos a terceira maior geradora privada do país, além de líder em geração renovável, com atuação em fontes hidrelétrica, eólica, biomassa e solar. **GRI EU1**

Investimos também em negócios de Transmissão de nicho e atuamos em escala nacional por meio da CPFL Soluções, que compreende soluções integradas em gestão e comercialização de energia, eficiência energética, geração distribuída, infraestrutura energética e serviços de consultoria.

## ODS ATENDIDOS



## A CPFL atende cerca de 10 milhões de clientes, é a terceira maior geradora privada do país e a líder em geração renovável

Complexo Eólico Aracati II





# Nossas marcas

GRI 102-2; 102-7



## GERAÇÃO

Produção de energia e comercialização nos ambientes de contratação regulada e no mercado livre.



## CPFL GERAÇÃO

*Holding dos ativos de geração do grupo, compreendendo a CPFL Renováveis, além de seis usinas hidrelétricas (UHEs) e duas usinas termelétricas (UTEs).*

**CPFL Renováveis:** dedicada à geração a partir de fontes renováveis, atua por meio de duas UHEs, 43 pequenas centrais hidrelétricas (PCH); seis centrais geradoras hidrelétricas (CGHs); 45 parques eólicos; oito UTEs de biomassa; e uma usina solar;

**Em construção:** uma PCH (28 MW) e quatro parques eólicos (82 MW).  *Pipeline em desenvolvimento: 3. 350 MW em projetos eólicos, solares e de PCHs.*



## DISTRIBUIÇÃO

Fornecimento de energia aos consumidores finais, por meio de quatro distribuidoras.

**CPFL Paulista:** atua em 234 municípios no interior do estado de São Paulo e atende 4,67 milhões de clientes;

**CPFL Piratininga:** presente em 27 municípios no interior e no litoral do estado de São Paulo, com 1,83 milhão de clientes atendidos;

**CPFL Santa Cruz:** atua em 45 municípios, sendo 39 do estado de São Paulo, três no Paraná e três em Minas Gerais, com 476 mil clientes atendidos;

**RGE Sul Distribuidora de Energia:** atende 381 municípios do estado do Rio Grande do Sul e 2,97 milhões de clientes.



## TRANSMISSÃO

Transporte de energia elétrica gerada, com remuneração pela prestação do serviço. Atualmente, conta com dois projetos em operação e três em construção.



## CPFL SOLUÇÕES

Oferta de soluções integradas em energia que vão desde os serviços em consultoria até gestão, comercialização, infraestrutura e serviços.



## INSTITUTO CPFL

Braço de investimento social privado da CPFL Energia, responsável por endereçar iniciativas de transformação social e impacto positivo à sociedade.



## SERVIÇOS DE SUPORTE AO GRUPO:

- CPFL Atende
- CPFL Total
- CPFL Pessoas
- CPFL Supre
- CPFL Finanças
- CPFL Infra
- Universidade CPFL

# Mapa de atuação

GRI 102-4

Atuamos em 11 estados de todas as regiões do país

## DISTRIBUIÇÃO

- cpfl paulista
- cpfl santa cruz
- cpfl piratininga
- RGE

## TRANSMISSÃO

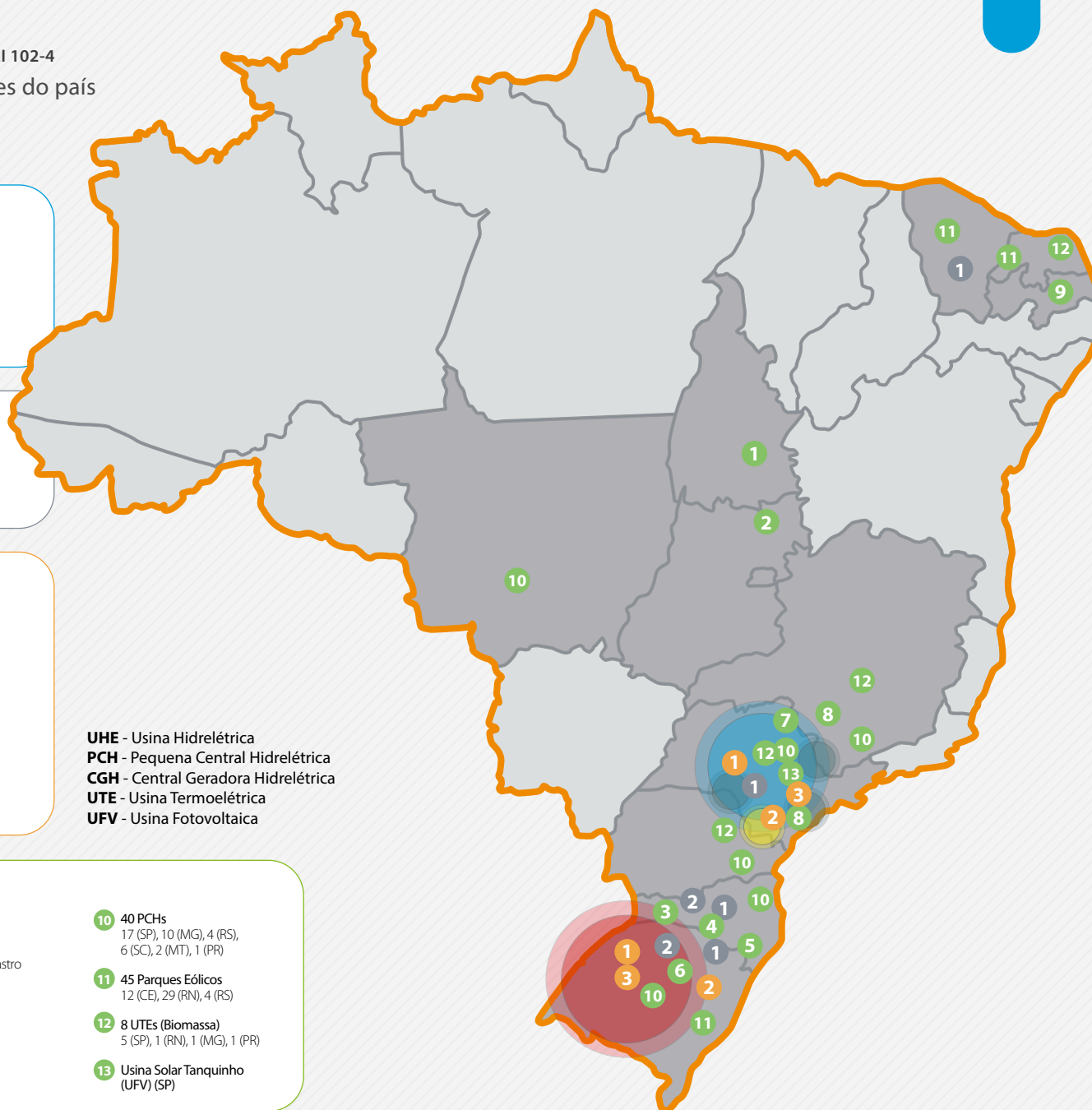
- cpfl transmissão
- 1 7 subestações  
2 (SP), 1 (CE), 1 (SC), 3 (RS)
- 2 6 linhas de transmissão  
2 (SC), 4 (RS)

## SERVIÇOS

- cpfl soluções
  - 21 Bases Operacionais (SP)
  - 1 Reformadora (SP)
  - 5 Escritórios de Negócios de Mercado (SP, AM, PE, RS e PR)
- 1 cpfl total
- 2 cpfl atende
- 3 cpfl pessoas
- 3 cpfl finanças
- 3 cpfl supre
- 3 cpfl infra

## GERAÇÃO

- cpfl renováveis
- 1 UHE Luis Eduardo Magalhães
- 2 UHE Serra da Mesa
- 3 UHE Foz do Chapeco
- 4 UHE Campos Novos
- 5 UHE Barra Grande
- 6 Complexo Ceran  
UHE Monte Claro / UHE Castro Alves / UHE 14 de Julho
- 7 2 PCHs (SP)
- 8 6 CGHs 4 (SP), 2 (MG)
- 9 TEs - Termoparaíba e Termonordeste
- 10 40 PCHs  
17 (SP), 10 (MG), 4 (RS), 6 (SC), 2 (MT), 1 (PR)
- 11 45 Parques Eólicos  
12 (CE), 29 (RN), 4 (RS)
- 12 8 UTEs (Biomassa)  
5 (SP), 1 (RN), 1 (MG), 1 (PR)
- 13 Usina Solar Tanquinho (UFV) (SP)



**UHE** - Usina Hidrelétrica  
**PCH** - Pequena Central Hidrelétrica  
**CGH** - Central Geradora Hidrelétrica  
**UTE** - Usina Termoeletrica  
**UFV** - Usina Fotovoltaica



## GERAÇÃO

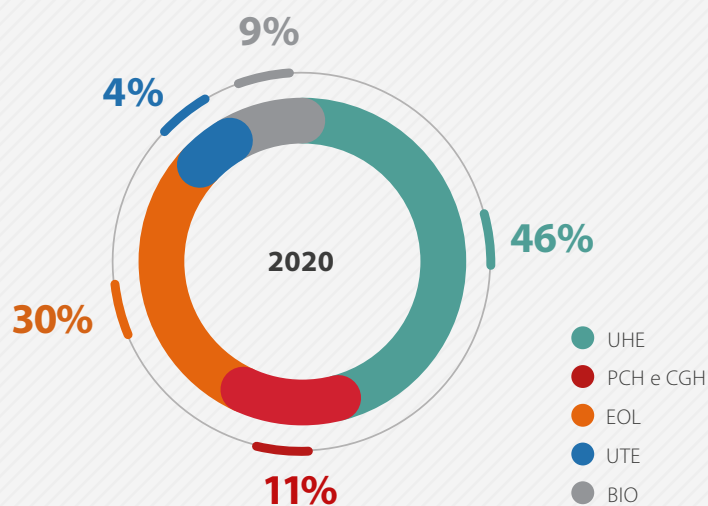
Em 2020, concluímos o Plano de Integração da CPFL Renováveis com a reestruturação societária de nossas empresas de geração. A nova estrutura tem como foco o fortalecimento da gestão, bem como sinergias para toda a companhia, que passou a ter um único segmento de Geração. **GRI 102-10**

Com os ativos distribuídos em quatro regiões do país, nossa capacidade instalada, considerando a participação em cada um dos projetos, é de 4.305,2 MW. Em 2020, geramos 11,4 terawatts-hora (TWh). **GRI EU1; EU2**

Em construção, contamos com a PCH Lucia Cherobim (28 MW), localizada no estado do Paraná, com previsão de entrada em operação até 2024, e quatro parques eólicos do Complexo Gameleira (82 MW), localizado no estado do Rio Grande do Norte, cujo início de operação foi antecipado para 2021.

Mais informações sobre nossos ativos de geração em operação e em construção estão disponíveis em *Energia do Futuro*.

Capacidade instalada (MW) GRI EU1



<sup>1</sup>A fonte solar representa menos de 1% da capacidade instalada total.



Usina Solar Tanquinho em Campinas (SP)



Antecipamos o início de operação do Complexo Gameleira, que compreende quatro parques eólicos, de 2024 para 2021



## TRANSMISSÃO

No setor de Transmissão, investimos em projetos que promovam sinergias com os negócios de Geração e Distribuição. Atualmente, contamos com os ativos em operação CPFL Transmissão Piracicaba e CPFL Transmissão Morro Agudo, bem como outros três projetos em construção, arrematados em leilão da ANEEL, em 2018, e cujas obras avançaram em 2020.

Avançamos nas obras de três projetos de transmissão, arrematados em 2018, em leilão da ANEEL



Subestação CPFL Transmissão Piracicaba

### Ativos de transmissão GRI EU4

	EM OPERAÇÃO			EM CONSTRUÇÃO	
	CPFL Transmissão Piracicaba	CPFL Transmissão Morro Agudo	CPFL Transmissão Maracanaú	CPFL Transmissão Sul I	CPFL Transmissão Sul II
Localização	SP	SP	CE	SC	SC/RS
Número de subestações	1	1	1	1	3
Potência	800 MVA	800 MVA	450 MVA	224 MVA	549 MVA
Prazo de concessão	2043	2045	2048	2049	2049
<b>Receita anual permitida (RAP)</b>	R\$ 12,3 milhões	R\$ 14,6 milhões	R\$ 7,9 milhões	R\$ 26,4 milhões	R\$ 33,9 milhões



## DISTRIBUIÇÃO

No segmento de Distribuição, contamos com quatro empresas, com atuação nos estados de São Paulo, Rio Grande do Sul, Minas Gerais e Paraná, totalizando uma área de concessão que abrange 687 municípios e cerca de 10 milhões de clientes atendidos.

Em 2020, distribuímos 65,9 TWh de energia em nossas áreas de concessão, 3,1%

a menos em relação a 2019. O resultado reflete, principalmente, reduções no consumo das classes comercial e industrial (-10,1% e -5,6%, respectivamente), fortemente afetadas no início da pandemia de Covid-19, mas que já apresentam sinais de recuperação. Por outro lado, houve o aumento do consumo na classe residencial, de 2,9%, devido às medidas de isolamento social e o novo modo

de trabalho *homeoffice*. O resultado foi afetado também pela implementação da Resolução ANEEL 863/2019, que determinou alterações no calendário de faturamento de clientes cativos de alta tensão, gerando menor número de dias faturados no ano de 2020.

### Total de clientes do segmento de Distribuição GRI EU3

	2018	2019	2020
Residencial	8.544.035	8.721.256	8.926.689
Industrial	58.241	57.116	55.865
Comercial	532.592	529.815	520.139
Rural	361.908	363.500	362.325
Poder público	60.685	61.868	63.350
Serviço público	10.194	10.512	10.786
Iluminação pública	11.659	11.809	12.300
Consumo próprio	982	943	951
Outros	191	192	186
<b>TOTAL</b>	<b>9.580.487</b>	<b>9.757.011</b>	<b>9.952.591</b>

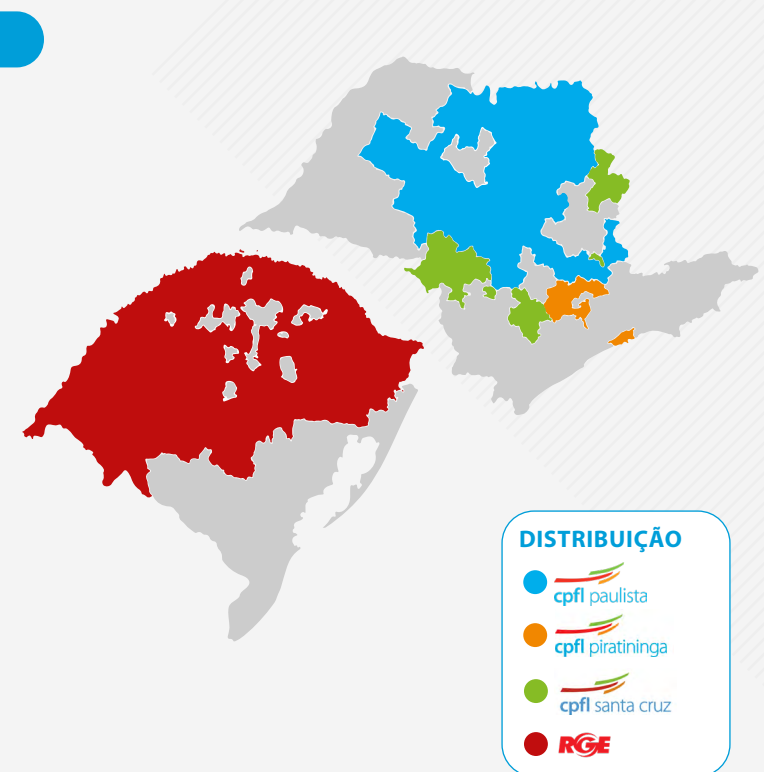
### Energia entregue pelas distribuidoras (TWh)

	2018	2019 <sup>1</sup>	2020
Grupo CPFL	67,212	68,055	65,926

1. Valor de 2019 foi reapresentado

### Mapa das áreas de concessão em Distribuição

345 mil quilômetros de rede



## Soluções

Por meio da CPFL Soluções, atuamos em todo território nacional com a oferta de soluções integradas em energia, que vão desde serviços em consultoria até gestão, comercialização e infraestrutura e serviços em energia, contribuindo para geração de valor e maior competitividade para nossos clientes. Em 2020, a CPFL Soluções contava com mais de 2.550 clientes, crescimento de 21,4% em relação a 2019.



Colaboradora CPFL Energia

## Portfólio de soluções



### • Gestão de Energia

Consultoria completa para que o cliente tenha melhor gestão de sua energia, com mais economia e previsibilidade em suas contas;



### • Mercado Livre de Energia

Liberdade de escolher o fornecedor de energia e negociar preços, quantidades, fontes energéticas e condições comerciais;



### • Geração Distribuída

Autoprodução de energia de fontes renováveis;



### • Eficiência Energética

Soluções que levam à melhoria de produtividade, incluindo redução de custos e de impactos ambientais;



### • Infraestrutura e Serviços de Energia

Realização de diagnóstico de necessidade, desenvolvimento de solução, a execução do projeto, manutenção e retrofit.

No ano, por motivos estratégicos, descontinuamos as operações da Envo, empresa focada em geração distribuída no mercado B2C. No entanto, a CPFL Soluções seguiu com o atendimento aos clientes que já contavam com projetos no segmento. GRI 102-10

# Destaques de 2020



## GERAÇÃO

- Conclusão do Plano de Integração da CPFL **Renováveis** e da reestruturação societária das empresas de Geração
- **11,4 TERAWATTS-HORA** (TWh) de energia gerada
- **98,9% DO TOTAL** gerado a partir de fontes renováveis
- **AVANÇOS NA CONSTRUÇÃO DOS ATIVOS**
  - PCH Lucia Cherobim (Paraná)
  - Complexo Eólico Gameleira (Rio Grande do Norte)



## TRANSMISSÃO

- **AVANÇOS NAS OBRAS DOS ATIVOS EM CONSTRUÇÃO**
  - Subestação Maracanaú II (Ceará)
  - CPFL Transmissão Sul I (Santa Catarina)
  - CPFL Transmissão Sul II (Santa Catarina e Rio Grande do Sul)



## DISTRIBUIÇÃO

- **65,9 TWH DE ENERGIA** distribuída
- **9.952.591 CLIENTES** atendidos
- **345 mil** quilômetros de rede
- **13% DE REDUÇÃO** na Duração Equivalente de Interrupções (DEC)
- **8% DE REDUÇÃO** na Frequência Equivalente de Interrupções (FEC)



## SOLUÇÕES

- **MAIS DE 2.550 CLIENTES** 21,4% a mais em relação a 2019
- **EBITDA** de R\$ 127,0 milhões



## DESTAQUES FINANCEIROS

- **R\$ 30,898 BILHÕES** de receita operacional líquida
- **R\$ 6,780 BILHÕES** de Ebitda
- **R\$ 3,707 BILHÕES** de lucro líquido
- **R\$ 2,808 BILHÕES** investidos



## PLANO DE SUSTENTABILIDADE 2020-2024

### ENERGIAS SUSTENTÁVEIS

- **11,3 TWH** de energia renovável gerada
- **REDUÇÃO DE EMISSÕES** de 186.149,3 ton CO<sub>2</sub> em relação a 2019 (Escopo 1 + Escopo 2)
- **939 TONELADAS DE MATERIAIS REAPROVEITADOS**, incluindo óleos mineral e vegetal e fios de cobre
- **9.807** Transformadores reformados

### SOLUÇÕES INTELIGENTES

- **35.094 MEDIDORES INTELIGENTES** instalados, 100% do total de clientes do Grupo A
- Projeto em Jaguariúna (SP): **22.094 MEDIDORES INTELIGENTES** instalados para o Grupo B
- **90 SERVIÇOS** disponíveis em canais digitais
- **110 MILHÕES** de atendimentos por canais digitais

### VALOR COMPARTILHADO

- CPFL nos Hospitais: **R\$ 51,3 MILHÕES INVESTIDOS** em 63 hospitais em 2020, e 340 mil pessoas beneficiadas pelo Instituto CPFL
- **CERCA DE 103,5 MIL FAMÍLIAS** de baixa renda beneficiadas pelo Programa de Eficiência Energética
- Lançamento do CPFL Jovem Geração, beneficiando **7 MIL PESSOAS**

# Prêmios e reconhecimentos

## Em 2020, celebramos diversos prêmios e reconhecimentos por nossa atuação



**Prêmio EXAME/IBRC de Atendimento ao Cliente:** a CPFL Paulista foi eleita entre as empresas com melhores práticas de relacionamento com o cliente, na categoria setor elétrico, por premiação concedida pela EXAME em parceria com o Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente.



**50 marcas mais valiosas do Brasil:** a CPFL Energia figurou no *ranking* na EXAME entre as 50 empresas mais admiradas na visão dos consumidores, segundo levantamento da consultoria inglesa Brand Finance, especializada em avaliação de marcas.



**Prêmio ECO:** a CPFL Energia foi reconhecida, em premiação organizada pela Amcham com o jornal *Estadão*, nas categorias Sustentabilidade em Processos — Gestão da biodiversidade e valor compartilhado com a comunidade, e Sustentabilidade em Produtos ou Serviços — Economia circular e gestão de resíduos.



**Fundação Nacional de Qualidade (FNQ):** as distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Piratininga, RGE e CPFL Santa Cruz foram reconhecidas entre as Melhores em Gestão pela FNQ.



**Desempenho Global de Continuidade (DGC):** a CPFL Santa Cruz foi reconhecida pela ANEEL como a melhor distribuidora do país pelo Desempenho Global de Continuidade (DGC);



**Finance & Law Summit and Awards:** a Leaders League reconheceu a companhia pelo Melhor Departamento Jurídico, no segmento de infraestrutura e energia.



**Equities Deal of the Year 2020:** a oferta de ações da CPFL Energia (Re-IPO) de 2019, que levantou R\$ 3,7 bilhões com a venda de ações no mercado de capitais, foi premiada pela The Banker, divisão do jornal *Financial Times*.



**Carbon Disclosure Project (CDP):** a CPFL Energia recebeu o destaque na categoria Liderança do *ranking* Carbon Disclosure Project (CDP) Mudanças Climáticas. Além de evoluir para a categoria A- no quesito Mudanças Climáticas, a companhia se manteve na média do mercado, com nível B no quesito Segurança Hídrica. Fomos também reconhecidos pelo CDP como Supplier Engagement Leader por nosso trabalho de engajamento com nossos fornecedores para combater as mudanças climáticas, atingindo a nota A, pontuação máxima no questionário.



**Prêmio Valor Inovação Brasil 2020:** a companhia ocupou a 4ª colocação no *ranking* setorial de energia elétrica entre as empresas mais inovadoras do país. A premiação é organizada pelo jornal *Valor Econômico* e pela Strategy&, consultoria estratégica da PwC.



**Prêmio Campeões da Inovação:** a RGE foi eleita entre as empresas mais inovadoras no setor de energia pelo Grupo AMANHÃ e o IXL Center for Innovation, Excellence and Leadership, de Cambridge (EUA).



**Índice CDP de Resiliência Climática (ICDPR-70):** a CPFL Energia integra o índice, desde sua criação em 2019, que avalia a relação entre a divulgação de informações ambientais e o desempenho financeiro de empresas.



**Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE):** em 2020, retornamos à carteira do ISE, da B3, vigente de janeiro a dezembro de 2021. Nosso desempenho foi superior à carteira, considerando a média das notas por dimensão.



**Índice de Carbono Eficiente (ICO):** passamos a integrar o índice da B3, que identifica as empresas com menor índice de emissão de carbono.



**Prêmio Aberje:** a CPFL Energia ficou entre as três finalistas na premiação, na categoria Memória Organizacional.



**State Grid Management Innovation:** o Projeto Suzlon da CPFL Renováveis foi reconhecido pelo nosso acionista majoritário, State Grid, na categoria Operação no Exterior.



**ESG do Santander:** integramos o portfólio de recomendações entre empresas de destaque ESG do Santander.



**MSCI:** pela primeira vez, a CPFL Energia foi avaliada pelo Morgan Stanley com *rating* A na classificação MSCI ESG, que mede a resiliência de empresas quanto aos riscos ESG de longo prazo. No período, passamos a integrar os Índices MSCI Emerging Markets, MSCI Latin America e MSCI Brazil.



**Empresa Amiga da Justiça:** a Diretoria Jurídica recebeu o certificado bronze de participação pelos cinco anos do programa, realizado pelo Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo.





# Governança

- > ESTRUTURA DE GOVERNANÇA
- > GESTÃO DE RISCOS



Colaboradores CPFL Energia

## Melhores práticas

Alinhados ao nosso compromisso de geração de valor aos nossos públicos de relacionamento, seguimos as melhores práticas de governança corporativa, baseadas em princípios de transparência, equidade, prestação de contas e responsabilidade corporativa.

Desde 2004, nossas ações estão listadas no Novo Mercado da B3 S.A. – Brasil, Bolsa, Balcão, segmento que exige os

mais elevados padrões de governança e gestão das companhias. Todas as ações são ordinárias, ou seja, dão direito de voto, e os acionistas têm assegurado *Tag Along* de 100% em caso de alienação do controle acionário.

Para os próximos anos, como parte do projeto Corporate Culture Inclusion Program (CCIP), temos como objetivo aprimorar ainda mais nossas práticas de

governança corporativa, um dos pilares estratégicos da iniciativa. As medidas de governança corporativa foram desenvolvidas para aprimorar os processos da companhia, considerando as melhores práticas adotadas nos mercados local e internacional e com o objetivo de agregar valor aos nossos *stakeholders*.

Veja mais informações sobre o CCIP em *Desenvolvimento de Pessoas*.

Campinas (SP)



## Novas regras do Novo Mercado

Em 2020, a B3 tomou a decisão de estender em um ano o prazo para ajustes das companhias às novas regras do segmento, revistas em 2018. O prazo, que seria encerrado em abril de 2021, foi estendido até a Assembleia Geral Ordinária de 2022.

Nesse contexto, já havíamos mapeado algumas mudanças em atendimento às novas diretrizes, que preveem, por exemplo, a criação de Comitê de Auditoria e revisão de determinadas políticas e regimentos. Entre elas, estão as políticas relacionadas à indicação de membros do Conselho de Administração e Diretoria-Executiva, política de partes relacionadas e a política de remuneração dos órgãos da governança.

## MERCADO DE CAPITALIS

Em 2020, celebramos um ano do nosso *follow-on* (“Re-IPO”), bem como a nossa volta a importantes índices do mercado de capitais local e global, como: Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) e Índice de Carbono Eficiente (ICO<sub>2</sub>), ambos da B3, a partir de janeiro de 2021, IBRX-100 (Índice Brasil 100), Ibovespa (Índice Bovespa), MSCI (Morgan Stanley Capital International) e FTSE (Índice da Bolsa de Londres), o que contribuiu para o aumento de nossa base de investidores. Também passamos a integrar o portfólio de recomendações ESG do Santander.

## Celebramos a volta a importantes índices do mercado de capitais

Em junho de 2020, foi efetivada a “deslistagem” da CPFL Renováveis do Novo Mercado da B3 (e a mudança de sua categoria de registro na CVM, de “A” para “B”), com a realização de Oferta Pública de Aquisição (OPA) das ações ordinárias em circulação. Em julho, por meio de uma operação de resgate de ações, os acionistas minoritários que não participaram da OPA, tiveram suas ações resgatadas, passando a CPFL Renováveis a não possuir mais acionistas minoritários. É importante lembrar que, antes da OPA, os papéis em circulação (*free float*) representavam apenas 0,056% do capital total da companhia. **GRI 102-10**

Geração eólica do Grupo CPFL



## Transparência sobre aspectos ESG

Em 2020, alinhados ao nosso compromisso com a transparência, realizamos três eventos, destinados a investidores nacionais e internacionais, focados em aspectos ambientais, sociais e de governança.

Na ocasião, apresentamos nosso Plano de Sustentabilidade 2020-2024, aprovado pelo Conselho de Administração e Diretoria-Executiva, seus pilares estratégicos — Energias Sustentáveis, Soluções Inteligentes e Valor Compartilhado — e seus 15 compromissos públicos atrelados.

Sobre governança corporativa, especificamente, apresentamos nossa estrutura, as melhores práticas que seguimos e nossas diretrizes sobre partes relacionadas. A apresentação para investidores está disponível no [site de RI](#), e mais informações sobre o Plano de Sustentabilidade e seus avanços são apresentadas em *Desenvolvimento Sustentável* [neste link](#).



STATE GRID  
CORPORATION OF CHINA

Free Float



83,71%

16,29%

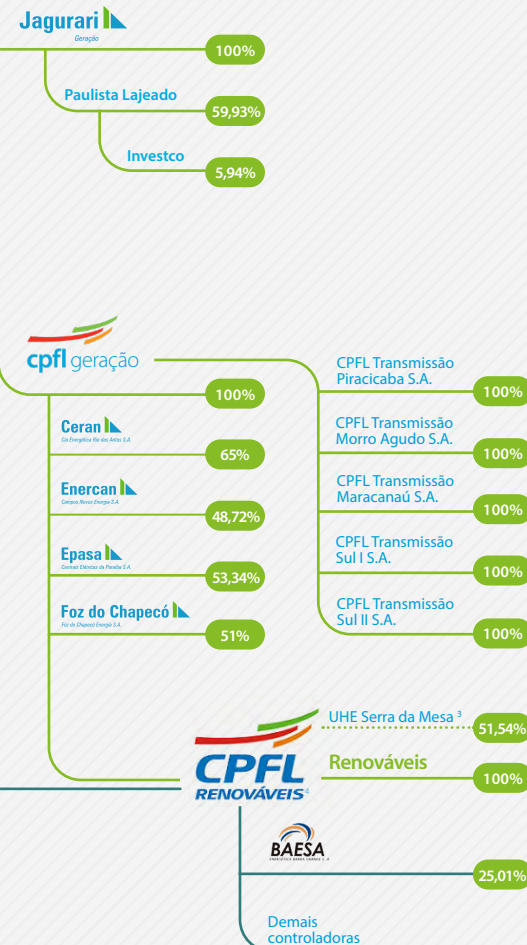
### DISTRIBUIÇÃO



### COMERCIALIZAÇÃO



### GERAÇÃO



### SERVIÇOS



## Estrutura societária

Com 83,71% de nosso capital social, a State Grid é o principal acionista da nossa companhia. Maior empresa do mundo do setor de energia, está presente em diversos países e, no Brasil, soma mais de US\$ 12,5 bilhões investidos desde 2010.

Base: 31/12/2020.

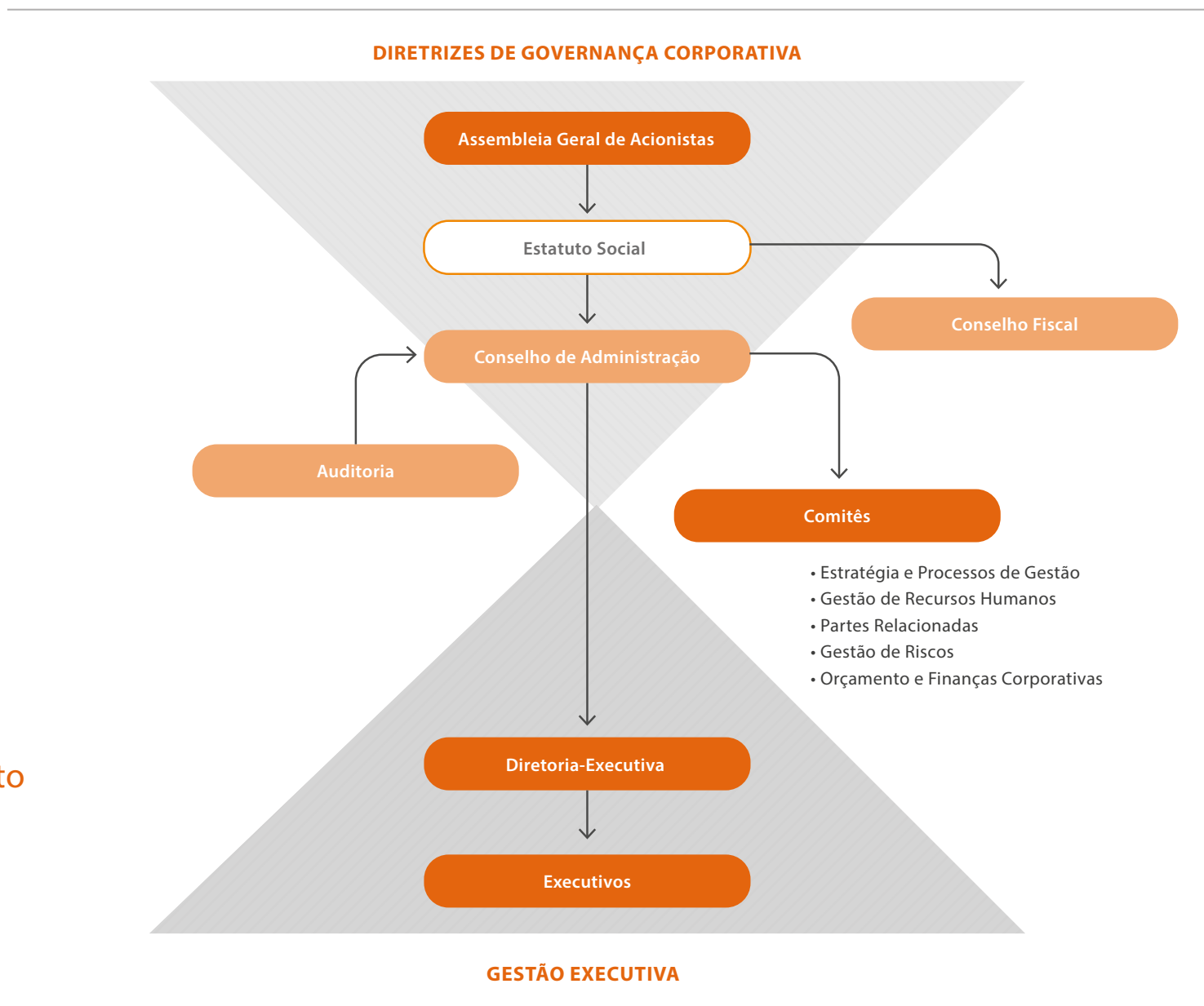
1. RGE é controlada pela CPFL Energia (89,0107%) e pela CPFL Brasil (10,9893%);
2. CPFL Soluções = CPFL Brasil + CPFL Serviços + CPFL Eficiência;
3. Parcela de 51,54% da disponibilidade de potência e de energia da UHE Serra da Mesa, referente ao Contrato de Suprimento de Energia entre a CPFL Renováveis e Furnas;
4. CPFL Renováveis é controlada pela CPFL Energia (49,1502%) e pela CPFL Geração (50,8498%);
5. A Alesta está enquadrada no segmento "Outros". Para facilitar a visualização e por ter incorporado as ações da CPFL Total, está apresentada no segmento "Serviços".

# Estrutura de governança

GRI 102-18



Nossa estrutura de governança é formada por Assembleia Geral de Acionistas e Conselho de Administração, cinco Comitês de Assessoramento ao Conselho de Administração, Diretoria-Executiva e Conselho Fiscal permanente.



## Conselho de Administração (CA)

O Conselho de Administração é responsável entre outras competências expostas em nosso Estatuto Social, por determinar a orientação geral dos negócios e eleger a Diretoria-Executiva. É composto por sete conselheiros, dos quais dois são independentes, todos

com mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Confira, a seguir, a atual composição de nosso CA, cujos membros foram eleitos em Assembleia Geral Ordinária, de 27 de julho de 2020, e Assembleia Geral Extraordinária, de 27 de novembro de 2020. **GRI 102-24**

### Composição do Conselho de Administração GRI 102-22, 102-23

Bo Wen	Presidente
Gustavo Estrella	Conselheiro
Hong Li	Conselheiro
Yuehui Pan	Conselheiro
Anselmo Henrique Seto Leal	Conselheiro
Antonio Kandir	Conselheiro independente
Marcelo Amaral Moraes	Conselheiro independente

## Diretoria-Executiva

Composta por um Diretor-Presidente e oito Diretores Vice-Presidentes, todos com mandato de dois anos, nossa Diretoria-Executiva é responsável por representar e gerir os negócios, de acordo com as diretrizes traçadas no planejamento estratégico de longo prazo.

### Composição da Diretoria-Executiva GRI 405-1

Gustavo Estrella	Diretor-Presidente
Futao Huang (Interino)	Diretor Vice-Presidente Executivo
Yuehui Pan	Diretor Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores
Futao Huang	Diretor Vice-Presidente de Estratégia, Inovação e Excelência de Negócio
Luiz Henrique Ferreira Pinto	Diretor Vice-Presidente de Operações Reguladas
Karin Regina Luchesi	Diretora Vice-Presidente de Operações de Mercado
Gustavo Pinto Gachineiro	Diretor Vice-Presidente Jurídico e de Relações Institucionais
Vitor Fagali de Souza	Diretor Vice-Presidente de Desenvolvimento de Negócios
Flávio Henrique Ribeiro	Diretor Vice-Presidente de Gestão Empresarial

## Comitês de Assessoramento

### GRI 102-22

Para apoiar nosso Conselho de Administração no acompanhamento de assuntos relevantes para a orientação dos negócios, nossa estrutura de governança compreende cinco comitês de assessoramento: Estratégia e Processos de Gestão, Gestão de Recursos Humanos, Partes Relacionadas, Gestão de Riscos, Orçamento e Finanças Corporativas.

Além dos comitês, sempre que necessário, podem ser constituídas comissões *ad hoc* para assessoramento do CA em assuntos especiais por período determinado.

Confira mais informações sobre os comitês e seus membros [aqui](#).

## Conselho Fiscal

O Conselho Fiscal complementa nossa estrutura de governança por meio de uma atuação independente da administração e da auditoria externa. Entre suas responsabilidades, estão fiscalizar os atos dos administradores, examinar e opinar sobre as demonstrações financeiras e reportar suas conclusões para nossos acionistas. Na companhia, o órgão tem funcionamento permanente e também desempenha funções correlatas a um comitê de auditoria, configuração que segue as melhores práticas de governança. Seus três membros reúnem-se mensalmente e adotam um calendário mínimo de atividades, que inclui encontros periódicos com os auditores internos e externos, com a Diretoria-Executiva e com o Conselho de Administração.

**Veja mais informações sobre nomeação dos órgãos de governança, medidas para aprimorar seus conhecimentos e processo para determinação de remuneração dos membros em Anexo de conteúdo GRI.**



Colaboradores da CPFL Energia

## Conflito de interesses

GRI 102-25

Além de atendermos às disposições da Lei das Sociedades por Ações sobre conflito de interesses, nossos princípios relacionados ao tema constam no Regimento Interno do Conselho de Administração, no Regimento Interno dos Comitês e Comissões de Assessoramento ao Conselho de Administração, nas Diretrizes de Governança e no Código de Conduta Ética.

Em relação a situações com potencial conflito nas transações com partes relacionadas, cumprimos as exigências da

regulamentação aplicável da Comissão de Valores Mobiliários (CVM). Nos termos das normas internas da companhia, as transações são submetidas à avaliação pelo Comitê de Partes Relacionadas, cujos membros são, em sua maioria, independentes.

A prevenção e a administração de possíveis conflitos ou divergências cabem a cada agente de governança. Aquele que apresentar conflito de interesses deve abster-se de participar em reuniões que deliberem sobre tais temas.

# Gestão de riscos

GRI 102-15; 102-30

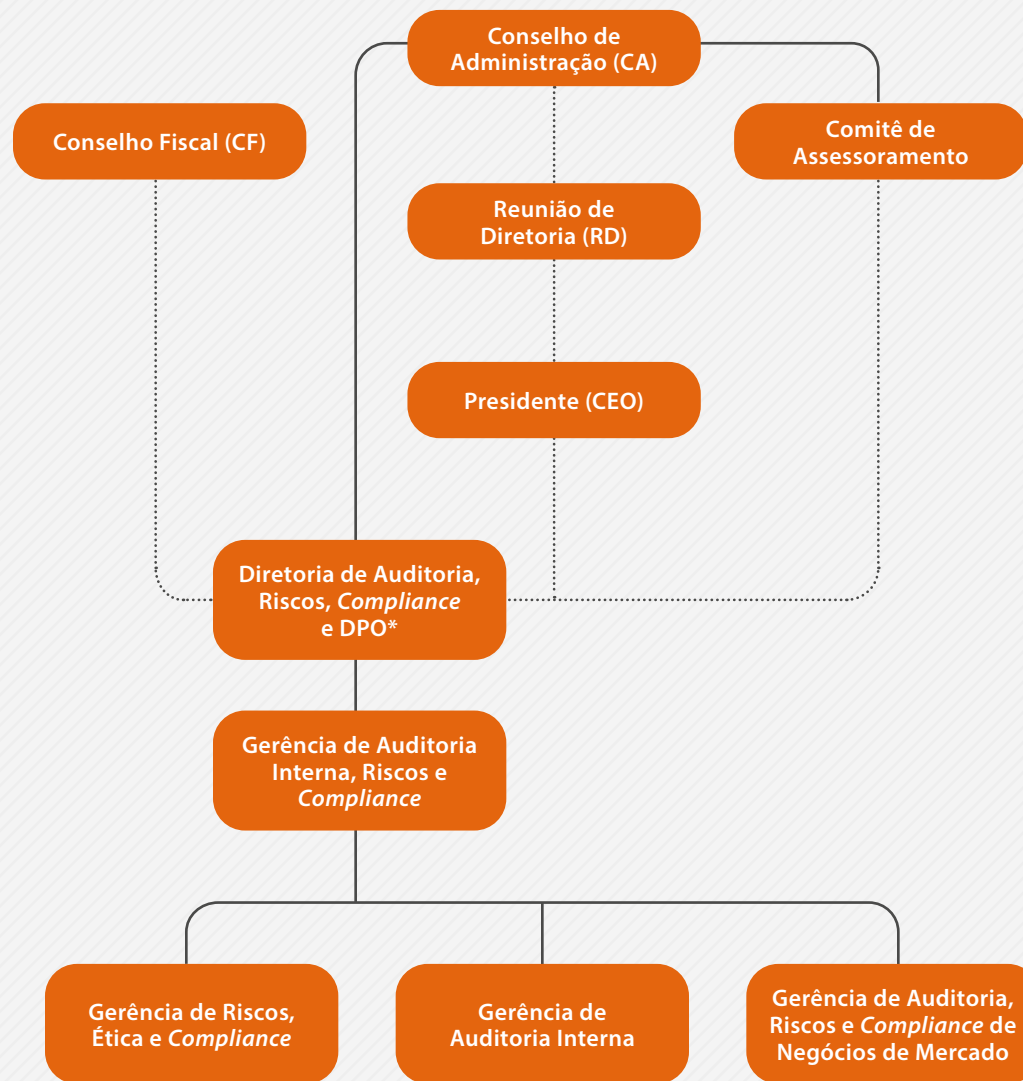
De acordo com nossa Política de Gestão Corporativa de Riscos, revisada em 2020 e aprovada pelo Conselho de Administração, os principais riscos das empresas do Grupo CPFL são consolidados no Mapa Corporativo de Riscos, que compreende as seguintes categorias: Financeira, Operacional, Legal, Mercado de Energia, Regulação Setorial, Ambiental e Reputação.

A política também traz as principais responsabilidades das partes envolvidas e os limites de exposição aos mais relevantes riscos. Nesse sentido, compreende nossa estrutura de gestão corporativa de riscos, alinhada às melhores práticas sobre o tema, cuja organização busca permitir a fluidez das informações e garantir transparência e independência aos processos de *compliance*.

## Nossa Política de Gestão Corporativa de Riscos foi revisada em 2020 e aprovada pelo Conselho de Administração

A abordagem do modelo de gestão corporativa de riscos é baseada em quatro pilares – planejamento, execução, verificação e atuação. Os indicadores e limites de risco são avaliados continuamente e, quando necessário, a Diretoria-Executiva propõe alterações e as submete à deliberação do Conselho de Administração.

### Estrutura de gestão corporativa de riscos



\* Data Protection Officer



## MODELO DE GESTÃO CORPORATIVA DE RISCOS



Acesse a Política Corporativa de Gestão de Riscos em [www.cpfl.com.br/ri](http://www.cpfl.com.br/ri).

## Segurança da informação

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 418-1

A fim de mitigar possíveis riscos relacionados à segurança da informação, em 2020 investimos em iniciativas e no planejamento de *cybersecurity*, com ações previstas para os próximos anos. Adicionalmente, alinhados às exigências da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), realizamos o mapeamento das medidas necessárias e trabalhamos fortemente na implementação, visando a proteção dos dados de nossos colaboradores, clientes e parceiros.

Com apoio de consultoria da PwC, entre outras ações, definimos a estrutura de governança do tema em consonância com as melhores práticas do mercado. Escalamos área ligada à auditoria, que responde ao Conselho de Administração, e contratamos empresa parceira para recebimento de dúvidas de nossos clientes. Iniciamos, também, um grupo de discussão com empresas do setor para troca de boas práticas.

Internamente, reforçamos campanhas de comunicação e conscientização com colaboradores, especialmente sobre cuidados no trabalho remoto. Nessa linha, disponibilizamos um guia focado no tema, com diretrizes envolvendo os riscos atrelados, dicas gerais sobre senhas, cuidados, acesso à internet, e-mail e ferramentas corporativas, além de noções sobre confidencialidade, disponibilidade e integridade de informações.



# Gestão sustentável dos negócios

- > MODELO DE NEGÓCIOS
- > PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO
- > DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

# Modelo de negócios

Verticalizado e diversificado, nosso modelo de negócios abrange toda a cadeia do setor elétrico com atividades em geração, transmissão, distribuição, serviços e soluções para os clientes. Realizamos a gestão de nossos ativos com foco na excelência operacional e na entrega de valor aos nossos clientes e contamos com a *expertise* do nosso acionista, a State Grid Corporation of China (SGCC), especialmente no que tange a incorporação de inovação e de tecnologias mais avançadas.

Contamos com a *expertise* do nosso acionista, a State Grid Corporation of China (SGCC), especialmente no que tange a incorporação de inovação e de tecnologias mais avançadas.

## Nossos diferenciais



### Marca sustentável

A sustentabilidade é a espinha dorsal de nossa estratégia corporativa e de nosso processo de tomada de decisão. Por meio do Plano de Sustentabilidade, totalmente atrelado aos negócios, endereçamos iniciativas, compromissos e metas até 2024. Com acompanhamento de indicadores e temas estratégicos, bem como reporte aos nossos públicos, reforçamos nossos compromissos e contribuição aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e à Agenda 2030 das Nações Unidas.



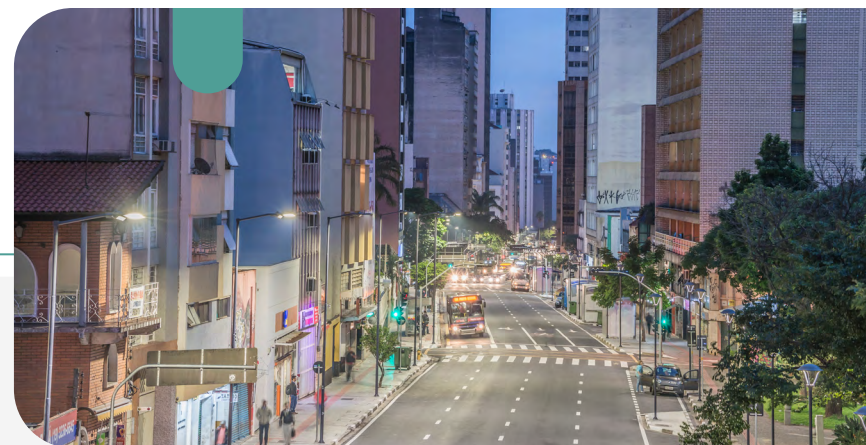
### Segurança

A segurança de nossos colaboradores, clientes, terceiros e da população é um valor inegociável no desenvolvimento de nossas atividades. Investimos continuamente na melhoria das condições de trabalho, em treinamentos, inspeções e correções, bem como promovemos uma cultura pautada por esse valor, a fim de mitigar riscos e zerar ocorrências internas e externas que envolvam nossas atividades. Para as comunidades onde estamos presentes, inclusive em escolas, realizamos campanhas de conscientização sobre os riscos relacionados à rede elétrica.



### Tecnologia

Investimos em inovação tecnológica em toda a cadeia de atividades. Em 2020, vale destacar o alcance de 100% de clientes telemididos no Grupo A, a conclusão da instalação de medidores inteligentes em Jaguariúna (São Paulo) - tecnologia alinhada às tendências de modernização do setor elétrico -, e a digitalização das equipes em campo, bem como os desdobramentos do ADMS, uma plataforma que integra uma ampla base de dados e leva a maior inteligência e eficiência no monitoramento dos ativos.



Iluminação Pública

## Nossos diferenciais



### Inovação

Desenvolvemos projetos de Pesquisa & Desenvolvimento atrelados às principais tendências do setor. Em 2020, destacam-se os projetos de inovação para o comissionamento de uso de baterias e de mobilidade elétrica. Também buscamos fortalecer a cultura em inovação, com iniciativas como o desenvolvimento de um *roadmap* tecnológico, a participação em um *hackathon*, a reestruturação de uma Trilha de Inovação a nossos colaboradores, entre outros programas.



### Digitalização

A experiência de nossos clientes segue como prioridade em nossas discussões, iniciativas e metas. Além de soluções de digitalização, sistemas de *analytics* e *big data*, em 2020 obtivemos expressivos avanços nos canais digitais. No ano, destacam-se a ampliação das funções de atendimento por WhatsApp, uso de *chat*, mecanismos de autoatendimento e totens nas agências.



### Conhecimento

Por meio da Universidade CPFL, investimos no desenvolvimento do capital intelectual e humano da nossa empresa com programas de formação em excelência operacional e desenvolvimento profissional de alta performance com o compromisso de preparar os colaboradores para os desafios do futuro, promovendo uma cultura de multinegócios, inovação, agilidade e foco no cliente. Atuamos, ainda, na qualificação de fornecedores e na geração de valor para a sociedade, por meio do Instituto CPFL, com destaque para o lançamento do CPFL Jovem Geração, com atividades que incluem projetos de iniciação musical e esportivos, incentivo à leitura e ações educacionais.



Canais de atendimento digitais

**Verticalizado e diversificado, nosso modelo de negócio abrange toda a cadeia do setor elétrico: geração, transmissão, distribuição e soluções.**

## Planejamento estratégico

A condução do desenvolvimento dos nossos negócios é pautada pelo planejamento estratégico, que compreende os principais direcionadores de nossa atuação para os próximos cinco anos. Constituído pela Diretoria-Executiva em 2020, com base em análise e avaliação de tendências macroeconômicas e do mercado, é atualizado e aprovado anualmente pelo Conselho de Administração.

A ferramenta de gestão orienta as nossas metas e a priorização dos investimentos, com foco na perenidade dos negócios e na geração de valor de longo prazo, além de convergir com nosso Plano de Sustentabilidade 2020-2024 (informações em *Desenvolvimento Sustentável*).

## Desenvolvimento sustentável

As nossas atividades e a priorização de investimentos alinhada aos nossos valores e tendências globais para o desenvolvimento sustentável são orientados pelo nosso Plano de Sustentabilidade, fortemente impulsionado pela visão de nosso acionista majoritário, a State Grid. O plano teve início em 2020 e compreende as diretrizes para que possamos “fornecer energia sustentável, acessível e confiável em todos os momentos, tornando a vida das pessoas mais segura, saudável e próspera nas regiões onde operamos”.

Para atingirmos os objetivos, nosso plano é sustentado por três pilares estratégicos - Energias Sustentáveis, Soluções Inteligentes e Valor Compartilhado - desdobrados em 15 compromissos públicos, com metas até 2024, e investimentos na ordem de R\$ 1,8 bilhão, para contribuir com o desenvolvimento econômico, social e ambiental em toda a nossa cadeia de valor.

## Nossos principais direcionadores



• **Segurança:** trabalhar com segurança, disseminando esse valor como compromisso inegociável da empresa;



• **Crescimento:** visar o crescimento por meio de aquisições, desenvolvimento de projetos *greenfield* e implantação de novos modelos de negócios;



• **Novos negócios e inovação:** investir em tecnologia e inovação para agregar valor ao negócio;



• **Digitalização:** digitalizar nossas redes, nossa operação e nossos processos de suporte;



• **Eficiência operacional:** aumentar a disponibilidade e a eficiência de nossos ativos, visando maximizar a geração de energia e os resultados financeiros;



• **Regulação:** atuar de maneira propositiva, buscando a evolução do arcabouço regulatório do setor;



• **Foco no cliente:** focar no relacionamento com o cliente, com um atendimento diferenciado e centrado em fornecer soluções completas em energia;



• **Resultados financeiros:** garantir a saúde financeira de longo prazo, por meio de gestão sustentável de caixa e alocação eficiente de capital.

# Plano de Sustentabilidade 2020-2024

## Driver de sustentabilidade da CPFL

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

## Tendências do setor elétrico

- Transição para uma matriz de baixo carbono
- Mudanças no perfil e hábitos dos clientes
- Novas tecnologias e digitalização
- Modernização do marco regulatório

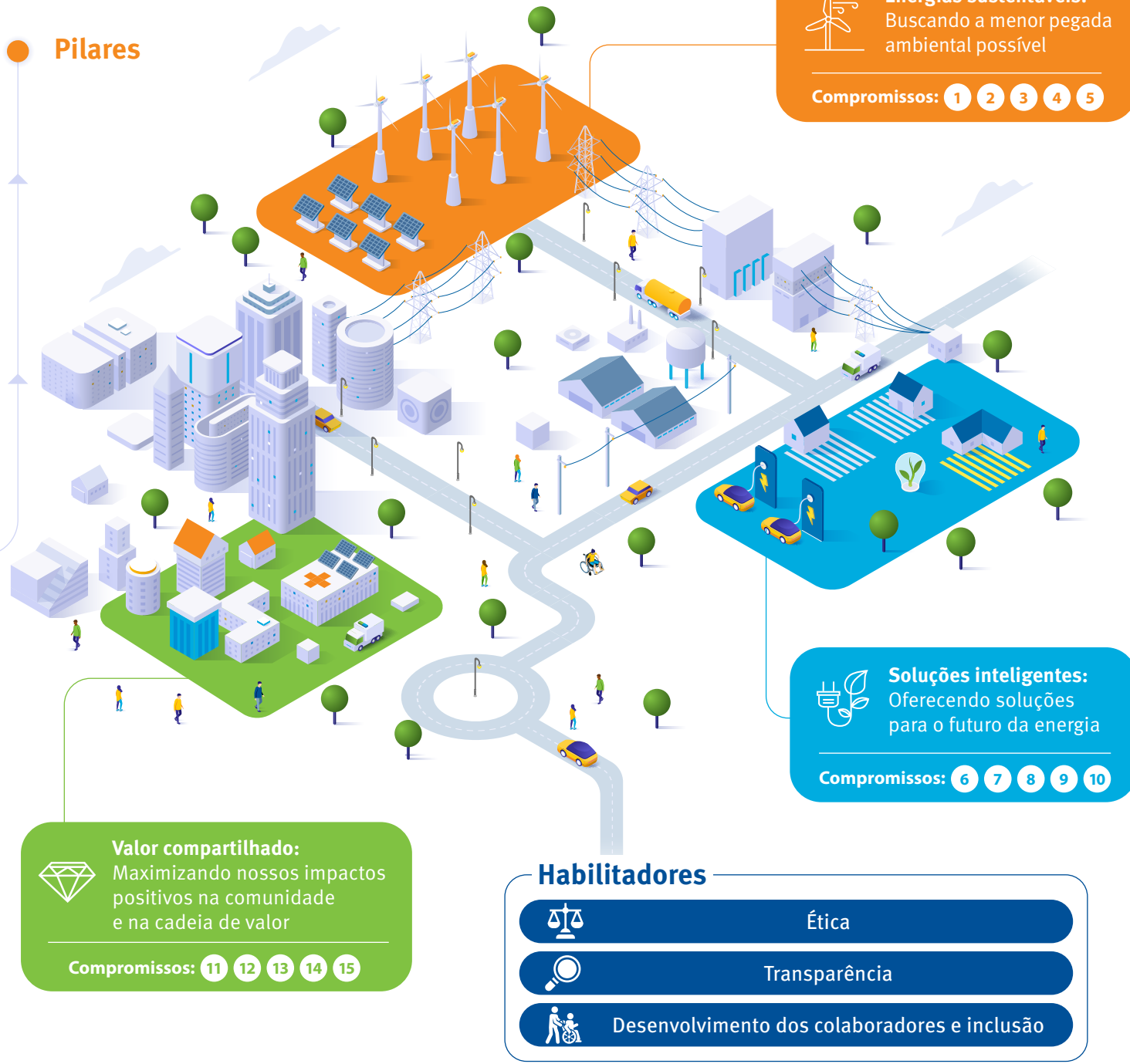
## Objetivo

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

Conheça nossos compromissos e veja nossos avanços nas próximas páginas.



## Pilares



**Energias sustentáveis:**  
Buscando a menor pegada ambiental possível

Compromissos: 1 2 3 4 5

**Soluções inteligentes:**  
Oferecendo soluções para o futuro da energia

Compromissos: 6 7 8 9 10

**Valor compartilhado:**  
Maximizando nossos impactos positivos na comunidade e na cadeia de valor

Compromissos: 11 12 13 14 15

**Habilitadores**

- Ética
- Transparência
- Desenvolvimento dos colaboradores e inclusão

## Compromissos do Plano de Sustentabilidade

Nosso Plano de Sustentabilidade compreende 15 compromissos públicos, atrelados aos três pilares, para os quais endereçaremos investimentos e iniciativas até 2024. Para sua definição, avaliamos a conexão dos nossos negócios aos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), da Organização das Nações Unidas (ONU), e buscamos as maiores contribuições para o alcance desses objetivos.

Para cada compromisso, realizamos o monitoramento de indicadores mensais e reportamos trimestralmente o *status* das metas para a Diretoria-Executiva e para o Conselho de Administração. Em 2020, apresentamos nossos compromissos a investidores nacionais e internacionais, por meio de evento on-line exclusivo acerca de aspectos ESG.

Confira, a seguir, a evolução do nosso plano em 2020. Adicionalmente, apresentamos ao longo do relatório, projetos que contribuem para o atingimento dessas metas.

Reformadora de Equipamentos - SP



## Energias sustentáveis

### Compromisso até 2024

### Resultados em 2020

- |  |   |
|--|---|
| <p><b>1</b> Manter ao menos 95% de fontes renováveis em nosso portfólio de geração até 2024</p> <p>ODS 7 e 13</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manutenção de 95% da capacidade instalada por meio de fontes renováveis</li> <li>• 98,9% da energia gerada proveniente de fonte renovável</li> </ul>   |
| <p><b>2</b> Reduzir em 10% nossa intensidade de carbono até 2024</p> <p>ODS 13</p>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 23,7% de redução de emissões de CO<sub>2</sub> em 2020 (Escopo 1 e Escopo 2)</li> <li>• 27,6% de redução no Escopo 1</li> <li>• 19,1% de redução no Escopo 2</li> </ul>  |
| <p><b>3</b> Publicar as ações da CPFL Energia para a adaptação às mudanças climáticas</p> <p>ODS 13</p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consolidação das nossas principais práticas de mitigação e adaptação às mudanças climáticas, em um posicionamento que será divulgado ao mercado em 2021</li> </ul>   |
| <p><b>4</b> Reformar pelo menos 40 mil equipamentos (transformadores, reguladores de tensão, religadores etc.) até 2024</p> <p>ODS 12</p>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 9.807 transformadores reformados</li> <li>• 177 unidades de reguladores de tensão reformados</li> <li>• 174 unidades de religadores reformados</li> </ul>  |
| <p><b>5</b> Garantir a destinação de 100% dos principais componentes da rede para reciclagem ou para sistemas de cadeia reversa até 2024</p> <p>ODS 12</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% de componentes críticos da rede destinados para cadeia reversa</li> <li>• 6.351 toneladas de alumínio, cobre e ferro enviadas para a cadeia reversa</li> <li>• 4.659 transformadores enviados para a logística reversa</li> </ul> |



## Soluções inteligentes

### Compromisso até 2024

### Resultados em 2020

- 6** Implementar telemedição para 100% dos clientes do Grupo A até 2020  
ODS 7, 9, 11, 13
- 100% de clientes do Grupo A com telemedição
  - Mais de 35.000 *smart meters* instalados
- 7** Investir R\$ 350 milhões em automação da rede de distribuição até 2024  
ODS 7, 9, 11, 13
- Mais de R\$ 75 milhões investidos
  - Mais de 13.000 religadores instalados na nossa rede
  - Mais de 1.700 quilômetros de linhas modernizados
- 8** Atingir 90% de atendimentos pelos canais digitais até 2024  
ODS 7, 9, 11, 13
- 86,5% de atendimentos realizados por canais digitais
  - 54% de aumento de contas digitais, atingindo 3,47 milhões de clientes
- 9** Investir R\$ 45 milhões no desenvolvimento de tecnologias de mobilidade elétrica até 2024  
ODS 9, 11, 13
- R\$ 16,2 milhões investidos em mobilidade elétrica
  - Investimos 25% a menos que o planejado para o ano, devido a atrasos para a importação dos veículos elétricos, em decorrência da pandemia. Os investimentos foram reprogramados para serem realizados em 2021
- 10** Oferecer aos nossos clientes soluções de baixo carbono para a transição energética  
ODS 7, 13
- 13 projetos cadastrados com potencial para gerar mais de 1,5 milhão de créditos de carbono/ano
  - 3 projetos cadastrados para a comercialização de selos de energia renovável, com potencial para gerar 420 mil RECs/ano



## Valor Compartilhado

### Compromisso até 2024

### Resultados em 2020

- 11** Investir R\$ 150 milhões em ações de eficiência energética em hospitais públicos até 2022  
ODS 7, 9, 11, 12, 13, 17
- R\$ 72,2 milhões já investidos no Programa CPFL nos Hospitais até 2020
  - R\$ 6,4 milhões/ano de economia estimada pela redução do consumo de energia
  - No ano, investimos 79% do valor planejado, devido à dificuldade de acesso aos hospitais, em decorrência da pandemia. Os investimentos foram reprogramados para serem realizados em 2021
- 12** Investir R\$ 200 milhões em ações de eficiência energética para comunidades de baixa renda até 2024  
ODS 7, 9, 11, 12, 13, 17
- R\$ 50,8 milhões investidos nesses projetos em 2020
  - Mais de 103 mil famílias beneficiadas
- 13** Maximizar nosso impacto positivo nas comunidades por meio do investimento de R\$ 60 milhões em projetos sociais até 2024  
ODS 1, 3, 4, 10, 11, 12, 17
- R\$ 25,1 milhões dedicados a projetos de transformação social em 2020
  - Doação de R\$ 6 milhões para o combate à Covid-19
  - Mais de 347 mil pessoas beneficiadas pelos projetos de transformação social
- 14** Buscar continuamente a melhoria dos indicadores de saúde e segurança, intensificando nossas ações para colaboradores, comunidades e fornecedores  
ODS 3, 8, 17
- Infelizmente, registramos 4 acidentes fatais com colaboradores, fato que não ocorria desde 2017
  - Houve redução de 50% nas fatalidades com as contratadas
  - Houve aumento de 32% nas fatalidades envolvendo a população
  - Veja as iniciativas no quadro a seguir
- 15** Integrar aspectos de sustentabilidade no processo de monitoramento para 100% dos fornecedores críticos até 2024  
ODS 4, 8, 12, 13, 16, 17
- 82 fornecedores críticos avaliados com base em critérios de sustentabilidade em um projeto piloto
  - 205% da meta prevista para o ano  
GRI 308-1 / GRI 414-1



## Compromisso 14

Embora tenhamos avançado na maior parte de nossos compromissos e apesar dos nossos esforços para garantir a segurança de nossas equipes, não podemos deixar de lamentar profundamente a ocorrência de quatro acidentes fatais com colaboradores, dois com contratadas e 25 com a população, em 2020.

Além do suporte total às famílias e aos colegas de equipe, incluindo apoio psicológico, realizamos a apuração dos incidentes para reforçarmos ainda mais todas as medidas de segurança com nossos públicos.

A segurança é uma prioridade máxima para nós e seguimos com a intensificação de ações para colaboradores, terceiros e sociedade. Entre elas, está o lançamento do programa Year of Safety, por meio do qual reforçamos as inspeções em campo e a avaliação de nossos procedimentos, bem como a continuidade e intensificação do Programa Guardiã da Vida. Veja essa e outras iniciativas no capítulo *Saúde e segurança*.

### Estrutura de gestão em sustentabilidade GRI 102-20; 102-26

Alinhada às diretrizes determinadas em nossa Política de Sustentabilidade, a gestão em sustentabilidade envolve as seguintes instâncias, com suas respectivas atribuições, e é transversal a todos os negócios:

**Conselho de Administração:** aprova a Política de Sustentabilidade, acompanha a evolução do Plano e da Plataforma de Sustentabilidade e observa aspectos econômicos, sociais, regulatórios, ambientais e as diretrizes de governança corporativa da CPFL Energia.

**Comitê de Estratégia e Processos de Gestão:** acompanha o Plano e a Plataforma de Sustentabilidade e outras iniciativas relacionadas ao tema, levando os assuntos para conhecimento do Conselho de Administração, quando necessário.

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

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

**Comitê de Sustentabilidade:** monitora o Plano e a Plataforma de Sustentabilidade, avalia e recomenda a inclusão de critérios e diretrizes socioambientais em processos decisórios, propõe a elaboração de novos projetos e temas críticos. O Comitê também tem como responsabilidade avaliar tendências de sustentabilidade e identificar como podem gerar oportunidades para a companhia.

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

Colaboradora CPFL Energia





- > ENERGIA DO FUTURO
- > SEGURANÇA DE BARRAGENS
- > GESTÃO AMBIENTAL
- > MUDANÇAS CLIMÁTICAS

# Energias sustentáveis

Usina Solar Tanquinho  
em Campinas (SP)



# Energia do futuro

Contribuir para uma matriz energética limpa no Brasil é um dos nossos compromissos. Até 2024, temos como meta manter pelo menos 95% das fontes renováveis em nosso portfólio de geração.

Como parte dessa estratégia, celebramos, em 2020, a consolidação do plano de integração da CPFL Renováveis, iniciado em 2019. Por meio da reestruturação societária das empresas de geração da CPFL Energia, a integração contribui para o fortalecimento das estruturas e ganhos de sinergia para a companhia, que passou a ter um único segmento de Geração e todos os empreendimentos. **GRI 102-10**

Em 2020, somamos 4.305,2 MW de capacidade instalada em operação pela CPFL Geração e CPFL Renováveis e

110 MW de capacidade em construção. As usinas em operação compreendem oito UHEs (1.966,0 MW), duas UTEs (182,3 MW), 43 PCHs e seis CGHs (477,4 MW), 45 parques eólicos (1.308,6 MW), oito usinas termelétricas de biomassa (370,0 MW) e uma usina solar (1,1 MW).

### GRI EU1

Em construção, contamos com a PCH Lucia Cherobim (28 MW), localizada no estado do Paraná, e quatro parques eólicos do Complexo Gameleira (82 MW) – Costa das Dunas, Figueira Branca, Farol de Touros e Gameleira –, localizados no

## Somamos 4.305,2 MW de capacidade instalada em operação pela CPFL Geração e CPFL Renováveis

estado do Rio Grande do Norte. Com previsão de entrada em operação até 2024, conseguimos antecipar o cronograma de execução em Gameleira, 2021, e avançamos nas demais obras, conforme cronograma previsto. Adicionalmente, possuímos um *pipeline* de projetos eólicos, solares e de PCHs que totaliza 3.350 MW.

Torre eólica



### COMPROMISSOS



### ODS ATENDIDOS



## OPERAÇÃO E MANUTENÇÃO DOS ATIVOS GRI EU6

Para a maximização da eficiência operacional, seguimos com os investimentos na primarização de nossos ativos. Nesse contexto, em 2020 destacamos a absorção da operação e manutenção no Complexo Eólico Macacos — Juremas Energia, Macacos, Pedra Preta Energia e Costa Branca Energia (RN), bem como a recuperação da disponibilidade dos parques Foz do Rio Choró, Icaraizinho, Paracuuu, Praia Formosa, Bons Ventos, Canoa Quebrada, Enacel, Taíba, Canoa Quadrada e Lagoa do Mato (CE), para níveis de 93%, após plano realizado em 2019.

dos condutos da PCH Novo Horizonte (PR) e da rede de média tensão do Complexo Eólico Bloco Norte, que compreende as Usinas Santo Dimas, São Benedito e São Domingos (RN), a fim de mitigar riscos e garantir mais qualidade e confiabilidade.

Para acompanhamento constante, inauguramos o Centro de Monitoramento de Ativos, uma unidade de engenharia avançada que utiliza sensores instalados nas unidades de geração e que se comunicam remotamente com os sistemas de operação.

Adicionalmente, os investimentos em tecnologias, como ferramentas de análise de dados e de *machine learning*, possibilitam a identificação de possíveis falhas, servindo de insumo aos planos de manutenção preventiva, o que contribui para maior disponibilidade das unidades geradoras.

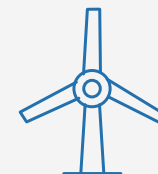
Na CPFL Renováveis, há um sistema de gestão da manutenção, no qual são cadastrados os planos de manutenções e inspeções, que devem ser realizadas em cada uma de nossas usinas, incluindo informações sobre a periodicidade necessária, número de técnicos e ferramentas que devem ser utilizadas.

Por meio do sistema, é realizada a programação das atividades das equipes de campo, junto com os supervisores das usinas, de forma a garantir que todas as manutenções previstas nos planos sejam realizadas. A tecnologia permite verificar também se o número de técnicos das usinas está adequado ao montante de atividades previstas no planejamento. Compreende, ainda, registros de todas as ocorrências, assim como todos os procedimentos envolvidos na liberação e na aprovação dos serviços realizados em campo.

## Investimos em tecnologias que contribuem para uma abordagem preditiva

Também realizamos o reestabelecimento das PCHs Varginha e Várzea Alegre (MG), após inundação da casa de força ocasionada por cheia histórica verificada em janeiro de 2020. As usinas retomaram a geração em julho de 2020, após intenso trabalho das nossas equipes. Destinamos investimentos, ainda, para substituição preventiva

## Destaque em disponibilidade



Como resultado da recuperação de equipamentos, sob gestão própria da CPFL Energia desde outubro de 2019, observamos o aumento da disponibilidade de nossos parques eólicos, que alcançou 96,7% no período, acréscimo de 2,9% frente ao período anterior, e consequente aumento da geração de energia eólica. Com esse processo, a previsão de geração de receita adicional é de R\$ 40 milhões.

### ODS ATENDIDOS

7

ENERGIA LIMPA  
E ACESSÍVEL

# Segurança de barragens

GRI EU21

A segurança das pessoas, dos processos e dos nossos ativos é um valor essencial para a condução de nossas atividades. No segmento de Geração, realizamos a gestão das barragens de nossas usinas hidrelétricas (UHEs, PCHs e CGHs), em consonância com a Política Nacional de Segurança de Barragens, instituída em 2010.

De acordo com a legislação, todas as unidades geradoras devem ser clas-

sificadas quanto ao risco e ao dano potencial em caso de rompimento de barragens. Aquelas com maior criticidade (enquadradas como A ou B) devem elaborar e entregar às autoridades competentes o Plano de Ação de Emergência (PAE). O documento serve de suporte para ações de resposta a situações emergenciais e procedimentos para o controle da segurança, assim como para a elaboração de planos de contingência municipais.

Nesse contexto, todas as nossas unidades classificadas como B (não temos nenhum ativo classificado como A) contam com seus respectivos Planos de Segurança de Barragens (PSB), que compreendem ações de mitigação de riscos e medidas em caso de não conformidades. Como parte do PSB, o PAE dessas usinas foi devidamente entregue às prefeituras e defesas civis para o encaminhamento dos planos de contingência locais.

PCH Arvoredo – SC



## Realizamos inspeções das condições de barragens, com uso de equipamentos avançados e metodologias reconhecidas

Adicionalmente, para garantir a confiabilidade das estruturas, realizamos inspeções das condições de barragens, com uso de equipamentos avançados e metodologias reconhecidas internacionalmente. Equipes dedicadas em cada uma das usinas são responsáveis pelo monitoramento de instrumentos de alta precisão instalados nas estruturas, bem como pelo relato de informação no Sistema de Gestão de Segurança de Barragens (SGSB). Por meio de um banco de dados e recursos de *cloud computing*, a ferramenta digital permite a gestão, em tempo real, do comportamento das barragens. Além da análise de dados monitorados, uma equipe de engenharia realiza inspeções regulares para atestar o desempenho dos ativos.

## TREINAMENTOS EM PLANOS DE CONTINGÊNCIA GRI EU21

Todos os colaboradores que operam em nossas usinas são treinados anualmente acerca das ações necessárias em casos de ocorrências com barragens, conforme os Planos de Ação de Emergência. As capacitações ocorrem por meio de simulados e treinamentos periódicos.

Para as demais atividades e áreas — como Distribuição, *Call Center*, Centro de Serviços Compartilhados e prestação de serviços — são adotados procedimentos relacionados aos riscos

específicos para essas atividades, estabelecidos no plano de atendimento de situações de emergência. Também são realizados treinamentos periódicos, que envolvem orientações e realização de simulados.

Adicionalmente, contamos com normas que abordam questões relativas a emergências ambientais, nas quais são descritos os procedimentos a serem adotados para os diversos tipos de ocorrências às quais a empresa está

sujeita. Dispomos de kits de contingência local para pequenos vazamentos de óleo e possuímos contrato com empresa de atendimento a emergências para ocorrências maiores, além de um seguro ambiental.

Vale ressaltar que, por meio do Sistema de Gestão Ambiental, identificamos os aspectos e impactos significativos de nossas operações e desenvolvemos ações de mitigação de riscos. Mais informações em *Gestão Ambiental*.



Treinamos todos os colaboradores das usinas sobre ações necessárias em casos de ocorrências com barragens

## Inovação para segurança de barragens

Como forma de reforçar ainda mais os processos para o monitoramento da segurança das barragens, contamos com três projetos de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D):

- **Elementos finitos:** contempla a construção de um sistema de monitoramento em tempo real de barragens, por meio da utilização de elementos finitos a partir de dados topográficos e instrumentos de leitura automatizados. O

sistema deverá permitir, ainda, a realização de simulações na estrutura para diferentes cenários.

- **Monitoramento de taludes:** envolve a reconstrução, de forma tridimensional, dos taludes das hidrelétricas, por meio de imagens captadas por *drones* especializados. Além do monitoramento da integridade dessas estruturas, o projeto permitirá direcionar intervenções de segurança e manutenção.

- **Inspeção de túneis:** tem como foco a inspeção de estrutura de túneis de adução, por meio do desenvolvimento de veículo subaquático autônomo para mapeamento em 3D.

ODS ATENDIDOS



# Gestão ambiental

Na CPFL Energia, buscamos a mitigação de impactos negativos, a maximização de impactos positivos, bem como o uso eficiente de recursos no desenvolvimento de nossas atividades. Contamos com o Sistema de Gestão Ambiental (SGA), que compreende diretrizes e processos em linha com os requisitos legais aplicáveis aos ativos de geração, transmissão, distribuição e soluções. Com isso, além de asse-

gurarmos a conformidade de nossas operações às licenças ambientais, embasamos nossos investimentos para projetos de geração de valor em toda a nossa cadeia.

Adicionalmente, diante da diversificação de nossos segmentos de atuação, cuja interação com o ecossistema do entorno é distinta, endereçamos iniciativas de acordo com as especificidades de cada negócio. **GRI 102-11**

Por nossa diligência na gestão de impactos ambientais, garantimos, em 2020, a certificação ISO 14001 para a CPFL Santa Cruz. No período, nossas

distribuidoras concluíram mais um ciclo de auditoria externa e tiveram renovadas as certificações das normas ISO 9001:2015 — Sistema de Gestão da Qualidade; ISO 14001: 2015 — Sistema de Gestão Ambiental; ISO 27001 de Segurança da Informação; e ISO 45001:2018 — Sistema de Gestão de Segurança e Saúde do Trabalho.

Também celebramos a manutenção da certificação da nossa reformadora de equipamentos, de acordo com as normas ISO 14001 (gestão ambiental) e ISO 9001 (gestão da qualidade). Mais informações em *Gestão de resíduos e cadeia reversa*.

## ODS ATENDIDOS



## Licenciamento ambiental

**GRI 103-1, 103-2, 103-3, 307-1**

Para os processos de licenciamento ambiental, realizamos estudos prévios para identificação dos potenciais impactos dos projetos e aplicamos o princípio da precaução para minimizá-los e para mitigar riscos. Nas demais fases dos empreendimentos, utilizamos técnicas construtivas e sistemas de controle eficientes na operação para evitar danos ao meio ambiente.

Em 2020, vale destacar o processo de licenciamento das linhas de transmissão Itá — Pinhalzinho e Itá-Xanxerê (CPFL Sul Transmissão I), localizadas no estado de Santa Catarina. Diante do cenário de pandemia, realizamos junto ao órgão ambiental estadual, em caráter inédito, uma audiência pública virtual que contou com mais de 140 pessoas inscritas, garantindo os princípios de participação popular no processo de licenciamento, lançando mão de ferramentas digitais inovadoras para cumprimento de todos os ritos processuais com toda a diligência necessária.

# Biodiversidade

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 304-2

Na CPFL Energia, entendemos que os negócios com maior potencial de afetar a biodiversidade são as usinas geradoras e linhas de transmissão, especialmente na fase de instalação. Elaboramos estudos de impacto ambiental, de acordo com a legislação vigente e o nosso SGA, para identificar possíveis mudanças no ecossistema e gerar planos de mitigação e compensação.

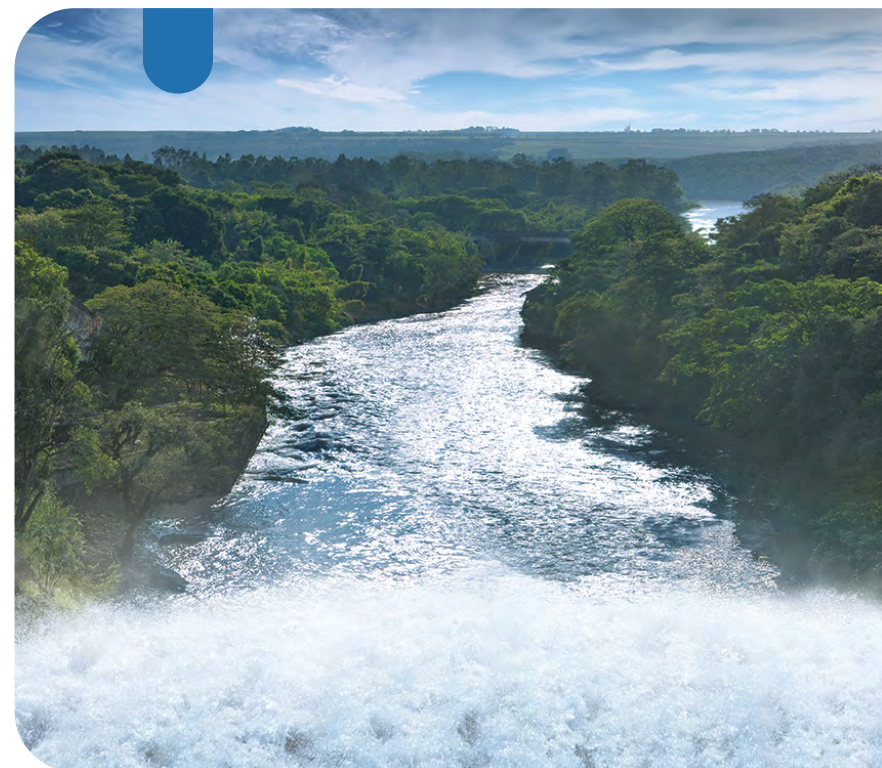
## Ativos em construção GRI 102-11

Durante a fase de implementação dos ativos, os principais efeitos negativos estão relacionados a redução da cobertura vegetal, alterações momentâneas na qualidade da água, do ar e do solo e modificações no regime hídrico de rios. Nos estudos ambientais realizados, classificamos os impactos por sua natureza, duração, extensão e reversibilidade. Em consonância aos requisitos definidos pelos órgãos competentes, realizamos a proposição de planos e programas para minimização dos impactos adversos, maximização dos impactos positivos e adequada compensação de efeitos não passíveis de mitigação.

Nos segmentos de transmissão e distribuição, a construção das linhas representa maior potencial de impacto, já que é necessária a supressão vegetal em muitos casos, provocando efeitos na paisagem, na flora e na fauna locais. Para minimizar a necessidade de intervenção, buscamos definir o traçado de rede com base no menor efeito adverso possível e, nos trechos em que não é possível alterar a localização das torres e fios, elevamos a altura das estruturas para evitar interação com a vegetação local.

Para tanto, são utilizadas alternativas tecnológicas como a definição do Índice de Avaliação Ambiental do Projeto (IDAP), pelo qual utilizando ferramentas de geoprocessamento que integram o Sistema de Informações Geográficas (SIG). São analisadas simultaneamente diversas variáveis socioambientais, permitindo a adoção de parâmetros restritivos e possibilitando a análise comparativa entre traçados, de forma que sejam adotadas alternativas mais favoráveis.

Já em relação aos projetos em construção da CPFL Renováveis, os impactos significativos sobre a biodiversidade são mitigados por meio de programas ambientais voltados à fauna e flora locais. Durante a obra de implantação do Complexo Eólico Gameleira, foram resgatados 85 indivíduos da fauna e realocados para áreas adjacentes não



PCH Americana - SP

afetadas pela implantação do empreendimento. No que tange à flora, foi identificada uma espécie vulnerável do ponto de vista de preservação, dentro da área do empreendimento. Todas as espécies foram coletadas e realocadas também em áreas adjacentes, de modo que não foram atingidos pela supressão, tendo sua ocorrência preservada. Para a vegetação suprimida, o quantitativo de floresta pertencente ao bioma Mata Atlântico foi compensado em forma de conservação florestal, equivalente a 56 ha; já para o bioma Caatinga, será realizada a reposição de aproximadamente 5 ha em forma de plantio. **GRI 304-2**

## ODS ATENDIDO





Outro fator analisado está relacionado à interferência da obra no cotidiano da comunidade. A instalação traz um aumento temporário da população, relacionado principalmente ao fato dos projetos estarem localizados nas proximidades de pequenas comunidades, e em cidades pouco populosas, onde a chegada de novos trabalhadores pode ocasionar uma alteração no modo de vida local, pressão sobre a infraestrutura, aumento do tráfego nas estradas vicinais, entre outros aspectos. Em contrapartida, há também impactos econômicos indiretos positivos, que envolvem a geração de empregos no entorno, maior arrecadação de impostos para o município e incentivo para o crescimento da economia local. **GRI 413-2.**

Buscando minimizar os efeitos sobre a comunidade local, contamos com a atuação do Centro de Comunicação Social (CEC), na comunidade do Boqueirão, responsável por fornecer informações claras e transparentes à comunidade e potencializar os efeitos positivos do projeto. As interações são realizadas por meio de reuniões, atendimento pessoais, entrega de materiais gráficos informativos, visitas de campo, eventos e pelo canal de ouvidoria do CEC.

Ainda nesse projeto, cinco pequenas comunidades próximas do Complexo Eólico (Vila Mayne, Vila Israel, Vila Assis, Comunidade Geral e Baixa do Quinquim) foram beneficiadas com a realização de

cursos profissionalizantes, estimulando o empreendedorismo feminino e o aumento de geração da renda familiar. Cursos como o de produção de doces e o de corte e costura beneficiaram mais de 50 famílias.

A Comunidade Geral foi ainda beneficiada com a construção de uma praça comunitária, utilizando materiais que seriam descartados na obra do Complexo Eólico, trazendo alternativas de lazer para cerca de 300 famílias que vivem no local.

Também realizamos Diálogos Semanais de Segurança com profissionais das obras sobre tópicos como respeito à comunidade, prevenção de doenças sexualmente transmissíveis e uso de drogas, e entregamos um guia de bolso a cada funcionário com diretrizes sobre boa conduta. **GRI 102-42**

Além disso, em 2020, vale destacar o projeto Produção Sustentável na Agricultura Familiar, que envolve consultoria e capacitação de produtores rurais de seis comunidades próximas ao Complexo Eólico Gameleira, para manejo de pragas e escoamento da produção dos grupos

que trabalham com tubérculos, frutas e mel. Com 90 beneficiados diretos, a iniciativa contribui para melhoria na produção, na geração de renda e na inclusão de produtos e serviços da economia local e regional. Também foram realizadas capacitações para estimular o empreendedorismo e na geração de renda, assim como palestras para prevenção do câncer de mama, entre outras ações.

Demos continuidade, ainda, às obras referentes a lotes de leilões de 2018. No Rio Grande do Sul, além das obras em Vila Maria (RS), iniciadas ao final de 2019, começamos, em 2020, a construção de subestação Porto Alegre I e das linhas de transmissão subterrâneas em Porto Alegre, capital do estado, e da subestação Osório 3 e da LT Osório 3-Gravataí 3 (CPFL Sul Transmissão II). No estado do Ceará, foram iniciadas as obras na subestação Maracanaú II e seu ramal. Apesar do potencial de impactos socioambientais, devido à população do município, não foram observados aspectos negativos no ano. **GRI 413-2**

Construção do Complexo Eólico Gameleira - RN



Elaboramos estudos de impacto, de acordo com a legislação e o nosso Sistema de Gestão Ambiental

Em Baesa, Ceran e Enercan, os impactos negativos relacionados à comunidade local ocorreram na fase de implantação do empreendimento, com remanejamento das famílias para outros locais. Por meio de implementação de projetos socioambientais e apoio a projetos locais, buscamos minimizar e compensar os impactos.

Já a Foz do Chapecó completou dez anos de operação. Por ser um empreendimento consolidado, localizado em área rural, não há impactos significativos nas comunidades locais. No entanto, mantém diversos canais de comunicação com a comunidade e suas lideranças e monitora mensalmente esses contatos para avaliar as demandas da comunidade. **GRI 413-2**

### Ativos em operação

Para os ativos em operação, no que se refere às questões envolvendo a flora, são realizadas atividades de plantio e manutenção de vegetação por meio dos Programas de Recuperação de Áreas Degradadas (PRAD) e, no caso dos reservatórios, o plantio e a conservação da vegetação do entorno (APP – Área de Preservação Permanente).

Em relação à fauna local (aquática, terrestre ou voadora) são avaliados os possíveis efeitos adversos por meio de programas de monitoramento ambiental, de acordo com as especificidades de cada fonte geradora. No caso dos complexos eólicos, os efeitos adversos relacionados principalmente às colisões de aves e

morcegos em pás dos aerogeradores são acompanhados por meio de programas de monitoramento específicos para os respectivos grupos faunísticos.

Já nas unidades de geração por fonte hidráulica, os principais efeitos adversos são relativos a possíveis interferências nos ciclos reprodutivos das espécies. Para ambas as situações, são realizados monitoramentos constantes objetivando garantir o controle de impacto e a antecipação nas ações de mitigação. Vale destacar que os resultados dos programas de monitoramento de fauna são protocolados nos órgãos ambientais, permitindo o acompanhamento necessário e demonstrando a eficiência ambiental dos empreendimentos e de suas respectivas medidas de controle.

Usina de Biomassa – MG

## Respeito à natureza

Nosso compromisso com a biodiversidade integra desde nossas políticas até atividades de nossas equipes em campo. Durante a troca de um poste no município de Santa Cruz (RS), os colaboradores da RGE notaram a presença de um ninho de tucano-do-bico-verde com filhotes. Nossa equipe optou, então, por serrar o poste antigo, na altura do ninho, e fixar à nova estrutura, a fim de preservar a família de tucanos, com a eliminação do risco de queda e mitigação do impacto ambiental.



## Inovação para manejo de vegetação

Possuímos uma série de projetos para automatização da inspeção de vegetação em redes urbanas de forma preditiva, por meio de imagem. Além de reduzir a exposição de colaboradores, as iniciativas contribuem para maior assertividade e qualidade de poda.

Entre eles, destacam-se projetos para identificar, mapear e otimizar as deman-

das de poda. Também há outro, relacionado ao planejamento das atividades de poda, cadastramento da vegetação e direcionamento das atividades em campo. Além disso, estamos aprimorando um veículo equipado com ferramentas que possibilitam a poda automatizada.

Para as linhas de transmissão, temos uma iniciativa que envolve uso de inteligência artificial em imagens de satélites para monitoramento de riscos socioambientais para a segurança das faixas, como crescimento da vegetação, invasão, susceptibilidade a queimadas e processos erosivos.

### ODS ATENDIDOS



Manejo de Vegetação no Grupo CPFL

Fazemos a manutenção das áreas de preservação ambiental no entorno dos projetos, contribuindo para o restabelecimento da biodiversidade e para a disponibilidade de *habitats* adequados para a proteção das espécies, incluindo as catalogadas em listas de extinção locais. Em nossas operações, realizamos programas de monitoramento ambiental, como qualidade de água, fauna, flora, educação ambiental, comunicação social e outras iniciativas, conforme especificidades locais e exigências das licenças ambientais vigentes. Todos os programas garantem o gerenciamento constante dos impactos e dos efeitos dos nossos projetos sobre o meio ambiente e a comunidade local.

Nas usinas de geração Baesa, Enercan, Ceran e Foz do Chapecó, o maior impacto à biodiversidade é referente à formação do reservatório, que atinge porções de vegetação e impacta a fauna e a flora na região. Como os empreendimentos já estão em operação, os impactos são mitigados com a implantação de programas ambientais previstos no licenciamento ambiental, principalmente envolvendo a reposição florestal. Além disso, são realizadas auditorias e análises para atendimento à legislação e à proteção do meio ambiente.

# Gestão de resíduos e cadeia reversa

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 306-1, 306-2

A gestão ambiental na CPFL Energia permeia desde iniciativas prévias à construção dos ativos, até a gestão e a destinação adequada dos resíduos e materiais provenientes de nossas atividades. Em linha com nosso Plano de Sustentabilidade, assumimos como compromissos, até 2024, reformar ao menos 40 mil equipamentos — transformadores, reguladores de tensão, religadores, entre outros — e garantir a destinação de 100% dos principais componentes da rede para reciclagem ou para sistemas de cadeia reversa.

Apoiados pelo conceito de economia circular, buscamos promover redução, reutilização, recuperação e reciclagem de

materiais, de forma a reaproveitar elementos de nossa cadeia de valor, reduzindo a extração de matéria-prima do meio ambiente e o consumo de recursos naturais.

Nesse contexto, entre as iniciativas de destaque, está nossa Reformadora de Equipamentos, localizada no estado de São Paulo. A cada mês, avaliamos cerca de 1.200 transformadores e reguladores de tensão que seriam descartados, reformando aproximadamente 80% deles para reutilização.

Adicionalmente, as atividades de cadeia reversa têm como objetivo proporcionar a destinação correta dos materiais com

impossibilidade de reaproveitamento. O processo de triagem ocorre em ambiente seguro, com ações de salvaguarda de mínimo impacto ambiental.



Reformadora de Equipamentos  
CPFL Energia

## COMPROMISSO



## ODS ATENDIDO



## Reformadora de Equipamentos em 2020

**939 toneladas** de materiais reaproveitados, reduzindo a geração de resíduos, incluindo óleo mineral e vegetal e fios de cobre

**9.807 unidades** de transformadores reformadas

**432 unidades** de ferramentas reformadas

**174 unidades** de religadores reformados

**177 unidades** de reguladores de tensão reformados

**128 empregos diretos** gerados na CPFL Serviços para reforma de equipamentos

**Mais de 50 fornecedores** treinados e aprovados para ação

**R\$ 32,4 milhões** de receita bruta com reforma de equipamentos.

## Números de cadeia reversa em 2020

Destinação adequada para mais de:



**212,2 mil**  
unidades de cruzetas



**6,3 mil toneladas**  
de sucata de alumínio, cobre e ferro



**4,7 mil**  
unidades de transformadores



**845,2 mil**  
unidades de equipamento de 15 KV



**190,2 mil**  
unidades de postes



**62 empregos**  
diretos gerados na CPFL Serviços para cadeia reversa

COMPROMISSO



ODS ATENDIDO



Subestação Tanquinho em Campinas - SP

Em 2020, iniciamos a expansão para a região Sul, com a inauguração da unidade cadeia reversa da CPFL Soluções na cidade de Santa Maria (RS). A estrutura conta com 43 colaboradores dedicados aos processos de gerenciamento dos materiais retirados da rede, de identificação e classificação de materiais e de recapacitação dos equipamentos para reutilização na rede elétrica.

A expectativa é obter um aumento em 4 mil toneladas de materiais para cadeia reversa, e de aproximadamente R\$ 15 milhões de receita ao ano por meio da venda.

Em 2020, em atendimento aos requisitos da Lei 12.288/2006, que dispõe sobre a eliminação controlada dos PCBs

(substância presente em óleos isolantes utilizados em equipamentos elétricos) e dos seus resíduos, concluímos em São Paulo o processo de descontaminação, retirando da rede todos os transformadores, capacitores e demais equipamentos elétricos que foram identificados como contendo PCBs.

O trabalho envolveu esforços dos times de Meio Ambiente e de Gestão de Ativos para que equipamentos fossem descontaminados adequadamente ou substituídos. O plano ainda prevê aquisição de transformadores de óleo mineral, ajustes em contratos com fabricantes, com duas auditorias ao ano, e exigência de laudos de PCBs para compra de lotes, entre outras atividades. Para o Rio Grande do Sul, a legislação federal exige a adequada destinação até 2025.

# Mudanças climáticas

As mudanças climáticas podem representar impactos significativos para diversos setores da economia, incluindo o elétrico, que lidera mundialmente as emissões de gases de efeito estufa GEE, sendo responsável por 73% do total, de acordo com o World Resources Institute (WRI).

Diante desse cenário, incentivados pelo forte compromisso da State Grid para com esse tema na qualidade de líderes em geração de energia provenientes de fonte renovável no Brasil, estamos publicamente comprometidos com a transição para uma economia de baixo carbono. Para isso, centramos nossas iniciativas em quatro grandes frentes de ação, conforme apresentado a seguir.

## COMPROMISSO



## ODS ATENDIDO



## Nossa jornada contra as mudanças climáticas



### Gestão das Emissões

- Elaboração e verificação do Inventário de Emissões de GEE (Escopos 1, 2 e 3)
- Estabelecimento e implementação de iniciativas para a redução das emissões de GEE
- Monitoramento das metas de emissões

### Impulso à inovação

- Incentivo a inovação tecnológica, Pesquisa & Desenvolvimento e projetos de eficiência energética
- Desenvolvimento de soluções inovadoras para geração de energia a partir de fontes renováveis

### Gestão de riscos e oportunidades climáticas

- Identificação e gestão de riscos e vulnerabilidades, com foco na mitigação e na adaptação às mudanças do clima
- Identificação e gestão de oportunidades, priorizando a concepção de novos produtos, serviços e/ou modelos de negócio de baixo carbono
- Atuação com precificação de carbono

### Engajamento e divulgação

- Incorporação de critérios relacionados às mudanças climáticas nos processos de seleção e de desenvolvimento de fornecedores
- Incentivo à adoção de soluções para a transição energética dos nossos clientes
- Participação em iniciativas que buscam propor e compartilhar boas práticas relacionadas à mitigação e à adaptação às mudanças do clima
- Divulgação das principais ações, indicadores e metas da companhia relativas ao tema

# Gestão de Gases de Efeito Estufa (GEE)

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4

Identificar e medir o próprio impacto é o primeiro passo para uma estratégia climática. Na CPFL, o Inventário de Emissões de GEE é realizado desde 2009. Em 2011, aderimos ao Programa Brasileiro GHG Protocol e obtivemos o selo ouro, concedido a relatórios completos e verificados por organismo de terceira parte acreditado pelo Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia (Inmetro).

Realizamos a gestão e o mapeamento das principais fontes de emissão de toda a nossa operação. Ao todo, mapeamos e calculamos 11 fontes de emissão, divididas nos três escopos definidos pela ferramenta do GHG Protocol.

Em 2020, nossas emissões no Escopo 1 (diretas) totalizaram 307,8 mil tCO<sub>2</sub>, uma redução de 27,6% em relação ao ano anterior, devido ao menor consumo de óleo combustível na EPASA e à redução de supressão vegetal em mudança do uso do solo.

No Escopo 2 (composto principalmente pelas perdas técnicas na distribuição), totalizamos 290,6 mil tCO<sub>2</sub> no ano, o que representa uma redução de 19,1% em comparação a 2019, devido à redução do fator do Sistema Interligado Nacional (SIN) e também à diminuição de perdas técnicas.

Já no Escopo 3, registramos 13,1 mil tCO<sub>2</sub>, redução de 59,7% em comparação a 2019, em decorrência de melhor mapeamento e parametrização das fontes de emissão desse escopo. Mesmo com a contribuição de obras para reforma e construção de novos ativos de geração, como o Complexo Eólico Gameleira, foi possível relatar a diminuição das emissões.

Com base nos dados apurados, estudamos mecanismos de redução de emissões de GEE nas próprias operações, desenvolvendo projetos de melhoria em diferentes áreas.



**Frota** iniciativa piloto de eletrificação de 100% da frota operacional da CPFL Piratininga em Indaiatuba-SP;



**Energia** redução do consumo de energia nos edifícios, por meio do uso de sensores de acionamento automático e equipamentos ecoeficientes;



**Automação e digitalização** conexão entre equipamentos telecomandados e o Centro Integrado de Operações, aprimoramento das ferramentas de comunicação com clientes, contas digitais, telemedição e *self-healing*;



**Traçado das linhas** redução da supressão vegetal na construção de linhas de transmissão e distribuição, por meio de traçados inteligentes e/ou ajustes na altura dos equipamentos, para evitar interferência com a vegetação;



**Combustão estacionária** soluções de inovação para otimização e menor consumo de combustível fóssil em nosso complexo termelétrico.

## Conta digital traz redução de emissões

Um exemplo de iniciativa realizada em 2020 para a mensuração da nossa redução de emissões foi o estudo de pegada de carbono da conta física e da conta digital. Dessa forma, quantificamos o total de GEE emitidos de maneira direta ou indireta pela fatura de energia ao longo do

todo o seu ciclo de vida, desde a extração de matérias-primas até seu descarte final. O resultado apresentado mostrou que a pegada de carbono da conta digital é 95% menor que a da conta física, o que indica um grande ganho de eficiência em termos de emissões de GEE.

ODS ATENDIDO



# Mapeamento e gestão de riscos e oportunidades

GRI 102-1, 103-2, 103-3, 201-2

Diante do potencial de impacto positivo e negativo da intensificação das mudanças climáticas para a companhia – tanto em nossas operações, como receitas, despesas e em nosso modelo de negócios –, classificamos os riscos e oportunidades atrelados ao tema, bem como realizamos sua gestão.



## RISCOS DE TRANSIÇÃO PARA A ECONOMIA DE BAIXO CARBONO

- **Legais e políticos:** taxaço de carbono;
- **Tecnológicos:** riscos de não realizar, no ritmo adequado, as inovações em soluções e processos frente à crescente demanda por produtos e serviços de baixo carbono;
- **De mercado:** riscos frente às tendências do setor elétrico relacionadas à abertura de mercado e migração de clientes para o mercado livre;
- **Reputacionais:** envolve desde o não gerenciamento das expectativas de nossos públicos quanto à transição para economia de baixo carbono, até riscos de imagem devido a possíveis interrupções no fornecimento de energia em decorrência de eventos climáticos extremos.

ODS ATENDIDO



Baseada na metodologia da Task Force for Climate-related Financial Disclosures – TCFD (Força-Tarefa sobre Divulgações Financeiras Relacionadas ao Clima), iniciativa da qual somos signatários, a classificação considera as seguintes categorias:



## RISCOS FÍSICOS

GRI 201-2

- **Crônicos:** engloba desde o impacto nos níveis de água nos reservatórios de geração hídrica até possível instabilidade em geração eólica, solar e de biomassa em decorrência das mudanças de clima, entre outros fatores;
- **Agudos:** potenciais custos de manutenção e prejuízos às instalações devido a eventos climáticos extremos e de ressarcimento a clientes em decorrência de danos aos seus aparelhos elétricos ocasionados por fenômenos climáticos.



## RISCOS HIDROLÓGICOS

- **Em um cenário de regime hidrológico desfavorável,** as hidrelétricas são obrigadas a comprar energia de outras fontes (por exemplo, térmica) para honrar seus contratos, o que pode gerar custos adicionais para todo o sistema. Renegociamos esse risco para a maioria de nossas plantas.



## OPORTUNIDADES

GRI 201-2

- **Fonte de energia:** fortalecer uma matriz energética menos dependente de combustíveis fósseis a partir da vocação renovável da companhia;
- **Eficiência de recursos:** ampliação dos serviços de eficiência energética para redução do consumo de energia de nossos clientes;
- **Mercados:** crescimento em distribuição, frente ao aumento do consumo de sistemas de ventilação e refrigeração, e na CPFL Soluções, por meio de projetos que apoiem a transição energética de nossos clientes;
- **Resiliência:** diferenciação da companhia por meio de uma rede confiável, segura e ecoeficiente;
- **Produtos e serviços:** oportunidades de oferta de créditos de carbono, de certificados de energia renovável (I-REC – International Renewable Energy Certificates) e de mercado pela demanda de tecnologias de mobilidade elétrica.

Para além da classificação de riscos e oportunidades, realizamos a gestão de cada aspecto mapeado por meio de iniciativas que envolvem desde investimentos em inovação em projetos estruturantes relacionados ao futuro do setor elétrico e em melhoria contínua da rede em Distribuição, até a participação em Comitês de Bacia e diversificação geográfica em Geração.



## Liderança do *ranking* Carbon Disclosure Project (CDP)

Em 2020, a CPFL Energia recebeu o destaque na categoria Liderança do *ranking* Carbon Disclosure Project (CDP) - Mudanças Climáticas, que incentiva empresas e governos a atuarem nas esferas de redução das emissões de gases de efeito estufa.

Além de evoluirmos do nível B para a categoria A- no quesito Mudanças Climáticas, figuramos na média do mercado, com nível B, no quesito Segurança Hídrica, entre as 9,6 mil empresas que responderam ao questionário. Também fomos reconhecidos pelo CDP como Supplier Engagement Leader pelo nosso trabalho de engajamento com nossos fornecedores para combater as mudanças climáticas. Nesse quesito atingimos a nota A, pontuação máxima do CDP.

Outro destaque foi a integração, em 2020, ao Índice de Carbono Eficiente da B3, com a entrada na carteira em 2021, que reconhece as empresas com práticas de redução de emissões.

### Impacto financeiro GRI 201-2

Ciente dos potenciais impactos das mudanças climáticas para a companhia, avaliamos e medimos os riscos e as oportunidades. Entre as avaliações realizadas, são exemplo os mecanismos de precificação de carbono.

Em um cenário de taxação de carbono, um ativo de geração que pode ser impactado é a EPASA, na qual detemos participação de 53,3%. Seu funcionamento ocorre somente quando há ordem de

despacho via Operador Nacional do Sistema (ONS), portanto, ocorrem variações de um ano para o outro. Assim, o impacto financeiro potencial é estimado entre R\$ 855 mil e R\$ 8,55 milhões.

Já em relação às oportunidades, temos 11 projetos cadastrados no Mecanismo de Desenvolvimento Limpo (MDL), com potencial de geração de receitas entre R\$ 4,9 milhões e R\$ 49,4 milhões.

Subestação e Usina Solar de Tanquinho em Campinas - SP



## Soluções de baixo carbono

GRI EU5, GRI 201-2

Além de priorizarmos fontes limpas, oferecemos soluções de baixo carbono e descarbonização da matriz de energia aos nossos clientes, como gestão de energia para um menor consumo, acesso ao mercado livre e implementação de ações de eficiência energética, além de medidas de neutralização e compensação de emissões de GEE, por meio de créditos de carbono e selos de energia renovável.

## Créditos de carbono (CERs)

Oferecemos às empresas a possibilidade de compensar integralmente as emissões dos Escopos 1 (diretas), 2 (indiretas geradas no consumo de energia) e 3 (fontes não controladas pela empresa). Investimos em cadastro, revalidação e verificação dos projetos emissores de crédito de carbono. Já são 13 projetos registrados tanto no mercado regulado – Mecanismos de Desenvolvimento Limpo (MDL) – quanto no mercado voluntário – Verified Carbon Standard (VCS/VERRA), com potencial de neutralizar cerca de 1,5 milhão de toneladas de GEE anualmente.

Em 2020, realizamos a revalidação de cinco projetos de MDL, estendendo o

período creditício até 2026. Verificamos também o projeto Santa Clara e Eurus VI, gerando 250 mil créditos para a comercialização. Para 2021, prevemos a revalidação de mais dois projetos, além de novas verificações para a geração de créditos para a comercialização.

Adicionalmente, inscrevemos o projeto Santa Clara e Eurus VI no edital do Programa Compromisso pelo Clima, que une empresas que desejam apoiar projetos socioambientais e fomentar uma economia de baixo carbono ao compensar, juntas, suas emissões GEE. Após processo de *due diligence* por empresa independente, tivemos o nosso projeto integrado nessa plataforma.



Complexo Eólico Santa Clara - RN

## Sistema de Certificado de Energia Renovável (I-RECs)

Realizamos tanto o cadastro de usinas de geração para a emissão de I-RECs, quanto o cadastro da CPFL Soluções para a venda dos certificados, de forma a garantir agilidade no processo e disponibilidade de selos de energia renovável aos nossos clientes. Considerando nosso portfólio de geração, temos a capacidade de comercializar cerca de 7 milhões de I-RECs ao ano.

Além disso, em parceria com a CPFL Soluções, treinamos o time de vendas durante o ano e passamos a ofertar o produto aos nossos clientes. Também promovemos capacitação sobre o tema ao mercado.

Em 2020, contávamos com três projetos já registrados no I-REC (PCH Santa Luzia, Usina Eólica Eurus I; e Usina Eólica Praia Formosa) e mais dois em processo de registro (Usina Eólica Vento de Santo Dimas; e Usina Eólica Ventos de Santa Úrsula).

### COMPROMISSOS



### ODS ATENDIDOS



Em 2020, vendemos

Mais de **250 mil** CERs e **40 mil** RECs



# Soluções Inteligentes

Colaboradora navegando  
no App CPFL



- > SOLUÇÕES INTELIGENTES
- > NEGÓCIOS INTELIGENTES
- > CLIENTE NO CENTRO
- > INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO

# Soluções inteligentes

Para garantir a qualidade de nossos serviços, a melhor experiência para nossos clientes e a captura de oportunidades frente às evoluções do setor elétrico, buscamos constantemente soluções inovadoras e novas tecnologias.

Em conformidade com nosso plano de investimentos previsto para o segmento de Distribuição, alocamos R\$ 2,3 bilhões, em 2020, em ações para melhorar a qualidade dos serviços de distribuição e o atendimento de nossos clientes na área

de concessão. Até 2025, aportaremos um total de R\$ 13,3 bilhões na qualidade de nossos serviços e atendimento.

Nesse sentido, priorizamos projetos que envolvem desde a automação e a modernização para melhor gestão de ativos, com uso de inteligência artificial, até a digitalização de ferramentas para equipes em campo e de canais de atendimento para maior comodidade dos nossos clientes em sua jornada com a CPFL Energia.

## ODS ATENDIDOS



### Investimentos ligados à confiabilidade e à disponibilidade da energia em distribuição (R\$ milhões) GRI EU6

	2018	2019	2020
Atendimento ao cliente <sup>1</sup>	283,8	293,8	367,6
Suporte ao crescimento de mercado	228,8	400,4	527,9
Manutenção e melhorias do sistema elétrico <sup>2</sup>	997,5	1.154,1	1.291,9
Outro	259,5	185,0	129,4
<b>Total</b>	<b>1.769,6</b>	<b>2.033,3</b>	<b>2.316,8</b>

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

Veículo Elétrico do Projeto de Mobilidade Elétrica



## Foco de investimentos em inovação

- Foco no cliente e digitalização de canais de atendimento;
- Automação e modernização na gestão de ativos;
- Instalação de medidores inteligentes;
- Robotização em processos internos (RPAs);
- Integração dos centros de operação dos ativos de geração renovável e transmissão;
- Pesquisa & Desenvolvimento, com foco em mobilidade elétrica, *microgrid* e *smart cities*.

# Negócios inteligentes

GRI EU6

Inovação, automação, digitalização, uso de algoritmos e inteligência artificial integram nossas prioridades de investimento para acompanhamento das evoluções do setor elétrico e maior qualidade, segurança e confiabilidade dos nossos serviços.

No período, avançamos em projetos estruturantes, como o Programa ADMS (Advanced Distribution Management Systems), cuja implementação na distribuidora CPFL Piratininga foi concluída em 2020. Em 2021, será a vez da implementação nas distribuidoras CPFL Paulista, CPFL Santa Cruz e RGE.

O ADMS estabelece um novo paradigma na forma como os Centros de Operação gerenciam a rede elétrica. Isso porque oferece, em tempo real, informações sobre uma série de variáveis

técnicas que influenciam na qualidade do fornecimento de energia, de forma a otimizar e promover mais eficiência a toda a gestão da rede de distribuição nos 687 municípios e para cerca de 10 milhões de clientes atendidos.

Como parte do programa, nossas distribuidoras já contam com o sistema SCADA, de supervisão e telecontrole de dispositivos, e OMS, de atendimento a ocorrências, que serão atualizados para uma plataforma única que compreenderá duas funcionalidades adicionais, o DMS e EMS, que envolvem, respectivamente, análise e otimização do sistema de distribuição e de subtransmissão. Esses módulos são concentrados na mesma plataforma ADMS, com modelo de dados e interface de usuário únicos, adicionados de histórico, funções avançadas, módulo de simulação e treinamentos, etc.

Para atualização e implementação previstas, foi criada uma nova estrutura organizacional, capitaneada pela diretoria de Operação da Distribuição. Com isso, a gestão do Programa ADMS passou a ser dividida entre dois projetos e duas frentes de trabalho que visam a implantação do ADMS em substituição aos sistemas atuais; a sua integração aos sistemas de satélite, como o SAP; o mapeamento de processos relacionados aos sistemas; e a

preparação das pessoas para as mudanças por meio de treinamentos.

Em 2020, também iniciamos a automação dinâmica do despacho de equipes para atendimentos emergenciais e não planejados. Em tempo real e com uso de geolocalização, a ferramenta contribuirá para a melhor alocação e roteirização de equipes para a execução da atividade em campo, de forma a promover a otimização de rotas, a redução do tempo para atendimento ao cliente e dos custos.

**Avançamos em projetos estruturantes para gerenciamento da rede elétrica**

Outra iniciativa foi a implementação do projeto de Unificação de Sistemas de Programações de Intervenções na Rede em Distribuição (SPIR). Trata-se de um sistema corporativo, multiempresa, e integrado ao ADMS. O SPIR permite a gestão das intervenções programadas tanto da transmissão quanto da distribuição, bem como de toda a necessidade de acionamento de equipes emergenciais, em um único sistema para todas as distribuidoras.

## COMPROMISSOS



## ODS ATENDIDOS



O módulo de intervenção programada, possui uma série de funcionalidades, como de aviso de interrupções para os clientes, gestão de executores envolvidos, gestão de notas de manutenção, interação com agentes de outras distribuidoras, gestão de manobras, entre outras.

Já o módulo de acionamento de equipes de manutenção pesada (AM) se destaca pelo escalonamento automático, que confere mais agilidade para rápida atuação na intervenção. Também existem outras funcionalidades deste módulo, como triagem e envio automático, monitoramento do atendimento e geração de alertas automáticos, gestão de fotos, agrupamento elétrico e

priorização, bem como um pacote de indicadores associado.

A implementação do sistema SPIR permitiu mais disponibilidade e organização das informações que auxiliam a tomada de decisão e a assertividade, de modo a minimizar os impactos aos clientes, tanto em situações normais quanto nas situações de contingência do sistema de distribuição de energia da CPFL.

Ainda com foco na qualidade do serviço, implementamos o Planejamento e Controle de Produção (PCP), com uso de inteligência de dados, de forma a otimizar a sinergia entre as equipes comerciais e o trabalho em campo.

Subestação de energia



## Subestações inteligentes

Na CPFL Paulista, concluímos um piloto de *smart substation* em São Carlos (SP). O projeto, contratado junto à Siemens, com um investimento total de R\$ 1,7 milhão, teve como escopo a digitalização completa do sistema de proteção e controle, com interoperabilidade de equipamentos de diferentes fornecedores.

Como resultado, houve redução de 70% no uso de materiais e serviços para instalação de cabos de cobre, maior segurança operacional e mitigação do risco de furto de fios. Além disso, deve permitir que as atividades em campo sejam realizadas em menor tempo.

Outro destaque foi o projeto de construção de uma nova subestação no porto de Santos, que contará com uma solução compacta e *upgrade* para 60 MVA instalados. Com um investimento previsto de R\$ 37 milhões, a tecnologia reduzirá a exposição do sistema, pois utiliza equipamentos protegidos a gás. Além disso, quando comparada com uma subestação convencional, o tamanho do terreno necessário para instalação é cerca de 80% menor. As melhorias contribuirão para atender o principal porto do país, responsável por exportar 90% da produção industrial de São Paulo.

ODS ATENDIDOS



Vale destacar, ainda, o projeto de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D) de uso de inteligência artificial para identificação, na operação, de ocorrências imprevistas em equipamentos.

Outra iniciativa com foco em aumento de eficiência e qualidade do fornecimento envolveu a implementação de Célula de Monitoramento em tempo real. Por meio da estrutura, é realizada análise sobre temas como alertas de telemetria, sinalização de veículos parados, casos de indisponibilidade, além de outras situações que podem impactar diariamente nossos indicadores, comunicando os líderes sobre oportunidades de melhorias identificadas, para garantia de resultados diferenciados.

## REDES INTELIGENTES

As redes inteligentes, automatizadas e interconectadas, representam uma nova era para o setor elétrico, já que envolvem uma ampla gama de tecnologias que têm o potencial de contribuir para a captura de oportunidades atreladas às transformações do mercado de energia. Diante desse cenário, a telemedição do

Também investimos em religadores automáticos, capazes de retomar o funcionamento imediatamente quando há intervenções indevidas na rede.

**Atingimos, ao final de 2020, em todas as distribuidoras, a marca de 13.075 religadores instalados na rede, um aumento de 15% em relação a 2019. Até 2024, um dos compromissos do nosso Plano de Sustentabilidade é aportar um total de R\$ 350 milhões em automação da rede, de forma a alcançar melhorias expressivas em indicadores de interrupção de fornecimento e otimizar o deslocamento de equipes para manutenções.**

Além da troca de postes em áreas rurais, para maior confiabilidade e

segurança da rede, investimos, ainda, em subestações móveis para garantir a contingência de possíveis interrupções, bem como em tecnologia para desligamentos programados em obras.



## Concluimos o projeto piloto de telemedição em Jaguariúna - SP

Já na CPFL Soluções, implantamos o Sistema de Gestão de Obras, compatível com os demais sistemas e com a automatização da mobilidade das equipes de campo.

consumo dos clientes é uma das prioridades em nosso planejamento.

Em 2020, concluimos o projeto piloto na CPFL Santa Cruz, iniciado em 2018 em todo o município de Jaguariúna (São Paulo), que compreende cerca de 51 mil habitantes.



## Medidores telemedidos

- **100 %** do Grupo A telemedido corresponde aos 35.095 medidores instalados nesse grupo
- Além disso, **22.094 medidores inteligentes** foram instalados no Grupo B (Jaguariúna)

Em Jaguariúna, foram substituídos 22 mil medidores convencionais de todos os clientes da cidade por *smart meters* com funcionalidades adicionais para clientes de baixa tensão (Grupo B).

O projeto também envolve a construção de infraestrutura de comunicação própria, com a utilização de quatro tecnologias diferentes.

## Com a telemedição do consumo via aplicativo, nossos clientes podem identificar horários de picos e adaptar seu dia a dia para ter maior eficiência e economia

A iniciativa tem como foco criar subsídios para auxiliar a CPFL na construção de um plano de transição para telemedição, mais eficiente e segura. Para os próximos anos, seguiremos com a avaliação das tecnologias utilizadas e com o acompanhamento dos resultados dos *smart meters*.

Além disso, concluímos em outubro a substituição de 5.448 medidores pela

RGE para 100% de clientes do Grupo A. A iniciativa incluiu evento para todos os colaboradores envolvidos no projeto, para capacitação sobre as atividades e uso de ferramentas com segurança.

Com a instalação da tecnologia, nossos clientes têm a possibilidade de acompanhar seu consumo de energia por meio de aplicativos, que indicam os dias e horários de maior consumo, o que permite a adaptação em seu dia a dia para maior eficiência e economia.

Por parte das distribuidoras, os medidores inteligentes transformam todo o modelo de operação das redes, permitindo atualizações em tempo real para otimizar a resposta de emergência a possíveis interrupções, decorrentes de eventos como tempestades, além da detecção de inadimplência, o que contribui para mitigação preventiva de perdas de energia.

A automação e a digitalização dos processos de monitoramento do fornecimento e do faturamento de consumo contribuem, ainda, para mais qualidade e agilidade no atendimento, bem como para a captura de oportunidades. Com a utilização de *machine learning*, os dados provenientes dos medidores inteligentes permitem a oferta de serviços com base no uso, no clima e em outros fatores. Para 2021, o objetivo é utilizar a experiência acumulada com o projeto para evoluirmos no plano de negócios de redes inteligentes.

Usina de Biomassa



### ODS ATENDIDOS





## QUALIDADE NO FORNECIMENTO

GRI EU28, EU29

Como resultado de nossos investimentos e iniciativas, em 2020 obtivemos melhorias na maior parte de nossos índices de qualidade e confiabilidade no fornecimento de energia, medidas principalmente pelos indicadores de Duração Equivalente de Interrupções (DEC), que mede a duração média, em horas, de interrupção por consumidor no ano, e de Frequência Equivalente de Interrupções (FEC), que indica o número médio de interrupções por consumidor no ano.

Em 2020, alcançamos redução de 13% no DEC e de 8% no FEC no consolidado das distribuidoras, em relação a 2019. Já a Frequência Equivalente de Reclamação (FER) — que mede a quantidade de reclamações procedentes recebidas pelas distribuidoras a cada mil unidades consumidoras — foi de 3,88, o que representa uma redução de 1,3% em relação a 2019, e de 82,7% se comparada a 2015.

Também destacamos os avanços nas obras em Distribuição, mesmo diante do período adverso. Entregamos cinco grandes obras de expansão de rede na CPFL Santa Cruz.

Na CPFL Piratininga, entregamos a subestação isolada a gás, muito mais compacta que uma subestação convencional, contribuindo para ganhos de eficiência.

### Duração Equivalente de Interrupções por unidade consumidora (DEC) GRI EU29

	2018	2019	2020
CPFL Paulista	6,17	6,72	6,81
CPFL Piratininga	5,94	6,49	5,83
CPFL Santa Cruz	6,01	5,56	4,89
RGE <sup>1</sup>	13,43	14,01	10,83
RGE Sul	15,56		
Grupo CPFL consolidado <sup>2</sup>	8,62	8,82	7,66

1. Em 2019 e em 2020, consideram-se consolidados os dados de RGE e RGE Sul, em razão da unificação das distribuidoras.

2. Calculado com base na média ponderada do número de clientes de cada distribuidora e o valor apurado para o DEC.

### Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora (FEC) GRI EU28

	2018	2019	2020
CPFL Paulista	4,03	4,38	4,27
CPFL Piratininga	3,89	4,34	4,32
CPFL Santa Cruz	5,09	4,25	3,68
RGE <sup>1</sup>	6,30	6,25	5,27
RGE Sul	5,89		
Grupo CPFL consolidado <sup>2</sup>	4,68	4,93	4,53

1. Em 2019 e em 2020, consideram-se consolidados os dados de RGE e RGE Sul, em razão da unificação das distribuidoras.

2. Calculado com base na média ponderada do número de clientes de cada distribuidora e do valor apurado para o FEC.



## CPFL Santa Cruz foi considerada a melhor distribuidora do país nos indicadores de DEC e FEC absolutos

No valor de DEC absoluto, a CPFL Piratininga ocupou o 3º lugar e a CPFL Paulista o 5º

### PLANEJAMENTO E MONITORAMENTO

GRI EU6

Para as distribuidoras, contamos com o Planejamento da Expansão do Sistema Elétrico, realizado anualmente, para um ciclo de diagnóstico e proposição de soluções para um horizonte de dez anos. A iniciativa prevê os empreendimentos estruturais que garantirão o suporte ao crescimento de mercado e à confiabilidade dos sistemas elétricos.

Também contamos com plano plurianual de investimentos, que contempla aportes em manutenção com foco em melhorar a qualidade do fornecimento de energia, preservar a segurança de colaboradores e da população em geral e garantir a vida útil dos ativos.

Priorizamos manutenções preventivas e preditivas e definimos sua periodicidade, com o objetivo de garantir o nível de confiabilidade, continuidade e qualidade da energia, em conformidade com os requisitos legais e regulatórios. Os investimentos nas redes de distribuição e subtransmissão asseguram o aumento da eficiência e a robustez do sistema, proporcionando mais disponibilidade de energia ao consumidor.

### ODS ATENDIDO



## DEC a Gente que Faz

Além dos investimentos realizados em manutenção e segurança da rede, um dos projetos de destaque para melhoria dos indicadores de qualidade no fornecimento foi a campanha para redução da DEC na distribuidora RGE.

A ação envolveu o engajamento de agentes comerciais, eletricitas, técnicos, profissionais administrativos e operadores para adoção de mais de 70 medidas no dia a dia das atividades. Entre elas, estão o foco na identificação de possíveis problemas e riscos na rede elétrica; análise de relatórios de avaliações técnicas, administrativas e de segurança de empresas contratadas; conscientização de todos sobre os indicadores; e estímulo a propostas de melhorias.

Na frente de Subestações e Linhas de Distribuição de Alta Tensão a equipe de subtransmissão revisitou seu Plano de Manutenção, e propôs ações adicionais para

garantir melhores condições de operações dos ativos. Foi realizado mapeamento das principais causas de ocorrências, bem como de oportunidades de melhoria, para maior ganho em eficiência.

O projeto foi desdobrado, ainda, em ações relacionadas a temas de segurança, eficiência e estratégia operacional, por meio da troca de experiências entre colaboradores do Centro Operacional Integrado; entrevistas com pontos focais para que eletricitas pudessem esclarecer suas dúvidas mais relevantes; e disseminação de vídeos com informações sobre os principais questionamentos levantados.

Como resultado, em 2020, a DEC da RGE foi de 10,83, uma redução de -22,7% em relação a 2019, abaixo do limite regulatório pela primeira vez desde a aquisição da RGE Sul.

Para todas as distribuidoras, vale destacar o desenvolvimento de treinamentos para atendimento ao



Estação Avançada da RGE em Caxias do Sul - RS

DEC Emergencial, disponíveis na Universidade CPFL. Os cursos contemplaram os temas Manutenções de Rede a Pedido do Cliente (MRPC) e Acionamento de Manutenção (AM), a fim de padronizar todo o processo de classificação dos eventos, tramitação e adequado encerramento de solicitações.

ODS ATENDIDO



## Cliente no centro

Promover a melhor experiência aos nossos clientes, por meio da qualidade e da confiabilidade de nossos serviços até a disponibilização de canais de relacionamento que facilitem seu dia a dia, é uma prioridade para a CPFL Energia.

### COMPROMISSOS



### ODS ATENDIDOS



Tópico central de nossas decisões e objetivos que envolvem toda a companhia, a experiência de nosso cliente também integra as metas de toda a liderança: criamos o CFI (índice de foco no cliente), que compreende uma série de indicadores de satisfação.

No período, criamos um *cluster* de experiência do cliente, para uma gestão unificada de iniciativas, e obtivemos avanços em ações para mais agilidade e qualidade no atendimento aos nossos clientes. Disponibilizamos novas soluções por meio de canais digitais, como o WhatsApp, pelo qual é possível solicitar segunda via de conta, verificar débitos em aberto, esclarecer dúvidas, entre outras opções.

Também avançamos com relação à digitalização de nossas agências, com a instalação de totens de autoatendimento, que contribuem para mais agilidade e redução de filas.

Para intensificar ainda mais a digitalização, iniciamos, em 2020, projeto de Pesquisa & Desenvolvimento focado na experiência do cliente. Com metodologia de *design thinking*, o Movers Digitais tem como objetivo a transformação da jornada do cliente para o ambiente virtual, de forma simplificada, acessível e tecnológica. A iniciativa compreende utilização de visão computacional, reconhecimento de fala, biometria facial e processamento de informações em tempo real para oferecer serviços como mudança de titularidade, ativação de instalação e ligações novas para clientes que estejam se mudando de residência.

Também criamos o projeto Customer Experience (CX), que contemplou um es-

tudo detalhado sobre toda a rede de processos internos e externos que impactam a experiência de nosso cliente. Para isso, foram realizadas entrevistas com clientes e análises de dez jornadas dos nossos negócios regulados e não -regulados. Como resultado, 722 recomendações foram sugeridas e agrupadas em 67 iniciativas, que devem ser implementadas no curto e no médio prazo.

Temos previsto o Projeto Atuação em Riscos Regulatórios Call Center (ARRC), que envolverá o roteamento das chamadas ao *call center* para direcionar o atendimento e promover melhorias na experiência do cliente, além do *speech analytics* com foco no discurso do atendimento.

## Canais digitais em 2020



**90 serviços**  
disponíveis em  
canais digitais



**110 milhões**  
de atendimentos por  
meio canais digitais



**3,47 milhões**  
de contas digitais,  
aumento de 54%  
frente a 2019



Com a atual base de  
contas digitais, evitamos  
a emissão anual de  
**3.140 tCO<sub>2</sub>**

## Somos todos essenciais

Entendemos que a energia é um ativo essencial na vida das pessoas e que todas são essenciais para a CPFL Energia. E é para garantir um serviço essencial aos nossos clientes que mais de 13 mil colaboradores trabalham diariamente.

Esse foi o mote da campanha Essencial, que lançamos em 2020, como forma de reforçar a importância de nossos clientes, colaboradores e comunidades que caminham com a CPFL Energia.

Na RGE, lançamos ainda o piloto Somos Todos Clientes para uma jornada de transformação do atendimento, que envolve iniciativas de engajamento com a liderança e os colaboradores, com ações de troca de papéis, criação de embaixador do cliente e inspeção do atendimento.



Cliente CPFL

## CPFL Soluções

Além dos clientes de distribuição, a CPFL Soluções vem trabalhando a fim de melhorar o atendimento e o entendimento de suas necessidades. Nesse sentido, criou, em 2020, a área de Customer Success, com o objetivo de acompanhar a satisfação dos clientes por meio de pesquisas, promover a melhoria contínua de processos e produtos e realizar o acompanhamento de indicadores com foco no sucesso do cliente. No período, a área criou dois canais de atendimento exclusivos, o e-mail [faleconosco@cpfl-solucoes.com.br](mailto:faleconosco@cpfl-solucoes.com.br) e o telefone (19) 3756-6000, que passaram a funcionar a partir de janeiro de 2021.

A frente de Negócio também avançou em relação à transformação digital, com implementação de iniciativas em ondas ao longo de 2020 e 2021, nas frentes de *backoffice*, gestão, vendas e pós-vendas. O objetivo é substituir todo o parque tecnológico da CPFL Soluções, passando de

39 para 17 sistemas integrados. Ao todo, o programa contempla 28 iniciativas de digitalização.

Nesse contexto, foi implementado o sistema Marketing Cloud, da Salesforce. A ferramenta permite melhorar nossas campanhas de comunicação e relacionamento, gerir as redes sociais e segmentar nossa audiência, gerando conhecimento para que possamos aprimorar a captação de novos clientes, mapear oportunidades e promover melhorias no relacionamento.

Adicionalmente, alinhados às tendências de mercado, desenvolvemos diversos estudos e análises com foco na evolução da oferta de serviços como comercialização de gás, I-RECs, telemetria, *storage*, entre outros, além das análises de preços e posicionamento de mercado, com grande atenção para gestão de energia no mercado livre e operação e manutenção de linhas de transmissão, redes e subestações.



Cliente CPFL

### Satisfação de clientes

A satisfação de nossos clientes é medida pelo Índice de Satisfação da Qualidade Percebida (ISQP), apurado anualmente entre as empresas do setor, e Índice ANEEL de Satisfação do Cliente (IASC), que foi adiado em 2020 em decorrência da pandemia.

Por meio do ISQP da Abradee, as empresas são avaliadas sobre fornecimento, informação e comunicação, conta de luz, atendimento e imagem. Em 2020, todas as empresas da CPFL Energia apresentaram melhora no indicador, com destaque para a CPFL Santa Cruz, que registrou aumento de 7,0 pontos, passando para

84,2. CPFL Paulista (81,0) e CPFL Piratininga (79,0) registraram crescimento de 6,3 pontos e 1,5 pontos, respectivamente. Na mesma curva, a RGE cresceu de 81,0, em 2019, para 81,5. Já o resultado consolidado atingiu 80,9, a média mais alta entre os grupos empresariais, contra 77,1 no período anterior.

A pesquisa da Abradee também verificou a percepção de clientes em relação às adaptações das distribuidoras frente à pandemia. Os resultados apontaram para o reconhecimento de incentivo ao uso de canais digitais em todas as empresas.

## ISQP – 2019 X 2020

**Clientes do Grupo B (baixa tensão)**

• CPFL Paulista:  
de 74,7 para 81,0  
**+8,4%**

• CPFL Piratininga:  
de 77,5 para 79,0  
**+2,0%**

• CPFL Santa Cruz:  
de 77,2 para 84,2  
**+9,1%**

• RGE:  
de 81,0 para 81,5  
**+0,6%**

**Clientes do Grupo A (alta tensão)**

• CPFL Paulista:  
de 78,3 para 77,2  
**-1,4%**

• CPFL Piratininga:  
de 76,9 para 75,5  
**-1,8%**

• CPFL Santa Cruz:  
de 77,6 para 82,1  
**+5,8%**

• RGE:  
de 77,1 para 77,8  
**+0,9%**

Também medimos a satisfação dos clientes em cada atendimento no *call center* e, a partir de 2020, por WhatsApp:



**800 mil serviços**  
solicitados

**2,7 milhões de casos**  
atendidos

## COMBATE A PERDAS E À INADIMPLÊNCIA GRI EU12

Em relação às perdas de energia, realizamos uma série de iniciativas de combate à fraude e ao consumo irregular, que podem comprometer a qualidade no fornecimento e inclusive a segurança da rede.

Entre as iniciativas de destaque em 2020, seguimos com a instalação de telemetria, com inspeção e substituição de medidor para clientes; realizamos a blindagem da medição de clientes do Grupo A (por meio dos conjuntos de medição) e Grupo B (com uso de caixas blindadas) e realizamos a regularização de consumidores clandestinos.

Também realizamos boletins de ocorrência digitais e ações de investigação em conjunto com a polícia relacionados aos furtos de energia e incentivamos os colaboradores de campo a denunciarem fraudes e furtos de energia pelo *app* dos eletricitas. Em 2020, foram feitas mais 89 mil inspeções oriundas de denúncias, no qual os principais canais foram o Multi App, os times operacionais e os clientes, por meio dos canais digitais.

Para intensificar as fiscalizações, criamos a Equipe SWOT, composta por técnicos altamente especializados em campo, para verificações mais críticas e profundas. Também usamos inteligência para cruzamento de dados de medição, para identificação de diferenças no consumo de energia, para direcionar as inspeções.

Como resultado de nossas ações, o índice de perdas globais no ano foi de 9,05%, um leve aumento de 0,16 p.p. frente ao registrado em 2019. O indicador é reflexo da redução nas perdas técnicas em 0,12 p.p. frente a 2019, em decorrência dos nossos investimentos nos últimos anos e do acréscimo de 0,28 p.p. nas perdas não técnicas, provocado especialmente pelo contexto macroeconômico do país em 2020, agravado pela pandemia da Covid-19.

Para mitigar o aumento do índice de perdas totais, aprovamos um Plano de Perdas 2021-2025 mais arrojado que os últimos praticados. O objetivo é garantir a regularização de consumidores clandestinos e blindagem de padrões agrupados (caixas blindadas) e para clientes de grupo A, por meio de medição.

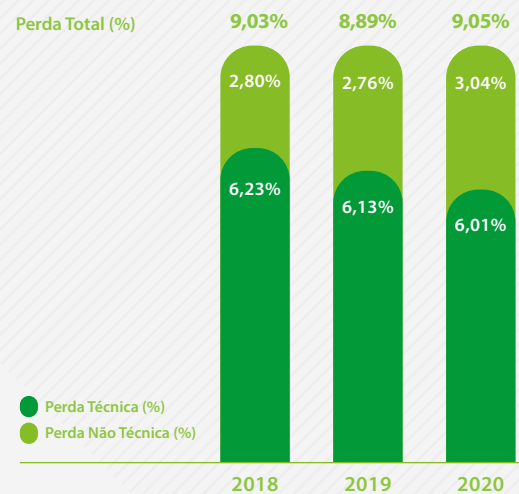
Já com relação à inadimplência, diante do cenário desafiador, intensificamos as ações para cadastramento de pessoas habilitadas para a Tarifa Social de Energia, programa criado pelo governo federal para oferecer descontos na fatura de energia às famílias de baixa renda. Em 2020, o desconto chegou a 100%, durante três meses, para mitigação de impactos da pandemia. No ano, aumentamos em mais de 40% a base de clientes com esse benefício, em relação a 2019.

Outras ações envolveram a implementação de novas opções de pagamento

aos nossos clientes, como parcelamento com cartão de crédito e por meio de canais digitais. Também realizamos plano de negociação para clientes do Grupo A de serviços essenciais e com maior impacto da crise causada pela Covid-19 no curto prazo e implementamos o pagamento “*delivery*”, em que nossa equipe de campo levou máquina de cartão de débito até a residência dos clientes.

Outro destaque foi a revisão de toda a régua de cobrança com o cliente, com uma comunicação mais clara e assertiva, de forma a melhorar sua experiência e mitigar a inadimplência. Mais informações estão disponíveis no capítulo *Covid-19*.

### PERDAS EM DISTRIBUIÇÃO



# Inovação e transformação

## CULTURA EM INOVAÇÃO

Na CPFL Energia, incentivados pela State Grid, buscamos prover um ambiente inovador e receptivo a ideias e experimentações. Acreditamos que a inovação é uma alavanca para o crescimento dos negócios e para diversificação do portfólio da nossa companhia.

Com o intuito de criar uma visão de longo prazo para Pesquisa & Desenvolvimento, em 2020 nos dedicamos à construção de um Roadmap Tecnológico. O principal objetivo foi mapear as principais tendências do setor elétrico, as oportunidades e as tecnologias disponíveis.

Sistematizamos os resultados em cinco Cenários Futuros, estendidos em Territórios Estratégicos de Oportunidades e desdobrados em Rotas Tecnológicas, criando um *pipeline* com vários projetos, todos alinhados à estratégia da CPFL para posicionar a companhia frente aos desafios apresentados.

## Roadmap Tecnológico

O *Roadmap* Tecnológico e seus principais produtos serão atualizados periodicamente e contarão com a parceria de *startups*, empresas, academia e centros de pesquisa na sua execução. Todo esse trabalho será utilizado nas nossas quatro principais ferramentas de fomento à inovação:



### Fortalecimento da cultura de inovação

Ações voltadas aos colaboradores com o objetivo de criar um ambiente favorável para a proposição e implementação de novas ideias;



### Relacionamento com startups

Baseado principalmente no Programa CPFL Inova, visa estruturar o relacionamento da companhia com o ecossistema das *startups* e proporcionar um ambiente favorável à experimentação, prototipagem, testes e ajustes (iteração);



### Projetos estruturantes

Desenvolvimento de inovações de longo prazo e focadas no futuro do setor elétrico, observando tendências de tecnologia e novos modelos de negócio;



### Projetos de excelência operacional

Iniciativas voltadas para melhorar a prestação de serviços e as operações atuais, com foco no aumento da satisfação dos clientes e na segurança da operação.

## ODS ATENDIDOS



Como forma de intensificar a cultura de inovação na companhia, contamos com o INLAB, um “programa de ideias”, em que nossos colaboradores são incentivados a propor soluções inovadoras. Por meio dele, o colaborador insere, em uma plataforma on-line, ideias para eventuais desafios lançados. As propostas são selecionadas e as melhores são trabalhadas, com apoio de mentoria para elaboração de um *pitch* para apresentação ao comitê do desafio.

## Promovemos a cultura de inovação por meio do INLAB, um programa de ideias destinado aos colaboradores

No último ano, em parceria com a área de Recursos Humanos, foi lançado um desafio, questionando as novas formas de trabalho em um cenário pós-pandemia buscando maneiras de manter nossos colaboradores protegidos. Foram recebidas 247 contribuições, das quais seis foram aprovadas pela banca executiva e estão em fase de prototipagem e implementação.

### ODS ATENDIDOS



Em relação ao desafio lançado em 2019, cujo tema era Segurança, destacam-se duas ações: a criação de um *podcast* voltado aos times operacionais, com o intuito de passar mensagens e informações sobre comportamento seguro, e a adaptação dos caminhões de uma de nossas bases, permitindo maior ergonomia na carga e descarga das cruzetas.

Outra iniciativa com foco em capacitação e desenvolvimento de nossos colaboradores é a Trilha de Inovação. Em 2020, ela foi reestruturada e passará a contar com três módulos distintos: iniciantes, avançado e um específico para o público de operação. O escopo do curso agrega, agora, novos temas além das ferramentas do método *design thinking*, como empreendedorismo e P&D.

Acreditamos, ainda, que novas soluções surgem por meio do conceito de inovação aberta. Nesse sentido, uma das iniciativas foi a participação em um “*hackathon*”, o Mega Hack, com oito marcas propondo desafios reais a mais de duas mil pessoas que trabalharam durante sete dias para a criação de novas soluções. O tema do desafio da CPFL, em 2020, foi relacionamento com o cliente, para apresentação de soluções inovadoras que simplifiquem processos na jornada com esse público.

Entre as ideias propostas no evento, estão desde programa de benefícios para fidelização de clientes, com pontuação que pode ser trocada por desconto na



Veículos Elétricos do Projeto de Mobilidade Elétrica

fatura, até ferramenta integrada ao *app* CPFL Energia, que permite o acompanhamento do consumo e oferece dicas de economia aos clientes.

Há também o CPFL Inova, que visa conexões com *scale-up* que estão se destacando pelo crescimento e com desenvolvimentos tecnológicos que possam agregar valor para o mercado. Em 2020, o programa garantiu mais de R\$ 3 milhões em custos evitados para a companhia, a partir dos projetos prospectados em edições anteriores. Uma série de testes de novos modelos de conexão com *startups* foram feitos a fim de manter o programa em constante evolução, visando capturar mais resultados para a companhia.



## PESQUISA & DESENVOLVIMENTO (P&D) GRI EU8

Por meio de nosso programa de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D), cujos investimentos seguem a regulação da ANEEL, realizamos projetos com foco em prover inovação para os negócios e em linha com as tendências do setor elétrico. Somente em 2020, aportamos mais de R\$ 72 milhões pelas distribuidoras e R\$ 21 milhões pelas geradoras e transmissoras, quase o dobro do que no último ano. Este aumen-

to ocorreu, em parte, pelos avanços nos projetos estruturantes de Armazenamento e Mobilidade Elétrica, que compõem o compromisso de nosso Plano de Sustentabilidade, que prevê investimentos na ordem de R\$ 45 milhões em tecnologias de eletrificação de veículos.

Confira, a seguir, os principais projetos em andamento:



Ônibus Elétrico do Projeto  
Campus Sustentável de P&D

## Mobilidade elétrica

- **Plataforma de serviços de mobilidade elétrica:** envolve a criação de um elo entre o usuário final e o proprietário da infraestrutura de recarga, proporcionando interoperabilidade.
- **Desenvolvimento de um novo conceito de estação de recarga:** propõe a identificação de solução ótima para integração ao conceito de cidades inteligentes.
- **Eletrificação de 100% da frota operacional da CPFL Piratininga na cidade de Indaiatuba - SP:** visa testar a aderência dos diferentes modelos de veículos à operação de campo em Distribuição, como insumos para avaliação de eventual expansão, tendo a mobilidade elétrica como parte do negócio.
- **Second Life:** reaplicação de baterias usadas de veículos elétricos. Tem como objetivos diminuir os riscos relacionados ao mercado de revenda de veículos elétricos; mitigar impactos ambientais relacionados ao descarte precoce; e maximizar a capitalização da bateria, componente mais caro de um veículo elétrico.

- Avanços em 2020:**
- 17 veículos elétricos em circulação na frota própria
  - Início da circulação de **ônibus elétrico** na Unicamp

## OUTRAS FRENTES:

**Programa Storage** composto por três grandes projetos, visa avaliar os benefícios e impactos da inserção e da utilização de sistemas de armazenamento de energia com baterias em toda a cadeia do sistema elétrico. Em 2020, os projetos compreenderam a instalação de quatro grandes sistemas de armazenamento, que juntos somam quase 4 MWh de energia, suficientes para suprir cerca de 21 residências médias por um mês.

## Covid-19: desenvolvemos iniciativa de controle de focos de aglomeração de eletricitas

**Poste autoaterrado:** traz maior confiabilidade ao sistema de aterramento das redes de distribuição, maior proteção frente a descargas atmosféricas, eficiência operacional e segurança. Em 2020, sua comercialização rendeu à CPFL Energia R\$ 7,9 milhões em receita de *royalties*.

**Centro analítico** laboratório para análise massiva de dados utilizando técnicas de *machine* e *deep learning* para diversas áreas da empresa. Em 2020, orientou para a migração de mais de um milhão de clientes para contas digitais e desenvolveu ferramenta para a análise

automática de mais de 80% dos processos judiciais da empresa. Adicionalmente, para apoiar o comitê de crise frente à Covid-19, foram desenvolvidas 23 iniciativas, como controle de aglomeração de eletricitas durante o horário de almoço, que permitiu a redução de 21% dos índices de aglomeração, prezando pela segurança dos colaboradores de atividades essenciais.

**Campus sustentável** desenvolvidos com instituições de ensino superior, englobam soluções de eficiência energética, minigeração fotovoltaica, gestão energética e capacitação. Em 2020, foram concluídas as iniciativas na Universidade Federal de Santa Maria e no Instituto Federal de São Paulo, campus Boituva, que apresentaram redução no consumo de energia e disseminação das práticas de consumo consciente. Além disso, na Universidade Estadual de Campinas, foram concluídas a etiquetagem de edifícios e a estrutura do minicentro de operações integradas, onde será monitorado o consumo energético, assim como iniciou-se a utilização de ônibus elétrico no campus.



Campus Unicamp em Campinas - SP

## COMPROMISSOS





- > SAÚDE E SEGURANÇA
- > RESPONSABILIDADE NA CADEIA DE FORNECIMENTO
- > GERAÇÃO DE VALOR PARA A SOCIEDADE

# Valor compartilhado

CPFL Jovem Geração



# Saúde e segurança em primeiro lugar

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 403-1, 403-2

Para a CPFL Energia, a segurança é um compromisso inegociável, presente em nossos Valores, Cultura, em nosso Plano de Sustentabilidade e em nossos esforços no dia a dia de nossas atividades. Com isso, buscamos continuamente a melhoria dos nossos indicadores, por meio de ações direcionadas aos nossos colaboradores, fornecedores e comunidades em que atuamos.

Nosso sistema de gestão de saúde e segurança, foi implementado com base em padrões e diretrizes internacionalmente reconhecidas (OHSAS 18001 / ISO 45001) que permitem avaliar possíveis riscos e adotar as medidas de prevenção necessárias. Possibilita, ainda, a avaliação das práticas adotadas por empresa de terceira parte para todas as distribuidoras. **GRI 403-1**

## COMPROMISSO



## ODS ATENDIDOS



Dispomos de procedimento de avaliação de perigos e riscos, que é realizada periodicamente e resulta na adoção de medidas corretivas, quando necessárias. Os processos de levantamento são realizados pelos profissionais de segurança do trabalho, que são capacitados com o apoio e a orientação da equipe corporativa responsável pela garantia da qualidade e do cumprimento dos cronogramas de avaliação. Como parte do processo, também buscamos identificar oportunidades de melhoria para o sistema de gestão de segurança e saúde ocupacional. **GRI 403-2**

Em 2020, revisitamos todas as nossas práticas para garantia da segurança das pessoas e, com o apoio da State Grid, lançamos o programa **Year of Safety**, que compreende avaliação de nossos procedimentos, elaboração de plano de ação, execução e análise de resultados. Como parte da iniciativa, ampliamos as inspeções em campo com o time de instrutores para melhor orientação nas atividades e realizamos o acompanhamento do plano de ação especialmente em áreas críticas.

Adicionalmente, mantivemos o **Projeto Vida 100%**, que envolve metodologia colaborativa para discutir e disseminar a cultura de segurança nas interações entre os líderes e suas equipes, bem como desdobramentos do plano de ação e acom-

panhamento de sua evolução, com base nas observações trocadas. Seguimos, ainda, com as campanhas e práticas para intensificação da comunicação sobre o tema, como a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (SIPAT) e os Diálogos de Segurança, inclusive por canais como WhatsApp, realizados diariamente com as áreas operacionais e semanalmente nas áreas administrativas.



## A segurança integra nossos Valores, Cultura e Plano de Sustentabilidade

Nos processos de operação e manutenção, para toda atividade a ser executada é necessário o preenchimento da Análise Preliminar de Risco (APR) em nosso sistema de manutenção. Sem esse preenchimento, o sistema não autoriza a liberação do pedido de execução de serviço.

Apesar de nossos esforços, lamentamos profundamente a ocorrência de quatro acidentes fatais com colaboradores próprios em 2020, o que não ocorria desde 2017. Oferecemos todo o suporte às famílias e aos colegas, incluindo apoio psicológico, e realizamos a apuração completa dos incidentes para reforços de medidas preventivas e corretivas. Para além das medidas que listamos anteriormente, realizamos os Diálogos de Segurança específicos sobre os incidentes, adotamos planos de ação de acompanhamento e monitoramento das equipes e reforçamos as diretrizes com os times de segurança. **GRI 403-9**

Colaborador CPFL



Iniciamos, também, a revisão de toda a grade de treinamentos e intensificamos as capacitações on-line, que hoje representam 90% dos treinamentos, por meio da Universidade CPFL. Com base nos conhecimentos adquiridos, passamos a aplicar testes aos mais de nove mil colaboradores em campo, a fim de mensurar a absorção das nossas diretrizes e corrigir rotas, quando necessário. **GRI 403-5**

**A Universidade CPFL tem extensa grade de treinamento on-line para todos os nove mil colaboradores de campo**

Para os próximos anos, nossa prioridade será trabalhar ainda mais a cultura em segurança, um dos pilares do projeto de cultura organizacional Corporate Culture Inclusion Program (CCIP), lançado em 2020, que estabelece as sinergias de melhores práticas das operações no Brasil e de nosso acionista majoritário.

Nesse sentido, endereçaremos iniciativas, como análise de resultados de pesquisa em segurança realizada por consultoria especializada; aprimoramento de nosso sistema de gestão, com base no cruzamento das melhores práticas da State Grid e da CPFL Energia; e implementação de campanhas sobre o tema, como para identificação, controle e eliminação de perigos. Veja mais informações sobre o CCIP em Desenvolvimento de Pessoas.

## Destaques em 2020



**15.210**  
**inspeções**  
com colaboradores  
próprios



**9.613**  
avaliações de  
comportamento  
identificadas pelo  
profissional de  
segurança  
do trabalho (IPS)



**6.635**  
**inspeções**  
em contratados



**114 localidades**  
com Vida 100%  
há mais de 10 anos



**457**  
comunicados  
urgentes



**13.584 doses**  
de vacina de  
gripe aplicadas  
antecipadamente



**89 Diálogos**  
de Segurança  
especiais



**4.618 exames**  
periódicos



**4 ciclos**  
de avaliação  
de auditoria  
nas contratadas



**25.692 testes**  
para identificação  
de Covid-19



**715**  
auditorias  
realizadas



**6.620**  
monitoramentos pela  
Central de Saúde



**18.373**  
**observações**  
comportamentais

## Bem-estar ao eletricista

Vale destacar, em 2020, o início do desenvolvimento do projeto de P&D Ergonomia, Biomecânica e Cibernética, em parceria com a Unicamp, que prevê a construção do Centro de Treinamento para o Eletricista do Futuro, para identificação em laboratório dos impactos ergonômicos de suas atividades, com uso de tecnologia para simulação de atividades em campo.

Por meio de Motion Capture System, um sistema composto por câmeras infravermelhas, serão capturados os movimentos de marcadores colados estrategicamente em pontos específicos do corpo humano. Como resultado, o objetivo é mapear e criar soluções, ferramentas, equipamentos e metodologias que garantam o bem-estar e a qualidade de vida do eletricista.

### ODS ATENDIDOS



## SEGURANÇA DA POPULAÇÃO GRI EU24

Com o intuito de preservar a saúde e segurança da população e evitar acidentes com a rede elétrica nos municípios em que atuamos, contamos com o **Programa Guardião da Vida**. Em 2020, investimos R\$ 2,7 milhões em campanhas de conscientização voltadas à população em nossas áreas de concessão, com informações que envolvem desde os riscos da rede elétrica até a necessidade de poda de árvores para não comprometer a segurança da rede e das pessoas. Conheça o programa em <https://guardiaodavida.com.br/>.

No ano, por meio do Programa CPFL nas Escolas sobre eficiência energética e por acreditarmos que a educação na base tem o poder de transformar comportamentos, disseminamos diretrizes sobre segurança às crianças. Na linha da educação, a CPFL Paulista realizou iniciativa piloto de grafite nos muros de subestações, com instruções de segurança, como os perigos de uso de pipa e acesso à rede. No período, também foi lançado o Guardião da Vida nas Escolas

Virtuais, de forma de alcançar os alunos que estudam a distância.

Também contamos com o Guardião Responsável, um profissional de campo selecionado para conscientizar as pessoas do entorno, com ênfase em profissionais de construção civil, pintores e motoristas de equipamentos de agricultura. Por meio de *blitze* nos municípios com maiores índices de acidentes, também visitamos canteiros de obras e lojas de materiais de construção, divulgando informações importantes para sensibilizar profissionais da construção civil, mais expostos aos riscos da rede elétrica.



Nice, personagem da campanha Guardião da Vida.

### Guardião da Vida em 2020

**+790 notícias**  
publicadas na imprensa em SP e RS

**+1.900**  
anúncios em rádios

**+ 105 mil**  
acessos às dicas de  
segurança on-line

**+ 46 milhões**  
de visualizações das  
dicas no Facebook

**+ 65 mil acessos**  
de colaboradores

**+ 690 municípios**  
cobertos, com  
população total de  
23 milhões (Fonte: IBGE)

# Responsabilidade na cadeia de fornecimento

Cientes de nosso potencial de geração de impacto positivo em nossa cadeia de valor, conduzimos nosso relacionamento com fornecedores de forma responsável e buscamos sua qualificação, acompanhamento e engajamento.

Nossa cadeia de valor é formada, prioritariamente, por parceiros de serviços técnicos padronizados, de *turn key* e de materiais e equipamentos para redes de distribuição e transmissão, para os quais apoiamos a internalização de boas práticas relacionadas à gestão e à operação, em sintonia com as transformações do setor elétrico e as tendências econômicas, sociais e ambientais para o futuro. **GRI 102-9**

## AVALIAÇÃO E MONITORAMENTO

Contamos com um modelo estruturado para avaliação e monitoramento de desempenho de nossos fornecedores, que compreende desde o processo de cadastro em nossa base até a análise de aspectos financeiros, de performance técnica, de segurança, de conformidade legal e documental, além de alinhamento ético aos nossos valores.

As empresas classificadas como estratégicas integram nossa plataforma de qualificação de desempenho, Supply Base Management (SBM). Por meio dessa ferramenta, monitoramos mensalmente o desempenho e formamos



## Qualificamos e avaliamos sistematicamente, fornecedores da nossa cadeia de valor

uma nota de avaliação, que direciona os parceiros para o desenvolvimento de planos de melhoria. No ano, avaliamos um total de 305 parceiros na SBM.

Em 2020, iniciamos o processo para implementação de um sistema de relacionamento com os fornecedores estratégicos. Para definição dos parceiros, estipulamos quatro critérios: criticidade e relevância para o negócio; atratividade e relevância da CPFL Energia para o fornecedor; desempenho; e gestão de riscos.

## Gestão de riscos e responsabilidade frente à pandemia

Em relação à mitigação de riscos em nossa cadeia de valor, diante do cenário desafiador em 2020, acrescentamos novos aspectos para análise, como risco de quebra/falência do fornecedor e nível de impacto frente à pandemia, que envolveu avaliação de caixa, efeitos sobre receita e absenteísmo, entre outros fatores.

Nesse contexto, procuramos contribuir para a perenidade das empresas parceiras nesse momento sensível. Como exemplo,

buscamos alternativas para contratos com as equipes de corte, atividade realizada por terceirizados. Com a suspensão da desconexão de clientes inadimplentes pela ANEEL, entre março e julho de 2020, realocamos os fornecedores responsáveis pelo corte para atividades de inspeção de inadimplência e fraude, de forma a não interromper contratos e atividades e, consequentemente, garantir sua saúde financeira.

Para o acompanhamento periódico das condições de trabalho dos terceirizados, contamos com a Célula de Gestão de Terceiros. Por meio da ferramenta, verificamos documentos e registros trabalhistas, a fim de garantir a observância dos contratos à legislação e às normas aplicáveis ao setor. Em 2020, automatizamos os processos com o objetivo de expandir o monitoramento. Com isso, a célula avaliou 9.033 terceiros de 261 diferentes contratos, firmados com 93 fornecedores.

Também realizamos inspeções de campo com auditores de segurança para avaliar a situação dos trabalhadores que nos apoiam em atividades operacionais. Em 2020, no entanto, realizamos auditorias no início do ano, mas as suspendemos, durante o período crítico da pandemia.

Vale ressaltar que mantivemos as verificações de saúde e segurança, e enfatizamos todos os cuidados, bem como medidas frente à pandemia, nas reuniões trimestrais com fornecedores.

## Automatizamos processos para expandir o monitoramento de terceiros

### SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DE FORNECIMENTO GRI 103-1, 103-2, 103-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2

Uma das metas do nosso Plano de Sustentabilidade envolve integrar seus aspectos no processo de monitoramento para 100% dos fornecedores críticos, até 2024.

Em 2020, realizamos um projeto piloto para inclusão de critério relacionado à gestão em sustentabilidade no sistema de monitoramento SBM. Entre os aspectos avaliados estão a maturidade do fornecedor com diretrizes e processos relativos à sustentabilidade, práticas sociais e gestão do consumo de materiais e energia.

Consideram, também, a atuação frente às mudanças climáticas, incluindo a elaboração de inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) e o mapeamento dos riscos climáticos para a operação da empresa, assim como a avaliação de valor compartilhado e engajamento dos fornecedores com a comunidade.

O intuito é que sejam realizadas auditorias *in loco*. No entanto, com o isolamento social em 2020, promovemos a autoavaliação dos fornecedores, apoiada

por evidências. No período, 43% dos fornecedores considerados estratégicos e críticos foram monitorados com base em critérios sociais e ambientais e 82 fornecedores receberam avaliação com base em novos critérios de sustentabilidade. No ano, não foram identificados desvios nos fornecedores avaliados.

Vale ressaltar que, além das exigências expressas em contrato, trabalhamos com um processo formalizado para identificação de riscos ambientais e so-

ciais, tanto na homologação dos novos fornecedores quanto no monitoramento de fornecedores atuantes.

Entre os compromissos que exigimos, estão questões ligadas ao relacionamento trabalhista (horário de trabalho, remuneração digna, liberdade de associação sindical, entre outros), à segurança do trabalho, à responsabilidade social e ao combate à discriminação, além do comprometimento com a ética e do respeito ao meio ambiente.

#### ODS ATENDIDOS



Iluminação Noturna em Campinas - SP



## Avaliação sobre critérios de sustentabilidade



• **Gestão em sustentabilidade:** sistema de gestão ambiental, adoção da política de sustentabilidade, integração de Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



• **Ecoeficiência:** uso eficiente de recursos naturais, consumo de materiais destinadação adequada de resíduos.



• **Mudanças climáticas:** monitoramento das emissões de GEE e mapeamento de riscos climáticos para a operação.



• **Valor compartilhado e liderança:** projetos sociais para a comunidade, voluntariado, inclusão e diversidade.

COMPROMISSO

15



**82 fornecedores analisados com base nesses critérios, 205% a mais do que a meta estipulada para 2020.**

## QUALIFICAÇÃO E RECONHECIMENTO

Mais do que monitorar, buscamos formas de desenvolver nossos fornecedores. Para garantir a saúde e a segurança dos profissionais, em 2020, o processo de qualificação passou a ser feito de forma remota.

Em relação à conformidade, contamos com cláusulas contratuais específicas sobre anticorrupção e disseminamos nosso Programa de Integridade para todos os fornecedores. Adicionalmente, além de exigirmos a adesão formal ao nosso Código de Conduta Ética, estimulamos a criação de documentos similares próprios de nossos fornecedores. **GRI 205-2**

Por meio da Rede de Valor, incentivamos também a troca de experiências e boas práticas entre as empresas contratadas. No ano, realizamos três encontros virtuais, que contaram com a participação de 95 parceiros, para discutir assuntos como qualidade, segurança, sustentabilidade, cenários futuros e novos negócios. Um resultado prático dessas discussões foi a criação de um programa piloto para implantação de mais um pilar do SBM, Sustentabilidade, que tem como objetivo promover a adoção de critérios de sustentabilidade (social, ambiental e econômico-financeiro) no processo de compra de materiais e contratação de serviços. Veja em *Sustentabilidade na cadeia de fornecimento*.

Implantamos também o projeto Talent Management, com o desenvolvimento de ferramentas simples e eficazes para a contribuição no desenvolvimento, retenção e atração de talentos dentro da cadeia de suprimentos.



## Reconhecemos 11 fornecedores pelo Prêmio CPFL Mais Valor

Como forma de reconhecer nossos parceiros pelo esforço e resultados positivos, contamos com o Prêmio CPFL Mais Valor. As empresas de destaque são selecionadas por um comitê interno que avalia critérios como segurança no trabalho, excelência no atendimento, qualidade, prazo, sustentabilidade e responsabilidade social.

Em 2020, realizamos a décima primeira edição da premiação. Na ocasião, das 24 empresas finalistas, reconhecemos 11 fornecedores que se destacaram no *ranking* geral, em segurança com risco elétrico; e nas categorias de serviços e de materiais. Os vencedores receberam um troféu, um certificado e um selo representativo dessa conquista.

# Geração de valor para a sociedade

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1

Com o apoio do nosso acionista majoritário, a State Grid, buscamos promover e implementar iniciativas de impacto positivo para a sociedade e desenvolvimento local nas comunidades onde estamos inseridos. O planejamento e a execução de nossas ações são pautados por nossa Política de Investimento Social, disponível em nosso [site](#) de Relações com Investidores.

## Em 2020, o Instituto CPFL fortaleceu a frente de atenção social

Com 17 anos de trajetória, o Instituto CPFL é a plataforma de investimento social privado do grupo CPFL Energia, responsável pela integração de programas sociais do grupo em uma única rede. A partir de 2020, o Instituto CPFL fortaleceu a frente de atenção social com investimentos nos programas CPFL Jovem Geração, que apoia iniciativas voltadas para o futuro das novas gerações, e CPFL nos Hospitais, que contempla projetos de humanização e melhorias em hospitais públicos.

Também integram as atividades da instituição: o Circuito CPFL, programa com etapas de corrida e caminhada e sessões de cinema movido a energia solar; o CPFL Intercâmbio Brasil-China, que estabelece um diálogo cultural por meio de filmes, concertos, palestras e outras atividades; e os programas do Café Filosófico CPFL, realizados em parceria com a TV Cultura e exibidos na grade da emissora.

Além disso, a CPFL também investe por meio do Programa de Eficiência Energética da ANEEL. Desenvolve ações nas comunidades com população de baixo poder aquisitivo, com o objetivo de proporcionar redução no consumo de energia elétrica com a substituição de equipamentos menos eficientes e ações educacionais.

Programa de Eficiência Energética em Prédios Públicos



# Energia que transforma realidades



## CPFL NOS HOSPITAIS

Com projetos da área de Eficiência Energética:

- **R\$ 51,3 milhões** investidos através do Programa de Eficiência Energética, em 2020
- **84 obras em hospitais** com melhorias de eficiência energética e instalação de placas solares já concluídas, das quais 63 em 2020
- **R\$ 6,4 milhões/ano** de economia estimada de pela redução do consumo de energia.

E, por meio do Instituto CPFL

- **49 hospitais** com ações de melhorias na infraestrutura (reparos em instalações, aquisição de equipamentos e ampliações dos espaços) e atividades de humanização hospitalar
- **4 lares para idosos**
- **Atuação em 24 cidades de cinco estados**, beneficiando cerca de 340 mil pessoas



## PROGRAMA DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA PARA COMUNIDADES DE BAIXA RENDA

- + de **103 mil famílias** beneficiadas
- + de **3,4 mil regularizações**
- + de **286 mil lâmpadas** trocadas
- **4,4 mil trocadores** de calor instalados
- + de **1,6 mil toneladas de CO<sub>2</sub>** evitadas com as ações implementadas



## CINE CPFL

- **2 festivais** de cinema
- **31 sessões** digitais de filmes do #cinecpfl
- **153 mil espectadores**



## CPFL INTERCÂMBIO BRASIL-CHINA

- **Live** de música
- **Festival de cinema** com 10 filmes em formato *streaming*
- **Playlists** de **música chinesa** no Spotify
- Exibição de programas do **Café Filosófico Especial China** na TV Cultura e no YouTube
- Mais de **1,6 milhão de pessoas** alcançadas



## CPFL JOVEM GERAÇÃO

- **23 cidades** e 28 instituições
- **7 mil pessoas** beneficiadas
- **R\$ 5 milhões** em investimentos
- 1.821 voluntários no **Programa Semear**, com 10 ONGs apoiadas e **R\$ 100 mil investidos**, beneficiando mais de 2.990 crianças e adolescentes.

### ODS ATENDIDOS



## Programa CPFL nos Hospitais

O Programa CPFL nos Hospitais integra nosso compromisso com o Valor Compartilhado, um dos pilares de nosso Plano de Sustentabilidade, e tem como foco impulsionar a melhoria no atendimento das instituições públicas de saúde, um serviço essencial à sociedade.

Com recursos do Programa de Eficiência Energética, envolve a instalação de placas solares em hospitais e equipamentos mais eficientes, de forma a reduzir os custos das entidades com energia elétrica.

Por meio do Instituto CPFL, apoiamos 49 hospitais, beneficiando cerca de 340 mil pessoas. Realizamos ações de melhoria em infraestrutura e pesquisa e atividades de humanização hospitalar, por meio da arte, com os parceiros Médicos

do Sorriso, Griots e Hospitalhaços, que realizaram atividades de maneira virtual ao longo do ano. Em 2020, com uma ação especial de combate à Covid-19, beneficiamos mais de 20 hospitais com a doação de R\$ 5 milhões em insumos médicos. Mais R\$ 1 milhão foi doado ao Programa Salvando Vidas, do BNDES, totalizando doação de R\$ 6 milhões.

Além da atuação por meio do Programa de Eficiência Energética e do Instituto CPFL, em uma terceira linha de ação, o Programa CPFL nos Hospitais também conta com o modelo de atuação da CPFL Total, empresa que viabiliza a arrecadação financeira para outros serviços e produtos na conta de energia. Em 2020, nossos clientes doaram R\$ 4,2 milhões a 105 instituições de saúde diretamente em suas faturas.

Mais de **5.550 KWp** de capacidade instalada em energia solar

**13,6 GWh/ano** de geração de energia solar, o suficiente para abastecer mais de 5.769 residências

Mais de **55 mil lâmpadas** substituídas por modelos mais eficientes (LEDs)



Programa CPFL nos Hospitais - Instituto CPFL

### ODS ATENDIDOS



Economia estimada de **R\$ 6,4 milhões/ano** pela redução do consumo de energia

**1.027 toneladas** de CO<sub>2</sub> evitadas com as ações implementadas, o equivalente ao plantio de 6.159 árvores

# Programa de Eficiência Energética para comunidades

GRI 103-2, 103-3, 302-5

Além das ações por meio do CPFL nos Hospitais, um dos compromissos do nosso Plano de Sustentabilidade é investir, até 2024, R\$ 200 milhões em ações de eficiência energética para comunidades de baixa renda. Em 2020, investimos um total de R\$ 164 milhões no Programa de Eficiência Energética (PEE), em linha com as diretrizes regulatórias da ANEEL, sendo R\$ 50,8 em projetos baixa renda. Nesse tipo de projeto, desenvolvemos ações nas comunidades de baixo poder aquisitivo, com o objetivo de proporcionar redução no consumo de energia elétrica por meio da substituição de equipamentos menos eficientes.

Um dos projetos de destaque no ano foi o CPFL nas Comunidades, desenvolvido em parceria com a Quintessa, aceleradora de negócios de impacto, com o objetivo de implementar soluções que contribuam para o desenvolvimento de conjuntos

habitacionais nas cidades paulistas de Campinas, Ribeirão Preto e São Vicente. Quatro iniciativas inovadoras em educação financeira, empoderamento feminino e economia circular foram apoiadas. Uma das beneficiadas foi a Se Vira, Mulher, com foco em capacitar mulheres para empreenderem em serviços de manutenção elétrica residencial.

Outros três projetos apoiados foram o aplicativo de educação financeira Poupa Certo; o de economia circular da Biocicla, que visa uma solução para os uniformes dos eletricitistas; e a Barkus Educacional, que capacita mulheres para a educação financeira com foco em eficiência energética e inadimplência.

Em 2020, também desenvolvemos o Projeto Bônus Geladeira, que tem como objetivo oferecer desconto de 25% a 40% para clientes residenciais na aquisição de refrigeradores mais eficientes, que consomem em média 45%

menos energia que dos convencionais. O projeto também contou com a substituição de cinco lâmpadas fluorescentes compacta, por cinco lâmpadas utilizando tecnologia LED para cada comprador.

Adicionalmente, os clientes que adquirissem geladeiras nesse programa doariam R\$ 50,00 para uma instituição filantrópica. Com essa ação, foram comercializadas 16.858 geladeiras eficientes, que proporcionarão uma economia anual total de 9.290 MWh, o suficiente para atender ao consumo anual de 3.918 residências. Também foram arrecadados R\$ 842,9 mil que serão divididos e repassados para ONGs previamente selecionadas.

Ao todo, as iniciativas proporcionarão economia anual de 134.720 MWh de energia elétrica suficiente para atender anualmente a 56.815 residências, que consomem, em média, 197,6 kWh/mês.

## Números de 2020

### RGE

- **70** cidades beneficiadas
- **63.028** clientes impactados
- **R\$ 50,8** milhões investidos

### CPFL Paulista

- **65** cidades beneficiadas
- **49.711** clientes impactados
- **R\$ 80,9** milhões investidos

### CPFL Piratininga

- **10** cidades beneficiadas
- **12.011** clientes impactados
- **R\$ 26,2** milhões investidos

### CPFL Energia

- **R\$ 164,0** milhões investidos em 2020
- **134.720 MWh** de previsão anual de economia de energia elétrica, suficiente para atender anualmente 56.815 residências, que consomem, em média, 197,6 kWh/mês
- **8.097 toneladas de CO<sub>2</sub>** evitadas com ações de eficiência energética, equivalente ao plantio de 48,6 mil árvores
- **503,1** mil lâmpadas trocadas
- **3,5** mil regularizações de famílias de baixa renda
- **16,9** mil geladeiras trocadas
- **51,1** mil aquecedores solares instalados
- **4,4** mil trocadores de calor instalados

### CPFL Santa Cruz

- **16** cidades beneficiadas
- **3.656** clientes impactados
- **R\$ 6,0** milhões investidos

## ODS ATENDIDOS





Programa Semear

COMPROMISSOS



ODS ATENDIDOS



## CPFL JOVEM GERAÇÃO

Com o apoio da State Grid, em 2020, o Instituto CPFL lançou o Programa CPFL Jovem Geração, a fim de contribuir com o futuro das novas gerações brasileiras. Por meio de música, cultura, literatura e esporte, o programa visa desenvolver o futuro de crianças e adolescentes por meio de iniciativas que promovam a integração desses jovens à sociedade e a redução das vulnerabilidades sociais.

No ano, mais de 7 mil jovens em 28 instituições foram beneficiados pelo CPFL Jovem Geração.

Vale destacar o programa de voluntariado Semear, que impactou 2.990 pessoas em quatro estados: Rio Grande do Sul, Rio Grande do Norte, Santa Catarina e São Paulo.

Dentre nossos projetos sociais apoiados, destacam-se:

- **Instituto Anelo, em Campinas (SP)** promove aulas gratuitas de música para inclusão social de jovens em situação de vulnerabilidade.
- **Instituto Vanderlei Cordeiro de Lima (IVCL), em Campinas (SP)** atua com base no conceito de promover a educação por meio do esporte, tendo a prática do atletismo como instrumento de transformação. A instituição teve sua equipe campeã nacional do Campeonato Brasileiro Interclubes 2020, na categoria sub-20, nas categorias masculino e feminino, bem como na pontuação geral.

- **Carreta Literária** trata-se de um *book truck* com acervo de 500 livros, que busca a promover a leitura como forma de conhecimento, entretenimento e lazer.

- **Programa de Voluntariado Semear** em 2020, contamos com 1.821 voluntários ativos, colaboradores da CPFL Energia, e apoiamos 10 ONGs, com mais de R\$ 100 mil reais. Em decorrência do isolamento social, as campanhas realizadas pelos voluntários focaram em *crowdfunding* para arrecadar recursos para a compra de itens de higiene, limpeza e alimentos de necessidade básica e destiná-los às famílias atendidas pelas instituições. Para 2021, o programa passará a integrar o portal do Instituto CPFL.



Em 2020, lançamos o Programa CPFL Jovem Geração pelo Instituto CPFL, com o apoio da State Grid

- **CPFL nas Escolas** por meio do programa de eficiência energética da CPFL Energia, a iniciativa também faz parte da frente CPFL Jovem Geração e promove ações educativas sobre práticas de consumo eficiente de energia em escolas do estado de São Paulo. Em 2020, 25.759 alunos foram beneficiados pelo programa.

## ODS ATENDIDOS



## CPFL INTERCÂMBIO BRASIL-CHINA

A frente CPFL Intercâmbio Brasil-China promove anualmente um festival com atividades de diálogo entre as culturas brasileira e chinesa. Em 2020, foi realizada a 4ª edição consecutiva do festival, dessa vez, totalmente digital em razão da pandemia da Covid-19.

A edição contou com uma *live* de música, um festival de cinema com 10 filmes distribuídos via *streaming*, *playlists* de música chinesa no Spotify e a exibição de programas do Café Filosófico CPFL com temática chinesa na TV Cultura e no Youtube. Ao todo, a frente alcançou um público de 1,6 milhão de pessoas.

Realizamos a 4ª edição do festival que promove diálogo entre as culturas brasileira e chinesa



CPFL Intercâmbio Brasil &gt;&gt;China

## CIRCUITO CPFL

A frente Circuito CPFL realiza atividades culturais e esportivas itinerantes em todo o país, contribuindo para a democratização do acesso à cultura. Em 2020, em função da pandemia da Covid-19, todas essas atividades foram postergadas para 2021.

## CAFÉ FILOSÓFICO CPFL

O programa Café Filosófico CPFL é uma das iniciativas mais reconhecidas do trabalho realizado pelo Instituto CPFL. Criado em 2003, o projeto promove uma série de debates sobre temas contemporâneos relevantes e instigantes, com a participação de especialistas e nomes de referência no Brasil e no

mundo. O programa é apresentado em dois horários semanais na TV Cultura e suas afiliadas.

Em 2020, foram produzidas 16 gravações no formato de live pública, transmitida nas redes sociais do Instituto CPFL e do Café Filosófico, mantendo os palestrantes em suas casas e resguardando a segurança e a saúde das equipes de trabalho. Na mesma frente, houve a estreia de uma nova série chamada Café Expresso, exibida na grade da TV Cultura e no canal do [YouTube](#). Mais de 23 milhões de pessoas foram impactadas com essas atividades

### ODS ATENDIDOS



## DIFUSÃO DIGITAL

Em 2020, a presença do Instituto CPFL nas redes sociais também foi um instrumento importante de ação e difusão, com a publicação de 24 documentários no canal do Instituto CPFL no [YouTube](#) e de conteúdos no Facebook, Twitter, Instagram e LinkedIn. Somente o canal do Instituto CPFL no Youtube contou com mais de 5 milhões de visualizações.

Além de incentivar a discussão pública, essas iniciativas fortalecem a marca CPFL Energia perante diferentes públicos. Ainda dentro das ações de difusão, o Cine CPFL promoveu gratuitamente 31 sessões digitais de filmes e viabilizou o patrocínio de dois grandes festivais de cinema: a 44ª Mostra Internacional de Cinema de São Paulo e o 15º Festival de Cinema Latino-Americano de São Paulo, ambos realizados digitalmente. Ao todo, o Cine CPFL alcançou cerca de 153 mil espectadores.

### ODS ATENDIDOS



Leandro Karnal no Café Filosófico CPFL



Acesse [aqui](#) e veja o Café Filosófico CPFL no YouTube

## OUTROS INVESTIMENTOS

O Instituto CPFL também investe em outros programas de atenção social. Em 2020, foram aplicados recursos em projetos do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (PRONAS/PCD) e em projetos que apoiam iniciativas relacionadas ao tratamento do câncer, por

meio Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON).

Em 2020, os investimentos diretos totais somaram R\$ 9,5 milhões e, os incentivados, R\$ 25,1 milhões.



## PROGRAMA DE TRANSFORMAÇÃO SOCIAL DA CPFL RENOVÁVEIS

Criado em 2013, o Programa de Transformação Social da CPFL Renováveis prevê planejamento e gestão participativa em projetos que promovam o desenvolvimento territorial local. Desenhado de acordo com os propósitos para a sustentabilidade da CPFL Renováveis, com a incorporação dos ativos pela CPFL Energia em 2020, o programa passou a compor nosso Plano de Sustentabilidade.



O programa tem como foco a segurança hídrica, o compromisso com gerações futuras e as cadeias produtivas

Com maior parte dos recursos provenientes de subcrédito do Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) – Linha ISE, os projetos do Programa de Transformação Social seguem três linhas temáticas: segurança hídrica, compromisso com gerações futuras e cadeias produtivas.

Como forma de apresentar os impactos gerados pelo programa, em 2020, um dos destaques foi o lançamento de um relatório que apresenta não somente os resultados das iniciativas, mas relatos de transformação nas comunidades atingidas, que reiteram nosso compromisso com a geração de valor compartilhado para a sociedade.



Acesse a publicação completa no formato PDF [aqui](#)

### ODS ATENDIDOS



## INICIATIVAS EM GERAÇÃO

As iniciativas de impacto social também são realizadas localmente, pelos ativos de Geração. Nesse sentido, Baesa e Enercan mantêm o Centro de Atendimento à População (CAP), disponível para toda a comunidade, no município de Anita Garibaldi. Em 2020, por meio de recurso próprio, foram atendidas demandas relacionadas ao enfrentamento da pandemia nas comunidades locais.

Além disso, um dos principais projetos apoiados pela Baesa foi para aquisição de gerador ao Hospital Nossa Senhora do Patrocínio, de Campo Belo do Sul

(SC). Ao todo, os investimentos sociais do ativo somaram R\$ 263.389,99.

Ceran e Enercan, por sua vez, possuem Política de Sustentabilidade e Investimento Social, com diretrizes para o relacionamento com a comunidade. No documentos estão descritos os processos e instrumentos utilizados para definir os apoios a projetos e iniciativas locais, bem como parcerias. Para melhor gestão e transparência do processo, as propostas são recebidas via Sistema de Gestão de Projetos Sociais, que permite ao proponente acompanhar o *status*

do projeto e, aos empreendimentos, realizar a gestão das iniciativas.

Anualmente, são realizados reuniões, encontros de capacitação sobre elaboração de projetos sociais e captação de recursos, de forma a manter um diálogo constante com as comunidades.



## Os ativos de geração têm iniciativas de impacto social com investimentos em sua área de atuação

Um dos principais projetos apoiados pela Ceran em 2020 compreendeu incentivo ao Hospital São Peregrino, de Veranópolis (RS), para aquisição de materiais e equipamentos de proteção individual. A Enercan, por sua vez, contribuiu para a instalação de Unidade de Tratamento Intensiva (UTI) no Hospital José Athanásio, de Campos Novos (SC). Os investimentos sociais na Ceran somaram R\$ 617.884,90 e na Enercan, R\$ 1.435.625,07.

Vale destacar que os ativos mantêm diversos canais de comunicação com a comunidade e suas lideranças e monitora mensalmente os contatos para avaliar as demandas.

Usina Hidrelétrica  
Monte Claro





# Habilitadores

- > DESENVOLVIMENTO DE PESSOAS
- > ÉTICA E TRANSPARÊNCIA
- > DIVERSIDADE E INCLUSÃO



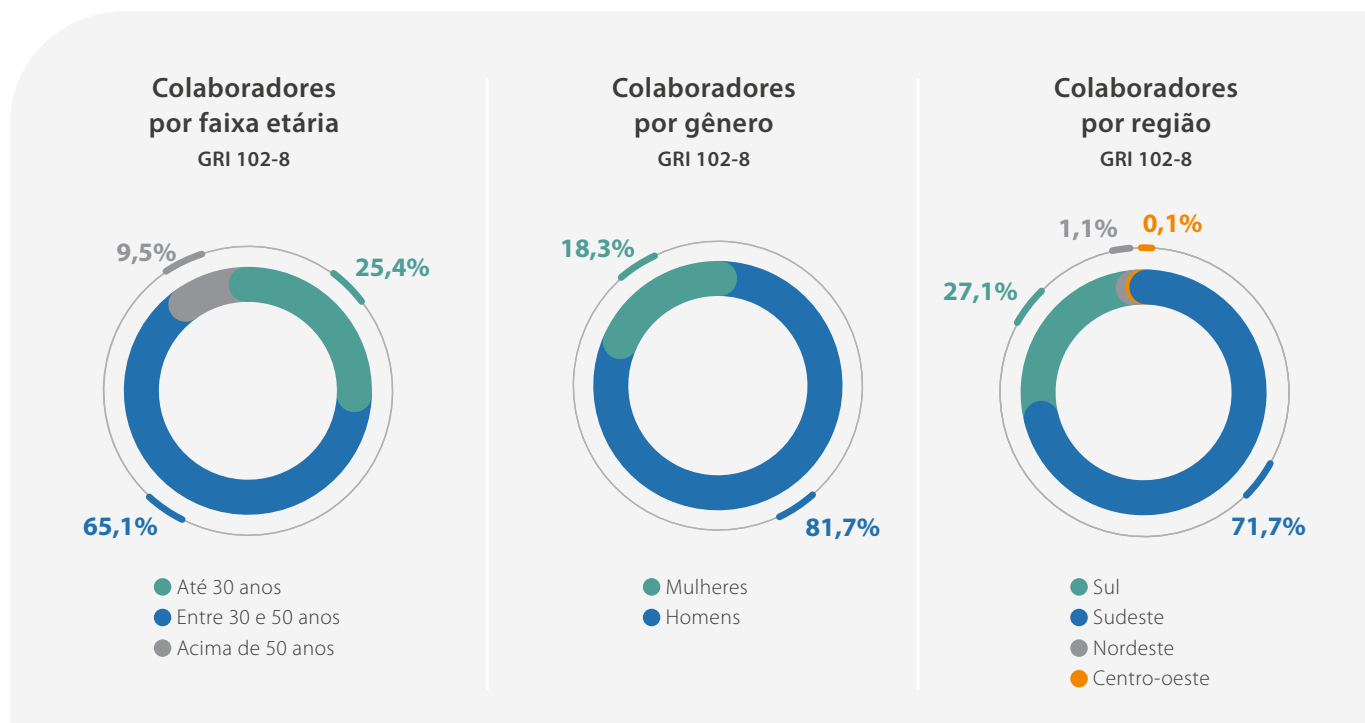
# Desenvolvimento de pessoas

GRI 102-8, 103-1, 103-2, 103-3, 401-1, 404-1, 404-2

Assim como ética e transparência e a promoção de um ambiente diverso e inclusivo, nossos colaboradores são habilitadores fundamentais para o desenvolvimento dos negócios e avanços em nosso Plano de Sustentabilidade. Nesse sentido, nossas iniciativas de gestão em capital humano têm como foco a qualificação e valorização de pessoas, bem como uma cultura organizacional que apoie nossos objetivos estratégicos.

Ao final de 2020, contávamos com 13.607 colaboradores, com uma taxa de rotatividade de 14% ao ano. Do total de colaboradores, 81,7% são homens e 65,1% estão na faixa etária entre 30 e 50 anos. Temos profissionais em quatro regiões do país, sendo a mais representativa ao Sudeste, com 9.571 pessoas. **GRI 102-8; 401-1**

Mr Quan Ge na celebração do Ano Novo Chinês



## TRANSFORMAÇÃO CULTURAL

Em 2020, um dos principais destaques para endereçar nossas iniciativas nos próximos anos foi o lançamento do Corporate Culture Inclusion Program (CCIP). O projeto visa promover sinergias com a maior empresa do setor elétrico no mundo, a State Grid Corporation of China (SGCC), nosso acionista majoritário, por meio de uma cultura corporativa ainda

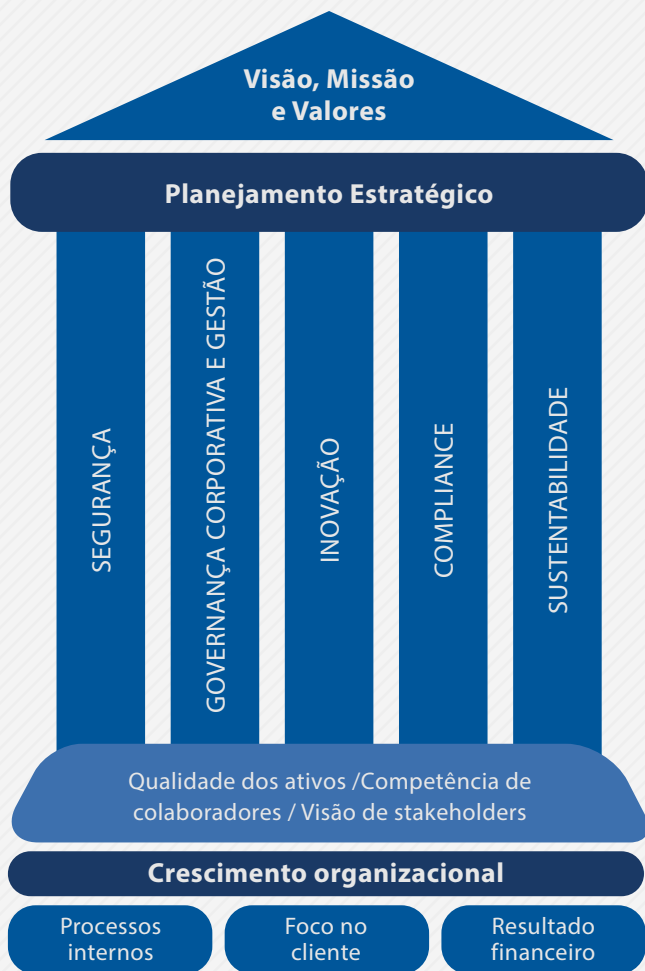
mais inclusiva, para apoiar nossa estratégia, nossas metas e nossos objetivos de longo prazo.

Baseado em metodologia internacional e aliando as melhores práticas da CPFL Energia e benchmarks no Brasil com as tradições gerenciais, técnicas e inovadoras da State Grid, o CCIP compreende um modelo robusto, conforme apresentado a seguir.

### ODS ATENDIDOS



## Corporate Culture Inclusion Program (CCIP)



### INDICADORES

Com base na metodologia Balanced Scorecard (BSC), a gestão de desempenho tem como foco alcançar o equilíbrio entre aspectos financeiros e não financeiros, bem como atingir metas internas e externas, e de curto e longo prazo.

### PILARES DA CULTURA CORPORATIVA

#### SEGURANÇA

Com foco abrangente do conceito, compreende princípios de segurança com apoio de consultoria e sinergia com práticas da State Grid

#### GOVERNANÇA CORPORATIVA E GESTÃO

Além da otimização da estrutura de governança, prevê sua evolução alinhada às melhores práticas

#### INOVAÇÃO

Compreende iniciativas de gestão em tecnologia e serviços, uso de inteligência, digitalização, informatização e *big data*, entre outros fatores

#### COMPLIANCE

Envolve, além de estrutura e regulação, cultura em conformidade, por meio de educação

#### SUSTENTABILIDADE

Compreende a cultura em sustentabilidade, alinhada aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), às melhores práticas de relato, entre outros fatores

## Jornada do colaborador

Como parte do CCIP, uma das bases envolve todo o modelo de gestão de capital humano. Nesse sentido, iniciamos o projeto Gestão de Sistemas em 2020, cujo objetivo é consolidar, em um sistema integrado de recursos humanos, os processos de gestão de pessoas. Seguindo o modelo *self attendance*, o projeto compreende 15 módulos e diversos KPIs — relacionados a aprendizagem, recrutamento, controle de ponto, *performance*, benefícios, entre outros — de forma que o colaborador tenha acesso à gestão de sua experiência e à jornada na CPFL Energia em um só lugar.

Nessa linha, iniciamos também a revisão da estrutura organizacional de Recursos Humanos, com mapeamento de processos e práticas de atração, engajamento, carreira, sucessão, aprendizagem e reconhecimento, a fim de promover melhorias na experiência do colaborador.

Como exemplo, uma iniciativa relacionada a mais autonomia e melhor atendimento ao colaborador foi o lançamento, no início de 2020, do atendimento virtual (*chatbot*). Separamos mais de 200 perguntas e respostas sobre folha de pagamento, benefícios, cadastro de dependentes e outros temas para dúvidas frequentes.

### ODS ATENDIDOS



## Competências futuras

Em 2020, utilizamos o Levantamento de Necessidades de Treinamento e Desenvolvimento (LNTD). Trata-se de uma iniciativa que visa mapear o histórico de treinamentos, desafios e perspectivas de cada diretoria, a partir dos principais direcionadores estratégicos — Nosso Jeito de Ser e CCIP. Com isso, pretendemos identificar as principais necessidades de desenvolvimento de nossos colaboradores.

Nesse contexto, foram traçados cenários que consideram forças disruptivas que podem afetar as organizações. Com base nessa análise, foram elencadas competências do futuro, que deverão endereçar iniciativas no próximo ano. Entre elas, estão itens como inteligência emocional, alfabetização em novas mídias, pensamento adaptativo e *mindset de design*.

### Nosso Jeito de Ser

Como parte das mudanças previstas em Recursos Humanos, lançamos um novo direcionador para fortalecer nossa cultura organizacional, o Nosso Jeito de Ser. Conectado com nossa Missão, Visão e Valores, o modelo é um direcionador comportamental para que juntos alcancemos nossos objetivos.

Para disseminação do modelo, treinamos toda a liderança e, posteriormente, criamos o *game* Nosso Jeito de Ser (NJS), em que exercitamos todas as dimensões do novo modelo, por meio de desafios e conquistas de pontos em uma competição saudável dentro das diretorias. Também fizemos rodadas de CPFL Talks, com discussões e provocações sobre as quatro dimensões do modelo.

#### APRENDA COM A JORNADA

- Busque *feedback* e novas formas de se desafiar
- Enxergue oportunidades de aprendizado com os erros e acertos
- Incentive o desenvolvimento, promova um ambiente de excelência

#### CONSTRUA RELAÇÕES DE CONFIANÇA

- Lidere pelo exemplo, crie um ambiente aberto e trate todas as pessoas com respeito
- Trabalhe em colaboração, direcione seus esforços para os objetivos do Grupo CPFL
- Promova a integridade, valorize a diversidade em todos os contextos



#### ENTREGUE RESULTADOS DIFERENCIADOS COM SEGURANÇA

- Trabalhe em soluções ágeis, simples e que gerem valor ao cliente
- Pense grande, aja como dono e entregue algo a mais
- Priorize a segurança, alcance resultados com comportamento seguro

#### EXPLORE NOVAS POSSIBILIDADES

- Antecipe as necessidades do cliente, seja proativo
- Conecte ideias com a realidade e explore as opções
- Seja adaptável e inovador, esteja aberto ao novo

## DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 404-1, 404-2

Por meio da Universidade CPFL, desenvolvemos programas, cursos e trilhas de aprendizado para capacitação dos nossos colaboradores. A estrutura compreende uma série de treinamentos focados no desenvolvimento profissional e nas prioridades estratégicas da companhia.

Diante do cenário de 2020, passamos a maior parte dos treinamentos para o formato virtual. Entre os destaques, estão a capacitação em *data analytics*, o programa de formação de líderes e o lançamento do portfólio Explore o Seu Potencial, uma coleção de cursos voltados ao autodesenvolvimento dos colaboradores, com foco em sua evolução pessoal e profissional. Entre os cursos disponíveis no ano, estão Gestão do Tempo, Negociação e Influência e Comunicação que faz Sentido.

Também fortalecemos a Biblioteca Virtual, que contou com mais de 2.500 usuários e ultrapassou 9.300 *downloads*, e o Leader Talks, com seis eventos com mais de mil participantes. Lançamos ainda as trilhas técnicas de Qualidade de Projetos; Protagonistas do Futuro; Avaliação de Conhecimento e Gestão do Conhecimento.

Com a migração para o modelo virtual, observamos um NPS (Net Promoter Score, o que representa índice de satisfação) de 88 pontos no encerramento do ano. Ao todo, investimos cerca de R\$ 16 milhões em 2020 com total de 598.430 horas de treinamentos.

No período, a CPFL também realizou o Programa de Aprendizagem no Campo, cujo objetivo é atrair talentos com potencial de liderança para desenvolvimento em campo por um período de dois anos. Os participantes atuam em *job rotation* nas áreas de Operação de Campo, Subtransmissão, Obras e Manutenção e Centro de Operações.

Para 2021, em linha com a eficiência observada no ambiente virtual, passaremos o programa de mentoria para líderes para o formato digital. O programa contempla orientação a líderes executivos por parte de um profissional mais sênior na companhia.

### Média de horas de capacitação GRI 404-1

Por gênero	2018	2019	2020
Homens	57,6	55,2	43,8
Mulheres	46,1	58,9	44,9
Por categoria funcional			
Liderança <sup>1</sup>	55,9	63,7	35,1
Demais colaboradores	54,8	55,4	44,6

1. Liderança: inclui diretores, gerentes, coordenadores, supervisores e líderes.

## Universidade CPFL em 2020



**R\$ 16 milhões**  
investidos



**350.038 horas**  
em cursos da  
Universidade CPFL



**1.096**  
**participantes**  
do Programa de  
Bolsa de Estudos



**87.667**  
**participações,**  
incluindo treinamentos  
e bolsas de estudo



**13.793**  
**colaboradores<sup>2</sup>**  
treinados, o que  
representa 88% do  
nosso quadro



**248.392 horas**  
de treinamentos  
em Programas de  
Requalificação  
Profissional

<sup>2</sup> Considera o quadro total de colaboradores ativos em 2020.

### ODS ATENDIDOS



## Escola de Excelência Operacional

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 413-1, EU14

Ainda sob o guarda-chuva da Universidade CPFL, contamos com Escola de Excelência Operacional para capacitação em métodos e normas operacionais para os segmentos de transmissão e distribuição de energia. Além dos nossos colaboradores, capacitamos membros das comunidades onde atuamos, por meio de cursos para formação profissional em três frentes: Escola de Eletricistas, Escola de Operadores e Escola de Projetistas.

Em 2020, revisamos o modelo da Escola de Eletricistas para promover melhorias no acesso e no processo de aprendizagem, por meio de digitalização. Ajustamos a grade de treinamentos e a carga horária e enfatizamos, na capacitação, elementos de segurança, ativos essenciais para atuação no setor elétrico.

Investimos cerca de R\$ 5,2 milhões ao ano e realizamos mais de 150 mil horas de treinamentos para 373 pessoas, em 24 escolas. Desse total, contratamos 212, ou seja, 57% das pessoas capacitadas.

ODS ATENDIDOS



## REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 401-2

A remuneração e a oferta de benefícios aos colaboradores são orientadas pelas boas práticas de mercado. Em 2020, iniciamos a revisão de nossa estratégia relacionada ao tema e implementamos uma metodologia amparada por um sistema próprio, que contribui para a atração e retenção de talentos. Além disso, com apoio de consultoria externa, mapeamos as posições da alta liderança e seu salário de forma estratégica. O próximo passo envolve a revisão para os demais cargos de coordenação, gerências e equipes.

Em relação ao pacote de benefícios, de forma global, ofertamos ao público interno assistência médica e odontológica, plano de previdência privada, vales alimentação, refeição e transporte, seguro de vida, empréstimo consignado, benefícios de final de ano, como vale-Natal, material escolar e brinquedos para os filhos, programa de incentivo à atividade física, assistência psicossocial e subsídios educacionais, podendo variar de acordo com as empresas, tendo em vista as suas características operacionais e de mercado.

Em 2020, iniciamos um projeto buscando oportunidades de redesenho dos planos de saúde, que atualmente são atendidos por operadoras e contratos diversos. O objetivo, é adequar os modelos às boas práticas de mercado, trazendo maior equidade do benefício nas empresas do grupo, simplificando a gestão, por meio da redução do número de



Colaboradora  
CPFL Energia

contratos e operadoras de saúde. Para isso, contratamos um *broker* de saúde para suporte na gestão dos planos, de forma a trazer melhores resultados para empresa e usuários.

Em relação à previdência privada, implementamos o novo plano CD, sem risco atuarial, nas empresas CPFL Paulista, CPFL Piratininga, CPFL Brasil e CPFL Geração. Com a implantação, fechamos a possibilidade de entrada de novos participantes nos planos CV e BD, assim eliminando os riscos atuariais vinculados à chegada de novos colaboradores.

ODS ATENDIDOS





# Diversidade e inclusão

GRI 103-1, 103-2, 103-3, 405-1, 406-1

Acreditamos que cada indivíduo é único e, por isso, a valorização da diversidade é um tema conectado com a nossa Estratégia, nossa Missão e Nosso Jeito de Ser. A fim de promover essa valorização e um ambiente cada vez mais inclusivo, implementamos, em 2020, o CPFL + Diversa, um programa para organizar e orientar nossas ações de valorização à diversidade.

Por meio do CPFL + Diversa, priorizamos três frentes de atuação: **inclusão de Pessoas com Deficiência; Cultura, que engloba raça e gerações; e Gênero, que engloba questões de equidade de gênero e LGBTQIA+.**

As ações foram mapeadas por grupo de afinidade formado por colaboradores voluntários. Por meio do Comitê CPFL + Diversa, composto por *sponsor*, líderes dos grupos de afinidades e representantes de diversas áreas, são realizadas contribuições e avaliação das ações propostas, com foco na visão do todo do programa.

## ODS ATENDIDOS



## Práticas já adotadas pela CPFL Energia



• **Diversidade** como uma das ideias centrais do Nosso Jeito de Ser.



• **Intérprete de Libras** em todos os eventos corporativos.



• **Canal com conteúdo exclusivo** sobre Diversidade na Biblioteca Virtual.



• **Realização de Conversa Mensal de Integridade (CMI)** sobre discriminação e preconceito.



• **Calendário** com ações de celebração e disseminação de conhecimento em datas relacionadas à diversidade.



• **Diversidade** como um dos objetivos estratégicos do Programa de Estágio 2021.



• **Elaboração de indicadores** de diversidade para acompanhamento.



• **Ratificação** da importância da igualdade e da valorização da diversidade em nosso Código de Conduta Ética, além de treinamentos e disseminação de conteúdos sobre o tema.

## Para os próximos anos, nossos objetivos e metas relacionados à diversidade e à inclusão envolvem:



- **Implementação** de ações de engajamento com a liderança e os colaboradores.



- **Aumento da diversidade** no Programa de Estágio e no banco de talentos.



- **Aumento de mulheres** nas escolas de eletricitistas e posições de liderança.



- **Revisão** de práticas e políticas vigentes.

Colaborador CPFL Energia



## Pai e filhas dividem a profissão

Entre a diversidade de nossos colaboradores, um pai e duas filhas dividem o amor pelo mesmo ofício: o trabalho como eletricitista. O pai, José Carlos, exerce a atividade há 26 anos, sendo os últimos dez na CPFL Energia. Experiente, ele divide as dicas técnicas com suas filhas e o cuidado no dia a dia da profissão, reforçando nossas práticas com o Guardião da Vida.

As filhas, pequenas, disputavam o capacete de proteção do pai. Já adultas, a oportunidade bateu à porta: a Escola de Eletricitistas, por meio da qual foram capacitadas para trilhar os caminhos de José Carlos. Em 2020, a família integrou nosso quadro de mais nove mil colaboradores em campo, que foram e são fundamentais para a garantia do fornecimento de energia elétrica à população.

# Ética e transparência

GRI 102-16, 103-1, 103-2, 103-3, 205-2

A condução dos nossos negócios e os relacionamentos com todos os nossos públicos são pautados por princípios de ética e transparência. Para isso, temos o Programa de Integridade, a fim de assegurar a conformidade em todas as áreas da companhia.

Elaborado de acordo com a Lei 12.846/2013 (Lei Anticorrupção) e com o artigo 42 do Decreto 8.420/15, que regulamenta a referida legislação, o Programa de Integridade compreende pilares e mecanismos que dão suporte a nossas decisões, ações e melhoria de

controles internos e práticas anticorrupção em todos os processos.

Em 2020, fortalecemos as diretrizes do programa por meio de diversas ações, entre elas, a Conversa Mensal de Integridade, sobre temas como discriminação, preconceito e assédio.

Além disso, foram elaboradas e divulgadas em 2020, a norma de brindes, presentes e hospitalidade, que explicita as regras e os limites aceitáveis pela companhia e a norma de relacionamento com agentes públicos, destinada a todos os colaboradores, em especial, aos que realizam atividades com fins comerciais, de negociação ou gestão de contratos e demandem relacionamento com agentes públicos. O documento traz diretrizes que envolvem desde a

adoção de agenda transparente entre as partes, com registros por meio de atas, até a autodeclaração de Pessoa Exposta Publicamente, no caso de possíveis situações de conflito.

Entre as principais diretrizes, possuímos o Código de Conduta Ética para orientação de todos os colaboradores, pautado em nossos valores, e o Código de Conduta Ética para Fornecedores, exclusivo e focado em nossos parceiros de negócios. Temos também uma Política Anticorrupção, que engloba princípios para controle e combate da corrupção.

Por fim, nosso posicionamento é reforçado, ainda, pela adesão ao Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção, do Instituto Ethos, e pelo selo Empresa Pró-Ética.

## ODS ATENDIDO



## Combate à corrupção

GRI 205-1 e 205-3

Na CPFL Energia, 100% das nossas operações são avaliadas periodicamente em relação a riscos de corrupção. Para isso, utilizamos a ferramenta *Risk Assessment*, um processo anual em que a gerência de Auditoria, Riscos e *Compliance* captura a percepção da Diretoria-Executiva em relação aos riscos aos quais o Grupo CPFL está exposto.

Também realizamos Análise de Risco de Fraude (FRA) e Avaliação de Público Sensível, que compreende observância de todos os nossos processos quanto à sensibilidade ao risco de corrupção e verificação da necessidade de treinamentos para os colaboradores.

Em 2020, não identificamos denúncias registradas em nosso Canal Externo de Ética que demandassem medidas de resposta.

Todos os colaboradores e membros da governança são apresentados ao Código de Conduta Ética no momento da admissão e a cada revisão do documento e assinam eletronicamente o seu compromisso em seguir as diretrizes estabelecidas no documento. Adicionalmente, disseminamos nossos princípios e informações relacionadas a conduta ética por meio de treinamentos contínuos e ações de comunicação e conscientização. Em 2020, 86% do quadro foi contemplado por essas ações. **GRI 205-2**

### Colaboradores treinados sobre práticas anticorrupção<sup>1</sup> GRI 205-2

	2018		2019		2020	
	Nº de colaboradores	Percentual	Nº de colaboradores	Percentual	Nº de colaboradores	Percentual
Lideranças <sup>2</sup>	661	87%	683	89%	677	90%
Demais colaboradores	8.842	72%	9.609	81%	9.920	85%
<b>Total</b>	<b>9.503</b>	<b>73%</b>	<b>10.292</b>	<b>80%</b>	<b>10.597</b>	<b>86%</b>

1. Os dados da CPFL Renováveis não estão contemplados, devido ao processo de migração e controles para a CPFL Energia, incluindo a base de treinamentos. Exclui também os colaboradores afastados e profissionais da CPFL Serviços.

2. Liderança: inclui diretores, gerentes, coordenadores, supervisores e líderes.



## 86% dos colaboradores foram contemplados por treinamentos e comunicações sobre ética

### CANAL DE ÉTICA GRI 102-17

Para comunicação de atitudes ou situações que estejam em desacordo com os nossos valores ou com a legislação, disponibilizamos o Canal de Ética, 24 horas por dia, em todos os dias da semana.

Os registros são recebidos por equipe especializada, composta por advogados e psicólogos para corretos direcionamento e entendimento do relato, e o usuário recebe um número de protocolo para acompanhamento

do caso até a sua conclusão. A tratativa dos relatos segue o fluxo definido pelo Programa de Integridade, que assegura o anonimato e a confidencialidade dos autores.

São aplicadas medidas disciplinares proporcionais às transgressões identificadas, incluindo a rescisão do contrato de trabalho para colaboradores da companhia ou de contratos com empresas terceiras, até ações judiciais.



## Canais disponíveis

### CPFL Energia

Acesso telefônico: 0800 601 8670

Site: [www.contatoseguro.com.br/cpflenergia](http://www.contatoseguro.com.br/cpflenergia)

E-mail: [eticacpfl@contatoseguro.com.br](mailto:eticacpfl@contatoseguro.com.br)

### CPFL Renováveis

Acesso telefônico: 0800 601 8671

Site: [www.contatoseguro.com.br/cpflrenovaveis](http://www.contatoseguro.com.br/cpflrenovaveis)



# Desempenho nos negócios

- > CENÁRIO MACROECONÔMICO  
E SETORIAL
- > RESULTADOS  
ECONÔMICO-FINANCEIROS

Colaborador CPFL Energia

# Cenário macroeconômico

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia do novo coronavírus, que impactou de forma profunda o cenário macroeconômico de todos os países. No Brasil, depois de um forte efeito adverso ao longo do primeiro semestre, observamos sinais de recuperação ao longo do ano, de modo que a queda do PIB será menor do que a prevista inicialmente.

Um efeito claro da crise ocorreu no mercado de trabalho, com a taxa de desemprego atingindo patamares históricos. Nesse aspecto, o auxílio emergencial, que beneficiou aproximadamente 70 milhões de brasileiros, contribuiu para que a queda da atividade econômica fosse menor do que se previa.

Por fim, nos mercados financeiros, estivemos atentos à redução nas taxas de juros e ao aumento na volatilidade da taxa de câmbio e na bolsa de valores, que podem ter impactos em nossos negócios.

Participamos ativamente das discussões junto às entidades do setor

## AMBIENTE REGULATÓRIO

A maior parte das discussões regulatórias dos últimos anos, cujos avanços estavam previstos para 2020, abriram espaço para temas específicos relacionados à pandemia, dos quais participamos ativamente em discussões junto às entidades do setor. A seguir, apresentamos as principais medidas regulatórias de contingência da Covid-19, para alívio financeiro e mitigação de impactos nos consumidores.

### MARÇO/2020

#### **Prestação do serviço público de distribuição de energia elétrica**

Por meio das Resoluções Normativas 878/2020 e 886/2020, a ANEEL estabeleceu, nos primeiros meses da pandemia no Brasil, a proibição de desconectar consumidores residenciais em caso de inadimplência (entre 24 de março e 31 de julho). Também foram suspensos o atendimento presencial em agências, as metas regulatórias para desempenho de *call center*, a manutenção de estrutura de cobrança de contas e as compensações individuais para cortes de energia, entre outras medidas de redução de impacto ao consumidor.

### JUNHO/2020

#### **Garantia da saúde financeira das distribuidoras e dos consumidores**

A ANEEL aprovou decreto (Resolução ANEEL 885/2020 e Decreto 10.350/2020) para a criação da Conta Covid, operação que visou reduzir o impacto financeiro que a pandemia trouxe para as empresas do setor elétrico, em função da redução de consumo e do aumento da inadimplência, ao mesmo tempo em que mitigou o impacto da pandemia nas tarifas dos consumidores.

A medida compreendeu empréstimo às empresas do setor com valor-teto de R\$ 14,8 bilhões, dos quais R\$ 1,4 bilhão foi repassado à CPFL Energia como antecipação de recursos. A quantia foi oferecida pelos bancos liderados pelo Banco Nacional de Desenvolvimento (BNDES), para ser paga a partir de evento tarifário das distribuidoras, de forma a preservar a saúde financeira das companhias e mitigar os impactos para os consumidores.

Outras medidas nesse sentido foram tomadas, como a liberação de fundos setoriais para alívio de caixa — liberação de fundos do CONER e ESS, adiamentos de PIS e Cofins, descontos para despesas de transmissão —, bem como adiamentos de reajuste tarifário e suspensão de mecanismo de bandeiras tarifárias até novembro de 2020.

## JULHO E AGOSTO/2020

### Retomada das atividades

No período, a ANEEL aprovou alterações na Resolução Normativa 878/2020, aplicada em março, para o retorno às condições normais de prestação de serviços por parte das empresas. Com isso, foram liberados os serviços de atendimento presencial ao público, condicionado à orientação das autoridades sanitárias locais; a entrega da fatura impressa e a possibilidade de suspensão do fornecimento de energia em caso de inadimplência.

Em relação à retomada de cortes de energia, em agosto de 2020, vale ressaltar que foi mantida a proibição de desligamentos em unidades consumidoras onde existam pessoas dependentes de equipamentos elétricos indispensáveis à preservação da vida, para consumidores residenciais de baixa renda, durante o estado de emergência da pandemia; em domicílios que tiveram o envio de fatura impressa suspenso sem a concordância do consumidor, nos locais onde estiver suspenso o funcionamento de bancos, lotéricas e unidades comerciais conveniadas ou onde foram decretadas, pelo poder público, restrições à circulação de pessoas.

## DEZEMBRO/2020

### Retomada dos mecanismos de bandeiras tarifárias

Após a suspensão do mecanismo, em março de 2020, para mitigar impactos nas contas de energia dos consumidores, a ANEEL anunciou a retomada das bandeiras tarifárias. Em dezembro, foi estabelecida a bandeira vermelha patamar 2, com repasse tarifário, em decorrência do baixo nível dos reservatórios no período. (Mais informações em *Cenário setorial*).

## DISCUSSÕES REGULATÓRIAS SOBRE O FUTURO DO SETOR

Além das medidas tomadas frente à pandemia, no período houve, ainda, a aprovação, pela Comissão de Infraestrutura (CI) do Senado Federal, do novo marco regulatório do setor elétrico (PLS 232/2016), que permite que todo consumidor tenha acesso ao mercado livre de energia em um prazo de 42 meses após a sanção. O texto do PLS ainda deverá passar por turno suplementar de votação na comissão.

Outro aspecto que obteve aprovação pela ANEEL foi a revisão da metodologia do Fator X associado à produtividade (que é parte da metodologia de revisões tarifárias). O objetivo é refletir o histórico recente dos ganhos de produtividade do segmento de distribuição de energia elétrica e as variações conjunturais do mercado, nos reajustes tarifários anuais, a depender do contrato de concessão.

Adicionalmente, houve a aprovação do Projeto de Lei 3975/2019 que trata do GSF (sigla em inglês para Generation Scaling Factor) pelo plenário do Senado Federal. A medida tem como objetivo solucionar as dívidas relacionadas ao risco hidrológico (déficit de energia gerada abaixo dos volumes contratados), de forma a retomar a liquidez e o dinamismo do Mercado de Curto Prazo (MCP) de energia elétrica, que estavam comprometidos desde 2016 em razão de liminares judiciais.

Já a proposta de revisão das regras aplicáveis aos sistemas de micro e minige-

ração distribuída (da Resolução Normativa 482/2012), para aperfeiçoamentos do sistema de compensação de crédito, foi tratada em 2020, mas deve permear as discussões em 2021.

Para o próximo ano, está prevista também a entrada em vigor do PLD Horário, que envolverá o cálculo diário do Preço de Liquidação de Diferenças (PLD), valendo para as 24 horas do dia seguinte. Até então, o cálculo é realizado semanalmente.

## Protagonismo frente às transformações do setor

Nos últimos anos, temos nos posicionado como protagonistas nas diversas discussões no setor elétrico e apoiamos o maior empoderamento dos clientes de forma sustentável.

A CPFL Soluções tem atuado de forma colaborativa sobre a implementação do PLD Horário em 2021, sobre as propostas para o avanço da Segurança de Mercado, além de contribuir para serviços de gestão no mercado livre.

Também estamos atentos às oportunidades com a liberação, pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) ao Balcão Brasileiro de Comercialização de Energia (BBCE), da emissão de derivativos de energia.

# Desempenho econômico-financeiro

O ano de 2020 foi desafiador para diversos setores. O aumento da inadimplência, bem como a queda de consumo frente à pandemia, impactou os resultados a partir do segundo trimestre. No entanto, além da gestão eficiente de caixa, as ações para controle de inadimplência, a retomada dos cortes e o retorno gradual do consumo contribuíram para a garantia da nossa saúde financeira.

Vale ressaltar também a nossa interação com ANEEL, Ministério Minas Energia (MME) e agentes, para a criação da Conta Covid, uma antecipação de recursos às distribuidoras, de forma a mitigar os impactos tarifários para o consumidor. Com isso, obtivemos a antecipação dos recursos, na ordem de R\$ 1.382 milhões em 2020, a serem repassados nos próximos eventos tarifários.

## Demonstração do resultado do exercício (resumo) – CPFL Energia (R\$ milhões)

	2018*	2019	2020
Receita operacional bruta	42.626	45.009	45.363
Receita operacional líquida	28.137	29.932	30.898
Custo com energia elétrica	(17.838)	(18.371)	(18.486)
Custos e despesas operacionais	(6.590)	(7.198)	(7.709)
Resultado do serviço	3.708	4.363	4.704
Ebitda	5.637	6.394	6.780
Resultado financeiro	(1.103)	(726)	(316)
Lucro antes da tributação	2.940	3.986	4.797
Lucro líquido	2.166	2.748	3.707

\*Dados históricos de 2018 foram revisados.

## PRINCIPAIS INDICADORES

### Receita operacional

Aumento de 0,8% em relação a 2019, com destaque para receita com construção de infraestrutura (23,2%) e outras receitas operacionais (10,2%).

(R\$ MILHÕES)



### Custos com energia elétrica

Aumento de 0,6% frente ao exercício anterior, devido a maiores custos com a energia de Itaipu, em razão da alta do dólar, e de maiores encargos setoriais, parcialmente compensados por um menor custo de compra de energia em contratos bilaterais, leilões e energia de curto prazo.

(R\$ MILHÕES)



### Custos e despesas operacionais

Acréscimo de 7,1%, principalmente devido aos custos com construção de infraestrutura (+22,7%), que têm contrapartida na receita operacional. Os demais custos cresceram 0,7%, abaixo dos índices de inflação, com destaque para as reduções em Serviços de Terceiros (-8,7%), provisão para devedores duvidosos (-2,6%) e pessoal (-0,4%).

(R\$ MILHÕES)



### Ebitda

Aumento de 6,0%, favorecido pelo bom desempenho do segmento de Distribuição, com destaque para os ganhos de mercado e tarifa e para o ativo financeiro da concessão, e pelo resultado positivo obtido pelo segmento de Geração, principalmente devido à contabilização da solução para o GSF do mercado livre, que vinha sendo discutido há anos pelo setor.

(R\$ MILHÕES)

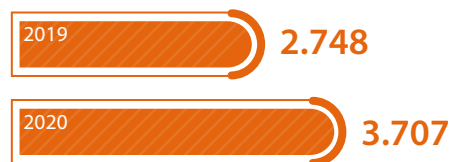




## Lucro líquido

Acréscimo de 34,9%, reflexo principalmente do aumento do Ebitda, da melhora no resultado financeiro e do reconhecimento de créditos fiscais.

(R\$ MILHÕES)



## Reajustes tarifários

Em 2020, as distribuidoras CPFL Santa Cruz, CPFL Paulista, RGE e CPFL Piratininga obtiveram reajustes tarifários médios positivos, de 0,20%, 6,05%, 6,09% e 9,82%, respectivamente.

## Endividamento

No encerramento de 2020, nosso endividamento líquido em IFRS totalizou R\$ 15,3 bilhões, uma redução de 6,6% em relação ao ano anterior. A dívida financeira, que considera empréstimos e financiamentos, debêntures e mútuos, era de R\$ 19,2 bilhões ao final de dezembro de 2020. A redução ocorreu principalmente em função da otimização das captações no segmento de Geração, decorrente da aquisição da parcela remanescente da CPFL Renováveis em 2019, que permitiu melhor gestão do endividamento.

Vale ressaltar que buscamos mitigar possíveis exposições aos riscos de flutuações do mercado. Nesse sentido, parte das dívidas, cerca de R\$ 6,2 bilhões, possui operações de *hedge*. Para os casos em moeda estrangeira, por exemplo, que representam cerca de 32% do montante total das dívidas (em IFRS), foram contratadas operações de *swap*, visando a proteção do câmbio e da taxa atrelada ao contrato.

No ano, a alavancagem no critério dos *covenants* financeiros (que considera a consolidação proporcional dos ativos Ceran, Enercan, Foz do Chapecó e Epsa) passou de 2,52x em dezembro de 2019 para 2,19x Dívida Líquida/Ebitda.

## Investimentos

Mesmo diante do período desafiador, seguimos com nosso plano de investimentos, cujo montante em 2020 totalizou R\$ 2,81 bilhões, um aumento de 24,6% em relação aos R\$ 2,25 bilhões de 2019. A maior parte dos investimentos, 82,5% do total, foi destinada ao segmento de Distribuição, com foco especialmente na ampliação, modernização e manutenção do sistema elétrico.

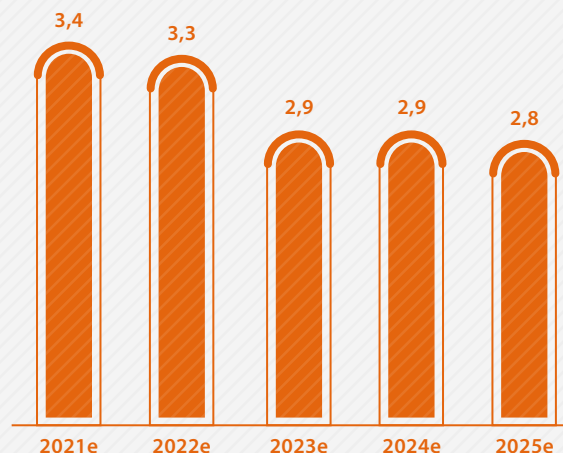
Para os próximos anos, contamos com projeções de investimentos, para o período entre 2021 e 2025, na ordem de R\$ 15,22 bilhões, debatidas previamente pelo Comitê de Orçamento e Finanças Corporativas e aprovadas, em 2020, pelo Conselho de Administração.

## MERCADO DE CAPITALIS

A CPFL Energia tem suas ações negociadas na B3, no Novo Mercado, segmento com o mais elevado nível de governança corporativa. Em 31 de dezembro de 2020, as ações fecharam em R\$ 32,55, uma redução de 8,4% em relação ao encerramento de 2019. O volume médio diário de negociação no período foi de R\$ 98 milhões, o que representa um aumento de 64% frente ao exercício anterior.

No ano, a CPFL Energia anunciou a deslistagem de seus American Depositary Receipts (ADRs) da Bolsa de Valores de Nova York (New York Stock Exchange – NYSE), bem como o cancelamento do seu registro com a U.S. Securities and Exchange Commission (SEC) dos Estados Unidos da América (equivalente à nossa Comissão de Valores Mobiliários – CVM).

### Plano de investimento (R\$ bilhões)



A companhia entendeu que o racional econômico para manter uma listagem na NYSE diminuiu devido, em parte, aos aumentos no volume negociado de ações brasileiras na B3 por investidores estrangeiros, devido à internacionalização do mercado financeiro e de capitais brasileiro, além do estreitamento da distância entre os padrões de divulgação do Brasil e dos EUA com relação a reportes financeiros; além de uma tendência decrescente nos últimos anos no volume de negociação dos ADRs da companhia da NYSE.

Vale ressaltar que, além do ingresso no Ibovespa, passamos a integrar outros índices estrangeiros em 2020, tais como o MSCI Emerging Markets, MSCI Latin America e MSCI Brazil (jun/20), do Morgan Stanley Capital International.

## DIVIDENDOS

Em 2020, aprovamos o pagamento de dividendos referentes ao resultado do exercício de 2019, com *payout ratio* de 80%. Em Assembleia Geral Ordinária (AGO), realizada em 27 de julho de 2020, foi aprovado o pagamento de dividendos no montante de R\$ 2.075 milhões, equivalentes a R\$ 1,80 por ação ordinária. Fizemos jus aos dividendos os acionistas detentores de ações em 27 de julho de 2020 e, a partir de 28 de julho de 2020, as ações passaram a ser negociadas “ex-dividendo” na B3.



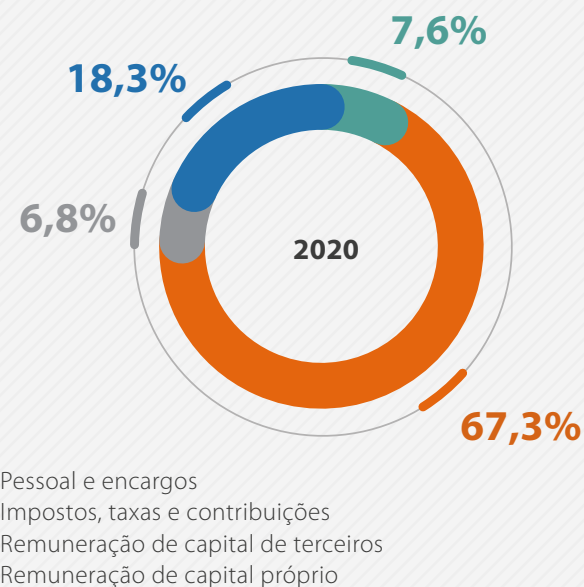
**Em 2020, fomos reconhecidos pela The Banker, do Financial Times, como melhor abertura de capital em 2019**

Vale ressaltar que, conforme nossa Política de Dividendos, seguimos com a regra de distribuição de dividendos de, no mínimo 50%, do lucro líquido ajustado, acima dos 25% previstos pela Lei das S. A. A Política de Dividendos está disponível no website de [Relações com Investidores](#)

## DISTRIBUIÇÃO DE VALOR ADICIONADO (DVA) GRI 103,1, 103-2, 103-3, 201-1

Em 2020, somamos R\$ 20,3 bilhões em valor adicionado, uma redução de 0,9% frente ao ano anterior, que podemos relacionar ao aumento nos custos dos materiais e serviços de terceiros contratados, visto que durante o ano houve aumento de forma geral nos indicadores de preços. A parcela mais significativa, de 67,3%, é referente a impostos, taxas e contribuições, em razão do modelo de tributação. As principais variações na comparação entre os períodos foram remuneração de capital próprio, diretamente relacionadas ao aumento no lucro líquido em comparação ao ano anterior.

## VALOR ADICIONADO DISTRIBUÍDO EM 2020 (Percentual) GRI 201-1



## Demonstração do valor adicionado (R\$ milhões) GRI 201-1

	2018	2019	2020
Receitas	42.760	45.092	45.490
Insumos adquiridos de terceiros	(23.379)	(24.304)	(24.969)
Valor adicionado bruto	19.381	20.789	20.521
Retenções	(1.602)	(1.688)	(1.674)
Valor adicionado recebido em transferência	1.183	1.331	1.411
Valor adicionado líquido a distribuir	18.962	20.432	20.257
Pessoal e encargos	1.391	1.475	1.540
Impostos, taxas e contribuições	13.453	14.477	13.626
Remuneração de capital de terceiros	1.952	1.731	1.384
Remuneração de capital próprio	2.166	2.748	3.707



# Sobre o relatório



Colaboradores CPFL Energia

De forma a fortalecer a transparência e a prestação de contas aos nossos públicos, o *Relatório Anual 2020* da CPFL Energia apresenta o desempenho de todos os negócios e formas de gestão acerca dos aspectos mais relevantes na perspectiva de nossos *stakeholders*, bem como os avanços relacionados aos compromissos assumidos em nosso Plano de Sustentabilidade. **GRI 102-45**

De periodicidade anual, o relato compreende o período entre 1º de janeiro e 31 de dezembro de 2020. Sua construção foi orientada pelas diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), versão Standards, opção Essencial, bem como pelos princípios do relato integrado, proposto pelo International Integrated Reporting Council (IIRC), e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), definidos na Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU). **GRI 102-50, 102-52, 102-54**

Dúvidas, sugestões e solicitação de mais informações podem ser encaminhadas para [sustentabilidade@cpfl.com.br](mailto:sustentabilidade@cpfl.com.br).

**GRI 102-53**

### Matriz de materialidade

Para a elaboração do conteúdo, priorizamos as informações relacionadas aos aspectos mais relevantes apontados em nossa matriz de materialidade, um processo bienal de consulta aos nossos públicos de relacionamento para identificação dos tópicos de maior impacto em sustentabilidade, que devem nortear nossa estratégia, Plano de Sustentabilidade e relatório de desempenho. Em 2020, realizamos a revisão de nossa matriz, cujo processo envolveu as seguintes etapas:

## Processo de materialidade

**GRI 102-40, 102-42, 102-44, 102-46, 102-47, 102-48, 102-49**



• **Definição de públicos e métodos de consulta:** foram considerados 10 públicos distintos para consulta — alta liderança, investidor, colaborador, cliente, fornecedor, regulador e órgãos do setor, comunidade, imprensa, sociedade civil e associações setoriais.

**+ 6 públicos considerados**



• **Alinhamento interno e temas para consulta:** consideramos 16 temas relativos a aspectos ambientais, sociais, de governança e negócios, mapeados principalmente com base em nossa estratégia e Plano de Sustentabilidade, resultado da materialidade de 2018 e *benchmark* setorial.

**+ 5 temas para consulta**



• **Pesquisa on-line e fontes secundárias:** realizamos pesquisa on-line com públicos de relacionamento, e analisamos documentos internos e externos para priorização de temas. Em decorrência da pandemia, não organizamos grupos focais presenciais.

**784 respostas em 2020**



• **Matriz de materialidade:** o processo resultou na consolidação dos temas de maior impacto e influência na perspectiva dos nossos públicos, relatados especialmente em nosso *Relatório Anual*.



Santos - SP

## Tópicos materiais GRI 102-44; 102-47



Ao todo, consultamos 784 *stakeholders* via pesquisa on-line, além de 40 instituições, especialmente do setor elétrico e da sociedade civil, e mais de 20 documentos internos e externos.

## ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

GRI 102-42, 102-43

Acreditamos que a geração de valor é intensificada por meio de uma atuação próxima e transparente com nossos públicos de relacionamento. Para direcionar nosso modelo de gestão com nossos *stakeholders*, contamos com uma norma de engajamento e ferramentas para monitorar os impactos gerados pelas nossas ações, definir estratégias, identificar oportunidades, mitigar riscos e gerar valor.

A partir da avaliação do nível de impacto que sofrem da companhia e do grau de influência que exercem sobre os negócios, bem como a incidência de interações com diversas áreas da companhia, identificamos e priorizamos nossos públicos de interesse. Como resultado desse levantamento, formamos nosso Mapa de *Stakeholders*, composto por diferentes públicos e seus respectivos níveis de impacto e influência.

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

Observação: as fotos nas quais os colaboradores aparecem sem máscaras foram captadas anteriormente ao período da pandemia.

## Destaques de iniciativas de engajamento GRI 102-43

- **Alta liderança:** Planejamento Estratégico 2020-2024 da CPFL Energia e entrevistas com os Executivos para a elaboração do Plano de Sustentabilidade e atualização da Plataforma de Sustentabilidade.
- **Colaboradores:** pesquisas com público interno, como Great Place to Work (GPTW), Top Employers, Diagnóstico de Reputação e Nosso Jeito de Ser.
- **Clientes e consumidores:** Pesquisas de satisfação (ABRADEE), *Relatório de Ouvidoria* e relacionamento com o Conselho de Consumidores de Energia Elétrica (COCEN), um órgão jurídico, de caráter consultivo, formado por representantes das principais classes consumidoras.
- **Investidores:** realização de eventos com investidores apresentando as Práticas ESG e o Plano de Sustentabilidade. Consulta de materiais como ISE B3, SASB, Sustainalytics, MSCI e Principles for Responsible Investment para a definição de temas materiais e de indicadores.
- **Fornecedores:** diagnóstico de reputação com fornecedores, pesquisa sobre práticas de sustentabilidade, rede de valor e reconhecimento, pelo Prêmio Mais Valor.
- **Comunidades:** iniciativas do Instituto CPFL, da CPFL Geração e do Programa de Eficiência Energética, análise de relatórios de redes sociais e do estudo *Temas do Investimento Social - Filantropia Colaborativa*.
- **Reguladores e órgãos setoriais:** interações periódicas com Ministério de Minas e Energia (MME), Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL), Operador Nacional do Sistema (ONS), Empresa de Pesquisa Energética (EPE), Câmara de Comercialização de Energia Elétrica (CCEE) e Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (ABRADEE), entre outras.
- **Imprensa:** *Relatório de Reputação Anual 2019*, relatórios mensais de 2020 e atendimento às demandas sobre Covid-19, além de reuniões e eventos com grupos de veículos regionais e nacionais para divulgação de informações e respostas a questionamentos.

Colaborador na Universidade CPFL





# Anexo de conteúdo GRI

Manutenção  
de Iluminação Pública

# Anexo de conteúdo GRI

## GRI 102-8 | INFORMAÇÕES SOBRE EMPREGADOS E OUTROS TRABALHADORES<sup>1</sup>

### Empregados, por tipo de contrato de trabalho e gênero

Tipo de contrato	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Permanente	10.441	2.533	12.974	10.795	2.462	13.257	11.071	2.510	13.581
Temporário	2	0	2	37	5	42	23	3	26
<b>Total</b>	<b>10.443</b>	<b>2.533</b>	<b>12.976</b>	<b>10.832</b>	<b>2.467</b>	<b>13.299</b>	<b>11.094</b>	<b>2.513</b>	<b>13.607</b>

### Empregados, por tipo de contrato de trabalho e região

Região	2018			2019			2020		
	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo indeterminado	Total	Tempo determinado	Tempo determinado	Total
Norte	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nordeste	0	0	0	137	0	137	151	0	151
Centro-Oeste	0	0	0	7	0	7	10	0	13.607
Sudeste	9.219	2	9.221	9.420	42	9.462	9.725	26	9.751
Sul	3.755	0	3.755	3.693	0	3.693	3.695	0	3.695
<b>Total</b>	<b>12.974</b>	<b>2</b>	<b>12.976</b>	<b>13.257</b>	<b>42</b>	<b>13.299</b>	<b>13.581</b>	<b>26</b>	<b>13.607</b>

### Empregados por tipo de emprego

Tipo de emprego	2018			2019			2020		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Integral	10.408	2.497	12.905	10.812	2.427	13.239	11.077	2.482	13.559
Meio período	35	36	71	20	40	60	17	31	48
<b>Total</b>	<b>10.443</b>	<b>2.533</b>	<b>12.976</b>	<b>10.832</b>	<b>2.467</b>	<b>13.299</b>	<b>11.094</b>	<b>2.513</b>	<b>13.607</b>

1. Os indicadores são relativos ao fechamento em dezembro de 2020.





Empregados, por categoria funcional	2020
Diretoria	64
Gerência	226
Chefia/coordenação	380
Técnica/supervisão	219
Administrativo	3.874
Operacional	8.834
Trainees	10
<b>Total</b>	<b>13.607</b>

Empregados, por faixa etária			
	2018	2019	2020
< 30 anos	3.796	3.699	3.453
De 30 a 50 anos	7.903	8.388	8.866
> 50 anos	1.277	1.212	1.288
<b>Total</b>	<b>12.976</b>	<b>13.299</b>	<b>13.607</b>

Indivíduos dos órgãos de governança		2020
Conselho de Administração		7

### GRI 102-12 | INICIATIVAS DESENVOLVIDAS EXTERNAMENTE

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

- Rede Brasil do Pacto Global (Organização das Nações Unidas – ONU). Integramos o Comitê Brasileiro e Plataformas de Ação pelo Clima e pelos ODS, bem como a Presidência do Conselho de Administração.
- Carta Aberta sobre Precificação de Carbono (Iniciativa Empresarial em Clima – IEC)
- Guia para CEOs sobre os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (World Business Council for Sustainable Development – WBCSD)
- Carta de suporte à Task Force on Climate-related Financial Disclosures –

TCFD (Financial Stability Board – FSB)

- Iniciativa RGE, UNICEF e Você – Amigos da Criança (Fundo das Nações Unidas para a Infância – UNICEF)
- Acordo Ambiental São Paulo – iniciativa para redução de emissão de gases de efeito estufa e incentivo às ações de sustentabilidade (Governo de São Paulo e CETESB)
- Programa de Combate ao Trabalho Infantil (Justiça do Trabalho)
- Centro de Estudos em Sustentabilidade (Fundação Getulio Vargas – FGVces)
- Iniciativas Empresariais (iE)
- Programa Brasileiro GHG Protocol
- Registro Público de Emissões

### GRI 102-13 | PARTICIPAÇÃO EM ASSOCIAÇÕES

A fim de contribuir para o fortalecimento do setor elétrico e a capacidade de geração de valor no âmbito institucional e no contexto da sustentabilidade, participamos de diversas associações, entre elas:

- Associação Brasileira de Distribuidores de Energia Elétrica (Abradee)
- Associação Brasileira da Infraestrutura e Indústrias de Base (Abdib)
- Associação Brasileira dos Comercializadores de Energia (Abraceel)
- Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (ABSolar)
- Associação Brasileira de Geradoras de Energia (Abrage)
- Associação Brasileira de PCHs e CGHs (ABRAPCH)

- Instituto Acende Brasil
- Associação Brasileira dos Produtores Independentes de Energia Elétrica (Apine)
- Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp)
- Associação Brasileira de Energia Eólica (ABEEólica)

- Grupo de Trabalho Agentes do Rio Tocantins
- Comitê Nacional Brasileiro de Produção e Transmissão de Energia Elétrica (CIGRE)
- Pacto Global, da Organização das Nações Unidas
- Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA)

- Associação Brasileira dos Contadores do Setor de Energia Elétrica (ABRACONEE)
- Carbon Disclosure Protocol (CDP)
- Associação Brasileira de Gerência de Riscos (ABGR)
- Associação Brasileira de Recursos Humanos (ABRH)

- Instituto dos Auditores Internos do Brasil (IIA Brasil)
- Fundação COGE
- Centro de Estratégias em Recursos Naturais e Energia (CERNE)

### GRI 102-24 | NOMEAÇÃO E SELEÇÃO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

Seguimos as regras instituídas pela Lei 6.404/1976, Regulamento do Novo Mercado e Instruções da CVM sobre a indicação dos membros do Conselho de Administração.

Para a seleção dos conselheiros, buscamos profissionais alinhados aos princípios e valores da CPFL Energia. Os membros são escolhidos entre profissionais experientes, com formação diversificada e que possuam experiência comprovada no setor elétrico ou nas suas respectivas áreas de atuação. Adicionalmente, as discussões sobre potenciais novas indicações de conselheiros levam em conta a disponibilidade de tempo, já que o Conselho de Administração se reúne pelo menos 12 vezes ao ano, conforme disposto no nosso Estatuto Social.

Em relação à escolha dos membros dos Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração, o Presidente do Conselho de Administração conta com o auxílio do departamento de Gestão de Recursos Humanos e Performance, e possíveis candidatos são indicados considerando seus conhecimentos específicos.

### GRI 102-26 | PAPEL DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA NA DEFINIÇÃO DE PROPÓSITO, VALORES E ESTRATÉGIA

A Diretoria-Executiva é responsável por propor estratégias, políticas e metas, incluindo o plano estratégico, que é apresentado em Comissão de Estratégia e segue para aprovação do Conselho de Administração.

As principais iniciativas dos planos de negócios são desdobradas em metas

para a alta liderança, analisadas pelo Comitê de Gestão de Recursos Humanos e submetidas para aprovação do Conselho de Administração, e distribuídas para todos os diretores e gerentes do grupo e suas respectivas equipes.

A definição das diretrizes da CPFL é realizada a partir da análise do ambiente externo, das tendências de mercado e da reflexão anual da Missão e Visão em Comissão Executiva de Estratégia, alinhando a cultura da empresa e as estratégias de longo prazo.

### GRI 102-27 | MEDIDAS PARA APRIMORAR CONHECIMENTO DO MAIS ALTO ÓRGÃO DE GOVERNANÇA

Para a revisão anual do Planejamento Estratégico, promovemos palestras com especialistas externos para subsidiar a análise de cenários e a reflexão sobre temas fundamentais para o futu-

ro dos negócios. Em 2020, foram realizadas três palestras sobre os tópicos:

- **Tendências de Mercado, com Luiz Barroso, CEO da PSR:** principais abrangências e complexidades da agenda regulatória do setor, com foco na clareza acerca dos movimentos e oportunidades do mercado;
- **Cenário Macroeconômico, com o economista-chefe do BNP Paribas, Gustavo Arruda:** avanços e desafios da economia nacional, incluindo os principais indicadores e as projeções para o país nos próximos anos; e
- **Cenário Competitivo, com Miguel Rodrigues, do banco Morgan Stanley:** visão estratégica em relação a posicionamento e movimentações recentes dos principais *players* do setor no mercado.

## GRI 102-35 E 102-36 | POLÍTICAS DE REMUNERAÇÃO E PROCESSO PARA DETERMINAR REMUNERAÇÃO

A CPFL possui um Conselho de Administração formado por sete membros, sendo dois conselheiros internos, apenas remunerados por suas funções como executivos da companhia; dois membros independentes remunerados conforme parâmetros de mercado; e três membros externos, sendo apenas um remunerado, conforme parâmetros de mercado. Nenhum membro do Conselho de Administração recebe qualquer remuneração adicional pelas suas funções como membro de comitê de assessoramento ao Conselho.

Quanto aos três membros do Conselho Fiscal, dois recebem honorários condizentes com os parâmetros de mercado e diretrizes legais. Os membros do Conselho de Administração e os integrantes do Conselho Fiscal recebem honorários fixos mensais.

Os executivos que integram a Diretoria Estatutária recebem remuneração fixa mensal, benefícios e incentivos de curto e longo prazos. Os benefícios diretos e indiretos, como assistência médica e odontológica, seguro de vida, vale-refeição etc., estão alinhados às práticas de mercado.

Os incentivos de curto prazo visam direcionar a atuação dos executivos para o alcance da estratégia de negócios, enquanto os de longo prazo têm como objetivo a criação de visão e comprometimento, com alinhamento de interesses para a criação de valor sustentável.

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

## GRI 302-1 | CONSUMO DE ENERGIA DENTRO DA ORGANIZAÇÃO

Em 2020, consumimos 54.667,5 MWh de energia elétrica (196.858 GJ). Além disso, o total de energia consumida foi de 44.240.812 GJ, conforme consta na tabela a seguir.

Consumo de combustíveis de fontes renováveis (GJ)	2018	2019	2020
Bagaço de cana	21.173.765	38.547.440	42.658.935
Etanol (considera 27% da composição da gasolina)	47.256	58.112	51.879
Biodiesel (10% do diesel)	21.026	21.665	34.656
<b>Total</b>	<b>21.242.047</b>	<b>38.627.217</b>	<b>42.745.470</b>

Consumo de combustíveis de fontes não renováveis (GJ)	2018	2019	2020
Diesel	221.644	215.080	344.043
Gasolina	28.968	32.131	28.615
GLP	446	177 <sup>1</sup>	109
Óleo combustível	4.276.440	2.048.137	1.122.575
<b>Total</b>	<b>4.527.498<sup>2</sup></b>	<b>2.295.525<sup>3</sup></b>	<b>1.495.342</b>

1. Valor adicionado pós-auditoria

2. Valor ajustado pós-auditoria

3. Valor ajustado pós-auditoria

Total de energia consumida (GJ)	2018	2019	2020
Combustíveis de fontes não renováveis	4.527.498	2.295.525	1.495.342
Combustíveis de fontes renováveis	21.242.047	38.627.217	42.745.470
<b>Total</b>	<b>25.769.545</b>	<b>40.922.742</b>	<b>44.240.812</b>

## GRI 302-5 | REDUÇÃO DA NECESSIDADE DE ENERGIA DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Em 2020, a CPFL Energia investiu R\$ 164 milhões em projetos de eficiência energética que proporcionarão a economia anual de 134.720 MWh de energia elétrica. Essa energia é suficiente para atender, anualmente, 56.815 residências, que possuem consumo médio de 197,6 kWh/mês.

Como base de cálculo, foi utilizada a relação de projetos de eficiência energética que receberam investimentos em 2020, independentemente se iniciaram ou foram encerrados ao longo do ano. Além disso, o cálculo de redução da energia elétrica prevista em cada projeto foi realizado utilizando a metodologia do Protocolo Internacional para Medição e Verificação de *Performance* (PIMVP), publicado pela EVO (Efficiency Valuation Organization). Essa metodologia é adotada pela ANEEL para os Programas de Eficiência Energética para realização dos cálculos de energia e demanda economizadas com a implementação dos projetos.

**Investimos R\$ 164 milhões em projetos de eficiência energética, que proporcionarão economia anual de 134.720 MWh de energia**

### Programa de Eficiência Energética (PEE)

Investimentos do PEE em 2020 (R\$)	2019	2020
Educacional	2.906.349	5.897.621
Iluminação pública	971.077	20.186.276
Baixa renda	24.036.634	50.801.725
Residencial	2.254.038	15.687.974
Plano de gestão	2.036.057	657.702
Comércio e serviços	13.134.191	30.962.462
Industrial	2.563.040	796.569
Poder público	21.147.253	32.213.990
Serviços públicos	3.321.615	6.819.767
<b>Total</b>	<b>72.370.255</b>	<b>164.024.087</b>

Resultados dos projetos concluídos e submetidos à ANEEL com investimento em 2020	2019	2020
Energia economizada (MWh)	40.278	134.720
Redução de CO <sub>2</sub> (toneladas) <sup>1</sup>	2.825	8.097
Equivalente ao plantio de árvores (unidades)	16.951	48.580
Redução de demanda na ponta (MW)	13.844	21.441
Lâmpadas (unidades)	558.285	503.149
Regularização de clandestinos (residências)	8.319	3.480
Hospitais (unidades)	128	63
Alunos (número)	958	25.759
Aquecedores solares (unidades)	12.180	51.120
Trocadores de calor (unidades)	6.832	4.396
Geladeiras (unidades)	3.800	16.858

1. Considera o fator médio do Sistema Interligado Nacional (SIN) para o cálculo das emissões.

### GRI 303-1 | INTERAÇÕES COM A ÁGUA COMO UM RECURSO COMPARTILHADO

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

O uso de água com finalidade industrial ocorre apenas nas usinas de biomassa e em algumas PCHs, com o objetivo de promover o resfriamento do sistema e/ou alimentar a caldeira. No caso da CPFL Renováveis, a captação é feita pela própria empresa, por meio de outorga de captação de água, ou pela usina de álcool e/ou açúcar fornecedora da biomassa. Grande parte desse insumo é recirculado no sistema e reaproveitado inúmeras vezes no processo, visando reduzir o consumo de água.

Os impactos dos empreendimentos são levantados no momento da elaboração dos estudos ambientais, durante a fase de licenciamento ambiental, e durante toda a fase de operação. Como parte dos planos ambientais das usinas, realizamos o monitoramento dos aspectos dos meios físico (qualidade da água, potabilidade, efluentes líquidos, emissões atmosféricas), meio biótico como fauna (controle da população de mexilhão dourado, ictiofauna, hepertofauna, avifauna, mastofauna), e flora (controle de macrófitas aquáticas, reflorestamentos e PRAD — Plano de Recuperação de Área Degradada); e socioeconômico (educação ambiental e comunicação social). Todas as

iniciativas visam o atendimento às legislações e normas vigentes, outorga e demais condicionantes da licença de operação vinculadas aos empreendimentos.

Nos prédios administrativos, os imóveis locados e próprios do Grupo CPFL recebem o fornecimento de água da rede pública de cada município.

### ATIVOS DE GERAÇÃO EM CONSTRUÇÃO

Nas obras do Complexo Eólico Gameleira houve consumo de água, especialmente nos processos produtivos do concreto que é utilizado nas bases de aerogeradores. Em menor proporção, a água é utilizada para a umidificação de vias de acessos internos para controle de materiais particulados, bem como para uso humano.

Em 2020, não houve impactos significativos relacionados à água, visto que se trata de uso temporário durante o período de obras. Além disso, os volumes de captação estão dentro dos estabelecidos na outorga e os efluentes foram destinados conforme legislação vigente.

### ATIVOS DE GERAÇÃO EM OPERAÇÃO

Os impactos relacionados à água são provenientes do barramento do rio, com impactos diretos principalmente sobre a qualidade da água e ictiofauna. Como parte dos programas ambientais, realizamos monitoramento da qualidade da água, do controle da população de mexilhão dourado, de efluentes líquidos,

do controle de macrófitas aquáticas, dos aquíferos frio e termal e de fiscalização do reservatório e das áreas marginais.

Além disso, as usinas promovem a conscientização ambiental por meio de projetos socioambientais implementados nas comunidades do entorno, como projeto de conservação de áreas protegidas e recuperação de nascentes.

### GRI 303-2 | GESTÃO DOS IMPACTOS RELACIONADOS AOS DESCARTES DE ÁGUA

Os padrões mínimos adotados pela CPFL Renováveis para qualidade do descarte de efluentes estão alinhados aos parâmetros estabelecidos pelos órgãos ambientais licenciadores de cada estado ou pelas legislações municipal, estadual ou federal.

Como o consumo de água dentro das instalações da CPFL Renováveis é, em sua maior parte, para uso humano, os padrões envolvidos nos programas de monitoramento estão voltados para atendimento aos padrões voltados para carga poluidora orgânica. Para efluentes sanitários e industriais, outros padrões como poluição orgânica, óleos minerais e vegetais, detergentes, dentre outros, também são avaliados. O descarte é realizado em linha com requisitos locais, estaduais ou federal.

Nas usinas de geração Baesa, Enercan e Ceran, os efluentes gerados são encaminhados para a Estação

de Tratamento de Efluentes (ETE). Na Epasa, é realizado o monitoramento dos efluentes industriais por meio de coletas e análises de controle da qualidade.

No caso do Complexo Eólico Gameleira, a legislação federal vigente foi adotada como parâmetro para os efluentes das obras, que foram destinados para uma empresa devidamente licenciada, com a emissão de certificados de tratamento.

Já os imóveis administrativos locados e próprios do Grupo CPFL recebem o fornecimento de água pela rede pública de cada município, por meio das quais também ocorre o descarte.

### GRI 303-5 | CONSUMO DE ÁGUA

Em 2020, o consumo de água dos nossos prédios administrativos foi de 187,5 megalitros.

Com a reestruturação societária dos nossos ativos de geração, estamos padronizando a forma de gestão e a coleta dos dados. Por meio do processo de auditoria, não foi possível rastrear todas as evidências de 2020.

Reportaremos no próximo ciclo o consumo total de água do Grupo CPFL Energia.

### GRI 304-1 | UNIDADES OPERACIONAIS PRÓPRIAS, ARRENDADAS OU ADMINISTRADAS DENTRO OU NAS ADJACÊNCIAS DE ÁREAS PROTEGIDAS E ÁREAS

Unidades operacionais	Área da companhia (hectares)	Posição em relação à unidade de conservação (fora/dentro/adjacente/próxima)
PCH Boa Vista II	261	Adjacente ao Parque Estadual Nova Baden
PCH Jaguari	118	Adjacente à Área de Proteção Ambiental (APA) de Campinas e à APA Piracicaba Juqueri-Mirim Área II
PCH Ludesa	1.002	Próxima (9 km) da Estação Ecológica de Mata Preta
PCH Ninho da Água	24	Dentro da APA Serra da Mantiqueira
PCH Novo Horizonte	82	Adjacente ao Parque Estadual do Rio Turvo
PCH Salto Grande	20	Adjacente à APA de Campinas
PCH Santana	178	Adjacente à Estação Ecológica Mata do Jacaré
PCH São Gonçalo	231	Próxima (5 km) da APA Piracicaba
PCH Socorro	6	Próxima (10 km) da APA Piracicaba Juqueri-Mirim Área II
UFV Tanquinho	42	Próxima (0,5 km) da APA de Campinas
Biomassa Baía Formosa	—	Próxima (3 km) de Reserva Particular do Patrimônio Natural Mata Estrela e próxima (5km) da Área de proteção ambiental Piquiri – Uma
Biomassa Ester	—	Próxima (8 km) de área de relevante interesse ecológico Matão de Cosmópolis
Biomassa Ipê	—	Próxima (7 km) do Parque Estadual do Aguapeí
Biomassa Bio Pedra	—	Próxima (5 km) da Estação Ecológica Municipal Guarani
PCH Macaco Branco	7	Próxima
PCH Rio do Peixe II	126	Próxima
CHG São José	865	Adjacente ao Parque Estadual Carlos Botelho
CGH Lavrinhas	51	Próxima ao Parque Estadual Carlos Botelho
CGH Turvinho	14	Próxima ao Parque Estadual Carlos Botelho

Unidades operacionais	Área da companhia (hectares)	Posição em relação à unidade de conservação (fora/dentro/adjacente/próxima)
CGH Santa Alice	1	Próxima
CGH São Sebastião	8	Próxima
CGH Pinheirinho	44	Próxima
UHE Barra Grande	12.580	Próxima
UHE Campos Novos	5	Próxima
UHE Monte Claro	449	Próxima
UHE 14 de Julho	797	Próxima
UHE Castro Alves	1	Próxima
UHE Foz do Chapecó	13.461	Próxima
UHE Luís Eduardo Magalhães	5.669	Adjacente a APA do Lajeado e APA do Lago
PCH Cherobim	189	Dentro da APA (Escarpa Devoniana)
UHE Foz do Chapecó	79	Reservatório — próxima à floresta Nacional de Chapecó — FLONA
UHE Foz do Chapecó	5	Área de Preservação Permanente — próxima à floresta Nacional de Chapecó — FLONA
BAESA — áreas protegidas	4.242	Próxima à RPPN Emilio Einsfeld Filho
BAESA — áreas recuperadas	403	Próxima à RPPN Emilio Einsfeld Filho
ENERCAN — áreas protegidas	2.252	Próxima ao Parque Rio Canoas
ENERCAN — área recuperada	430	Próxima ao Parque Rio Canoas
CERAN — UHCA	1	Fora
CERAN — UHMC	462	Fora
CERAN — UHQJ	803	Fora
Complexo Eólico Gama-leira	58	Fora
Epasa (UTES Termoparaíba e Termo-nordeste)	79	Fora

## GRI 304-2 | IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE ATIVIDADES, PRODUTOS E SERVIÇOS SOBRE BIODIVERSIDADE

Em Geração, atuamos na garantia do uso múltiplo dos reservatórios das hidrelétricas, que envolvem desde captação de água pela comunidade, até pesca e esportes aquáticos.

Frente aos impactos do crescimento de plantas aquáticas em reservatórios artificiais observados nos últimos anos, a CPFL realiza, por meio do manejo mecânicos o controle do crescimento dessa vegetação em diversos reservatórios.

Especificamente para a PCH Americana, no ano de 2020 foi apresentada uma proposta de Alteração Induzida do N. A. (Nível de Água) Operacional do Reservatório aos órgãos ambientais, de forma inédita para esse empreendimento.

Trata-se de uma técnica que se apresenta com uma opção alternativa e complementar para o controle das macrófitas, submersas, marginais e flutuantes que se acumulam nas margens (região litorânea) do reservatório. Espera-se, por meio do deplecionamento do N. A. Máximo Normal, correspondente à cota de inundação do reservatório, que os sistemas radiculares das plantas flutuantes e submersas (*Eichhornia crassipes*, *Egeria densa*, *Cabomba caroliniana*, *Potamogeton pectinatus*, entre outras) fiquem submetidos diretamente à exposição ao ar, o que provocará um processo irreversível de desidratação, causando a mortalidade dessas plantas e, conse-

quentemente, reduzindo a densidade das populações, visando propiciar a melhoria nas condições ambientais do reservatório.

Esse método já tem sua efetividade comprovada em outros reservatórios no estado de São Paulo, demonstrando resultados bem-sucedidos em termos de controle das densidades populacionais, sem que ocorram efeitos negativos significativos sobre outros componentes da biota aquática (Debastiani & Nogueira, 2015; Portinho & Nogueira, 2017).

A iniciativa foi aprovada pelos órgãos públicos, em 2020, e está sendo aprimorada visando sua implementação nos próximos anos no reservatório de Salto Grande da PCH Americana.

Importante ressaltar que solução definitiva para o crescimento das macrófitas somente será alcançada com ações dos órgãos públicos e governamentais que promovam o tratamento dos despejos da bacia de contribuição de fontes difusas e pontuais, entregando água com níveis adequados de nutrientes essenciais ao crescimento vegetal.

Insta frisar que essa responsabilidade na solução total e definitiva dessa situação que afetam os reservatórios extrapolam os limites de competência da CPFL Renováveis, assim como os limites geográficos dos seus reservatórios e propriedades, devido à alta complexidade e à dependência de diversos órgãos governamentais para a correção das deficiências de saneamento.

## GRI 305-1 | EMISSÕES DIRETAS (ESCOPO 1) DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

Emissões diretas de gases de efeito estufa (tCO <sub>2</sub> equivalente)	2018	2019	2020
Geração de eletricidade, calor ou vapor	391.781,4	259.992,9	199.761,9
Mudança do uso do solo	283.946,3	145.616,0	78.975,3
Transporte de materiais, produtos, resíduos, empregados e passageiros	16.783,7	18.884,6	27.556,8
Emissões fugitivas	2.582,8	848,3	1.524,3
Resíduos sólidos e efluentes	4,3	12,6	10,3
<b>Total</b>	<b>695.098,6</b>	<b>425.354,31</b>	<b>307.828,6</b>

Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub> (tCO <sub>2</sub> equivalente)	2018	2019	2020
	2.801.900,0	5.034.376,3	5.568.055,8

## GRI 305-2 | EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 2) DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

Emissões indiretas proveniente da aquisição de energia e perdas técnicas de distribuição (tCO <sub>2</sub> e)	2018	2019	2020
	347.300,0	359.285,5	290.661,8

## GRI 305-3 | OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS (ESCOPO 3) DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

Outras emissões de gases de efeito estufa (tCO <sub>2</sub> equivalente)	2018	2019	2020
<b>A montante</b>			
Bens e serviços adquiridos	1.781,6	26.494,3	4.725,8
Atividades relacionadas a energia e combustíveis	150.178,0	—	—
Resíduos gerados nas operações	4.866,0	3.012,4	6.014,8
Viagens a negócios	1.849,7	2.623,4	2.239,6
Transporte de empregados	596,6	686,0	210,3
<b>Total</b>	<b>159.271,9</b>	<b>32.816,1</b>	<b>13.190,6</b>

Emissões biogênicas de CO <sub>2</sub> (tCO <sub>2</sub> equivalente)	2018	2019	2020
	185,7	99,96	476,7

## GRI 305-4 | INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)

Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	2018	2019	2020
Por energia gerada (tCO <sub>2</sub> e E1/GWh)	63,4	32,5	27
Por energia distribuída (tCO <sub>2</sub> e/GWh)	5,2	5,2	4,4
Por receita líquida operacional (tCO <sub>2</sub> e2/GWh e E1+E2/R\$ milhões)	37,0	26,2	19,4

## GRI 306-1 | DESCARTE DE ÁGUA, DISCRIMINADO POR QUALIDADE E DESTINAÇÃO

Em 2020, o total de efluentes gerados foi de 166.536 m<sup>3</sup>.



## GRI 306-2 | RESÍDUOS, DISCRIMINADO POR TIPO E MÉTODO DE DISPOSIÇÃO

## Distribuição e demais empresas

Resíduos por destinação (t)	2020
<b>Não perigoso</b>	
Aterro sanitário	226,33
Reciclagem	34,90
Coprocessamento	19,74
Incineração	—
<b>Subtotal</b>	<b>280,97</b>
<b>Perigoso</b>	
Aterro industrial	475,08
Reciclagem	39,35
Recuperação	392,26
Reutilização	897,70
Incineração	6,51
<b>Subtotal</b>	<b>1.810,90</b>
<b>Total</b>	<b>2.091,87</b>

Em 2020, geramos 2.091,87 toneladas de resíduos pelas nossas distribuidoras, CPFL Soluções e prédios administrativos, conforme tabela ao lado.

Com a reestruturação societária dos nossos ativos de geração, estamos padronizando a forma de gestão e a coleta dos dados. Através do processo de auditoria não foi possível rastrear todas as evidências de 2020.

Reportaremos no próximo ciclo o volume total de resíduos do Grupo CPFL Energia.

## GRI 307-1 | NÃO-CONFORMIDADE COM LEIS E REGULAMENTOS AMBIENTAIS

Não houve, no período, o pagamento de multas significativas ou sanções não monetárias impostas à companhia relacionadas a não conformidades com legislação, regulamentos ou compromissos voluntários ambientais.

Consideramos significativas as penalidades equivalentes a pelo menos 1% do valor máximo estabelecidos pelo art. 61 do Decreto Federal 6.514/2008, ou seja, multas a partir de R\$ 500 mil.

## GRI 308-1 | NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS AMBIENTAIS, GRI 308-2 | IMPACTOS AMBIENTAIS NEGATIVOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS, GRI 414-1 | NOVOS FORNECEDORES SELECIONADOS COM BASE EM CRITÉRIOS SOCIAIS E GRI 414-2 | IMPACTOS SOCIAIS NEGATIVOS NA CADEIA DE FORNECEDORES E MEDIDAS TOMADAS

Seleção de fornecedores com critérios socioambientais <sup>1</sup>	2018	2019	2020
Número de novos fornecedores cujo processo de seleção considerou critérios socioambientais	92	161	146
Percentual de novos fornecedores submetidos a análise de critérios socioambientais	51%	63%	43%

1. Além do total de fornecedores avaliados apresentados na tabela, também monitoramos 82 fornecedores no projeto piloto para inclusão de critérios de sustentabilidade no sistema de monitoramento SBM (veja mais em Responsabilidade na cadeia de fornecimento).

2. A avaliação inclui aspectos ambientais e sociais.

## GRI 401-1 | NOVAS CONTRATAÇÕES E ROTATIVIDADE DE EMPREGADOS

Empregados contratados, por faixa etária	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
< 30 anos	1.196	0,09	1.206	0,09	1.037	0,08
De 30 a 50 anos	936	0,07	1.053	0,08	1.113	0,08
> 50 anos	48	0,00	41	0,00	74	0,01
<b>Total</b>	<b>2.180</b>	<b>0,17</b>	<b>2.300</b>	<b>0,17</b>	<b>2.224</b>	<b>0,16</b>

Empregados contratados, por gênero	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	1.536	0,12	1.769	0,13	1.657	0,12
Mulheres	644	0,05	531	0,04	567	0,04
<b>Total</b>	<b>2.180</b>	<b>0,17</b>	<b>2.300</b>	<b>0,17</b>	<b>2.224</b>	<b>0,16</b>

Empregados contratados, por região	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Norte	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Nordeste	0	0,00	56	0,00	2	0,00
Centro-Oeste	0	0,00	4	0,00	1	0,00
Sudeste	1.853	0,14	1.927	0,14	1.988	0,15
Sul	327	0,03	313	0,02	233	0,02
<b>Total</b>	<b>2.180</b>	<b>0,17</b>	<b>2300</b>	<b>0,17</b>	<b>2.224</b>	<b>0,16</b>

Empregados que deixaram a empresa, por faixa etária	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
< 30 anos	786	0,06	845	0,06	733	0,05
De 30 a 50 anos	1.011	0,08	1.261	0,09	950	0,07
> 50 anos	233	0,02	328	0,02	233	0,02
<b>Total</b>	<b>2.030</b>	<b>0,16</b>	<b>2.434</b>	<b>0,18</b>	<b>1.916</b>	<b>0,14</b>

Empregados que deixaram a empresa, por gênero	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Homens	1.465	0,11	1.704	0,13	1.390	0,10
Mulheres	565	0,04	730	0,05	526	0,04
<b>Total</b>	<b>2.030</b>	<b>0,16</b>	<b>2.434</b>	<b>0,18</b>	<b>1.916</b>	<b>0,14</b>

Empregados que deixaram a empresa, por região	2018		2019		2020	
	Nº	Taxa	Nº	Taxa	Nº	Taxa
Norte	0	0,00	0	0,00	0	0,00
Nordeste	0	0,00	13	0,00	1	0,00
Centro-Oeste	0	0,00	0	0,00	1	0,00
Sudeste	1.506	0,12	1.986	0,15	1.668	0,12
Sul	524	0,04	435	0,03	246	0,02
<b>Total</b>	<b>2.030</b>	<b>0,16</b>	<b>2.434</b>	<b>0,18</b>	<b>1.916</b>	<b>0,14</b>

\*Nota: as tabelas consideram CPFL e CPFL Renováveis.

### GRI 403-3 | SERVIÇOS DE SAÚDE OCUPACIONAL

Desenvolvemos medidas preventivas com foco em mitigar ou eliminar problemas de saúde que gerem adoecimento, ausências no trabalho, bem como aqueles que dão origem a acidentes. Nesse contexto, estabelecemos programas, procedimentos, protocolos e normas, assim como realizamos constantes revisões, custeando todos os procedimentos relacionados aos programas de saúde ocupacional e, controlando e exigindo dos trabalhadores a execução dos procedimentos necessários referentes ao tema, conforme determina a legislação.

Entre as iniciativas, buscamos manter cada colaborador em tarefas compatíveis com suas aptidões e características e prevenir prejuízos causados por meio do controle dos riscos físicos, químicos, biológicos e ergonômicos, com base em parâmetros de medicina, higiene e segurança do trabalho

Também visamos contribuir para a melhoria da qualidade de vida das pessoas, amparando-as nas necessidades e estimulando de maneira crescente o desenvolvimento de uma mentalidade prevencionista e de comportamento ativo, voltado para a identificação e correção das situações adversas relativas ao trabalho, assim como aquelas relacionadas aos hábitos de vida que possam levar à perda das condições ótimas de saúde.

### GRI 403-4 | PARTICIPAÇÃO, CONSULTA E COMUNICAÇÃO SOBRE SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL COM OS TRABALHADORES

Os acordos coletivos de trabalho estabelecem cláusulas que tratam dos assuntos de saúde e segurança do trabalho. Entre elas, destacamos a que determina uma comissão paritária, composta de representantes das empresas e entidades sindicais, que se reúne mensalmente para discutir esses temas.

Nesse fórum, são apresentados todos os indicadores de mensuração da saúde e da segurança do trabalho, além de temas pontuais trazidos pelos sindicatos. Também há a possibilidade de reunião entre os empregados e sindicatos, sobre temas relativos a saúde e segurança.

Além disso, a CPFL Energia conta com o Sistema Primeiro as Pessoas, com acesso para todos os colaboradores, no qual são armazenados e disponibilizados todos os processos relacionados a saúde e segurança do trabalho. É possível consultar documentos, como o Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, Brigada de Incêndio, Ordem de Serviço, Diálogos de Segurança (consulta e inserção), Observação de Segurança, Análise Ergonômica, Comunicações Urgentes, Lições Aprendidas, Alerta de Segurança, entre outros materiais.

O sistema possibilita a gestão dos incidentes/acidentes do trabalho e permite que todo colaborador reporte ocorrências, inserindo dados essenciais para tratativas e plano de ação por parte dos profissionais de segurança e lideranças. Também abrange inspeções de segurança, onde são apontados os desvios comportamentais e a condição de trabalho das equipes avaliadas, entre outros processos.

Outra possibilidade de consulta aos temas relacionadas é o Portal Multi, onde a empresa divulga ações relevantes relativas a saúde e segurança.

Confira os processos de participação e consulta de colaboradores:

- **Processos de Participação Colaboradores:** treinamento Guardião da Vida com população; treinamento Comportamental; Diálogos de Segurança; Projeto Vida 100%; treinamentos obrigatórios, de formação e CIPA; Dia da Reflexão; Observação de Segurança; Comitê de Segurança Operacional; Programa Colaborativo; reuniões de CIPA, entre outros.
- **Processos de Consulta de Colaboradores:** desenvolvimento de Equipamentos de Proteção Individual; Projeto Parceria e Consultoria; Comitê de Segurança Operacional; consulta on-line.

Adicionalmente, o Comitê de Saúde e Segurança do Trabalho (CSS) deve observar as decisões tomadas nos âmbitos de Comitês de Assessoramento do Conselho de Administração da CPFL Energia. Suas reuni-

ões ocorrem a cada dois meses e todos os colaboradores são representados.

Já o Comitê de Segurança Operacional (CSO) tem o objetivo de estabelecer as diretrizes e competências que garantam que as atividades sejam desenvolvidas de maneira a melhorar o nível de desempenho de segurança. Reúne-se mensalmente e representa todos os colaboradores.

### GRI 403-5 | TREINAMENTO DOS TRABALHADORES EM SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

A Universidade CPFL promove treinamentos em segurança e saúde para todos os colaboradores, incluindo ações voltadas para a liderança. Em 2020, foram aplicadas 892 horas e somos 418 participações em diversos cursos, como: Embaixadores em Saúde e Segurança do Trabalho; Check-in do Líder: Saúde Ocupacional; Nutrição e Saúde; Diretrizes de Saúde e Segurança do Trabalho; e Retomada do Atendimento Presencial.

Além disso, são aplicados treinamentos obrigatórios, cujo conteúdo é voltado para segurança, como: NR 33 — Segurança e Saúde nos Trabalhos em Espaços Confinados; NR 35 — Trabalho em Altura; NR 10 - Segurança em Instalações e Serviços em Eletricidade; NR 18 - Segurança nas Atividades de Construção Civil. Em 2020, tivemos 8.416 participações com 112.086 horas de capacitação.

Vale destacar também o treinamento Guardião da Vida, que compreende a sensibilização para o comprometimento natural e espontâneo de todos os envolvidos que exercem atividades de campo, com o objetivo essencial de preservar a vida, incluindo as de terceiros. Tem como foco a garantia das integridades física, mental e emocional de todos. Outra capacitação é o Sinto Segurança, cujo intuito é promover a reflexão sobre o papel dos participantes na segurança do trabalho e definir a responsabilidade de cada colaborador.

Contamos, ainda com a Integração de Segurança, que busca integrar novos colaboradores ao sistema de Segurança e Saúde no Trabalho. Por meio da iniciativa, buscamos prevenir acidentes e doenças ocupacionais, divulgar a Política de Segurança, Saúde e Meio Ambiente, orientar os colaboradores quanto aos possíveis riscos de suas atividades, ao cumprimento das regras estabelecidas, e ao uso correto dos EPIs.

Com essas iniciativas, visamos estabelecer um ambiente saudável e condições seguras em todas as atividades, prevenindo acidentes e doenças ocupacionais e maximizando o desempenho em saúde e segurança e a melhoria contínua dos nossos processos.

### GRI 403-6 | PROMOÇÃO DA SAÚDE DO TRABALHADOR

Dispomos de planos de assistência médica para todos os colaboradores e seus dependentes. Nossos planos são regulamentados pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), que permite acesso aos procedimentos médicos previstos pelo órgão. Todos compreendem ampla opção de rede credenciada, com características de atendimento que variam entre abrangência local, estadual e nacional, e os acessos aos serviços médicos disponíveis são realizados por meio das plataformas disponibilizadas pelas próprias operadoras.

Além disso, oferecemos diversas atividades e programas com foco na promoção da saúde e do bem-estar de nossos colaboradores e familiares. Entre elas, destaca-se o Programa Fale Comigo, que consiste em oferecer suporte psi-

### GRI 403-7 | PREVENÇÃO E MITIGAÇÃO DE IMPACTOS NA SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL DIRETAMENTE LIGADOS À ORGANIZAÇÃO POR RELAÇÕES COMERCIAIS

Por meio de um normativo, estabelecemos metodologia para identificação, atualização e avaliação de perigos relacionados a saúde ocupacional, segurança do trabalho e riscos associados às atividades.

cossocial, nas especialidades de psicologia, serviço social, jurídica e financeira. O acesso ao programa é remoto, por meio de um canal de atendimento que garante a confidencialidade, disponível para todos os colaboradores e familiares. Caso necessário, existe a possibilidade de atendimento presencial.

De forma a ampliarmos nossas ferramentas para enfrentamento dos desafios de 2020, incluímos em nosso portfólio o programa Mindfulness, por ser amplamente indicado no combate à ansiedade e ao estresse, bem como para preservação da inteligência emocional. Os encontros ocorrem de forma remota, duas vezes por semana, e são abertos a todos os colaboradores. Também adequamos o programa de ginástica laboral da modalidade presencial para a remota.

Contamos, ainda, com o programa Gympass, que permite que nossos

Além disso, buscamos promover um ambiente de trabalho seguro e saudável, por meio de uma estrutura que permite à companhia identificar e controlar consistentemente seus riscos, reduzindo o potencial de acidentes. Tal estrutura compreende atividades de planejamento, responsabilidades, práticas, procedimentos, processos e recursos para desenvolver, implementar, atingir, analisar criticamente e manter a política de saúde e segurança.

colaboradores acessem uma ampla rede de serviços de atividades físicas, como academias ou qualquer outra modalidade esportiva, em todo território nacional. Em 2020, ampliamos a elegibilidade do programa, adicionando a possibilidade de inclusão de familiares.

Além disso, temos um grupo de corrida, com opção de participação presencial ou a distância, com programas de treinamento guiado, conforme perfil, para todos que queiram participar. Em 2020, em decorrência da pandemia, as atividades foram suspensas a partir de março.

Na parte de nutrição, temos um programa de reeducação alimentar, o Nutrir. Anualmente, avaliamos as necessidades dos colaboradores conforme quadros de saúde das localidades. A duração é de aproximadamente seis meses, com encontros presenciais em grupo e individuais.

## GRI 403-9 | LESÕES RELACIONADAS AO TRABALHO

A companhia tem projetos robustos em busca de eliminar a ocorrência de acidentes, como o Vida 100%. Com uma metodologia desenvolvida internamente, são realizadas rodas de conversa mensais durante seis meses, com participação de todos os colaboradores, visando sanar problemas, sugerir novas soluções e atingir um novo patamar de segurança, eliminando os acidentes por meio de maior protagonismo de todos os colaboradores envolvidos e intensificação da cultura de segurança local.

Outro projeto é o Ano da Segurança. Em parceria com a State Grid, múltiplas ações foram adotadas em busca de zerar fatalidades. As ações são desenvolvidas sobre três pilares: inspeções, educação e responsabilidade.

## GRI 403-8 | TRABALHADORES COBERTOS POR UM SISTEMA DE GESTÃO DE SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

Para os trabalhadores contratados (terceiros), as regras e diretrizes do sistema de gestão de saúde e segurança são formalizadas por meio dos contratos de prestação de serviço. Os contratos são cobertos por um sistema de auditorias internas trimestrais, realizadas pelos profissionais de segurança da Companhia, onde são verificados o cumprimento das regras de saúde e segurança do trabalho estabelecidas.

Também são realizadas auditorias por terceira parte, que avalia práticas adotadas pelas empresas terceirizadas, de

modo a garantir a eficácia do sistema de gestão e dos processos de controle e verificação.

Para os colaboradores		2018	2019	2020
Mortes como resultado de lesões relacionadas ao trabalho	Nº	0	0	4
	Taxa	0	0	0,12
Lesões relacionadas ao trabalho com consequências graves (excluindo mortes) <sup>1</sup>	Nº	1	2	2
	Taxa	0,03	0,06	0,06
Lesões registráveis relacionadas ao trabalho	Nº	60	41	46
	Taxa	1,9	1,26	1,39
Número de horas trabalhadas		31.583.284	32.529.015	33.091.926
Principais tipos de lesões relacionadas ao trabalho		Reação ao corpo em movimento, seguido por impacto contra objeto	Impacto contra objeto, seguido por reação ao corpo em movimento e queda em mesmo nível e com diferença de nível	Impacto contra objeto, seguido por reação ao corpo em movimento

Para todos os trabalhadores que não são colaboradores, mas cujo trabalho e/ou local de trabalho são controlados pela organização		2018	2019	2020
Mortes como resultado de lesões relacionadas ao trabalho	Nº	2	4	2
	Taxa	0,13	0,23	0,11
Lesões relacionadas ao trabalho com consequências graves (excluindo mortes) <sup>1</sup>	Nº	14	12	2
	Taxa	0,89	0,69	0,11
Lesões registráveis relacionadas ao trabalho <sup>2</sup>	Nº	68	82	51
	Taxa	4,3	4,72	2,82
Número de horas trabalhadas		15.819.167	17.390.833	118.082.333

Cálculo utilizado: taxa = número de lesões\*1.000.000/número de horas trabalhadas. Esse cálculo está de acordo com as normas das agências reguladoras e é praticado pelas demais distribuidoras de energia.

\* Dados referem-se a todos os funcionários terceiros.

1. São consideradas lesões graves aquelas com afastamento acima de dois meses ou com seqüela permanente.

2. Número de horas trabalhadas considera os funcionários terceiros com contratos sensíveis.

## GRI 405-1 DIVERSIDADE EM ÓRGÃOS DE GOVERNANÇA E EMPREGADOS

Membros dos órgãos de governança, por gênero (%)		Conselho de Administração
2020	Homens	100%
	Mulheres	0%
	<b>Total</b>	<b>100%</b>

Empregados, por categoria funcional, por gênero		Homens	Mulheres	Total
Diretoria	Nº	59	5	64
	Percentual	92,19%	7,81%	100,00%
Gerência	Nº	193	33	226
	Percentual	85,40%	14,60%	100,00%
Chefia/ coordenação	Nº	300	80	380
	Percentual	78,95%	21,05%	100,00%
Técnica/ supervisão	Nº	183	36	219
	Percentual	83,56%	16,44%	100,00%
Administrativo	Nº	2.254	1.620	3.874
	Percentual	58,18%	41,82%	100,00%
Operacional	Nº	8.098	736	8.834
	Percentual	91,67%	8,33%	100,00%
Trainees	Nº	7	3	10
	Percentual	70,00%	30,00%	100,00%
<b>Total</b>	<b>Nº</b>	<b>11.094</b>	<b>2.513</b>	<b>13.607</b>
	<b>Percentual</b>	<b>81,53%</b>	<b>18,47%</b>	<b>100,00%</b>

Membros dos órgãos de governança, por faixa etária (%)		Conselho de Administração
2020	< 30 anos	0,00%
	De 30 a 50 anos	20,00%
	> 50 anos	80,00%
	<b>Total</b>	<b>100,00%</b>

Empregados, por categoria funcional, e faixa etária		2020			Total
		Abaixo de 30 anos	Entre 30 e 50 anos	Acima de 50 anos	
Diretoria	Nº	1	51	12	64
	Percentual	1,56%	79,69%	18,75%	100,00%
Gerência	Nº	0	183	43	226
	Percentual	0,00%	80,97%	19,03%	100,00%
Chefia/ coordenação	Nº	15	342	23	380
	Percentual	3,95%	90,00%	6,05%	100,00%
Técnica/ supervisão	Nº	23	169	27	219
	Percentual	10,50%	77,17%	12,33%	100,00%
Administrativo	Nº	1.5131	2.379	364	3.874
	Percentual	29,19%	61,41%	9,40%	100,00%
Operacional	Nº	2.274	5.741	819	8.834
	Percentual	25,74%	64,99%	9,27%	100,00%
Trainees	Nº	9	1	0	10
	Percentual	90,00%	10,00%	0,00%	100,00%
<b>Total</b>	<b>Nº</b>	<b>3.453</b>	<b>8.866</b>	<b>1.288</b>	<b>13.607</b>
	<b>Percentual</b>	<b>25,38%</b>	<b>65,16%</b>	<b>9,47%</b>	<b>100,00%</b>

Representantes de minorias e/ou grupos vulneráveis entre os empregados, por categoria funcional		2020	
		Negros	PCDS*
Diretoria	Nº	0	0
	Percentual	0%	0%
Gerência	Nº	0	0
	Percentual	0%	0%
Chefia/ coordenação	Nº	6	3
	Percentual	2%	1%
Técnica/ supervisão	Nº	17	3
	Percentual	8%	1%
Administrativo	Nº	171	380
	Percentual	4%	10%
Operacional	Nº	675	79
	Percentual	8%	1%
Trainees	Nº	0	0
	Percentual	0%	0%
Total	Nº	<b>869</b>	<b>465</b>
	Percentual	<b>6%</b>	<b>3%</b>

\* pessoas com deficiências.

### GRI 406-1 | CASOS DE DISCRIMINAÇÃO E MEDIDAS CORRETIVAS TOMADAS

Em 2020, registramos dois casos (discriminação/intolerância religiosa). Em ambos, por meio de apuração, foram considerados improcedentes pelo Comitê de Conduta Ética Empresarial. Nenhum caso desse tipo foi registrado via canal de denúncias da CPFL Renováveis.

### GRI 412-2 | EMPREGADOS TREINADOS EM POLÍTICAS E PRÁTICAS DE DIREITOS HUMANOS

Em 2020, a Universidade CPFL contou com um portfólio de 10 cursos diferentes que permeiam temas relacionados a direitos humanos. Foram 4.592 horas de treinamento.

### GRI 418-1 | QUEIXAS COMPROVADAS RELATIVAS A VIOLAÇÃO DA PRIVACIDADE E PERDA DE DADOS DE CLIENTES

A CPFL possui canais de comunicação abertos para queixas sobre o tema.

Em 2020, não houve registro no canal externo de ética sobre violação de privacidade ou perda de dados, assim como pela Ouvidoria e pela área de Segurança da Informação.

Colaboradores CPFL Energia



**EU1 | CAPACIDADE INSTALADA (MW), POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA E REGIME REGULATÓRIO**

Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária e regime regulatório <sup>1</sup>	2018	2019	2020
UHEs (Hidrelétricas)	1966,0	1966,0	1966,0
PCHs (Pequenas Centrais Hidrelétricas) e CGHs (Centrais Geradoras Hidráulicas)	257,9	452,8	477,3
Solar	0,6	1,1	1,1
Eólica	674,6	1.308,6	1.308,6
Térmica	182,3	182,3	182,3
Biomassa	190,8	370,0	370,0
<b>Total</b>	<b>3.272,2</b>	<b>4.280,8</b>	<b>4.305,2</b>

1. Alteração da base histórica devido a mudança de contabilização da participação acionária de alguns ativos

**EU2 | PRODUÇÃO LÍQUIDA DE ENERGIA, POR FONTE DE ENERGIA PRIMÁRIA E REGIME REGULATÓRIO**

Produção líquida de energia, por fonte (GWh)	2018	2019	2020
UHEs (Hidrelétricas)	6.959,3	6.584,5	4.940,6
PCHs (Pequenas Centrais Hidrelétricas) e CGHs (Centrais Geradoras Hidráulicas)	789,3	1.400,8	1.251,2
Solar	0,8	1,6	1,5
Eólica	2.165,5	4.008,6	4.023,9
Térmica	480,8	224,3	130,0
Biomassa	561,9	1.033,4	1.062,4
<b>Total</b>	<b>10.957,5</b>	<b>13.253,2</b>	<b>11.409,6</b>

Nota: Os dados históricos foram atualizados.

**EU4 | COMPRIMENTO DE LINHAS DE TRANSMISSÃO E DISTRIBUIÇÃO AÉREAS E SUBTERRÂNEAS, DISCRIMINADAS POR SISTEMA REGULATÓRIO**

		CPFL Paulista	CPFL Piratininga	CPFL Santa Cruz	RGE	Total 2020	2019	2018
Extensão das linhas de transmissão	Menos de 69 kV	502,0	0	760,7	233,2	1.495,90	1.468,70	1.415,70
	A partir de 69 kV	5.855,2	726,7	523,0	4.386,6	11.491,50	11.387,40	11.123,80
Extensão da rede de distribuição por tipo (km)	Urbana	68.483,9	8.777,4	7.088,4	40.373,4	133.376,80	131.793,00	129.178,60
	Rural	60.575,9	8.777,4	16.046,6	112.702,2	198.102,10	196.342,30	193.654,90
	Subterrânea	650,4	539,5	24,3	91,8	1.306,00	1.234,60	1.145,60

**CPFL Renováveis**

		2020	2019
Extensão das linhas de transmissão	Menos de 69 kV	16,3	16,3
	A partir de 69 kV	988,46	967,9



## GRI EU8 | ATIVIDADE DE PESQUISA & DESENVOLVIMENTO E DESPESAS DESTINADAS A FORNECIMENTO DE ENERGIA ELÉTRICA CONFIÁVEL E PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

Investimento em P&D das distribuidoras (R\$ mil)			
	2018	2019	2020
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	8.012,98	682,93	29,44
Segurança	2.173,11	1.546,57	4.639,96
Eficiência energética	4.978,49	6.203,61	17.382,30
Planejamento de sistemas de energia elétrica	3.647,35	2.587,96	14.037,64
Operação de sistemas de energia elétrica	3.962,19	2.299,95	2.691,67
Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	968,48	2.885,07	5.008,08
Qualidade e confiabilidade dos serviços de energia elétrica	703,77	2.865,51	1.838,73
Medição, faturamento e combate a perdas comerciais	3.638,86	8.256,29	6.686,97
Outros	4.268,67	2.196,15	18.301,54
Programas de gestão*	1.609,00	1.781,49	1.705,96
<b>Total</b>	<b>33.962,90</b>	<b>31.305,53</b>	<b>72.322,29</b>
Investimento em P&D das geradoras e transmissoras (R\$ mil)			
	2018	2019	2020
Fontes alternativas de geração de energia elétrica	2.843,33	132,57	15,33
Geração termelétrica	1.142,48	394,53	2.851,54
Gestão de bacias e reservatórios	1.401,54	3.770,26	4.965,84
Meio ambiente	2.792,65	1.364,36	1.300,25
Segurança	1.364,00	2.134,86	2.783,46
Eficiência energética	1.647,10	1.988,86	6.571,05
Planejamento de sistemas de energia elétrica	677,98	1.410,82	1.242,24
Operação de sistemas de energia elétrica	1.236,63	477,85	-2,77
Supervisão, controle e proteção de sistemas de energia elétrica	497,19	507,35	408,67
Outros	107,28	0	229,3
Programas de gestão*	476,14	640,54	676,9
<b>Total</b>	<b>14.186,32</b>	<b>12.822,00</b>	<b>21.041,81</b>

\*nota: os dados históricos foram atualizados e reclassificados.

## GRI EU25 | NÚMERO DE ACIDENTES E ÓBITOS DE USUÁRIOS DO SERVIÇO ENVOLVENDO BENS DA EMPRESA, ENTRE OS QUAIS DECISÕES E ACORDOS JUDICIAIS, ALÉM DE CASOS JUDICIAIS PENDENTES RELATIVOS A DOENÇAS

A companhia mantém, de forma permanente, o Programa Guardião da Vida, que compreende diversas ações de comunicação (palestras em escolas e associações, inserções em rádio, televisão, redes sociais e parceria com estabelecimentos comerciais, como lojas de construção e pintura), com foco na conscientização sobre os riscos que envolvem a realização de atividades na proximidade da rede elétrica.

No entanto, lamentamos o aumento, em 2020, de 32% nas ocorrências fatais com população, impulsionado principalmente pelo aumento de ocorrências de serviços de poda, construção civil e pintura, que foram intensificados pelo cenário de pandemia.

Número de acidentes envolvendo a população	2018	2019	2020
Acidentes	64	49	45
Fatalidades	22	19	25
Casos judiciais relativos a doenças	2018	2019	2020
Casos abertos no período	85	81	74
Casos encerrados no período	85	94	73
Impacto financeiro decorrente dos casos	2.436.861,74	3.390.990,38	5.482.118,77
Demais casos em andamento no período	277	380	393

\* nota: o saldo em 2019 contém reflexo de reclassificações de objetos de anos anteriores, por isso o aumento dos casos em andamento. Os dados históricos foram atualizados.



# Sumário de Conteúdo GRI

- > DIVULGAÇÕES GERAIS
- > TÓPICOS MATERIAIS

Sede CPFL - Campinas

# Sumário GRI

## DIVULGAÇÕES GERAIS

### GRI 101: FUNDAÇÃO 2016

GRI 101 não possui divulgações

### PERFIL ORGANIZACIONAL

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
	102-1 Nome da organização	15 e 56			
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	15, 16 e 17			
	102-3 Localização da sede	Nossa sede está localizada na Rodovia Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, km 2,5, em Campinas (SP).			
	102-4 Localização das operações	18			
	102-5 Natureza da propriedade e forma jurídica	15			
	102-6 Mercados atendidos	16			
	102-7 Porte da organização	16 e 17			
GRI 102 Divulgações gerais 2016	102-8 Informações sobre empregados e trabalhadores	15, 92 e 112		8	6
	102-9 Cadeia de fornecedores	79		17	
	102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Em 2020, com a segunda etapa do plano de integração da CPFL Renováveis, o capital social desta passou a ser de R\$ 4,03 bilhões, dividido em 593.782.504 ações ordinárias, totalmente subscritas e integralizadas. Já o capital social da CPFL Geração passou a ser de R\$ 935,7 milhões, dividido em 181.789.018.844 ações. 19, 22, 27 e 43			
	102-11 Abordagem ou princípio da precaução	47 e 48			
	102-12 Iniciativas desenvolvidas externamente	113			
	102-13 Participação em associações	113			



GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
Suplemento Setorial de Energia – Perfil organizacional	<b>EU1</b> Capacidade instalada (MW), por fonte de energia primária e regime regulatório	16, 19, 43 e 128		7	
	<b>EU2</b> Produção Líquida de energia, por fonte de energia primária e regime regulatório	19 e 128		7	
	<b>EU3</b> Número de unidades consumidoras residenciais, industriais, institucionais e comerciais	16 e 21			
	<b>EU4</b> Comprimento de linhas de transmissão e distribuição aéreas e subterrâneas, discriminadas por sistema regulatório	20, 128		7	
	<b>EU5</b> Alocação de permissões de emissão de CO <sub>2</sub> , apresentadas por mercado de carbono	58			13
<b>ESTRATÉGIA</b>					
GRI 102 Divulgações gerais 2016	<b>102-14</b> Declaração do tomador de decisão sênior	7			
	<b>102-15</b> Principais impactos, riscos e oportunidades	32			
<b>ÉTICA E INTEGRIDADE</b>					
GRI 102 Divulgações gerais 2016	<b>102-16</b> Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	15 e 99		16	1 e 10
	<b>102-17</b> Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética	100		16	1 e 10



## GOVERNANÇA

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global		
GRI 102 Divulgações gerais 2016	102-18	Estrutura da governança				29	
	102-20	Nível executivo responsável pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais				41	
	102-22	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês				30	5, 16
	102-23	Presidente do mais alto órgão de governança				30	16
	102-24	Selecionando e nomeando o mais alto órgão de governança e seus comitês				30 e 114	5, 16
	102-25	Conflitos de interesse				31	16
	102-26	Papel do mais alto órgão de governança na definição do propósito, valores e estratégias				41 e 114	
	102-27	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança				114	
	102-30	Eficácia dos processos de gestão de risco				32	
	102-35	Políticas de remuneração				115	
102-36	Processos para determinação da remuneração				115		

## ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

GRI 102 Divulgações gerais 2016	102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i>				108		3	
	102-41	Acordos de negociação coletiva	99,74% dos colaboradores estão cobertos por acordos ou convenções coletivas com sindicatos.					8	3
	102-42	Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>				49, 108 e 109			
	102-43	Abordagem para engajamento de <i>stakeholders</i>				109 e 110			
	102-44	Principais tópicos e preocupações levantadas				108 e 109			



## PRÁTICAS DE REPORTE

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
GRI 102 Divulgações gerais 2016	102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	108			
	102-46 Definindo o conteúdo do relatório e limites do tópico	108			
	102-47 Lista dos tópicos materiais	108			
	102-48 Reformulações de informações	108			
	102-49 Mudanças no relatório	108			
	102-50 Período do relatório	108			
	102-51 Data do relatório mais recente	2019			
	102-52 Ciclo do relatório	108			
	102-53 Ponto de contato para perguntas sobre o relatório	108			
	102-54 Opção de acordo com o GRI Standards	108			
	102-55 Índice de Conteúdo GRI		131, 132, 133, 134, 135, 136, 137, 138, 139, 140, 141, 142 e 143		
102-56 Asseguração externa		144 e 145			

## TÓPICOS MATERIAIS

### DESEMPENHO ECONÔMICO

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	102, 103, 104, 105 e 106			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	102, 103, 104, 105 e 106			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	102, 103, 104, 105 e 106			
GRI 201 Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	106		8, 9	
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades devido às mudanças climáticas	56, 57 e 58		13	7, 8, 9

**COMBATE À CORRUPÇÃO**

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	99 e 100			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	99 e 100			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	99 e 100			
GRI 205 Combate à corrupção 2016	205-1 Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção	99		16	10
	205-2 Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	81, 99 e 100		16	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	99		16	10

**ENERGIA**

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	85 e 116			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	85 e 116			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	85 e 116			
GRI 302 Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	115		7, 12, 13	
	302-5 Redução da necessidade de energia de produtos e serviços	85 e 116		7, 12, 13	7, 8, 9

**ÁGUA**

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	117 e 118			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	117 e 118			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	117 e 118			
GRI 303 Água e efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	117		6, 12	7, 8, 9
	303-2 Gestão dos impactos relacionados aos descartes de água	117		6, 12	7, 8, 9
	303-5 Consumo de água	118		6, 12	7, 8, 9

**BIODIVERSIDADE**

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	48			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	48			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	48			
GRI 304 Biodiversidade 2016	304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade situadas fora de áreas protegida	118		15	7, 8, 9
	304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade	48 e 119		15	7, 8, 9

**EMISSIONES**

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	55			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	55			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	55			
GRI 305 Emissões 2016	305-1 Emissões diretas de gases de efeito estufa (Escopo 1)	55 e 120		12, 13	7, 8, 9
	305-2 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 2)	55 e 120		12, 13	7, 8, 9
	305-3 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (Escopo 3)	55 e 120		12, 13	7, 8, 9
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa	55 e 120		12, 13	7, 8, 9



**EFLUENTES E RESÍDUOS**

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	52			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	52			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	52			
GRI 306 Efluentes e resíduos 2016	306-1 Descarte de água, discriminado por qualidade e destinação	52 e 120		6, 12, 14	7, 8, 9
	306-2 Resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	52 e 121		6, 12	7, 8, 9

**CONFORMIDADE AMBIENTAL**

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	47			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	47			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	47			
GRI 307 Conformidade ambiental 2016	307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	47 e 121		12, 16	7, 8, 9

**AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES**

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	80			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	80			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	80			
GRI 308 Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	40, 80 e 121		8, 17	7, 8, 9
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	80 e 121		8, 17	7, 8, 9



## EMPREGO

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	92 e 96			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	92 e 96			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	92 e 96			
GRI 401 Emprego 2016	401-1 Taxas de novas contratações de e rotatividade de empregados	92 e 122		5, 8	1, 2, 3, 4, 5, 6
	401-2 Benefícios concedidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período	96		3, 4, 5, 8	1, 2, 3, 4, 5, 6
Suplemento Setorial de Energia – Emprego	EU14 Programas e processos que asseguram a disponibilização de mão de obra qualificada			4, 8	

## SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	76			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	76			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	76			

**SAÚDE E SEGURANÇA OCUPACIONAL**

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	76		3, 8	
	403-2 Identificação e avaliação de riscos e investigação de incidentes	76		3, 8	
	403-3 Serviços de saúde ocupacional	123		3, 8	
	403-4 Participação, consulta e comunicação sobre saúde e segurança ocupacional com os trabalhadores	123		3, 8	
GRI 403 Saúde e segurança ocupacional 2018	403-5 Treinamento dos trabalhadores em saúde e segurança	77 e 123		3, 4, 8	
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	124		3	
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança ocupacional diretamente ligados à organização por relações comerciais	124		3, 8	
	403-8 Trabalhadores cobertos por sistema de gestão de saúde e segurança ocupacional	125		3, 8	
	403-9 Lesões relacionadas ao trabalho	76 e 125		3, 8	

**TREINAMENTO E EDUCAÇÃO**

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	92 e 95			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	92 e 95			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	92 e 95			
GRI 404 Treinamento e educação 2016	404-1 Média de horas de treinamento por ano, por empregado	92 e 95		4, 5, 8	

**DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES**

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	97			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	97			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	97			
GRI 405 Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade nos órgãos de governança e empregados	30, 97 e 126		5, 8	6

**NÃO-DISCRIMINAÇÃO**

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	97			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	97			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	97			
GRI 406 Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas	97 e 127		5, 8	6

**AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS**

GRI 103 Abordagem de gestão 2016	103-1 Explicação sobre o tópico material e seus limites	92 e 95			
	103-2 Abordagem de gestão e seus componentes	92 e 95			
	103-3 Evolução da abordagem de gestão	92 e 95			
	412-2 Empregados treinados em políticas e práticas de direitos humanos	127		16	1, 2

**COMUNIDADES LOCAIS**

<b>GRI Standard</b>	<b>Divulgação</b>	<b>Página/URL</b>	<b>Omissão</b>	<b>ODS</b>	<b>Pacto Global</b>
<b>GRI 103</b> Abordagem de gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	82 e 96			
	<b>103-2</b> Abordagem de gestão e seus componentes	82 e 96			
	<b>103-3</b> Evolução da abordagem de gestão	82 e 96			
<b>GRI 413</b> Comunidades locais 2016	<b>413-1</b> Operações com programas implementados de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local	82 e 96		1, 2, 10	1
	<b>413-2</b> Operações com impactos potenciais significativos ou impactos negativos reais sobre as comunidades locais	49 e 50		1, 2, 10	1

**AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES**

<b>GRI 103</b> Abordagem e gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	80			
	<b>103-2</b> Abordagem de gestão e seus componentes	80			
	<b>103-3</b> Evolução da abordagem de gestão	80			
<b>GRI 414</b> Avaliação social de fornecedores 2016	<b>414-1</b> Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	40, 80 e 121		5, 8, 16	1, 2, 4, 5, 6
	<b>414-2</b> Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	80 e 121		5, 8, 16	1, 2, 4, 5, 6

**PRIVACIDADE DO CLIENTE**

<b>GRI 103</b> Abordagem de gestão 2016	<b>103-1</b> Explicação sobre o tópico material e seus limites	33			
	<b>103-2</b> Abordagem de gestão e seus componentes	33			
	<b>103-3</b> Evolução da abordagem de gestão	33			
<b>GRI 418</b> Privacidade do cliente 2016	<b>418-1</b> Queixas comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes	33 e 127		16	



## CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
--------------	------------	------------	---------	-----	--------------

### DISPONIBILIDADE E CONFIABILIDADE

Suplemento Setorial de Energia – Disponibilidade e confiabilidade	<b>EU6</b> Abordagem da gestão para garantir a disponibilidade e a confiabilidade da energia no curto e longo prazo	44, 66, 61 e 65		7, 9, 11	
---	---	-----------------	--	----------	--

### PESQUISA & DESENVOLVIMENTO

Suplemento Setorial de Energia – Pesquisa & Desenvolvimento	<b>EU8</b> Atividade de Pesquisa & Desenvolvimento e despesas destinadas a fornecer energia elétrica confiável e promoção do desenvolvimento sustentável	73 e 129		7, 9, 11, 12, 13	7, 8, 9
---	--	----------	--	------------------	---------

### EFICIÊNCIA DO SISTEMA

	<b>EU12</b> Percentual de perda de transmissão e distribuição em relação ao total de energia	70		7, 13	
--	--	----	--	-------	--

**PLANEJAMENTO E RESPOSTA PARA EMERGÊNCIAS E DESASTRES**

GRI Standard	Divulgação	Página/URL	Omissão	ODS	Pacto Global
Suplemento Setorial de Energia – Planejamento e resposta para emergências e desastres	EU21 Medidas de planejamento de contingência, planos de manejo de desastre / emergência e programas de treinamento e planos de recuperação / restauração	45 e 46		3, 8	
	EU25 Número de acidentes e óbitos de usuários do serviço envolvendo bens da empresa, entre os quais decisões e acordos judiciais, além de casos judiciais pendentes relativos a doenças	129		3, 8	
<b>ACESSO</b>					
	EU28 Frequência das interrupções no fornecimento de energia	65		7, 9	
	EU29 Duração média das interrupções no fornecimento de energia	65		7, 9	
<b>PROVISÃO DE INFORMAÇÃO</b>					
Suplemento Setorial de Energia – Provisão de informação	EU24 Práticas para abordar barreiras linguísticas, culturais, de baixa alfabetização e deficiência relacionadas ao acesso e uso seguro de serviços de eletricidade e suporte ao cliente	78		7	



## DECLARAÇÃO DE ASSEGURAÇÃO DO RELATÓRIO ANUAL 2020 DA CPFL ENERGIA

O RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA, com base nas avaliações realizadas por sua equipe técnica, declara que o Relatório Anual da CPFL Energia, para o ano 2020, denominado

CPFL - Relatório Anual 2020

elaborado pela organização

### CPFL Energia

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

Elaborado pela organização

### CPFL Energia

A verificação do Relatório Anual 2020 foi realizada da maneira descrita no documento do RINA "Regulamento para verificação dos relatórios de sustentabilidade", disponível no site do RINA, [www.rina.org](http://www.rina.org).

Data da declaração: 18/03/2021

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





### Objetivo da auditoria de Asseguração

O RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA foi contratado pela organização "CPF ENERGIA", com sede em Rod. Engenheiro Miguel Noel Nascentes Burnier, 1755 - Km 2,5 - Parque São Quirino - CEP: 13088-140 - Campinas/SP, para realizar a asseguração independente do Relatório de Sustentabilidade "Relatório anual 2020", referente ao ano de 2020, para conformidade os princípios de relatórios contidos nas diretrizes da GRI para a **abordagem "Essencial" (Core Option)**.

### Metodologia

O RINA realizou a asseguração através de:

- um exame documental da documentação preparada pela Organização;
- entrevistas com representantes da Organização e as principais partes interessadas, para coletar evidências para apoiar o Relatório anual 2020 e examinar o fluxo de informações que gerou os dados relatados;
- a preparação de um relatório de asseguração e a emissão de uma declaração sobre a verificação da origem e verificabilidade dos dados, fontes e processos através dos quais o Relatório anual 2020 da Organização para o ano de 2020;
- as informações financeiras e contábeis da CPFL ENERGIA não foram verificadas como parte do processo de asseguração.

### Declaração de independência, imparcialidade e competência

RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS LTDA é a empresa do grupo RINA que fornece serviços de classificação, certificação, testes e inspeção para garantir a excelência às organizações nos setores naval, meio ambiente e energia, infraestrutura, transporte e logística, qualidade e segurança, e setores agroindustrial.

Como organismo independente, o RINA BRASIL SERVIÇOS TÉCNICOS oferece seus serviços em total conformidade com os princípios da ética profissional, independência, imparcialidade e competência.

Com base no trabalho realizado, as evidências coletadas e as avaliações realizadas por seus técnicos do RINA no período de 8 a 10 de março de 2021, podemos afirmar que o Relatório de Sustentabilidade "Relatório anual 2020" está em conformidade com os princípios de relatório contidos nas diretrizes da GRI da opção "Core" da Global Reporting Initiative.

### Declaração Independente de Asseguração

Desta forma, com base no trabalho realizado, as evidências coletadas e as avaliações realizadas por seus técnicos pela equipe técnica do RINA e em conformidade com a diretrizes da GRI para a **abordagem "Essencial" (Core Option)** e "Regulamento para verificação dos relatórios de sustentabilidade" do RINA, podemos afirmar que o Relatório de Sustentabilidade "Relatório anual 2020" está em conformidade com os princípios de relatório contidos nas diretrizes da GRI da opção "Core" da Global Reporting Initiative, incluindo aqueles do Suplemento Setorial para *Electric Utilities*.





## CRÉDITOS E INFORMAÇÕES CORPORATIVAS

### CPFL ENERGIA S.A

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

### DIREÇÃO GERAL

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

### COLETA DE INFORMAÇÕES

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

### CONTEÚDO, CONSULTORIA, DESIGN E INFOGRAFIA

rpt.sustentabilidade  
www.reportsustentabilidade.com.br

