**Conhecendo o Negócio**

**Faculdade de Tecnologia de Votorantim**

**Curso de Ciência de Dados para Negócios**

**CPFL ENERGIA**

**Semestre: 1 Semestre/2025**

**Nome dos Integrantes do Grupo:**

Alisson Henrique Rocha Da Costa

Gabriel Castilho Medeiros de Souza

Matheus Bueno Sirilo

Mousher Natã de Sousa Santos

Nathan Silveira Matheus de Souza

Sumário

[1. Introdução: 3](#_Toc198978631)

[1.1 História da CPFL Energia: 3](#_Toc198978632)

[2 Missão, Visão e Valores da Empresa: 5](#_Toc198978633)

[2.1 Visão, Missão e Valores da CPFL Energia 5](#_Toc198978634)

[2.1.1 Missão: 5](#_Toc198978635)

[2.1.2 Visão: 5](#_Toc198978636)

[2.1.3 Valores: 5](#_Toc198978637)

[2.2 Compromisso com a Missão, Visão e Valores 6](#_Toc198978638)

[2.3 Visão dos Clientes e Colaboradores em relação à CPFL Energia. 7](#_Toc198978639)

[2.3.1 Visão Social – Reclamações Clientes 7](#_Toc198978640)

[2.3.2 Visão Social – Avaliações Funcionários 7](#_Toc198978641)

[2.4 Ambiente Motivador da CPFL: 8](#_Toc198978642)

[3 Estrutura e áreas funcionais da empresa 11](#_Toc198978643)

[4 Análise dos pontos fortes e fracos da empresa 13](#_Toc198978644)

[5 Análise dos concorrentes: 14](#_Toc198978645)

[6 Pesquisa Micro e Macro Ambiental 16](#_Toc198978646)

[6.1 Fatores macroeconômicos: 16](#_Toc198978647)

[6.2 Fatores microeconômicos: 17](#_Toc198978648)

[7 Análise SWOT e Estratégias: 18](#_Toc198978649)

[7.1 Pontos fortes e estratégia de crescimento 18](#_Toc198978650)

[7.2 Pontos fortes e estratégia de enfrentamento 20](#_Toc198978651)

[7.3 Pontos fracos e estratégias de melhoria 22](#_Toc198978652)

[7.4 Pontos fracos estratégias de defesa 23](#_Toc198978653)

[8 Plano de ação e BSC (balanced Scorecard) 25](#_Toc198978654)

[9 Conclusão 27](#_Toc198978655)

[10 Referências 28](#_Toc198978656)

[11 Anexo e Materiais Suplementars 32](#_Toc198978657)

# Introdução:

A equipe optou por escolher uma empresa do setor elétrico, sendo a CPFL Energia a empresa escolhida. Um dos motivos pela escolha da empresa foi porque a CPFL é uma empresa que está presente em nosso dia a dia, fornecendo um serviço essencial para a sociedade, garantindo o fornecimento de energia elétrica para residências, comércios e indústrias, outro motivo foi devido ao fato de um membro do grupo, ser colaborador da empresa. A empresa investe em programas sociais, promovendo o desenvolvimento sustentável e a inclusão de comunidades em situação de vulnerabilidade. Seu compromisso com a inovação e a eficiência energética permite que seus consumidores tenham acesso a soluções mais sustentáveis e econômicas, contribuindo para um futuro mais seguro e equilibrado.

A CPFL possui mais de 15 mil colaboradores pelo brasil, sendo uma das líderes de geração de energia renovável com 96% de energia gerada de forma sustentável proveniente de hidrelétricas, solar, eólica e biomassa. Atende a mais de 10,5 milhões de clientes, sendo a segunda maior distribuidora do Brasil, logo após a Neoenergia. A empresa é uma grande investidora brasileira em arte e cultura por meio do Instituto CPFL.

## História da CPFL Energia:

A CPFL é uma empresa brasileira, nascida em uma época em que houve um grande avanço na industrialização no estado de São Paulo. Vendo um grande potencial naquele momento na economia, os engenheiros José Balbino de Siqueira e Manfredo Antônio da Costa, que além de empreendedores eram professores na Escola Politécnica de São Paulo (incorporada à Universidade de São Paulo em 1934) fundaram a Companhia Paulista de Força e Luz em 1912. Da sua fundação até os dias atuais, a CPFL, inicialmente uma empresa privada, tornou se pública quando seu controle acionário foi passado para a Companhia Energética de São Paulo em 1975, e em 1997 foi privatizada novamente.

Abaixo um resumo dos principais acontecimentos significativos na história da CPFL:

1912 – Nascimento da Companhia Paulista de Força e Luz - Fundada pelos engenheiros José Balbino de Siqueira e Manfredo Antônio da Costa, ambos professores da Escola Politécnica da USP e Empreendedores da área de energia.

1927 – O controle acionário foi passado para a American & Foreign Power Company (AMFORP).

1975 – O controle acionário passado para a Companhia Energética de São Paulo (CESP).

1997 – Venda para a união Votorantim, Bradesco e Camargo Correa (VBC)

2017– A State Grid Brazil Power Participações S.A assumiu o controle acionário da CPFL Energia no início do ano de 2017. A empresa detém 83,7% do capital social da CPFL e tem colocado sua capacidade técnica e conhecimento do setor a serviço do crescimento dos negócios da empresa, com uma visão de longo prazo para fortalecer sua geração de valor.

# Missão, Visão e Valores

A missão, visão e valores de uma empresa, são sua base. Esses pilares ajudam a Empresa na tomada de decisões, criar uma identidade organizacional clara e consistente, alinham todos os envolvidos com seus objetivos a longo prazo, podendo haver revisões nesses pilares ao decorrer dos anos, à medida que os objetivos da empresa sejam expandidos ou modificados.

## Visão, Missão e Valores da CPFL Energia

### Missão:

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

✓ Promover o crescimento do negócio de uma maneira mais estratégica e competitiva, mantendo a sua dinâmica e vitalidade, e criando uma cultura corporativa internacional que segue padrões e respeita a diversidade ao mesmo tempo em que promove o seu legado.

✓ Proporcionar 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 a CPFL a segurança é um compromisso inegociável.

✓ A força da CPFL vem da colaboração entre as pessoas.

✓ Inovar para oferecer as melhores soluções aos seus clientes.

✓ Se dedicar à entrega de resultados e à busca contínua da excelência.

✓ Ser íntegros e responsáveis em tudo o que fazem para gerar valor de forma sustentável.

## Compromisso com a Missão, Visão e Valores

Em relação a sustentabilidade e meio ambiente, a CPFL investe em fontes renováveis, como energia solar e eólica, além de iniciativas para eficiência energética. Essas ações demonstram alinhamento com o compromisso ambiental, embora existam desafios relacionados ao impacto de suas operações. Quanto a Inovação e desenvolvimento tecnológico, a CPFL investe na modernização da infraestrutura elétrica e na digitalização dos serviços, buscando otimizar a eficiência e antecipar demandas futuras. Sobre a ética e transparência a empresa divulga periodicamente relatórios de governança corporativa e sustentabilidade, reforçando seu compromisso com a responsabilidade social e a prestação de contas à sociedade. Por último referente a qualidade do serviço e atendimento ao cliente, a empresa tem presença ampla no setor elétrico e busca oferecer fornecimento estável de energia. No entanto, algumas reclamações de consumidores sobre tarifas e atendimento podem indicar áreas que necessitam aprimoramento.

A CPFL tem como valor inegociável a Segurança. Com programas de palestras em escolas, abordagens a pessoas que estejam trabalhando ou realizando qualquer atividade próxima a rede elétrica, a CPFL busca conscientizar a população em relação aos riscos de choque, prevenindo incidentes. Além disso a empresa possui o programa Guardião da Vida, que tem como objetivo educar e conscientizas à população quanto aos riscos da rede elétrica, o programa conta com um site exclusivo para dar dicas e tirar dúvidas quanto ao tema (guardiaodavida.com.br) além de possuir um número de Whatsapp, denominado *Guardião do Zap,* dedicado a esclarecer dúvidas sobre diversos assuntos relacionados à segurança. O serviço está disponível no WhatsApp através do número (19) 2042-1572

## Visão dos Clientes e Colaboradores em relação à CPFL Energia.

### Visão Social – Reclamações Clientes

A **Visão Social** da CPFL Energia se qualifica, para a maioria dos clientes, como **negativa**, tendo em vista, as muitas reclamações coletadas e analisadas pelo nosso grupo. Segue o link da planilha onde foram computados os dados recolhidos.

A planilha teve como dados, os comentários realizados pelos consumidores nos seguintes meios de comunicação: **Reclame Aqui** e **Instagram.** Com isso, a análise concluiu que, as principais reclamações se dividem em três principais categorias:

• **Interrupções e Falhas no Fornecimento de Energia:** Muitos clientes relatam quedas inesperadas na energia ou interrupções prolongadas, frequentemente associadas a problemas técnicos ou de manutenção.

• **Cobranças Indevidas e Divergências na Fatura:** Reclamações envolvendo cobranças, que os consumidores consideram abusivas ou erros na leitura e cobrança da tarifa.

• **Atendimento e Comunicação:** Vários relatos apontam dificuldades no contato com a central de atendimento, longos prazos para a resolução dos problemas e, em alguns casos, uma percepção de falta de transparência na comunicação.

### Visão Social – Avaliações Funcionários

A **Visão Social** da CPFL Energia se qualifica, para a maioria dos funcionários, como **positiva**, tendo em vista as avaliações coletadas e analisadas pelo nosso grupo. Segue o link da planilha onde foram computados os dados recolhidos.

A planilha teve como dados, os comentários realizados pelos funcionários ou ex-funcionários, em um aplicativo voltado a vagas de emprego e avaliação de empresas, chamado “**Glassdoor”.** Com isso, a análise realizada concluiu que as boas avaliações se devem pelos principais motivos:

• **Benefícios:** Muitos funcionários relataram a grande gama dos benefícios fornecidos pela empresa, com por exemplo: PLR; Previdência Privada; Plano de Saúde; Plano Odontológico; Seguro de Vida, entre outros.

• **Ambiente de trabalho:** O ambiente de trabalho é classificado pela maioria dos funcionários como um ambiente que conecta gerações e possibilita a troca de experiência de uns para com os outros.

• **Valorização/Crescimento do Profissional:** A empresapossibilita o crescimento dos profissionais que estão inseridos e engajados, valorizando o trabalho e esforço de cada um.

A **CPFL Energia** se apresenta como uma empresa compromissada com o fornecimento de energia para todos, com o objetivo de se tornar a maior nesse seguimento; além de se colocar como uma instituição que qualifica profissões e forma grandes talentos. Embora essas e outras declarações constem em sua **“Missão, Visão e Valores”,** em relação ao serviço de fornecimento de energia,elas não fazem jus aos questionamentos dos clientes, que enfrentam grandes dificuldades no dia a dia. É necessário que a empresa se prontifique em melhorar a **eficiência** em seus serviços fornecidos para não manchar ou distorcer a sua missão, visão e valores de fornecer energia sustentável, acessível e confiável. Referente a visão social dos colaboradores e ex colaboradores, a CPFL se mantém seguindo sua missão, visão e valores nesse aspecto.

## Ambiente Motivador da CPFL:

Com base na pirâmide de Maslow, foi realizada pesquisas em sites, mídias sociais além de experiências do membro da equipe que é colaborador da empresa, sobre o ambiente motivador da CPFL Energia.

Em relação a camada **Social** da pirâmide, a CFPL é uma empresa que realiza diversos eventos com seus funcionários, como por exemplo:

* Eventos de conscientização/palestras seguidos de confraternização para manter uma maior interação entre os colaboradores;
* Dia da Família, onde os parentes dos funcionários são convidados a uma festa onde tem a possibilidade para conhecer a empresa, os colegas de trabalho além de ter um tempo de qualidade com a família;
* Confraternizações semanais nos setores, a fim de promover um engajamento e integração maiores entre os colaboradores;
* Premiação “Vida 100%”, onde é prestigiado a competência do trabalho sem acidentes;
* Rodeio de eletricistas que visa a interação entre as equipes de campo, inclusive entre distribuidoras.

Grupo de pessoas em pé posando para foto

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.Caminhão na rua

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

*Confraternização Dia da Família*

Grupo de pessoas posando para foto em ambiente fechado

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.Uma imagem contendo ao ar livre, pessoa, pessoas, grupo

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

*Dia do Técnico Rodeio de Eletricistas*

Em relação a camada **Estima** da pirâmide:

* Premiação pelo tempo que os colaboradores atuam na empresa, sendo 5 anos, 10 anos, 15 anos etc.
* Benefícios que a empresa oferece, sendo: convênio médico e odontológico, participação de resultados, vale alimentação e vale refeição, licença maternidade 6 meses e paternidade 20 dias, auxílio creche, seguro de vida, etc.
* Feedbacks;

Em relação a camada Realização da pirâmide:

* Possibilita o crescimento profissional;
* “Programa protagonistas do futuro” (job rotation), onde o colaborador tem a oportunidade de atuar em cargos de liderança a fim de incentivar o seu desejo por crescimento;
* Programa de estágio;
* Programa “Cultura inglês”;
* Programa de bolsa de estudos;
* Vagas afirmativas;
* Recrutamentos internos;
* Possibilidade de aposentadoria;
* Incentivo a novas ideias.

# Estrutura e áreas funcionais da empresa

A CPFL Energia possui um Conselho de Administração representando os interesses dos acionistas, um comitê de assessoramento para apoiar o conselho administrativo, um Conselho Fiscal para fiscalizar os atos dos administradores e uma à Diretoria Executiva para representar e gerir os negócios da Companhia.

A Diretoria Executiva, juntamente com o Conselho de Administração, tem como missão proteger e valorizar o patrimônio da CPFL Energia, de acordo com as disposições do Estatuto Social da Companhia, representando os interesses dos acionistas e dos demais agentes com os quais a Companhia e suas sociedades controladas se relacionam.

O Conselho de Administração, composto por cinco conselheiros que representam o acionista controlador e dois conselheiros independentes. Compete ao Conselho de Administração fixar a orientação geral dos negócios e eleger a Diretoria Executiva, dentre outras competências. O Conselho de Administração constitui cinco Comitês de assessoramento para apoiá-lo. O coordenador de cada um dos comitês reporta suas atividades nas reuniões mensais do Conselho de Administração, no entanto, os comitês não têm autoridade para tomar decisões e suas sugestões não se vinculam ao Conselho de Administração.

Os comitês de assessoramento são:

* Comitê de Estratégia, Crescimento, Inovação e ESG;
* Comitê de Pessoas;
* Comitê de Partes Relacionadas
* Comitê de Finanças e Gestão de Riscos;
* Comitê de Auditoria.

O Conselho Fiscal,possui 3 membros.  As principais atribuições do Conselho Fiscal são fiscalizar os atos dos administradores, examinar e opinar sobre as demonstrações financeiras do exercício social e reportar suas conclusões para os acionistas da Companhia

Diretoria Executiva, é composta por um Diretor Presidente e oito Diretores Vice-Presidentes.  Compete à Diretoria Executiva representar e gerir os negócios da Companhia, de acordo com as diretrizes traçadas no planejamento estratégico de longo prazo. Ao Diretor Presidente cabe a indicação dos Diretores Vice-Presidentes.

Os diretores vice-presidentes são:

* Diretora Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores;
* Diretor Vice-presidente Executivo (interino);
* Diretor Vice-Presidente de Estratégia;
* Diretor Vice-Presidente de Operações Reguladas;
* Diretora Vice-Presidente de Operações de Mercado;
* Diretor Vice-Presidente Jurídico e de Relações Institucionais;
* Diretor Vice-Presidente de Desenvolvimento de Negócios;
* Diretor Vice-Presidente de Gestão Empresarial;

Abaixo segue organograma da CPFL Energia:

Diagrama

O conteúdo gerado por IA pode estar incorreto.

# Análise dos pontos fortes e fracos da empresa

A CPFL é uma empresa no ramo de energia elétrica que possui concessão para prestação de serviços, portanto a concorrência não é tão explícita quando se compara com empresas de outros ramos. Por esse motivo, não é possível definir com clareza quais são os pontos forte e fracos, tendo em vista a visão dos clientes, ao se comparar com outras empresas, devido o cliente sob a concessão da empresa não ter experiência com outras distribuidoras. Optamos por relacionar dados fornecidos pela Agência Nacional de Energia Elétrica que regula as concessionárias de energia do Brasil e pesquisas dentro do site Reclame Aqui, para entender melhor os pontos fracos e fortes da CPFL.

**Forças:**

* Marca – A CPFL energia é reconhecida pela sua história no mercado, se destacando dentre as maiores distribuidoras do Brasil, sendo reconhecida através de diversas premiações.
* Qualidade – O serviço prestado está disponível em período integral para os consumidores.
* Tecnologia – A empresa está inovando em novas tecnologias, para a distribuição e geração de energia.

**Fraquezas:**

* Preço e condição de pagamento – Não há formas de pagamento da fatura além da tradicional.
* Comunicação – Falha no atendimento ao cliente nos canais de comunicação.
* Plataforma digital – O serviço não é muito conhecido, e não atende as necessidades dos clientes para resolução de problemas.

Para reforçar as forças e fraquezas da CPFL, abaixo estão algumas matérias relacionadas à empresa.

Em 2024 a Aneel divulgou o ranking de continuidade do fornecimento de energia elétrica de 2024, sendo a CPFL Santa Cruz, empresa do grupo CPFL Energia ganhadora do prêmio da Aneel. Disponível em <https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/noticias/2025/aneel-divulga-os-resultados-do-desempenho-das-distribuidoras-na-continuidade-do-fornecimento-de-energia-eletrica-em-2024>

A CPFL Energia conquistou o Prêmio Reclame Aqui na categoria Concessionárias de Serviço pela terceira vez consecutiva, estando entre as empresas de serviços do país que mais se comprometem com um bom atendimento ao cliente. O Prêmio Reclame Aqui reconhece anualmente centenas de empresas brasileiras com as operações de atendimento mais eficientes e as melhores reputações. Mais do que um troféu, as empresas disputam o reconhecimento e a confiança do consumidor. Disponível em <https://www.grupocpfl.com.br/institucional/premios-e-certificados#4257225834-2076804778>

# Análise dos concorrentes:

No Brasil, a distribuição de energia elétrica é feita por empresas públicas e privadas, que atuam sob regime de concessão, onde o Estado transfere a responsabilidade da geração, transmissão e distribuição de energia, para empresas privadas, através de um processo de licitação. As empresas do setor elétrico são regulamentadas pela Agência Nacional de Energia Elétrica (Aneel). Segundo matéria do jornal Valor Econômico, publicada em 13 de novembro de 2024, as maiores empresas de energia elétrica do país são, a Neoenergia, Grupo Enel, Equatorial Energia, CPFL Energia e Eletrobras.

Por mais que se trate de concessão para prestar o serviço, há sim concorrência entre as empresas, especialmente no Mercado Livre de Energia. O mercado livre de energia é um ambiente competitivo de negociação de energia elétrica, onde os consumidores do grupo A, que é composto de unidades consumidoras com tensão maior ou igual a 2,3 kV, podem negociar fornecedor, preço, quantidade de energia contratada, período de contratação, formas de pagamento, entre outras condições.

Neste mercado, as principais concorrentes da CPFL na distribuição de energia são a Enel, Energisa e Light. Não há dados sobre o número de consumidores do mercado livre de energia para as empresas, no entanto em 2024 o mercado livre de energia registrou um crescimento expressivo, isso se deu devido o fato da abertura do mercado livre de energia a partir de 01 de janeiro de 2024 a todos os consumidores do grupo A, que até então, era composto apenas por consumidores com carga superior a 500kW.

Concorrentes da CPFL Energia no mercado livre de energia:

* **ENEL:** É uma das maiores distribuidoras de energia do país, posicionada nos estados do Rio de Janeiro, Ceará e São Paulo, com mais de 18 milhões de unidades consumidoras, representando cerca de 20% do mercado nacional. Suas atividades são 100% baseadas em fontes renováveis.
* **Energisa:** Uma das maiores empresas de distribuição de energia elétrica no Brasil, com atuação em diversos estados. Presente em diversos estados brasileiros, atende a aproximadamente 8,4 milhões de consumidores em 862 municípios. Através da sua marca (re)energisa, focada em geração distribuída de energia solar fotovoltaica, alcançou uma capacidade instalada de 421 MWp em 2024, com 125 usinas espalhadas por diversos estados brasileiros
* **Light:** Opera principalmente no estado do Rio de Janeiro, sendo responsável pela distribuição de energia na capital e em municípios adjacentes. 4,3 milhões de clientes e 11,6 milhões de consumidores.

# Pesquisa Micro e Macro Ambiental

Alguns fatores econômicos podem interferir a receita das empresas, esses fatores são os fatores macroeconômicos e fatores microeconômicos. Os fatores macroeconômicos estão relacionados aos acontecimentos do mercado estão fora do controle da empresa, e na maioria das vezes afeta não somente a empresa, mas afeta várias outras empresas, já os fatores microeconômicos, estão relacionados ao que acontece dentro da empresa, são situações que a empresa tem o controle.

Em relação à CPFL, alguns fatores macroeconômicos e microeconômicos que interferem na receita da empresa são:

## Fatores macroeconômicos:

* **PIB- Crescimento econômico:**

Se o PIB de uma país estiver aumentando, isso significa que a economia está em um bom momento, as indústrias e demais áreas estão produzindo, logo o consumo de energia está aumentando, tanto no consumo industrial quanto no residencial, quando o PIB diminui, isso significa que o país está em recessão, assim, o consumo de energia diminui.

* **Inflação:**

A inflação afeta o poder de compra da população, quando a inflação é baixa o poder de aquisição dos consumidores aumenta, isso afeta a produção das empresas, o que pode fazer com que haja mais consumo de energia pela indústria além do aumento do consumo residencial uma vez que os consumidores investem em produtos eletroeletrônicos. Na situação de uma alta inflação, acontece o inverso.

* **Política Energética e Regulação:**

A ANEEL regula tarifas e contratos das concessionárias de energia no país, as decisões, alterações de resoluções, penalizações etc. podem impactar diretamente na receita das concessionárias de energia.

* **Mudanças Climáticas e Crises Hídricas:**

As mudanças climáticas influenciam geração de energia, principalmente em fontes hidráulicas, mas além disso, influenciam no consumo de energia também. As estações do ano são variações que influenciam muito no consumo de energia, o que tem impacto direto na receita da empresa.

## Fatores microeconômicos:

* **Gerenciamento de Capex e Opex:**

A gestão do Capex e Opex da empresa, afeta diretamente sua receita. O capex são os investimentos realizados pela empresa, que são revertidos no valor da tarifa. Opex são os custos do dia a dia para manter a empresa funcionando. Quanto maior o capex melhor para a empresa.

* **Eficiência Operacional**

A redução de perdas técnicas e comerciais afetam a receita da empresa. A perda técnica está relacionada às perdas durante a transmissão de energia, podendo ser por conta da resistência dos condutores, capacitância e indutância na rede e transformação de tensões nas subestações. As perdas comerciais estão relacionadas à inadimplência e ao roubo de energia, mais conhecido como *gatos na rede.*

* **Diversidade na Geração**

A diversificação nas fontes de geração de energia (hidrelétrica, solar, eólica) reduz o risco de impactos na receita da empresa em situações em que as mudanças climáticas interferem na geração de um tipo de energia.

* **Investimentos em Tecnologia e Inovação**

O investimento em novas tecnologias, automações e soluções sustentáveis são alguns pontos que também podem impactar na receita da empresa.

# Análise SWOT e Estratégias:

## Pontos fortes e estratégia de crescimento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pontos (+) | Oportunidades | Estrat. Crescimento |
| **Marca** | "O setor de energia elétrica brasileiro contará com R$ 7,6 bilhões em investimentos previstos para o período de 2025 a 2029."  (https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202501/plano-operacional-preve-incremento-de-r-7-6-bilhoes-nos-proximos-5-anos-para-o-setor-eletrico-brasileiro#:~:text=O%20setor%20de%20energia%20el%C3%A9trica,ONS)%20em%20dezembro%20de%202024.) | Investir na expansão das redes elétricas. |
| **Disponibilidade** | "A indústria de datacenters deve aumentar em oito vezes a demanda de energia no mundo, num crescimento “exponencial” provocado pelo uso de inteligência  artificial."  "https://megawhat.energy/economia-e-politica/empresas/industria-de-datacenters-vai-aumentar-em-oito-vezes-a-demanda-por-energia/" | Aumentar a capacidade de fornecimento de energia, utilizando-se dos crescentes tipos de energia renovável que há atualmente. |
| **Funcionalidade** | "Procon-SP notifica Enel por interrupção prolongada de energia elétrica"   (https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2025-01/procon-sp-notifica-enel-por-interrupcao-prolongada-de-energia-eletrica) | Fornecer com mais rapidez manutenções que corrijam a interrupção de energia, colaborando para maior satisfação do cliente. |
| **Qualidade** | "Distribuidoras com melhor avaliação pelos consumidores são premiadas pela ANEEL"  (https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/noticias/2025/distribuidoras-com-melhor-avaliacao-pelos-consumidores-sao-premiadas-pela-aneel) | Continuar exercendo um trabalho excelente de fornecedor para consumidor de energia. |
| **Tecnologia** | "Expansão histórica: eólica e solar lideram aumento na geração de energia em outubro"  (https://agenciagov.ebc.com.br/noticias/202411/expansao-historica-eolica-e-solar-lideram-aumento-na-geracao-de-energia-em-outubro) | Continuar investindo no setor de energia eólica e solar, possibilitando fornecimento de energia de qualidade, além de não poluir o meio ambiente. |

## Pontos fortes e estratégia de enfrentamento

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pontos (+) | Ameaças | Estrat. Enfrentamento |
| Marca | "Setor elétrico atravessa crises sem conseguir avançar em reforma estrutural"  hatgpt.com/?q=Faculdade alega que só poderá me reembolsar caso eu esteja matrícula em outra instituição | Investir na troca de ativos antigos e investir na implementação de redes modernas. |
| Disponibilidade | "Seca e conta de luz: o setor elétrico do Brasil em alerta" https://www.nexojornal.com.br/podcast/2024/10/02/conta-de-luz-aumenta-seca-crise-setor-eletrico | Investir em manutenções preventivas a fim de evitar interrupções do fornecimento por conta de eventos naturais. |
| Funcionalidade | "Gargalo nas linhas de transmissão de energia ameaça setor elétrico"  https://jornal.usp.br/noticias/gargalo-nas-linhas-de-transmissao-de-energia-ameaca-setor-eletrico/ | Investir em manutenções preventivas a fim de evitar interrupções do fornecimento por conta de eventos naturais. |
| Qualidade | "Aneel recebeu mais de 150 mil queixas sobre distribuidoras de luz em 2023"  https://g1.globo.com/jornal-nacional/noticia/2023/11/11/aneel-recebeu-mais-de-150-mil-queixas-sobre-distribuidoras-de-luz-em-2023.ghtml | Investir em manutenções preventivas a fim de evitar interrupções do fornecimento por conta de eventos naturais |
| Tecnologia | Instabilidade política ameaça crescimento da energia eólica no mundo.  https://megawhat.energy/geracao/instabilidade-politica-ameaca-crescimento-da-energia-eolica-no-mundo/ | Investir em mais fontes renováveis. |

## Pontos fracos e estratégias de melhoria

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pontos (-) | Oportunidades | Estrat. Melhoria |
| Preço (Condição de Pagamento) | "A Equatorial Pará é a distribuidora de energia elétrica mais cara do Brasil, de acordo com o blog da Elétron Energy. Em seguida, estão a Enel RJ e a Energisa MS."  (https://eletronenergy.com.br/blog/confira-as-tarifas-de-energia-mais-caras-do-brasil-em-2024/) | Possibilitar maior flexibilidade no pagamento da conta de energia, como por exemplo, parcelamento de pendências. |
| Comunicação | "Senacon abre investigação sobre o atendimento da Enel durante apagão em São Paulo"   (https://www.cartacapital.com.br/sociedade/senacon-abre-investigacao-sobre-o-atendimento-da-enel-durante-apagao-em-sao-paulo/.) | Aumentar a capacidade de atendimento em períodos de grande demanda, possibilitando uma comunicação mais rápida e eficaz entre fornecedor e consumidor. |
| Plataforma Digital | "Ineficiência da Enel, nos serviços e no SAC, revolta consumidores"  (https://consumidormoderno.com.br/revolta-consumidores-infeficiencia-enel/) | Aumentar o investimento no aplicativo da CPFL Energia, possibilitando maior eficiência de seus serviços, além de fazê-lo mais conhecido pelos clientes. |

## Pontos fracos estratégias de defesa

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Pontos (-) | Ameaças | Estrat. Defesa |
| Preço (Condição de Pagamento) | "IPCA: preços de energia elétrica residencial disparam mais de 16% em fevereiro"   (IBGE) | Investir no combate de perdas, como "gatos", fraudes e na inadimplência dos consumidores. |
| Comunicação | "Uma nova era de ameaças cibernéticas está se aproximando para o setor energético "  https://www.helpnetsecurity.com/2025/04/24/energy-sector-cyber-threats/ | Investir em segurança digital e na fiscalização em tratamento de dados fornecidos em rede e publicamente, além de sempre estar atualizado nas regulamentações. |
| Plataforma Digital | "Na era digital a onda de desinformação, muitas vezes, é impulsionada por robôs. Recursos de marketing das próprias plataformas também podem ser usados. É o caso do uso de algoritmos para evidenciar determinados conteúdos. Desse modo, essa onda atinge seu público-alvo que vai compartilhar naturalmente a notícia justamente por conter elementos de algo que ele já acredita ou teme."  https://www.politize.com.br/redes-sociais-e-fake-news/#como-uma-fake-news-viraliza-atraves-das-redes-sociais | Investir na segurança e gerenciamento de mídias sociais, para combater informações falsas e compartilhamento das mesmas, garantindo maior credibilidade. |

# Plano de ação e BSC (Balanced Scorecard)

**O que fazer:**

* Apresente sucintamente a importância do Plano de Ação e os benefícios do BSC.
* Ressalte a importância da Ciência de Dados na gestão estratégica de qualquer empresa e como pode contribuir para a empresa escolhida.
* Proponha um plano de ação usando a metodologia SMART para objetivos específicos da empresa.
* Integre o Balanced Scorecard para ajudar a empresa a monitorar seu desempenho em relação a esses objetivos.
* Indique métricas que poderiam ser utilizadas para auxiliar a visualização dos dados na empresa escolhida.

O Plano de Ação e o Balanced Scorecard (BSC) são ferramentas fundamentais para o sucesso de qualquer empresa, independentemente do seu porte. O Plano de Ação permite transformar estratégias em iniciativas concretas, estabelecendo metas, prazos, responsáveis e recursos, o que garante maior organização, foco e acompanhamento dos resultados. Já o uso do BSC ajuda a empresa a conhecer melhor suas próprias características, identificando pontos fortes e áreas que precisam ser melhoradas, com base em resultados e no engajamento dos clientes e do mercado. Juntas, essas ferramentas auxiliam na tomada de decisões mais assertivas, promovendo melhorias contínuas e alinhamento com os objetivos estratégicos.

A Ciência de Dados é fundamental para a gestão estratégica das empresas, pois possibilita transformar grandes volumes de dados em informações valiosas para a tomada de decisões assertivas e alinhadas aos objetivos organizacionais. Por meio de análises com o auxílio de IA, as empresas conseguem identificar seus pontos fortes e fracos, entender o comportamento dos clientes, detectar tendências de mercado, e antecipar riscos e oportunidades de crescimento.

Um exemplo prático para a CPFL Energia, é que com o uso da Ciência de Dados, a empresa pode identificar falhas de comunicação com seus clientes, evidenciando assim, qual é a melhor forma de investimentos para melhorar a satisfação dos consumidores. Além disso, a análise de dados permitirá a CPFL otimizar seus gastos, melhorar o seu desempenho e agir rapidamente em situações inesperadas, garantindo maior eficiência operacional.

Assim, a Ciência de Dados torna-se uma ferramenta estratégica essencial para empresas que desejam inovar, melhorar processos e se manter relevantes em um ambiente cada vez mais dinâmico e competitivo.

Falta a tabela

# Conclusão

**O que fazer:**

* Resuma os principais aprendizados do projeto relacionando-os com os aspectos da empresa.
* Ressalte a importância da correta utilização dos dados de maneira geral e use exemplos significativos para a empresa.
* Apresente cenários futuros para o desenvolvimento da empresa.

*Sugestão*: destaque como o conhecimento adquirido pode ser aplicado em situações reais de negócios.

Por mais que a empresa esteja trabalhando de acordo com sua missão com foco em sua visão e seguindo seu valores, é perceptível que o maio problema que a empresa enfrenta é a forma como é vista pelos seus clientes. Como não há uma concorrência direta, os clientes não tem parâmetros de comparação, mesmo a empresa se destacando no mercado nacional, a empresa ainda é vista de forma negativa pelos clientes tendo como destaque reclamações por interrupção do serviço e mal atendimento ao cliente.

# Referências

* Iniciativas de Inovação – [https://www.grupocpfl.com.br/inovacao - Acesso 08/03/2025](https://www.grupocpfl.com.br/inovacao%20-%20Acesso%2008/03/2025)
* Plano ESG 2030 – <https://ri.cpfl.com.br/show.aspx?idMateria=9JEuPVL7B6ePiZghUUJigw%3D%3D&linguagem=pt> - Acesso 08/03/2025
* Relatório Anual 2023 – <https://www.grupocpfl.com.br/sustentabilidade/relatorio-anual> - Acesso 08/03/2025
* Código de Conduta – [https://www.grupocpfl.com.br/sites/default/files/2023\_04\_18\_cpfl\_codigo\_conduta\_2023\_pt\_v03.pdf - Acesso 08/03/2025](https://www.grupocpfl.com.br/sites/default/files/2023_04_18_cpfl_codigo_conduta_2023_pt_v03.pdf%20-%20Acesso%2008/03/2025)
* Projetos Socioambientais – [https://www2.grupocpfl.com.br/noticia/cinco-projetos-da-cpfl-energia-sao-selecionados-para-plataforma-brasil-pelo-meio-ambiente - Acesso 08/03/2025](https://www2.grupocpfl.com.br/noticia/cinco-projetos-da-cpfl-energia-sao-selecionados-para-plataforma-brasil-pelo-meio-ambiente%20-%20Acesso%2008/03/2025)
* Governança Corporativa – <https://ri.cpfl.com.br/Download.aspx?Arquivo=g+lKD6e1MBlEw5kBDuOEZA%3D%3D&linguagem=pt> - Acesso 08/03/2025
* Missão, Visão e Valores da CPFL Energia. Disponível em: [https://grupocpfl.com.br/institucional/missao-visao-e-valores1 - acesso em 28/03/2025](https://grupocpfl.com.br/institucional/missao-visao-e-valores1%20-%20acesso%20em%2028/03/2025);
* Reclame Aqui. CPFL Energia. Disponível em: <https://www.reclameaqui.com.br/empresa/cpfl-energia/> - acesso em 27/03/2025.
* Glassdoor. CPFL Energia <https://www.glassdoor.com.br/Avalia%C3%A7%C3%B5es/Cpfl-Paulista-Avalia%C3%A7%C3%B5es-E10948.htm> - acesso em 27/03/2025.
* [https://www.grupocpfl.com.br/institucional/state-grid - acesso 15/03/2025](https://www.grupocpfl.com.br/institucional/state-grid%20-%20acesso%2015/03/2025)
* <https://www.grupocpfl.com.br/institucional/nossa-historia#1226127956-2197446873> – acesso em 15/03/2025
* [https://www.poli.usp.br/a-poli - acesso em 22/04/2025](https://www.poli.usp.br/a-poli%20-%20acesso%20em%2022/04/2025)
* <https://www5.usp.br/institucional/a-usp/> - acesso em 22/04/2025
* <https://guardiaodavida.com.br/> - acesso em 22/04/2025
* <https://cenarioenergia.com.br/2024/10/04/rodeio-de-eletricistas-profissionais-da-cpfl-paulista-brilham-em-competicao-de-seguranca/> - acesso em 04/04/2025
* <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7080874568717860864/> - acesso em 04/04/2025
* <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7244297886618779650/> - acesso em 04/04/2025
* <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/artigos/como-funciona-o-mercado-livre-de-energia,b4e21fed76ee4810VgnVCM100000d701210aRCRD> – acesso 25/04/2025
* <https://www.facebook.com/CPFLEnergia/videos/o-mercado-livre-de-energia-%C3%A9-uma-oportunidade-para-voc%C3%AA-escolher-o-que-%C3%A9-melhor-/943225690777946/> - acesso 25/04/2025
* <https://www.mercadolivredeenergia.com.br/mercado-livre-de-energia/> - acesso -02/05/2025
* [https://valor.globo.com/empresas/noticia/2024/11/13/as-maiores-empresas-de-energia-eletrica-do-brasil.ghtml - acesso 02/05/2025](https://valor.globo.com/empresas/noticia/2024/11/13/as-maiores-empresas-de-energia-eletrica-do-brasil.ghtml%20-%20acesso%2002/05/2025)
* [https://www.enel.com.br/pt.html acesso 02/05/2025](https://www.enel.com.br/pt.html%20acesso%2002/05/2025)
* <https://www.energisa.com.br/> acesso 02/05/2025
* <https://www.light.com.br/SitePages/home.aspx?v=1.1> acesso 02/05/2025
* [https://www.portalsolar.com.br/noticias/mercado/consumidor/confira-o-ranking-das-tarifas-de-energia-mais-caras-do-brasil-em-2024 acesso 02/05/2025](https://www.portalsolar.com.br/noticias/mercado/consumidor/confira-o-ranking-das-tarifas-de-energia-mais-caras-do-brasil-em-2024%20acesso%2002/05/2025)
* Em 2024 a Aneel divulgou o ranking de continuidade do fornecimento de energia elétrica de 2024, sendo a CPFL Santa Cruz, empresa do grupo CPFL Energia ganhadora do prêmio da Aneel. <https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/noticias/2025/aneel-divulga-os-resultados-do-desempenho-das-distribuidoras-na-continuidade-do-fornecimento-de-energia-eletrica-em-2024>
* A CPFL Energia conquistou o Prêmio Reclame Aqui na categoria Concessionárias de Serviço pela terceira vez consecutiva, estando entre as empresas de serviços do país que mais se comprometem com um bom atendimento ao cliente. O Prêmio Reclame Aqui reconhece anualmente centenas de empresas brasileiras com as operações de atendimento mais eficientes e as melhores reputações. Mais do que um troféu, as empresas disputam o reconhecimento e a confiança do consumidor. <https://www.grupocpfl.com.br/institucional/premios-e-certificados#4257225834-2076804778>
* As distribuidoras da CPFL foram reconhecidas nas seguintes categorias do Prêmio ANEEL: CPFL Santa Cruz como melhor empresa de energia da Região Sudeste e RGE como melhor empresa de energia da Região Sul, ambas na categoria acima de 400 mil unidades consumidoras. O prêmio prestigia as empresas que alcançam as melhores colocações no Índice ANEEL de Satisfação do Consumidor (IASC), apurado anualmente desde 2000. <https://www.grupocpfl.com.br/institucional/premios-e-certificados#4257225834-2076804778>
* A CPFL Renováveis foi vencedora do prêmio Líderes da Energia 2024 na categoria "Geração e Produção". O prêmio Líderes da Energia reconhece os principais players do setor e é concedido pelo Conselho Editorial do Grupo Mídia.<https://www.grupocpfl.com.br/institucional/premios-e-certificados#4257225834-2076804778>
* A Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL),realizará um leilão de transmissão que prevê a licitação de 11 lotes, com investimento estimado de R$ 7,6 bilhões.O leilão se destina à construção e manutenção de 1.178 quilômetros (km) em linhas de transmissão novas e seccionamentos e de 4.400 mega-volt-ampere (MVA) em capacidade de transformação, além de um controle automático rápido de reativos e sete compensações síncronas. <https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/noticias/2025/proposta-de-edital-do-leilao-de-transmissao-de-2025-entra-em-consulta-publica>
* Pela segunda vez consecutiva, a CPFL Energia foi eleita a melhor empresa do setor de Energia Elétrica pelo Valor 1000. Esse é o anuário mais importante das empresas brasileiras, publicado pelo jornal Valor Econômico e elaborado com critérios homologados pela EAESP da Fundação Getúlio Vargas e com a chancela da Serasa Experian. <https://www.grupocpfl.com.br/institucional/premios-e-certificados#4257225834-2076804778>
* Distribuidoras com melhor avaliação pelos consumidores são premiadas pela ANEEL. Região Sudeste acima de 400 mil unidades consumidoras - CPFL Santa Cruz (SP/MG/PR). Região Sul acima de 400 mil unidades consumidoras - RGE (RS) <https://www.gov.br/aneel/pt-br/assuntos/noticias/2025/distribuidoras-com-melhor-avaliacao-pelos-consumidores-sao-premiadas-pela-aneel>
* A CPFL Energia foi premiada como melhor empresa no setor de Energia na 13ª edição do Anuário Época NEGÓCIOS 360º. A premiação reconhece as empresas que mais se destacam em seus respectivos segmentos nos desafios de gestão avaliados na pesquisa: inovação, visão de futuro, ESG/socioambiental, ESG/governança pessoas e desempenho financeiro. <https://www.grupocpfl.com.br/institucional/premios-e-certificados#4257225834-2076804778>
* Após manifestações, CPFL e RGE se comprometem a avaliar reprovas por inversão de fluxo <https://canalsolar.com.br/manifestacoes-cpfl-rge-inversao-de-fluxo/>
* Manutenção emergencial da CPFL Energia pode afetar abastecimento de água em toda Louveira nesta terça-feira <https://louveira.sp.gov.br/conteudo/manutencao-emergencial-da-cpfl-energia-pode-afetar-abastecimento-de-agua-em-toda-louveira-nesta-terca-feira-7>

# Anexo e Materiais Suplementars

**O que fazer:**

* Inclua quaisquer gráficos, tabelas ou materiais adicionais que você usou ou criou para o projeto.