**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

Isabela Vieira

Matheus Bueno Sirilo

Mousher Natã de Sousa Santos

Nathan Silveira Matheus de Souza

Sumário

[1. Introdução: 3](#_Toc194783991)

[1.1 História da CPFL Energia: 4](#_Toc194783992)

[2 Missão, Visão e Valores da Empresa: 5](#_Toc194783993)

[2.1 Visão, Missão e Valores da CPFL Energia 5](#_Toc194783994)

[2.1.1 Compromisso com a Missão, Visão e Valores 6](#_Toc194783995)

[2.1.2 Visão dos Clientes e Colaboradores em relação à CPFL Energia. 7](#_Toc194783996)

[2.1.3 Visão Social – Reclamações Clientes 7](#_Toc194783997)

[2.1.4 Visão Social – Avaliações Funcionários 7](#_Toc194783998)

[3 Estrutura e áreas funcionais da empresa 9](#_Toc194783999)

[4 Análise dos pontos fortes e fracos da empresa 10](#_Toc194784000)

[5 Plano de ação e BSC (balanced Scorecard) 11](#_Toc194784001)

[6 Conclusão 12](#_Toc194784002)

[7 Referências 13](#_Toc194784003)

[8 Anexo e Materiais Suplementars 15](#_Toc194784004)

# 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. 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 da Empresa:

**O que fazer:**

* Explique como esses elementos ajudam a definir a cultura e os objetivos da empresa.
* Pesquise sobre o ambiente interno e externo da empresa.
* Explique como fatores externos como economia, regulamentações e tendências de mercado afetam a empresa.
* Apresente, considerando fatores internos e externos, a missão, visão e valores da empresa (em subitens separados).

*Sugestão*: busque informações no site da empresa, em reportagens de meios de comunicação, em associações comercias e, quando possível, use citações diretas ou de entrevistas com os gestores da empresa (lembre-se que será usada a ABNT para as referências).

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 da CPFL Energia:

✓ 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 da CPFL Energia:

✓ 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 da CPFL Energia:

✓ 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

**O que fazer:**

* Descreva as principais áreas funcionais e seus papéis na empresa.
* Apresente o organograma da empresa e comente-o.

*Sugestão*: inclua informações sobre como essas áreas colaboram para alcançar os objetivos da empresa.

Diretoria Executiva, é composta por um Diretor Presidente e oito Diretores Vice-Presidentes.

**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**

Conselho de Administração, composto por cinco conselheiros que representam o acionista controlador e dois conselheiros independentes (eleito em conformidade com o Regulamento do Novo Mercado da B3).

**Presidente**

**Conselheiro Independente**

**Conselheira Independente**

O Conselho de Administração constituiu cinco comitês para apoiá-lo. Comitês de assessoramento

Comitê de Estratégia, Crescimento, Inovação e ESG

 Comitê de Pessoas

Comitê de Partes Relacionadas

Comitê de Finanças e Gestão de Riscos

Comitê de Auditoria

**Conselho Fiscal,** possui 3 membros.

# Análise dos pontos fortes e fracos da empresa

**O que fazer:**

* Apresente sucintamente os aspectos teóricos sobre pontos fracos e fortes, ressaltando sua importância para as empresas.
* Utilize informações coletadas para apontar os pontos fortes e fracos da empresa.
* Crie uma matriz SWOT completa.
* Baseando-se nesta análise, sugira estratégias que a empresa poderia usar para melhorar sua posição no mercado.

*Sugestão*: considere aspectos como inovação, localização, diversidade de produtos/serviços e capacidade financeira.

# 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.

# 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.

# Referências

**O que fazer:**

* Liste todas as fontes usadas no projeto.
* Use as normas da ABNT para formatar suas 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 04/04/20525
* <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7080874568717860864/> - acesso em 04/04/20525
* <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:7244297886618779650/> - acesso em 04/04/20525

# Anexo e Materiais Suplementars

**O que fazer:**

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