**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:

**O que fazer:**

* Explique a relação do Projeto Integrador com um negócio real.
* Pesquise, escolha e justifique a escolha da empresa (a empresa escolhida deve estar na Bolsa de Valores para conseguir as informações sobre ela).
* Descreva o mais detalhadamente possível a empresa, ressaltando suas informações básicas como o setor de atuação e o tamanho da empresa.
* Identifique os principais concorrentes da empresa e compare brevemente estratégias conhecidas, produtos e mercados com os da empresa escolhida.
* Principais concorrentes e principais clientes

*Sugestão*: escolham inicialmente o setor de atuação (preferencialmente não deve haver repetição de área entre os grupos) e depois a empresa.

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. 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:

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

**Qual a Missão da empresa?**

✓ 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.

**Qual a Visão da empresa?**

✓ 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.

**Quais Valores da empresa?**

✓ 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.

### 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.

# 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

# Anexo e Materiais Suplementars

**O que fazer:**

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