
 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

## Sumário

1.	OBJETIVO.....	2
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	2
2.1.	Empresa.....	2
2.2.	Área .....	2
3.	DEFINIÇÕES .....	2
3.1	<i>Benchmark</i> .....	2
3.2	<i>Benchmarking</i> .....	2
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA .....	3
5.	RESPONSABILIDADES .....	3
5.1	Área da Qualidade.....	3
5.2	Proteção de dados .....	3
5.3	Segurança da informação.....	3
5.4	Planejamento estratégico .....	3
6.	REGRAS BÁSICAS.....	4
6.1	Premissas para Benchmarking .....	4
6.2	Tipos de <i>benchmarking</i> .....	4
6.3	Diretrizes para <i>Benchmarking</i> .....	4
6.4	Critérios para seleção de <i>benchmarks</i> .....	5
6.4.1	Planejamento .....	6
6.4.2	Pesquisa, coleta .....	6
6.4.3	Análise e Implementação .....	6
6.4.4	Avaliação.....	6
6.4.5	Fechamento/registro do processo de Benchmarking .....	7
6.5	Diretrizes de Segurança da Informação.....	8
6.6	Utilização de dados pessoais em processos de <i>benchmarking</i> .....	10
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	12
8.	ANEXOS .....	12
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES .....	13

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	1 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

## 1. OBJETIVO

Este procedimento é um guia de boas práticas com conceitos e orientações para o processo de *benchmarking*. Esse documento visa apoiar a tomada de decisões estratégicas, táticas e operacionais de forma sistemática e constante através da troca de experiências de empresas e práticas reconhecidas pelos respectivos mercados, clientes, consumidores e demais stakeholders como sendo de excelência.

## 2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO

### 2.1. Empresa

A CPFL Energia e todas as suas controladas diretas e/ ou indiretas (juntas, denominadas “Grupo CPFL Energia”), exceto as empresas com seus próprios padrões de governança e gestão que compartilham controle com outras empresas.

### 2.2. Área

Todas as áreas das empresas mencionadas em 2.1.

## 3. DEFINIÇÕES


### 3.1 *Benchmark*

Referência, uma medida de desempenho ou um referencial comparativo. Pode ser quantitativo, representado por um resultado, ou qualitativo, representado por uma prática.

### 3.2 *Benchmarking*

Método para comparar o desempenho de processos, produtos e serviços semelhantes que possam ser mais eficazes e eficientes, internamente ou externamente. O objetivo é entender como ocorrem os processos e/ou negócios em outras empresas, buscar as práticas que levam a um desempenho superior, adaptá-las e implementar melhorias relevantes.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	2 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

#### 4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

18885 - Norma de proteção de *Endpoint*  
 18684 - Norma de Conscientização e Treinamento de Segurança da Informação  
 18759 - Gestão de Terceiros  
 18744 - Classificação da Informação  
 18718 - Acesso Remoto à Rede Corporativa  
 18881 - Norma de Uso de Serviços em Nuvem  
 18892 - Norma de Uso de Criptografia  
 18763 - Gestão de Ativos de informação  
 18873 - Norma de Gerenciamento de Acesso do Usuário  
 18757 - Acesso a rede Wireless  
 18877 - Norma de Proteção de Redes  
 18879 - Norma Segurança da rede Corporativa  
 18758 - Gestão de Logs e Eventos  
 18880 - Norma de Segurança Física  
 18886 - Norma de troca de informação segura  
 18739 - Uso de Recursos de Tecnologia da informação  
 18883 - Norma de Desenvolvimento Seguro  
 18875 - Norma de Gestão de Risco  
 18871 - Norma de *Backup*  
 18928 - Norma de Proteção de Dados  
 18836 - Norma de Proteção de Dados Pessoais para Fornecedores e Prestadores de Serviço  
 18835 - Norma de *Privacy by Design*

#### 5. RESPONSABILIDADES

##### 5.1 Área da Qualidade

Área responsável por:

- i. Revisão e atualizações (melhoria contínua) deste documento;
- ii. Comunicação e disseminação deste procedimento;
- iii. Esclarecimento de dúvidas sobre os documentos.

##### 5.2 Proteção de dados

Área responsável pela validação do conteúdo deste procedimento em consonância com as políticas e regras de proteção de dados.


##### 5.3 Segurança da informação

Área responsável pela validação do conteúdo deste procedimento em consonância com as políticas e regras de segurança da informação.

##### 5.4 Planejamento estratégico

Área responsável pela validação do conteúdo deste procedimento em consonância com as políticas e diretrizes estratégicas, incluindo visão, missão e princípios da companhia.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	3 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

## 6. REGRAS BÁSICAS

### 6.1 Premissas para Benchmarking

- O *benchmarking* é um processo que pode ser contínuo ou pontual, a depender da finalidade, que requer planejamento e execução estruturada de forma a comparar, obter, analisar e, se aplicável a estratégia e cultura, incorporar as melhores práticas e os melhores desempenhos utilizados dentro e fora do mercado.
- A comparação diz respeito à escolha de empresa, *startups*, instituições, entre outros que são compreendidos como referência com base em critérios determinados, considerando o ambiente interno, externo, região de atuação, cultura, contexto nacional e/ ou global.
- O *benchmarking* não deve limitar a prática de pesquisas de mercado já implementadas no setor. Dentre os vários tipos de pesquisas de mercado, como visitas, uso de serviços para compará-los e opinião do cliente, são alguns que podem ser citados. A obtenção das informações relativas à captura de dados e informações deve ser por meio de fontes legítimas.
- A incorporação das melhores práticas diz respeito à análise crítica das informações obtidas, ao planejamento e implementação de melhorias em processos, produtos e serviços e à demonstração de resultados objetivos.

### 6.2 Tipos de *benchmarking*

O *benchmarking* é classificado por tipos, conforme segue:


- Processos:** comparação de resultados e práticas para melhorar ou implementar novos processos, considerando as melhores práticas.
- Produtos:** comparação das características, funcionalidades e metodologias do produto.
- Resultados:** comparação de resultados para avaliar a competitividade da organização em relação aos *benchmarks* relevantes.
- Colaborativa:** comparação de práticas, produtos e resultados entre um conjunto de organizações que previamente concordaram em realizá-la para solucionar problemas comuns.
- Corporativo ou interno:** estudo realizado pela área corporativa da organização para identificar as melhores práticas existentes em suas unidades para a solução de problemas sistêmicos.
- Competitiva:** voltada para organizações que disputam um mesmo mercado.
- Genérico:** trata de grupos de tarefas ou funções em processos mais complexos que permeiam a organização e são facilmente encontrados em outras empresas.
- Funcional:** investiga o desempenho de uma função específica aplicada dentro da empresa.

### 6.3 Diretrizes para *Benchmarking*

As diretrizes para realização de *benchmarking* são apresentadas a seguir:

- O *benchmarking* deve ser definido de forma recíproca e respeitar as normas e recomendações internas de segurança da informação e de proteção de dados. Ou seja, deve haver à disposição de compartilhar as informações sobre o objeto de estudo com as associações de referência em formato de parceria.
- É recomendado, conforme pertinência, que exista semelhança clara entre os objetos comparados. Independentemente do setor em que atua, do seu porte e se é ou não uma entidade similar. Os objetos da comparação são considerados semelhantes se o conhecimento intrínseco existente puder, direta ou indiretamente, explícita ou

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	4 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

implicitamente, ser transferido entre organizações com a devida adaptação, considerando os contextos culturais, estruturais e organizacionais existentes.

- c) O *benchmarking* deve ser realizado a partir de informações válidas e obtidas de forma ética. Deve-se garantir a pertinência, confiabilidade, comparabilidade e segurança das informações obtidas. Para implementar melhorias significativas, qualquer que seja o objeto de estudo, as informações obtidas nos estudos devem ser válidas. Sob pena de comprometer o estudo, não gerando as melhorias esperadas.
- d) É recomendado que os critérios de referência para o objetivo do *benchmarking* sejam definidos com antecedência e em profundidade antes da busca por informações. Antes do trabalho de campo, a área de negócios pode definir quais critérios devem ser observados para o *benchmarking* e quais fatores de desempenho podem ser considerados no âmbito do estudo.
- e) É recomenda que para efeito de comparação, os níveis de desempenho e processos sejam sistematizados e/ ou quantificados. Medição e sistematização são aspectos fundamentais de comparação para *benchmarking*. É recomendado avaliar a qualidade e o desempenho das práticas das organizações de referência e garantir que são, de fato, eficazes, superiores ou condizentes às atualmente praticadas. Para isso, o conhecimento das práticas atuais e dos níveis de desempenho para comparação pode ser formalizado na forma de fluxos, processos, indicadores, práticas, especificações, entre outros.
- f) A prática de *benchmarking* é orientada para a ação. Ou seja, quando oportunidades de melhoria de desempenho são observadas, um plano de ação deve ser traçado para colocá-las em prática.
- g) É recomendado que o *benchmarking* tenha alinhamento com os objetivos estratégicos da organização. Os esforços de benchmarking podem ser direcionados de forma a contribuir para a concretização das estratégias traçadas pelo Grupo CPFL Energia. Para tanto, é recomendado o alinhamento com metas, diretrizes de planejamento estratégico, indicadores estratégicos, BSC, entre outros.


#### 6.4 Critérios para seleção de *benchmarks*

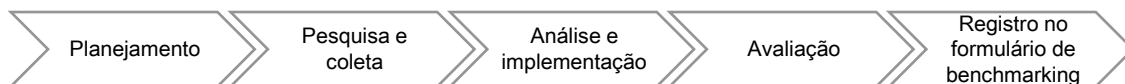
É recomendado a seleção criteriosa da empresa em que o *benchmarking* será realizado, utilizando *rankings* e índices respeitados no mercado. Para isso, pode-se escolher:

- a) Empresas listadas em índices de referência em bolsas de valores nacionais e internacionais (exemplo: ISE).
- b) Empresas líderes em *rankings* de desempenho de entidades de classe, entidades de pesquisa, *rankings* de empresas - preferencialmente internacionais (exemplos: Relatórios de competitividade global, IASC / ANEEL, ABRADEE);
- c) Empresas reconhecidas por certificados mundiais (exemplo: ISO);
- d) Empresas reconhecidas por associações ou institutos considerados referência na área de atuação (exemplo: PMI e Ethos);
- e) Empresas com níveis de maturidades de práticas, processos e indicadores suficientes para prover a comparação com base nos critérios previamente definidos. (Exemplo: reconhecimento dos melhores em gestão - FNQ). Processo de benchmarking.

É recomendado que o processo de *benchmarking* seja realizado em equipe multidisciplinar e seguindo a sequência das atividades apresentadas a seguir:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	5 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En



#### 6.4.1 Planejamento

É nesta etapa que o grupo de trabalho delimita qual será o objetivo e escopo do *benchmark* a ser realizado. É importante definir uma forma de medir o desempenho do item de referência. Se possível, use um índice de desempenho chave. Além disso, é recomendado estabelecer um prazo.

No planejamento também é definido objeto da comparação, podendo ser outra empresa, outro departamento, uma associação, entre outros. É recomendado justificar os fatores de conclusão para a escolha da comparação.

É recomendado estabelecer os meios de coleta, como por exemplo visita, reunião virtual, envio de questionário ou estudos em publicações e bibliografias.

#### 6.4.2 Pesquisa, coleta

A segunda etapa do processo de *benchmarking* é pesquisar e coletar os dados. A equipe pode elaborar um roteiro de perguntas para organizar e reunir informações de todos os participantes do *benchmarking*.

O questionário pode ser elaborado considerando:

- Questões simples e/ ou genéricas e deixe questões complexas/ específicas para o final.
- Combinação de questões abertas e fechadas para maximizar a coleta de dados.
- Caso o grupo decida visitar as empresas ou realizar uma reunião, é recomendado que as empresas respondam previamente ao questionário. A equipe pode aproveitar a visita ou reunião para esclarecer dúvidas ou complementar informações.
- Lista de indicadores ou dados quantitativos para comparação e análise em colaboração.

Em seguida, a equipe pode consolidar todas as informações coletadas em um relatório.

#### 6.4.3 Análise e Implementação

A etapa de análise compreende definir quais aspectos pode-se aplicar ao Grupo CPFL Energia e quais ajudarão a solucionar as lacunas identificadas ou implementar novas práticas aos negócios.


É recomendado que a equipe elabore um plano de ação estabelecendo as atividades, responsáveis e prazos e o formato de governança da iniciativa. Para esta etapa o grupo pode avaliar:

- O que é necessário mudar para implementar as melhores práticas?
- Quais são os impactos da mudança?
- Como a equipe implantará as ações?
- Quais são os bloqueios para a mudança?
- Quais são os recursos de que a equipe precisa para implantar a mudança?
- Quanto tempo irá demorar?

#### 6.4.4 Avaliação

A quarta etapa do *benchmarking* consiste em avaliar o desempenho do processo. É recomendado que a equipe de trabalho monitore os resultados ao longo da implementação das ações. Caso o tema de estudo seja vinculado à um indicador, é recomendado avaliar se os índices demonstram tendência de melhoria. Nesta etapa pode ser definido um prazo de

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	6 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

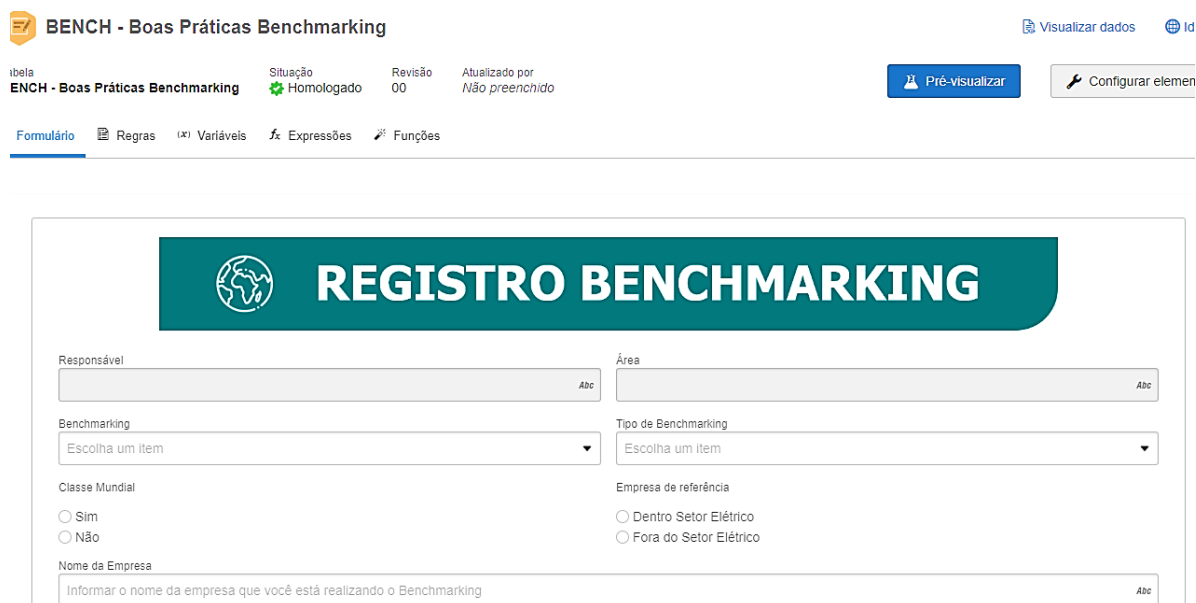
acompanhamento dos indicadores para avaliação de eficácia das ações implementadas. Ao final do processo, é recomendado que sejam registradas as lições aprendidas para manutenção dos registros de conhecimento.

Os materiais, relatórios e registros de monitoramentos podem ser arquivados em pasta pública interna para compartilhamento das informações com os departamentos da companhia.

#### 6.4.5 Fechamento/registro do processo de Benchmarking

Para garantir a gestão do conhecimento, conformidade do referencial comparativo e realização da eficácia no processo de benchmarking é necessário que as áreas, após a realização da prática preencham o formulário específico no SoftExpert.

Link de acesso: <https://cpfl.softexpert.com/softexpert/workspace?page=home>



**BENCH - Boas Práticas Benchmarking**

Visualizar dados | Id

ibela  
ENCH - Boas Práticas Benchmarking

Situação: Homologado  
Revisão: 00  
Atualizado por: Não preenchido

Pré-visualizar | Configurar elemen

Formulário | Regras | Variáveis | Expressões | Funções

## REGISTRO BENCHMARKING

Responsável:

Área:

Benchmarking:

Tipo de Benchmarking:

Classe Mundial: ☐ Sim ☐ Não

Empresa de referência: ☐ Dentro Setor Elétrico ☐ Fora do Setor Elétrico


Nome da Empresa:

Informar o nome da empresa que você está realizando o Benchmarking

Figura 1 Imagem do formulário de registro.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	7 de 26



 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

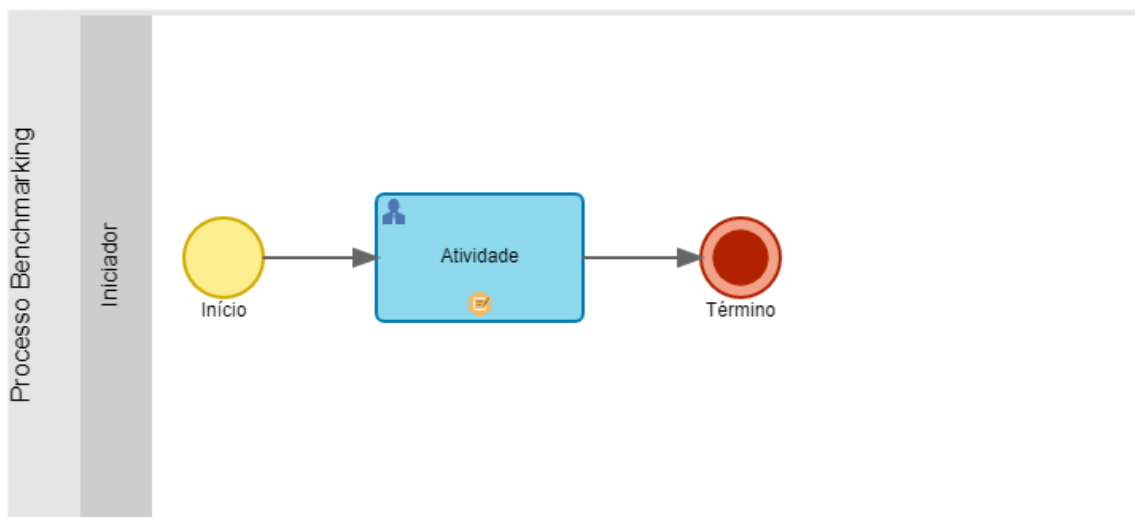


Figura 2 Imagem do fluxo do processo de registro.


### 6.5 Diretrizes de Segurança da Informação

O *benchmarking* deve respeitar as normas e recomendações internas de segurança da informação. Ou seja, deve haver à disposição de compartilhar as informações sobre o objeto de estudo com as associações de referência em formato de parceria, seguindo as regras do Grupo CPFL Energia relativas à segurança da informação. A diretrizes para uso e compartilhamento são:

- Não compartilhar informações de resultados de *scans*, correções relacionadas a códigos maliciosos etc.
- Em caso de dúvidas sobre a sensibilidade da informação, entrar em contato com a área de segurança da informação através do e-mail ([seginfo@cpfl.com.br](mailto:seginfo@cpfl.com.br)).
- Não compartilhar informações de uso interno (campanhas, materiais, exercícios, resultados dos testes realizados, lista de colaboradores participantes dos testes).
- Não compartilhar informações de contratos, negociações, documentos relacionados a acordos de níveis de serviços, *checklist* de conformidade de fornecedores e demais informações classificadas como internas ou confidenciais.
- Não compartilhar informações relacionadas as regras para uso do acesso remoto ao ambiente. Não compartilhar informações sobre requisitos obrigatórios de segurança exigidos para o ambiente de terceiros.
- Não compartilhar informações relacionadas ao gerenciamento de segurança da informação na nuvem, tais como:
  - a) Informações relacionados aos controles de segurança dos ambientes;
  - b) Configurações técnicas da infraestrutura do ambiente;
  - c) Informações de gerenciamento de vulnerabilidades;
  - d) Informações de tratamento de incidentes.
- Relatórios de auditorias de segurança.
- Não compartilhar informações relacionadas aos controles criptográficos e metodologias de encriptação adotados pelo Grupo CPFL Energia, tais como: processo de registro de gerenciamento das chaves criptográficas; algoritmos, protocolos, processos e tecnologias utilizadas; locais de armazenamento das chaves criptográficas.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	8 de 26



 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

- Não compartilhar informações de gestão dos ativos de informação, tais como: relação do parque de ativos; lista do registro de inventários; equipamentos e localidades.
- Não compartilhar informações de gerenciamento de acessos do usuário, tais como: contas de acesso; senhas de acesso; relatório de sistemas e aplicações; perfis de acessos; ciclo de vida das identidades; logs de auditoria de sistemas.
- Não compartilhar informações de ações e procedimentos a rede WI-FI, tais como: política de uso interno; contas de acesso; senhas de acesso; configurações de equipamentos.
- Não compartilhar informações da infraestrutura de redes, tais como: recursos computacionais da rede; segmentação de redes; controles de redes.
- Não compartilhar informações dos requisitos de gerenciamento dos serviços de rede, tais como: relatório de monitoramento.
- Não compartilhar informações de gestão de logs, tais como: registro, coleta e preservação de logs; trilhas de auditoria; relatório de logs e eventos; armazenamento dos registros.
- Não compartilhar informações de políticas e procedimentos de segurança física, tais como: relatórios de acesso físico do sistema de portarias e recepção; relatórios de monitoramentos; imagens do circuito fechado de TV.
- Não compartilhar informações internas dos recursos de tecnologia, tais como: relatórios de descarte de mídias; relatório do cadastro de equipamentos; relatório de movimentação física de equipamentos; relatórios de atualização e substituição de componentes.
- Não compartilhar informações de procedimentos e controle de vulnerabilidades, tais como: medidas de prevenção, correção e monitoramento; inventário de ativos; informações sobre vulnerabilidades dos sistemas de informação; resultado de testes e varreduras.
- Não compartilhar informações de requisitos de desenvolvimento seguro, tais como: ciclo de vida do desenvolvimento do *software*; diretrizes de códigos seguros; relatório de Pentest da aplicação.
- Não compartilhar informações do processo de gestão de risco, tais como: relatório de análise e avaliação dos riscos; tratamento e monitoramento dos riscos.
- Não compartilhar informações de *backup* dos processos, tais como: estratégias de *backups*; regras de retenção dos *backups*; sistemas e ambientes do escopo.


As diretrizes para uso da Norma de Classificação da Informação são:

- Observar os rótulos de classificação das informações (Confidencial, Uso Interno ou Pública) e o nível adequado de proteção dos ativos de informação do Grupo CPFL Energia de acordo com seu valor, requisitos legais, sensibilidade e criticidade para evitar modificação ou divulgação não autorizada, antes do seu compartilhamento. Para o compartilhamento que envolva dados pessoais sensíveis, o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) deve estar ciente da situação e aprovar o compartilhamento, caso contrário, a informação não deve ser compartilhada.

As Diretrizes para uso da Norma de troca de informação segura são:

- Observar se os acordos foram estabelecidos para a troca de informações entre o grupo CPFL Energia e terceiros, através de contratos formais;
- Contratos devem conter cláusulas que estejam de acordo com a avaliação de riscos;
- Para o compartilhamento que envolva dados pessoais sensíveis, o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) deve estar ciente da situação e aprovar o compartilhamento, caso contrário, a informação não deve ser compartilhada.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	9 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

As Diretrizes para uso da Norma de troca de informação segura são:

- Observar se os acordos foram estabelecidos para a troca de informações entre o Grupo CPFL Energia e terceiros, através de contratos formais;
- Contratos devem conter cláusulas que estejam de acordo com a avaliação de riscos;
- Para o compartilhamento que envolva dados pessoais sensíveis, o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais (DPO) deve estar ciente da situação e aprovar o compartilhamento, caso contrário, a informação não deve ser compartilhada.

### 6.6 Utilização de dados pessoais em processos de *benchmarking*

Usualmente processos de *benchmarking* não utilizam dados pessoais para subsidiar a tomada de decisões estratégicas, táticas de *marketing* e operacional, porém em determinadas situações as informações estatísticas utilizadas podem tornar identificável um grupo de pessoas naturais ou até mesmo uma pessoa natural. E neste cenário se aplicarão as leis e regulamentações que regem a proteção de dados pessoais, bem como as Políticas, normas e procedimentos internos do Grupo CPFL Energia.


A LGPD se aplica apenas para dados pessoais, dados relativos à uma pessoa física (exemplo: clientes, ex-clientes, colaboradores, representantes legais, sócios e prestadores de serviços ou parceiros). Para Pessoa Jurídica ou informações que não identifiquem uma pessoa natural ou um grupo de pessoas não se aplica as disposições listadas adiante.

A recomendação é que se evite realizar *benchmarking* com dados pessoais de pessoa natural identificada ou de grupo de pessoas identificáveis. Todavia caso seja necessário é importante observar os princípios da LGPD e especialmente fazer o exercício se o uso da informação poderá gerar riscos e/ ou danos (exemplo: discriminação abusiva ou ilegal, engenharia social, fraude, entre outros) para as pessoas ou grupo de pessoas identificáveis.

Abaixo *checklist* a ser seguido na hipótese de se utilizar informações pessoais de pessoa natural identificada ou identificável no processo em questão:

- i. A finalidade para o tratamento dos dados pessoais deve ser clara e específica;
- ii. O tratamento deve-se limitar aos dados mínimos necessários para a realização do processo, de acordo com a finalidade apresentada. Não se deve utilizar dados pessoais que não tenham ligação com a finalidade ou que possua uma expectativa futura de utilização;
- iii. É necessário dar transparência ao titular dos dados de como e para qual finalidade seus dados estão sendo tratados, inclusive se houver compartilhamento. Esta informação deve ser concedida previamente a coleta ou utilização dos dados. Portanto, recomendamos que verifique se existe previsão no Aviso de Privacidade Institucional (disponível no site do Grupo CPFL Energia);
- iv. Delimitar o tempo de tratamento dos dados pessoais. O Jurídico Consultivo deverá ser acionado para apoiá-los nessa definição;
- v. O armazenamento e compartilhamento de dados pessoais devem ser feitos por meio de plataformas seguras e homologadas pela Gerência de Segurança da Informação;
- vi. Adotar procedimentos de segurança técnicas e administrativas para evitar o acesso indevido e situações que possam gerar a destruição, alteração, perda, comunicação ou qualquer outra forma de tratamento de dados ilícita ou acidental;
- vii. Tornar as informações pessoais o menos identificável possível (é o chamado processo de pseudonimização), pois quanto menor as possibilidades de se identificar a pessoa física menor o risco a sua privacidade;
- viii. Nomear um administrador responsável pelo banco de dados gerado e informar à Gerência de Proteção de Dados (PAP) a fim de que possamos avaliar necessidade de gerar fluxo para atendimento aos direitos dos titulares;

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	10 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

- ix. Prever rotina para que ao término do prazo estabelecido pelo jurídico para manutenção dos dados pessoais relacionados ao *benchmarking*, haja a deleção ou a anonimização adequada e segura dos dados pessoais utilizados no *benchmarking*.


É vedado o compartilhamento de documentos de *benchmarking* que contenham dados pessoais com terceiros, fora da organização, salvo se o documento tiver informações meramente estatísticas. Se houver necessidade de compartilhamento dos resultados do processo de *benchmarking* com terceiros ou de terceiros com a organização, será necessário entrar em contato com a área de Gerência de Proteção de Dados (PAP), logo no início da definição dos processos, para verificar se há fundamento legal que autoriza o compartilhamento, se será necessário tomar alguma ação de transparência para com o titular e qual será a ferramenta utilizada para tal.

Ademais, ao compartilhar o resultado do processo com as áreas internas do Grupo CPFL Energia, deve-se observar os seguintes critérios: (i) utilizar apenas ferramentas homologadas pela Gerência de Segurança da Informação; (ii) manter registro sobre o compartilhamento dos dados; (iii) possuir um embasamento legal para o compartilhamento, e na hipótese deste ser baseado no consentimento o compartilhamento somente será autorizado se tivermos a respectiva evidência; (iv) delimitar a finalidade do tratamento, evidenciando a restrição de uso da informação; (v) sempre que possível, proteger a informação com senha e compartilhá-la apenas com o seu destinatário final por canais homologados pela Gerência de Segurança da Informação; (vi) compartilhar apenas os dados necessários para a finalidade apresentada; e (viii) dar ciência ao titular sobre o compartilhamento (exemplo: Clausula 7ª do Aviso de Privacidade Institucional).

Por fim, todas as vezes que houver dado de pessoa física sendo coletado, utilizado, armazenado ou processado de qualquer forma é necessária a adoção de medidas de segurança técnicas e administrativas, cumprindo os princípios da segurança e da prevenção previstos na LGPD. Abaixo exemplos das medidas a serem adotadas para atendimento legal:

- Anonimização dos dados (utilização de meios técnicos razoáveis, que possibilite a não identificação do titular, exemplo: dados estatísticos);
- Pseudonimização dos dados (tratamento por meio do qual o dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo. Exemplo: utilização apenas do número de instalação de clientes em documentos);
- Criptografia de ponta-a-ponta (recurso de segurança que protege os dados durante o seu tráfego);
- Canais seguros de trânsito dos dados (utilização de ferramentas que garantem a segurança de dados no momento do compartilhamento e/ ou armazenamento. É necessário sempre verificar com a área de Segurança da Informação – SI quais são as ferramentas homologadas para a utilização);
- Gestão de acessos segura (gerenciamento de acessos dos colaboradores em ferramentas internas, como forma de segurança);
- Desenvolvimento seguro (utilização de ferramentas que garantem a segurança de dados. É necessário sempre verificar com a área de Segurança da Informação – SI quais são as ferramentas homologadas para a utilização);
- Registro de Logs de Aplicações (coleta de dados não estruturados para registro em trilhas de auditoria e possibilidade de rastreamento das ações internas);
- Gestão de acesso (RBAC) (gerenciamento de acessos dos colaboradores em ferramentas internas, como forma de segurança);
- Compartilhamento seguro e monitorado (utilização de ferramentas que garantem a segurança de dados no momento do compartilhamento).

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	11 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

É necessário sempre verificar com a área de Segurança da Informação – SI quais são as ferramentas homologadas para a utilização).

Se você possui alguma dúvida relacionada ao tema de privacidade e proteção de dados pessoais entre em contato com a Gerência de Proteção de Dados por meio do e-mail [privacidade@cpfl.com.br](mailto:privacidade@cpfl.com.br), enviando as informações necessárias para atendimento de sua dúvida mediante o preenchimento do formulário de *Privacy by Design*, disponível na Central da Privacidade (sessão documentos).

## 7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Formulário benchmarking	Software SoftExpert	Restrição de Acesso	Por número, ano e área	Indeterminado	Não se aplica

## 8. ANEXOS

Guia de processo de benchmarking disponível no portal do sistema de gestão:

PROCURAR

PÁGINA

COMPARTILHAR

ACOMPANHAR

EDITAR

A troca de **experiências** de empresas e práticas reconhecidas pelos respectivos mercados, clientes, consumidores e demais stakeholders é um meio importante para apoiar a **tomada de decisões estratégicas**, táticas e operacionais de forma sistemática e constante.

Visando a **padronização da prática de benchmarking** na CPFL, foram criados um **procedimento**, um **guia** e um **ebook**.





**Guia:** possui as pesquisas de mercado realizadas e boas práticas para condução de benchmarking

**Ebook:** versão simplificada do guia de boas práticas de benchmarking

**Procedimento:** maior detalhamento sobre como conduzir reuniões de benchmarking e pontos de atenção quanto à proteção de dados e segurança da informação.


O **procedimento** n° 19109 – Procedimento de Benchmarking (Benchmarking Procedure) pode ser acessado **no sistema GED**.

O **Guia** e o **Ebook** de Boas Práticas de Benchmarking podem ser acessados **abaixo**.

	Versões em Inglês	Versões em Português
Guia de boas práticas de benchmarking	 <a href="#">Guide _ Benchmarking best practices _ En.pdf</a>	 <a href="#">Guia de Boas Práticas Benchmarking_Pt.pdf</a>
Ebook de boas práticas de benchmarking	 <a href="#">Ebook _ Benchmarking best practices _ En.pdf</a>	 <a href="#">Ebook_Boas Práticas de Benchmarking_Pt.pdf</a>

<http://portal.cpfl.com.br/sistemasdegestao/SitePages/benchmarking.aspx>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	12 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

## 9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES


### 9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
RGE	SBEM	Ana Claudia Martins Resende Camargo
CPFL	EIS	Mateus Rocha
Renováveis	PAP	Nadine Emile Prado Marostegan
CPFL Piratininga	SPE	Rafael Marangoni
CPFL Paulista	SPE	Thomaz Persinotti Martini

### 9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
1.0	14/12/2021	<p>Item 4 - Documentos de referência: Excluído procedimento "18882 Norma de Gestão de vulnerabilidades";</p> <p>Item 6.4 – Critérios de seleção do benchmark: Incluído nova etapa no processo (Registro no formulário de benchmarking e excluído o item "Empresas formalmente reconhecidas pelos resultados das práticas de gestão (exemplo: Great Place to Work)) e incluído o item referente a FNQ;</p> <p>Item 6.7 - Fechamento do processo de benchmarking: Incluído a forma que será registrada as informações das atividades de benchmarking no sistema SoftExpert;</p> <p>Item 7.0 - Controle de registro: Incluído o armazenamento dos registros no sistema SoftExpert;</p> <p>Item 8.0 - Anexos: Incluído a imagem e link do portal do sistema de gestão;</p> <p>Item 9.1 - Colaboradores: Atualização dos colaboradores que contribuíram com a instrução de trabalho.</p>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	13 de 26


 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

## Summary

1.	OBJECTIVE .....	15
2.	SCOPE.....	15
2.1	Company.....	15
2.2	Area .....	15
3.	DEFINITIONS.....	15
3.1	<i>Benchmark</i> .....	15
3.2	<i>Benchmarking</i> .....	15
4.	REFERENCE DOCUMENTS.....	15
5.	RESPONSIBILITIES.....	16
5.1	Quality Area.....	16
5.2	Data protection .....	16
5.3	Information security .....	16
5.4	Strategic planning.....	16
6.	BASIC RULES.....	16
6.1	Assumptions for Benchmarking .....	16
6.2	Benchmarking <i>types</i> .....	16
6.3	<i>Benchmarking</i> Guidelines.....	17
6.4	<i>Benchmarking</i> selection criteria.....	18
6.5	Benchmarking <i>process</i> .....	19
6.5.1	Planning .....	19
6.5.2	Research and Data collection.....	19
6.5.3	Analysis and Implementation.....	19
6.5.4	Evaluation .....	20
6.5.5	Closing/registration of the Benchmarking process .....	20
6.6	Information Security Guidelines .....	21
6.7	Use of personal data in <i>benchmarking</i> processes.....	22
7.	RECORDS CONTROL .....	24
8.	ANNEXES .....	25
9.	REGISTRATION OF CHANGES .....	25

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	14 de 26



 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

## 1. OBJECTIVE

This procedure is a good practices guide, with concepts and guidelines for the *benchmarking process*. This document aims to support strategic, tactical, and operational decision-making in a systematic and constant way, through the exchange of experiences between companies and through practices of excellence recognized by the relevant markets, customers, consumers, and other stakeholders.

## 2. SCOPE

### 2.1 Company

CPFL Energia and all its direct and/or indirect subsidiaries (together, called "CPFL Energia Group"), except for companies with their own governance and management standards that share control with other companies.

### 2.2 Area

All areas of the companies mentioned in 2.1.

## 3. DEFINITIONS

### 3.1 Benchmark

A reference, a performance measure, or a comparative reference. It can be quantitative, represented by a result, or qualitative, represented by a practice.

### 3.2 Benchmarking


Method to compare the performance of similar processes, products and services that can be more effective and efficient, internally, or externally. The goal is to understand how processes and/or business occur in other companies, seek for practices that lead to superior performance, adapt them, and implement relevant improvements.

## 4. REFERENCE DOCUMENTS

18885 - Endpoint Protection Standard  
 18684 - Information Security Awareness and Training Standard  
 18759 - Third Party Management  
 18744 - Classification of Information  
 18718 - Remote Access to the Corporate Network  
 18881 - Cloud Services Usage Standard  
 18763 - Information Assets Management  
 18873 - User Access Management Standard  
 18757 - Wireless network access  
 18877 - Network Protection Standard  
 18879 - Corporate Network Security Standard  
 18758 - Log and Event Management  
 18880 - Physical Safety Standard  
 18886 - Safe information exchange standard  
 18739 - Use of Information Technology Resources  
 18882 - Vulnerability Management Standard  
 18883 - Safe Development Standard

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	15 de 26



 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

18875 - Risk Management Standard  
 18871 - *Backup Standard*  
 18928 - Data Protection Standard  
 18836 - Personal Data Protection Standard for Suppliers and Service Providers  
 18835 - *Privacy by Design Standard*

## 5. RESPONSIBILITIES

### 5.1 Quality Area

Area responsible for:

- iv. Revision and updates (continuous improvement) of this document;
- v. Communication and dissemination of this procedure;
- vi. Clarification of doubts about documents.

### 5.2 Data protection

Area responsible for validating the content of this procedure in line with data protection policies and rules.

### 5.3 Information security

Area responsible for validating the content of this procedure in line with information security policies and rules.

### 5.4 Strategic planning

Area responsible for validating the content of this procedure in line with strategic policies and guidelines, including vision, mission, and principles of the company.

## 6. BASIC RULES


### 6.1 Assumptions for Benchmarking

- *Benchmarking* is a process that can be continuous or punctual, depending on the purpose, which requires planning and execution structured in order to compare, obtain, analyze and, if applicable to strategy and culture, incorporate the best practices and the best performances used inside and outside the market.
- The comparison concerns the choice of company, *startups*, institutions, among others that are understood as a reference based on determined criteria, considering the internal, external environment, region of operation, culture, national and/ or global context.
- Benchmarking must not limit the practice of market research already implemented in the sector. Among the various types of market research, visits, use of services to compare them and customer opinion are some that can be cited. The collection of information on the capture of data and information shall be from legitimate sources.
- The incorporation of best practices concerns the critical analysis of the information obtained, the planning and implementation of improvements in processes, products and services and the demonstration of objective results.

### 6.2 Benchmarking types

*Benchmarking* is sorted by types, as follows:

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	16 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En


- i) **Processes:** comparison of results and practices to improve or implement new processes, considering best practices.
- j) **Products:** comparison of product characteristics, functionalities, and methodologies.
- k) **Results:** comparison of results to evaluate the competitiveness of the organization in relation to the relevant *benchmarks*.
- l) **Collaborative:** comparison of practices, products, and results amongst a set of organizations that previously agreed to perform them to solve common problems.
- m) **Corporate or internal:** study conducted by the corporate area of the organization to identify the best practices existing in its units for the solution of systemic problems.
- n) **Competitive:** focused on organizations that compete in the same market.
- o) **Generic:** deals with groups of tasks or roles in more complex processes that permeate the organization and are easily found in other companies.
- p) **Functional:** Investigates the performance of a specific function applied within the company.

### 6.3 Benchmarking Guidelines

The guidelines for *benchmarking* are presented below:

- h) Benchmarking must be defined reciprocally and comply with internal information security and data protection standards and recommendations. That is, there should be the provision to share information about the object of study with reference associations in partnership format.
- i) It is recommended, according to the relevance, that there be clear similarity between the objects compared. Regardless of the sector in which it operates, its size and whether or not it is a similar entity. The objects of comparison are considered similar if existing intrinsic knowledge can, directly or indirectly, explicitly, or implicitly, be transferred between organizations with due adaptation, considering the existing cultural, structural, and organizational contexts.
- j) *Benchmarking* must be performed based on valid information and obtained ethically. The relevance, reliability, comparability, and safety of the information obtained must be ensured. To implement significant improvements, whatever the object of study, the information obtained in the studies must be valid. Under penalty of compromising the study, not generating the expected improvements.
- k) It is recommended that the reference criteria for the objective of the *benchmarking* be defined in advance and in depth before searching for information. Before the fieldwork, the business area should define which criteria must be observed for *benchmarking* and which performance factors may be considered within the scope of the study.
- l) It is recommended that for comparison purposes, performance levels and processes be systematized and/or quantified. Measurement and systematization are fundamental aspects of comparison for *benchmarking*. It is recommended that the quality and performance of the practices of the reference organizations be evaluated and that they are, in fact, effective, superior, or consistent with those currently practiced. For this, knowledge of current practices and performance levels for comparison may be formalized in the form of flows, processes, indicators, practices, specifications, among others.
- m) Benchmarking *is* action-oriented. That is, when opportunities for performance improvement are observed, an action plan must be drawn up to put them into practice.
- n) It is recommended to align *benchmarking* with the strategic objectives of the organization. *Benchmarking* efforts must be directed in a way to contribute to the implementation of the strategies outlined by the CPFL Energia Group. For this, it is

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	17 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En


recommended its alignment with the goals, strategic planning guidelines, strategic indicators, BSC, among others.

#### 6.4 **Benchmarking selection criteria**

It is recommended to carefully select the company with which *the benchmarking* will be carried out, using *rankings* and indexes respected in the market. To do this, one may choose:

- Companies listed in reference indexes on national and international stock exchanges (example: ISE).
- Leading companies in performance *rankings* of class entities, research entities, company *rankings* - preferably international (example: Global competitiveness reports, IASC / ANEEL, ABRADÉE);
- Companies recognized by worldwide certificates (example: ISO);
- Companies recognized by associations or institutes as a reference in the area of activity (example: PMI and Ethos).
- Companies formally recognized for the results of management practices (example: Great Place to Work);
- Companies with sufficient maturity levels of practices, processes and indicators to provide the comparison based on the criteria previously defined.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	18 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

### 6.5 Benchmarking process

It is recommended that the *benchmarking* process be carried out by a multidisciplinary team and in accordance with the following sequence of activities:



#### 6.5.1 Planning

It is at this step that the working group delimits the objective and scope of the benchmarking to be carried out. It is important to define a way to measure the performance of the reference item. If possible, use a key performance index. In addition, it is recommended to set a deadline.

In the planning phase, the object of comparison is also defined, and it may be another company, another department, an association, among others. It is recommended to justify the concluding factors for choosing the comparison object.

It is recommended to establish the means of collection, such as visits, virtual meetings, sending of questionnaires, or studies in publications and bibliographies.

#### 6.5.2 Research and Data collection

The second step in the *benchmarking* process is to search and collect the data. The team may prepare a question roadmap to organize and gather information from all *benchmarking* participants.

The questionnaire can be prepared considering:

- e) Simple and/or generic questions and leave complex/specific questions to the end.
- f) Combination of open and closed questions to maximize data collection.
- g) If the group decides to visit the companies or hold a meeting, it is recommended that the companies pre-respond to the questionnaire. The team may take advantage of the visit or meeting to clarify doubts or supplement information.
- h) List of indicators or quantitative data for comparison and analysis in collaboration.

The team may then, consolidate all the collected information in a report.


#### 6.5.3 Analysis and Implementation

The analysis step includes defining which aspects can be applied to CPFL Energia Group and which will help address the identified gaps or implement new business practices.

It is recommended that the team develops an action plan establishing the activities, responsible persons and deadlines and the governance format of the initiative. For this step the group must evaluate:

- g) What needs to change for the implementation of the best practices?
- h) Which are the impacts of the change?
- i) How will the team deploy the actions?
- j) What are the barriers to the change?
- k) What resources does the team need to deploy the change?
- l) How long will it take?

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	19 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

#### 6.5.4 Evaluation

The fourth step of *benchmarking* is to evaluate process performance. It is recommended that the team work monitors the results throughout the deployment of the actions. If the study theme is linked to an indicator, it is recommended to evaluate whether the indexes show a trend of improvement. At this step, a period of monitoring of the indicators can be defined to assess the effectiveness of the actions implemented. At the end of the process, it is recommended to log the lessons learned for the maintenance of knowledge records.

Materials, reports, and monitoring loggings can be filed in internal public folders for the sharing of information with the company's departments.

#### 6.5.5 Closing/registration of the Benchmarking process

To ensure knowledge management, compliance with the comparative benchmark and effectiveness in the benchmarking process, it is necessary that the areas, after carrying out the practice, fill out the specific form in SoftExpert.

Access link: <https://cpfl.softexpert.com/softexpert/workspace?page=home>

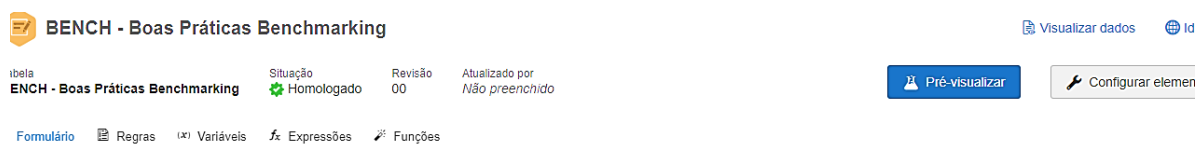
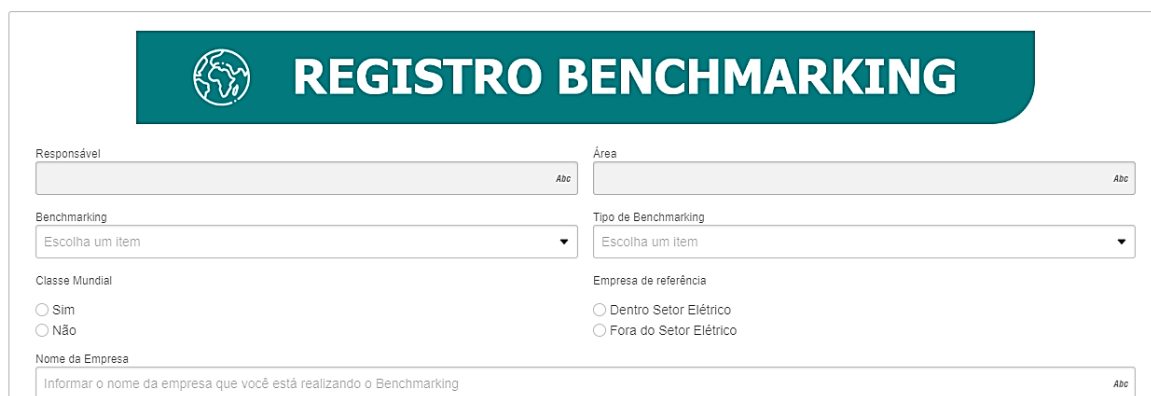




Figure 3 Image of registration form.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	20 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

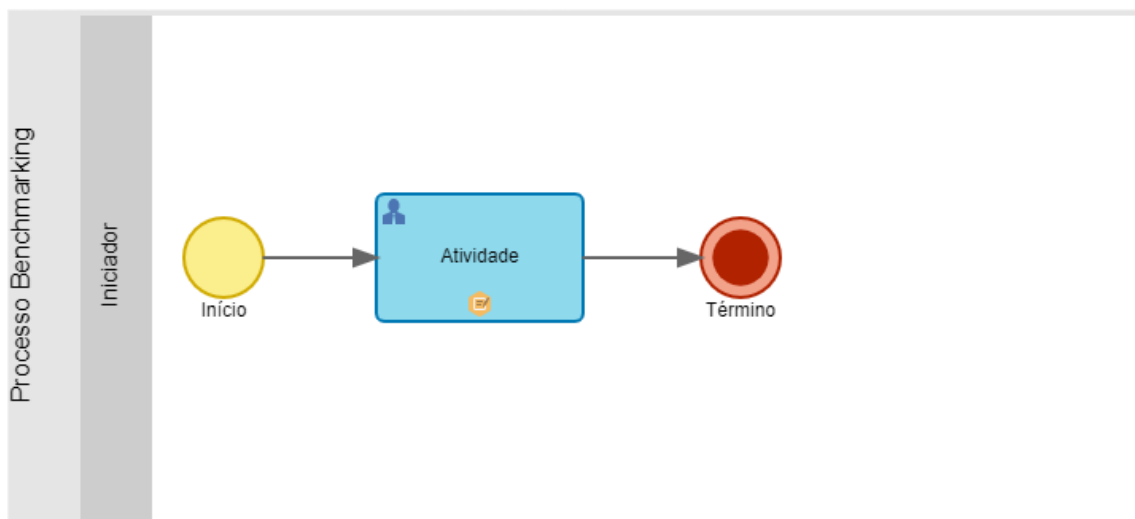


Figure 4|Image of the registration process flow.


## 6.6 Information Security Guidelines

*Benchmarking* must comply with internal information security standards and recommendations. That is, there must be the predisposition to share the information object of study with the reference associations, in a partnership format, complying with the rules of the CPFL Energia Group related to information security. The guidelines for use and sharing are:

- Do not share information from *scan* results, corrections related to malicious codes, etc.
- In cases of doubts about the sensitivity of the information, the information security area must be contacted via e-mail ([seginfo@cpfl.com.br](mailto:seginfo@cpfl.com.br)).
- Do not share internal usage information (campaigns, materials, exercises, test results, list of collaborators participating in the tests).
- Do not share contract information, negotiations, documents related to service level agreements, supplier compliance *checklist*, and other information classified as internal or confidential.
- Do not share information related to the rules for using remote access to the environment. Do not share information about mandatory security requirements demanded for third-party environment.
- Do not share information related to information security management in the cloud, such as:
  - e) Information related to environment security controls;
  - f) Technical configurations of the environment infrastructure;
  - g) Vulnerability management information;
  - h) Incident handling information.
- Security audit reports.
- Do not share information related to the cryptographic controls and encryption methodologies adopted by the CPFL Energia Group, such as: recording process for cryptographic keys management; algorithms, protocols, processes, and technologies used; storage locations of the cryptographic keys.
- Do not share information about information assets management, such as: list of the assets park; inventory record list; equipment and localities.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	21 de 26



 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

- Do not share user access management information, such as: access accounts; passwords; systems and applications report; access profiles; life cycle of identities; systems audit logs.
- Do not share information about actions and procedures to the WI-FI network, such as: internal use policy; access accounts; access passwords; equipment configurations.
- Do not share network infrastructure information, such as: network computing resources; network segmentation; network controls.
- Do not share information about network services management requirements, such as: monitoring report.
- Do not share log management information, such as: logging, collection and preservation of logs; audit trails; log and event report; storage of records.
- Do not share information about physical security policies and procedures, such as: reports of physical access to the gatehouse and reception system; monitoring reports; CCTV images.
- Do not share internal information about technology resources, such as: media discard reports; equipment log report; report on physical movement of equipment; update and component replacement reports.
- Do not share information about vulnerability procedures and control, such as: prevention, correction, and monitoring measures; asset inventory; information on vulnerabilities in information systems; result of tests and scans.
- Do not share information about secure development requirements such as: *software* development life cycle; secure code guidelines; application Pentest report.
- Do not share information about the risk management process, such as: risk analysis and assessment report; treatment and monitoring of risks.
- Do not share processes *backup* information, such as: *backup* strategies; *backup* retention rules; systems and environments scope.

The guidelines for using the Information Classification Standard are:

- Observe the information classification labels (Confidential, Internal or Public Use) and the appropriate level of protection of the information assets of CPFL Energia Group, in line with their value, legal requirements, sensitivity, and criticality, to avoid modification or unauthorized disclosure, prior to their sharing.

For sharing involving sensitive personal data, the Person in Charge of Personal Data Processing (DPO) must be aware of the situation and approve the sharing, otherwise the information must not be shared.

The Guidelines for using the Safe Information Exchange Standard are:


- Observe whether the agreements were established for the exchange of information between the CPFL Energia Group and third parties, through formal contracts;
- Contracts must contain clauses that are in accordance with the risk assessment;
- For sharing involving sensitive personal data, the Person in Charge of Personal Data Processing (DPO) must be aware of the situation and approve the sharing, otherwise the information must not be shared.

### 6.7 Use of personal data in *benchmarking* processes

Usually, *benchmarking* processes do not use personal data to support strategic decision-making, marketing and operational tactics, but in certain situations the statistical information used may enable the identification of a group of individuals, or even one individual. And to this scenario the laws and regulations governing the protection of personal data will apply, as well as the Policies, standards, and internal procedures of the CPFL Energia Group.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	22 de 26



 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

The LGPD applies only to personal data, data relating to individuals (e.g., clients, ex-customers, employees, legal representatives, partners and service providers or partners). For Legal Entities or for information that does not identify an individual or a group of individuals, the provisions listed below do not apply to them.

The recommendation is to avoid conduct *benchmarking* using personal data of identified individual or group of identifiable individuals. However, if necessary, it is important to observe the principles of the LGPD and specially to analyze whether the use of information may generate risks and/ or damages (e.g., abusive, or illegal discrimination, social engineering, fraud, among others) for identifiable individual or groups of individuals.


Below, a checklist to be followed in the event of using personal information of identified or identifiable individuals, in the process in question:

- x. The purpose for the processing of personal data must be clear and specific;
- xi. The usage of data must be limited to the minimum for benchmarking process, according to the purpose presented. Personal data that is not connected to the purpose or is expected to be used in the future must not be used;
- xii. It is necessary to give transparency to the data holder of how and for what purpose their data is being processed, including if there is any sharing. This information must be granted prior to the collection or use of the data. Therefore, it is recommended that a verification be made if there is any disposition about it via the Institutional Privacy Notice (available on the CPFL Energia Group website);
- xiii. The time of processing of personal data must be delimited. The Legal Advisory must be contacted for support in this definition;
- xiv. The storage and sharing of personal data must be done through secure platforms and approved by the Information Security Management;
- xv. Technical and administrative security procedures must be adopted to prevent undue access and situations that may lead to destruction, alteration, loss, communication, or any other form of unlawful or accidental data processing;
- xvi. Personal information must be made as unidentifiable as possible (it is the so-called pseudonymization process), because the lower the possibilities of identifying the individual, the lower the risk to their privacy;
- xvii. An administrator responsible for the generated database must be appointed and communicated to the Data Protection Management (PAP) so that the need to generate a flow to meet the rights of the holders can be evaluated;
- xviii. A routine must be provided so that, at the end of the deadline established by the legal for the maintenance of personal data related to the *benchmarking*, there will be the proper and safe deletion or anonymization of the personal data used in the *benchmarking*.

The sharing with third parties outside the organization of *benchmarking* documents containing personal data, is forbidden, unless the document has purely statistical information. If there is a need to share the results of the *benchmarking* process with third parties or from third parties with the organization, it will be necessary to contact the Area of Data Protection Management (PAP), right at the beginning of the definition of the processes, to verify if there is a legal basis that authorizes the sharing, if it will be necessary to take any transparency action with the data subject and what will be the tool used to do so.

Moreover, when sharing the results of the process with the internal areas of CPFL Energia Group, the following criteria must be observed: (i) use only tools approved by the Information Security Management; (ii) keep track of the data sharing; (iii) have a legal basis for the sharing, and in the event that it is based on consent, the sharing will only be authorized if we have the relevant evidence; (iv) delimit the purpose of the treatment, evidencing the restriction of the use of information; (v) whenever possible, protect the information with a password and share it only

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	23 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

with its final recipient, through channels approved by the Information Security Management; (vi) share only the necessary data for the purpose presented; and (viii) advise the data holder about the sharing (example: Clause 7 of the Institutional Privacy Notice).

Finally, whenever there is data from an individual being collected, used, stored, or processed in any way, the adoption of technical and administrative security measures is necessary, complying with the principles of safety and prevention provided in the LGPD. Below are examples of the measures to be adopted for legal compliance:


- Anonymization of data (use of reasonable technical means, which enable the non-identification of the data holder, example: statistical data);
- Pseudonymization of the data (treatment by which the data loses the possibility of association, directly or indirectly, with an individual. Example: use only the number of installation of customers in documents);
- End-to-end encryption (security feature that protects data during their traffic);
- Secure data transit channels (use of tools that ensure data security at the time of sharing and/or storage. It is always necessary to check with the Information Security area - EIS what are the approved tools for use);
- Secure access management (employee access management through internal tools, as a form of security);
- Safe development (use of tools that ensure data security. It is always necessary to check with the Information Security area - SI what are the approved tools for use);
- Registration of Application Logs (collection of unstructured data for registration in audit trails and possibility of internal actions tracking);
- Access management (RBAC) (employee access management through internal tools, as a form of security);
- Secure and monitored sharing (use of tools that ensure data security at the time of sharing. It is always necessary to check with the Information Security area - SI what are the tools approved for use).

In case of any questions related to the topic of privacy and protection of personal data, the Data Protection Management must be contacted through the email [privacidade@cpfl.com.br](mailto:privacidade@cpfl.com.br), sending the necessary information to answer the question by completing the *Privacy by Design form*, available in the Privacy Center Documents Section.

## 7. RECORDS CONTROL

Identification	Storage and Preservation	Protection (access)	recovery and use	Retention	Disposition
benchmarking form	SoftExpert Software	Access Restriction	By number, year and area	undetermined	Not applicable

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	24 de 26

 <b>Interno</b>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

## 8. ANNEXES

Benchmarking process guide available on the management system portal:

PROCURAR PÁGINA

COMPARTILHAR ACOMPANHAR EDITAR

A troca de **experiências** de empresas e práticas reconhecidas pelos respectivos mercados, clientes, consumidores e demais stakeholders é um meio importante para apoiar a **tomada de decisões estratégicas**, táticas e operacionais de forma sistemática e constante.

Visando a **padronização da prática de benchmarking** na CPFL, foram criados um **procedimento**, um **guia** e um **ebook**.





**Guia:** possui as pesquisas de mercado realizadas e boas práticas para condução de benchmarking

**Ebook:** versão simplificada do guia de boas práticas de benchmarking

O **procedimento n° 19109** - Procedimento de Benchmarking (Benchmarking Procedure) pode ser acessado **no sistema GED**.

O **Guia e o Ebook de Boas Práticas de Benchmarking** podem ser acessados **abaixo**.

**Procedimento:** maior detalhamento sobre como conduzir reuniões de benchmarking e pontos de atenção quanto à proteção de dados e segurança da informação.

	Versões em Inglês	Versões em Português
Guia de boas práticas de benchmarking	 Guide _ Benchmarking best practices _ En.pdf	 Guia de Boas Práticas Benchmarking_Pt.pdf
Ebook de boas práticas de benchmarking	 Ebook _ Benchmarking best practices _ En.pdf	 Ebook_Boas Práticas de Benchmarking_Pt.pdf


<http://portal.cpfl.com.br/sistemasdegestao/SitePages/benchmarking.aspx>

## 9. REGISTRATION OF CHANGES

### 9.1. Collaborators

Company	Area	Name
RGE	SBEM	Ana Claudia Martins Resende Camargo
CPFL Paulista	EIS	Mateus Rocha
Renewable	PAP	Nadine Emile Prado Marostegan
CPFL Piratininga	SPE	Rafael Marangoni
CPFL Paulista	SPE	Thomaz Persinotti Martini

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	25 de 26

 <b>CPFL</b> <b>ENERGIA</b> <i>Interno</i>	Tipo de Documento:	Procedimento
	Área de Aplicação:	Excel. Empresarial e Processos
	Título do Documento:	Procedimento de Benchmarking_Pt_En

## 9.2. Changes

Previous version	Previous Version Date	Changes from the Previous Version
1.0	12/14/2021	<p>Item 4 - Reference Documents: Excluded procedure "18882 Management Standard vulnerabilities";</p> <p>Item 6.4 – Benchmark selection criteria: Added a new stage in the process (Registration in the benchmarking form and excluded the item "Companies formally recognized for the results of management practices (example: Great Place to Work)) and included the item referring to FNQ;</p> <p>Item 6.7 - Completion of the benchmarking process: Included the way in which information on benchmarking activities will be recorded in the SoftExpert system;</p> <p>Item 7.0 - Record control: Included the storage of records in the SoftExpert system;</p> <p>Item 8.0 - Attachments: Included the image and link to the management system portal;</p> <p>Item 9.1 - Collaborators: Update of collaborators who contributed to the work instruction.</p>

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
19109	Instrução	1.1	AMANDA PRINCIPI SOARES	28/07/2023	26 de 26