**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: (link da planilha)

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: (link da planilha)

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.

**Conclusão e Considerações Finais**

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”,** 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 sua **eficiência** em seus serviços fornecidos para não manchar ou distorcer a visão que a sociedade possui da mesma.