 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

Em caso de crise, comunique à Diretoria de Comunicação pelo meio mais assertivo e eficaz disponível no momento: e-mail: crise@cpfl.com.br e/ou os telefones (19) 99266-3791 (Gerente ICCC) e (19) 97166-5197 (Diretor IC). Tem dúvidas se é crise ou não? Consulte o anexo 8.4 – Crisis Paper.

Sumário

1.	OBJETIVO.....	1
2.	ÂMBITO DE APLICAÇÃO	1
3.	DEFINIÇÕES.....	2
4.	DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA.....	3
5.	RESPONSABILIDADES	3
6.	REGRAS BÁSICAS	12
7.	CONTROLE DE REGISTROS.....	177
8.	ANEXOS.....	18
9.	REGISTRO DE ALTERAÇÕES.....	28

1. OBJETIVO

Este documento tem como objetivo estabelecer e regulamentar as principais diretrizes de gestão de crise, incluindo o acionamento do Grupo de Crise, papéis e responsabilidades das partes envolvidas, bem como avaliação da ocorrência e classificação de sua gravidade.

2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO


2.1 Empresa

Este documento é aplicável à CPFL Energia S.A. (“CPFL Energia” ou “Companhia”) e deverá ser adotada em suas Sociedades diretamente controladas.

Para as empresas indiretamente controladas, a Norma Gerencial é uma referência de boa prática e a decisão sobre sua aplicação será feita por meio do exercício de voto, observadas as regras dos respectivos documentos societários.

2.2 Áreas

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 1 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

Este documento deve ser de ciência de todas as áreas da Companhia.

3. DEFINIÇÕES

3.1. Incidente/Ocorrência

Fato que ocorre de maneira inesperada, mas não prejudicial às atividades padrão ou à reputação da Companhia.

3.2. Pré-Crise

Pré-crise são situações de risco que ainda não se materializaram ou algum incidente que aconteceu e não evoluiu, mas que possuem potencial para impactar, de forma negativa, as atividades padrão da Companhia, com danos à reputação e colocando em risco à continuidade dos negócios através de impactos operacionais, regulatórios e/ou financeiros.

3.3. Crise

Crise é um ou mais eventos que impactam, de forma repentina e em diferentes magnitudes, o fluxo das atividades padrão da Companhia, podendo ocasionar um possível passivo à reputação da CPFL Energia, colocando em risco à continuidade dos negócios através de impactos operacionais, regulatórios e/ou financeiros, e/ou prejudicando o seu relacionamento/imagem/reputação com os stakeholders (colaboradores, comunidade, acionistas, poder público, clientes, imprensa, órgãos reguladores, entre outros).

3.4. Executivo da Área de Crise

Gestor(a), preferencialmente em posição de diretor(a), responsável pela área de negócio afetada pela situação de crise.

3.5. Governança de Crise

Diretrizes de acionamento do Grupo de Crise para tomada de decisão e implementação de ações estratégicas e operacionais.


3.6. Grupo de Crise

Time responsável pela discussão periódica sobre o tema e situações de pré-crise, bem como pela análise inicial da situação de crise e classificação da gravidade (pré-crise e níveis I, II ou III), e que atua como facilitador de ações estratégicas e operacionais para resolução da crise.

3.7. Facilitador da Crise

Gestor(a) da crise, sob a ótica operacional e de reputação, representado(a) pelo(a) Diretor(a) de Comunicação Empresarial – IC, responsável pela gestão do Grupo de Crise e dos times envolvidos.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 2 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

3.8. Time de Avaliação Inicial (Grupo de Crise)

Time multidisciplinar, formado para avaliar a ocorrência e identificar sua gravidade, classificando-a em pré-crise ou crise.

3.9. Plano de Continuidade de Negócios (PCN)

Procedimentos documentados que orientam a Companhia a responder, recuperar, retomar e restaurar a operação, após interrupção. Isto abrange recursos, serviços e atividades necessárias para assegurar a continuidade de funções críticas dos processos impactados.

Quem deve acionar o PCN, quando necessário, é o diretor da área de crise.

3.10. Sala de Crise

Espaço físico ou online reservado para concentração das pessoas e atividades voltadas estritamente para a contingências dos impactos causados pela crise.

4. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Não há documentos de referência ou complementares a este.

5. RESPONSABILIDADES

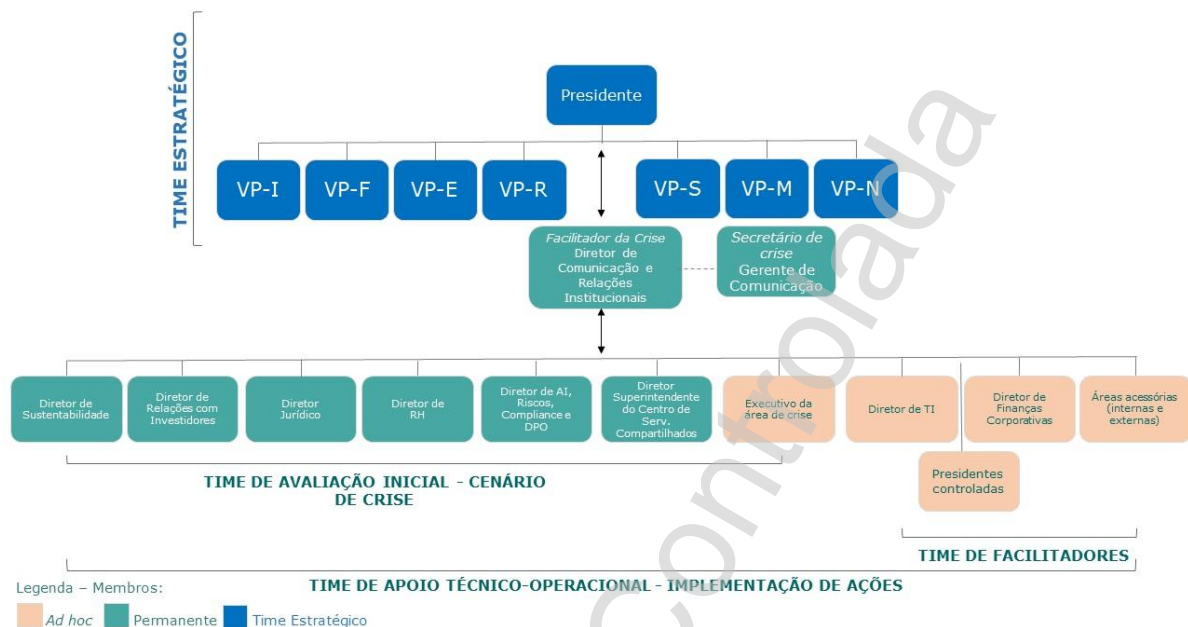
5.1 Grupo de Crise

É responsável pela avaliação dos eventos anormais (“ocorrências”), monitoramento de fatores de risco e gestão das ações endereçadas para situações de crise. A composição é feita por membros permanentes e *ad hoc* que compõem os times estratégico e de apoio técnico-operacional. Os membros *ad hoc* e demais áreas acessórias poderão ser acionadas pontualmente para compor o Grupo, de acordo com a natureza e criticidade do evento.

Após a definição dos membros, a situação será monitorada e as ações serão geridas, com o objetivo de restabelecer a normalidade da situação.

O grupo possui a seguinte estrutura:

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 3 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------



5.2 Atribuições gerais


5.2.1 Time Estratégico

- Time responsável por gerenciar estrategicamente a situação de crise (especialmente nível III), nomear o Líder da Crise e encerrar o Grupo de Crise.
- Instância máxima de tomada de decisões durante a crise.
- Reporte de informações ao Conselho de Administração do Grupo quando necessário.
- Orienta o Líder da Crise e o Facilitador da Crise para a tomada de decisões.
- Time responsável por desativar o Grupo de Crise e decretar o encerramento oficial da crise.

5.2.2 Time de Apoio Técnico-Operacional

- Composto por duas categorias de membros: (i) os que avaliam a situação para identificação de evento de crise ou incidente; e (ii) os que atuam como facilitadores para resolução da situação.
- Time responsável pela execução das ações operacionais durante a crise, em linha com as orientações dos membros do Time Estratégico e com os procedimentos definidos no normativo de Gestão de Crise.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 4 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Reporta ao Time Estratégico sobre a evolução da crise e as medidas tomadas.
- Sugere a participação de membros especialistas (internos ou externos).
- Atua na gestão da crise do ponto de vista legal, operacional, de recursos humanos, financeiro, logístico e de reputação.
- Monitora a crise na imprensa e mídias sociais e mantém o Time Estratégico informado sobre a repercussão, as percepções dos públicos externos sobre o fato e as medidas tomadas.
- Promove agilidade nas aquisições de materiais e serviços para a gestão da crise.
- Mantém atualizados todos os registros da crise, contatos recebidos, assim como últimas informações corretas.
- Participa na produção de materiais de comunicação (press releases, Perguntas e Respostas - Q&As, mensagens-chave), determinando o processo de controle das solicitações de informação e respostas sobre a crise.
- Avalia os impactos financeiros da crise na operação.
- Solicita e submete a aprovação decisões de gastos e recursos financeiros necessários durante a crise.
- Elabora relatório final com a descrição da crise, passo-a-passo executado, lições aprendidas (acertos e erros) para reporte aos membros do Grupo de Crise e recomendações de melhorias nos Planos de Continuidade de Negócios.
- Indicação de membros suplentes aptos a substituírem as posições em caso de ausência.

5.3 Responsabilidades dos Membros


5.3.1 Time Estratégico

5.3.1.1 Diretor Presidente (CEO)

- Atua como conselheiro estratégico para a tomada de decisões do Grupo de Crise.
- É a autoridade máxima da empresa e precisa estar ciente do caso e atualizado de seu passo a passo.
- É conselheiro para os temas mais críticos da gestão de crise.
- Define, em conjunto com os outros conselheiros, o profissional que será o Líder da Crise.
- Desativa o Grupo de Crise e dá a palavra final ao processo de gestão da crise, em linha com os demais conselheiros.

5.3.1.2 Vice-Presidente Jurídico e de Relações Institucionais

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 5 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Atua como conselheiro jurídico e de relações institucionais.
- Aporta orientação técnica sobre implicações jurídicas e legais.
- Define, em conjunto com os outros conselheiros, o profissional que será o Líder da Crise.
- Fornece o reporte ao Conselho de Administração em casos de crise nível III quando necessário.
- Em caso de ausência do Facilitador de Crise (Diretor de Comunicação e Relações Institucionais), é o responsável pela crise ou por delegar essa função.

5.3.1.3 Vice-Presidente da Área da Crise

- Atua como conselheiro da área de negócio ou tema central da crise.
- É o Vice-Presidente da companhia na qual ocorreu a crise.
- Como autoridade máxima da área onde ocorreu a crise, ele traz ao Grupo aconselhamentos no processo de tomada de decisões e traz as implicações na área de negócios.
- Orienta e dá autonomia ao Líder da Crise para a tomada de decisões, juntamente com os demais membros do Grupo.
- É elemento-chave para a ligação entre a crise e a área de negócio.
- Define, em conjunto com os outros conselheiros, o profissional que será o Líder da Crise.


5.3.1.4 Demais Membros do Time Estratégico

- Atuam como conselheiros estratégicos para a tomada de decisões do Grupo, dando suporte ao diretor-presidente.
- Exercem papéis consultivos e deliberativos no processo de gestão da crise.
- Orientam o Líder da Crise e o Facilitador da Crise para a tomada de decisões.
- Participam da definição do profissional que será o Líder da Crise.

5.3.1.5 Facilitador da Crise (Diretor de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais)

- É o facilitador da crise (sob a ótica operacional e de reputação), elemento central para o alinhamento de informações, tomador e implementador das decisões do Grupo de Crise.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 6 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise


- É o executivo da Diretoria de Comunicação e Relações Institucionais, preferencialmente com cargo de diretor, com visão sistêmica e de gestão de stakeholders.
- É membro fixo do Grupo de Crise.
- Traz contribuição sobre as implicações do ponto de vista de relacionamento institucional.
- Informa o Time Estratégico sobre a evolução da ocorrência e as medidas tomadas.
- Atua como gestor de informação, conteúdo e comunicação com stakeholders.
- Define a estratégia para a comunicação com a imprensa e governos, entidades de classes e associações e assegura que todas as comunicações externas tenham sido executadas.
- Monitora a crise na imprensa e mídias sociais e mantém o Grupo informado sobre a repercussão, as percepções dos públicos externos sobre o fato e as medidas tomadas.
- Aprova posicionamento e materiais de comunicação (press releases, Perguntas e Respostas - Q&As, mensagens-chave), determinando o processo de controle das solicitações de informação e respostas sobre a crise.
- Em conjunto com o Diretor Comercial, implanta e orienta as informações reproduzidas pelo call center e ouvidoria.
- Assume as demandas de comunicação interna aos colaboradores (alinhado ao posicionamento sobre a crise para os demais públicos), assegurando que seja disseminada de forma rápida e adequada.
- Alinha as estratégias de comunicação interna com o Diretor de Recursos Humanos.
- Identifica interlocutores adequados (executivos da CPFL) para cada público de interesse. Pode ser o porta-voz da situação de crise, ou determina quem o será, se necessário.
- Sugere a participação de membros especialistas (internos ou externos), após avaliar o tipo e os impactos da ocorrência.
- Na ausência do Diretor de Comunicação e Relações Institucionais, o VPI deverá assumir ou nomear outro gestor para a posição de facilitador da crise.

5.3.2 Time de Apoio Técnico Operacional – Avaliação Inicial da Ocorrência

5.3.2.1 Executivo da Área da Crise

- Atua como Especialista sobre o tema da crise.
- Atua na execução do Plano de Continuidade Negócio (PCN).
- Reúne e mantém contato com as fontes diretas de informação sobre a crise.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 7 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Agrega conhecimento técnico para minimizar os impactos da ocorrência e ajuda a estabelecer a comunicação correta sobre os fatos da crise.
- Participa de testes periódicos de efetividade dos Planos de Continuidade de Negócio, avalia a necessidade de implementação de medidas de correção e reporta o resultado à Diretoria de Auditoria, Riscos, Compliance e Proteção de Dados.
- Este papel será assumido por posição de liderança, preferencialmente cargo de diretor, que estiver diretamente ligado à ocorrência e a equipe envolvida na mesma.
- Deve fazer a indicação de dois suplentes aptos a substituírem o executivo da área de crise em caso de ausência.


5.3.2.2 Líder da Crise

- Atua como Especialista sobre o tema da crise.
- Faz a gestão operacional da crise.
- Reúne e mantém contato com as fontes diretas de informação sobre a crise.
- Este papel será assumido por posição de liderança, preferencialmente cargo de diretor, que estiver diretamente ligado à ocorrência e a equipe envolvida na mesma, e será nomeado pelo time estratégico.
- Representa o link entre o time estratégico e técnico-operacional.

5.3.2.3 Diretor Jurídico

- Atua como gestor de assuntos jurídicos da crise.
- Avalia as implicações e desdobramentos do caso junto aos stakeholders, estimando implicações legais.
- Considera os riscos gerados pelo caso do ponto de vista de implicações jurídicas e seus possíveis desdobramentos.
- Assessora e orienta o Facilitador da Crise em todos os assuntos jurídicos e legais.
- Analisa e endossa documentação e informações preparadas a serem divulgadas pela empresa.
- Avalia a possibilidade de futuras reclamações na justiça decorrentes da ocorrência.
- Mantém contato e orienta o consultor jurídico do local da ocorrência.
- Orienta o consultor jurídico local sobre a gestão de reclamações e ressarcimento de prejuízos.
- Deve fazer a indicação de dois suplentes aptos a substituírem o Diretor Jurídico em caso de ausência.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 8 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

5.3.2.4 Diretor de RH Estratégico


- Apoia o Facilitador da Crise nos temas ligados à gestão de pessoas.
- Monitora o clima interno e propõe medidas para melhoria.
- Atua como gestor dos assuntos da crise que envolvem pessoas.
- Garante o atendimento médico adequado às vítimas da ocorrência (caso existam) e as suas famílias.
- Promove orientação aos colaboradores em relação a jornada de trabalho, alimentação, transporte e demais ações envolvendo pessoas que sejam necessários durante a situação de crise.
- Define a estratégia de comunicação e interação com os sindicatos trabalhistas (alinhado ao posicionamento sobre a crise para os demais públicos).
- Mantém-se alinhado e participando das estratégias de comunicação internas definidas pelo Diretor de Comunicação.
- Deve fazer a indicação de dois suplentes aptos a substituírem o Diretor de RH Estratégico em caso de ausência.

5.3.2.5 Diretor de Auditoria, Riscos, Compliance e DPO

- Membro responsável por acompanhar o time técnico-operacional nas principais ações desenvolvidas para a gestão da crise.
- Fornece apoio e informações ao reporte desenvolvido pelo secretariado do Grupo de Crise.
- Verifica se os membros do Time Estratégico e do Time de apoio Técnico-Operacional estão seguindo os procedimentos estabelecidos no normativo de Gestão de Crise.
- Acompanha a implementação do PCN.
- Recomenda o aprimoramento de PCN existente e/ou o desenvolvimento de PCN sobre situação de crise específica.
- Recomenda, se necessário, a execução de trabalhos específicos a serem desenvolvidos pela Diretoria de Auditoria, Riscos, Compliance e DPO.
- Participa dos testes de efetividade dos Planos de Continuidade de Negócios existentes e recomenda ajustes necessários nos planos ao diretor da área de negócio.
- Deve fazer a indicação de dois suplentes aptos a substituírem o representante da Diretoria de Auditoria, Riscos, Compliance e DPO, em caso de ausência.

5.3.3 Time de apoio Técnico Operacional - Facilitadores para Resolução da Situação

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 9 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	--------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

5.3.3.1 Diretor de Finanças Corporativas

- Atua como gestor responsável pelos aspectos financeiros e gestão de caixa na situação de crise.
- Avalia a necessidade de acionamento do Diretor de Planejamento e Controladoria para viabilização de recursos orçamentários e análise de impactos financeiros da crise, elaborando cenários que auxiliam na tomada de decisão e avaliando as potenciais perdas decorrentes da crise.
- Aprova decisões de gastos e viabiliza os recursos financeiros necessários durante a crise.
- Deve fazer a indicação de dois suplentes aptos a substituírem o Diretor de Finanças Corporativas em caso de ausência.


5.3.3.2 Diretor Superintendente do Centro de Serviços Compartilhados

- Assegura que todos os recursos necessários para a gestão da crise estejam disponíveis.
- Oferece suporte operacional/logístico para os membros do Time Estratégico e do Time de apoio Técnico-Operacional.
- Garante agilidade nas aquisições de materiais e serviços e/ou contratação de fornecedores para a gestão da crise.
- Centraliza as demandas do Grupo de Crise para viabilização de ações de infraestrutura.
- Coordena a atuação dos membros de apoio logístico.
- Deve fazer a indicação de dois suplentes aptos a substituírem o Diretor Superintendente do Centro de Serviços Compartilhados em caso de ausência.

5.3.3.3 Diretor de Tecnologia da Informação

- Assegura que todos os recursos de infraestrutura de TI necessários para a gestão da crise estejam disponíveis.
- Oferece suporte técnico para a sala de crise.
- Garante agilidade na distribuição de recursos (ex. notebooks) e acessos remotos (ex. VPN's) em linha com as necessidades de gestão da crise.
- Centraliza as demandas de TI do Grupo de Crise para viabilização de ações.
- Faz a gestão do canal de atendimento 8002 de acordo com as necessidades da situação de crise.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 10 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Deve fazer a indicação de dois suplentes aptos a substituírem o Diretor de Tecnologia da Informação em caso de ausência.

5.3.3.4 Secretário de Crise

- Membro responsável por acompanhar o Grupo de Crise.
- Ocupa cargo de Gerente de Comunicação na Diretoria de Comunicação Empresarial e Relações Institucionais.
- Nomeado pelo Facilitador da crise.
- Apoia o Facilitador da crise na gestão de informações.
- Verifica se os membros do Time Estratégico e do Time de apoio Técnico-Operacional estão seguindo os procedimentos estabelecidos no normativo de Gestão de Crise.
- Registra todas as ações desenvolvidas no Grupo de Crise.
- Mantém atualizados todos os registros da crise como status, contatos internos e externos, lições aprendidas e próximos passos.
- Elabora e envia reporte periódico sobre a situação de crise, contendo as principais ações desenvolvidas, status da situação e próximos passos, para compartilhamento com o Grupo de Crise.
- Elabora e envia relatórios trimestrais ao Grupo de Crise


5.3.3.5 Demais Áreas Acessórias - Internas

- São convocados pelo Facilitador da Crise, dependendo do tipo da crise e de acordo com a necessidade.
- Exercem papel consultivo em assuntos acessórios à gestão de crise, agregando conhecimento específico.

5.3.3.6 Demais Áreas Acessórias - Consultores Externos

- São convocados pelo Facilitador da Crise, dependendo do tipo da crise e de acordo com a necessidade.
- Atuam como Consultores Externos sobre o tema.
- Apoiam o Grupo de Crise agregando conhecimento específico sobre temas relacionados à crise.
- Trazem dados e permitem o aprofundamento e entendimento das implicações do tema central da crise.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 11 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Ajudam no esclarecimento de pontos críticos da crise, visando o posicionamento correto à opinião pública.
- Podem ser consultores de mercado, analistas, profissionais de saúde, sustentabilidade, segurança e outros.

6. REGRAS BÁSICAS

6.1 Avaliação Periódica de Fatores de Risco

O Grupo de Crise deverá se reunir periodicamente, preferencialmente a cada três meses – data, horário e local a ser definido no convite enviado pela Diretoria de Comunicação, para avaliação de fatores de riscos que poderiam, eventualmente, caracterizar em uma situação de pré-crise e, caso não forem endereçadas corretamente, podem se materializar em situações de crise (níveis I, II ou III).

Esses fatores de risco, dependendo da classificação de risco vigente, poderão ser considerados como uma situação de “pré-crise”, exigindo monitoramento e, se for necessário, uma ação preventiva. Cada fator de risco mapeado deverá ter um “Checklist de Avaliação da Ocorrência” respondido pela área de Comunicação, em parceria com o gestor da área que identificou o fator de risco ou por um membro do Grupo de Crise e que deverá ser apresentado na reunião periódica do grupo.

Esses fatores de riscos serão identificados através do monitoramento periódico de assuntos relevantes, de caráter não exaustivo, realizado pelas seguintes áreas, através das atividades, mas não se limitando a elas:

I. Diretoria de Auditoria, Riscos, Compliance e Data Protection Officer (DPO):


- Classificação dos riscos do Mapa Corporativo de Riscos.
- Monitoramento de tendências que podem impactar os negócios.
- Apontamentos contidos nos Relatórios de Auditoria.
- Análises de riscos de Compliance.
- Resultado dos testes de Controles Internos.
- Report e acompanhamento do incidente enquanto classificado como risco.

II. Diretoria de Comunicação Empresarial:

- Clipping de notícias.
- Relatórios oriundos de ferramentas analíticas de notícias.
- Report e acompanhamento do incidente após classificado como pré-crise/crise.

III. Diretoria de Meio Ambiente e Sustentabilidade:

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 12 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Indicadores da Plataforma de Sustentabilidade.

IV. Diretores de Áreas de Negócios:

- Histórico de incidentes.
- Avaliação de ocorrências por meio do preenchimento (em parceria com Comunicação) do “Checklist de Avaliação da Ocorrência”.

6.1.1 Pré-Crise

Caso a situação seja classificada como pré- crise, o gestor da área de negócio e/ou corporativa afetada deverá fazer gestão da situação e monitorar sua evolução.

Caso a situação permaneça estável ou retorne à normalidade, o Grupo de Crise deverá ser informado.

Caso o monitoramento da ocorrência aponte para um agravamento da situação, o Facilitador da crise deverá ser informado e o time de avaliação inicial deverá ser convocado para realização de uma nova avaliação do cenário e verificar se a situação migrou para uma crise.

6.2 Avaliação da Ocorrência

O primeiro passo para gerenciar a ocorrência é classificar sua natureza e, se caracterizado como crise, o seu nível de gravidade. Ou seja, entender qual é a intensidade com que as consequências e a repercussão dos fatos podem atingir a Companhia e, por fim, os públicos de seu relacionamento.


Para determinar o nível de gravidade, são analisadas as características da ocorrência, considerando o impacto nas pessoas, nas comunidades, no meio ambiente, na área financeira, na segurança patrimonial e nas operações da Companhia.

Para todos os casos, considera-se também a abrangência da repercussão da ocorrência na opinião pública e stakeholders, o que inclui os veículos de comunicação conhecidos: jornais, revistas, rádios, televisões, portais de internet, agências de notícias, blogs, redes sociais e outros.

A extensão da ocorrência e a sua gravidade devem também ser avaliadas, considerando a abrangência do assunto do ponto de vista de localização geográfica. Pela complexidade das operações da CPFL Energia, as emergências ou crises podem ter diferentes níveis de abrangência.

A repercussão pode ser dividida conforme cenários demonstrados abaixo. Se necessário, as exemplificações a partir da ótica de operação da área de concessão de distribuição de energia elétrica poderão ser utilizadas, caso aplicáveis, de acordo com a magnitude observada da ocorrência.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 13 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

• LOCAL

Quando a ocorrência se restringe a comunidades menores ou ao município em que se localiza a unidade de operação/da área de concessão. Exemplo: na área de concessão em São Paulo, ao menos um município afetado que possua mais de 90 mil consumidores (vide Tabela 1 - Anexo). Na área de concessão no Rio Grande do Sul, exista ao menos um município afetado que possua mais de 30 mil consumidores (vide 8 Anexos - Tabela 8.1 – Macrorregiões das distribuidoras).

• REGIONAL

Quando atinge mais de uma localidade, extrapolando a área do município, atingindo uma região maior ou estado de operação/concessão da CPFL. Exemplo: 5% ou mais dos clientes de uma determinada região estão sem energia.

• NACIONAL

Quando atinge a sociedade em nível nacional, ou toda a área de concessão/operação da CPFL, por meio da circulação de notícias na imprensa ou mídias sociais.

• INTERNACIONAL

Quando a ocorrência ganha repercussão em um ou mais países estrangeiros.

O aspecto geográfico será considerado na análise do Grupo de Crise – Time de Avaliação Inicial, podendo ser decisivo na definição de estratégias e canais a serem utilizados para a comunicação com os públicos de interesse, bem como para as ações de gestão da crise a serem adotadas pelo Grupo de Crise.

6.3 Critérios para Avaliação da Ocorrência


A avaliação da ocorrência é de fundamental importância neste processo, podendo classificá-la em pré-crise ou crise, sendo que, para esta última, é necessário avaliar o nível da crise.

A pré-crise é caracterizada por situações de alerta que ainda não configuram uma crise estabelecida, mas que requerem monitoramento da evolução da situação pelo Grupo de Crise. Nesses casos, o Time Estratégico poderá tomar ciência, conforme necessidade identificada pelo Grupo de Crise, bem como as áreas envolvidas poderão ser alertadas, preservando o envolvimento de pessoas chave e a preservação da divulgação da situação, evitando que atinja proporções desnecessárias.

6.3.1 1º Passo – Checklist de Avaliação da Ocorrência

Para apoiar nesta análise, e caso seja identificada a situação de “crise” ou “pré-crise”, o “Checklist de Avaliação da Ocorrência” deverá ser respondido, conforme demonstrado no item “8 Anexos - Tabela 8.2”.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 14 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

O objetivo desse formulário é avaliar a natureza e potencial da ocorrência, auxiliando o Grupo de Crise – time de avaliação inicial a classificar a gravidade e determinar os próximos passos, de acordo com a governança de crise.

6.3.2 2º Passo – Classificação da Gravidade, em níveis

Os pontos sensíveis listados a seguir, de caráter não exaustivo e de cunho referencial, representam exemplos de ocorrências e são referentes à atuação da Companhia nos negócios de geração, distribuição, transmissão e comercialização, bem como na área institucional, considerando suas unidades e localidades.

Estão representados os principais eventos que podem impactar a Companhia e que, caso ocorram, podem contribuir para o desdobramento de uma situação de crise que afete a sua reputação e/ou a continuidade dos negócios. Para mais detalhes de naturezas e níveis de criticidade, consultar a “Tabela de tipos de crise”, disponível no item “8 Anexos - Tabela 8.3”.

Gravidade ALTA = Nível III

Situações com possibilidade de alto impacto à reputação e/ou continuidade dos negócios, que exigem ações imediatas e têm, por natureza dos fatos, ampla repercussão na imprensa e mídias sociais.

Pode ser representada por eventos de grande magnitude que impactam diretamente a realização de atividades críticas e a perenidade do Grupo, influenciando na capacidade de garantir a continuidade das operações de um ou mais negócios e acarretando significativos prejuízos financeiros e reputacionais.

Quem será envolvido? Para tratamento desses eventos, será necessário envolvimento dos Times Estratégico e Técnico-Operacional do Grupo de Crise, bem como a implementação do Plano de Continuidade de Negócios (PCN) ou plano de ação mitigatório, pelo Executivo da área de crise, caso houver. A orientação é que todas as áreas tenham seus PCNs e o mantenham atualizados e de fácil acesso para que os impactos, no momento de crise, sejam minimizados.


No caso de ataques cibernéticos, o CEO definirá os participantes do Grupo de Crise.

Gravidade MÉDIA = Nível II

Situações que representam potencial dano à reputação e/ou continuidade dos negócios e merecem atenção especial. Podem tornar-se graves, dependendo do desenvolvimento dos fatos e da atuação da empresa, e têm repercussão na imprensa e mídias sociais.

Pode ser representado por eventos de magnitude regional/estadual, com potencial de ampliação e que requerem monitoramento da evolução da situação e implementação de tratativas específicas para mitigar impactos à operação e reputação do Grupo.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 15 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

Quem será envolvido? Para tratamento desses eventos, será necessário envolvimento do time técnico-operacional. O time estratégico deve ser envolvido, quando necessário.

Gravidade BAIXA = Nível I

Situações de baixo impacto à reputação e/ou continuidade dos negócios, mas que devem ser monitoradas. No futuro, podem gerar consequências mais graves e expressivas à empresa, porém, nesse momento, não possuem repercussão significativa no âmbito operacional e/ou na imprensa e mídias sociais.

Quem será envolvido? Para tratamento desses eventos, será necessário envolvimento do time técnico-operacional. O time estratégico deve ser envolvido, quando necessário.

6.3.3 Impactos Financeiros

Preferencialmente, o impacto financeiro da ocorrência deverá ser mensurado e monitorado durante e após a situação de crise, incluindo gastos referente a implementação de ações para recuperação à situação de normalidade (pós-crise).

Sua classificação poderá ser feita seguindo a orientação da metodologia abaixo, caso seja aplicável, considerando o lucro líquido realizado do último ano do negócio afetado. Caso a situação de crise seja sistêmica, impactando mais negócios do grupo, considerar o lucro líquido da CPFL Energia orçado para o ano vigente como referência.

- Baixo: $\leq 3\%$
- Moderado: $>3\% \leq 5\%$
- Alto: $>5\%$


Observação: o lucro líquido foi determinado como uma referência por sua composição ser mais abrangente, considerando EBITDA (gestão operacional do negócio), resultado financeiro e depreciações.

6.4 Fluxograma de Avaliação da Ocorrência

Ao ocorrer uma ocorrência a área de negócio afetada deverá avaliar o impacto em seus processos críticos e, paralelamente, o gestor responsável, denominado Executivo da área de crise, deverá comunicar o facilitador da crise – Diretor de Comunicação Empresarial (IC). A comunicação deverá ser feita pelo meio mais assertivo e eficaz disponível no momento e-mail: crise@cpfl.com.br e/ou (19) 99266-3791 e (19) 97166-5197.

Após ser informado, o Facilitador da Crise irá comunicar e/ou reunir, o time de avaliação inicial do Grupo de Crise – Diretor de Sustentabilidade, Diretor de Relações com Investidores, Diretor Jurídico, Diretor de RH Estratégico, Diretor de Auditoria, Riscos, Compliance e DPO, Diretor de Infraestrutura, Executivo da área de crise e Secretário de crise, ou suplentes previamente determinados.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 16 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

Toda ocorrência deverá ser avaliada e o questionário, contido no item “8 Anexos - Tabela 8.2 – Checklist de Avaliação de Ocorrência” deste documento, deverá ser respondido. O time de avaliação inicial irá analisar o cenário e definir a criticidade do evento de acordo com as classificações especificadas neste documento – pré-crise e crises de nível I, II ou III.

6.4.1 Crise

Toda ocorrência classificada como crise, deverá ter sua gravidade avaliada e determinada para que o tratamento seja aplicado corretamente.

Nível I e II

A situação deve ser gerida operacionalmente pelo executivo da área de crise que acompanhará as ações em implementação e divulgará lições aprendidas e, se necessário, poderá acionar o seu PCN. O Facilitador da crise deverá, (i) se necessário, reportar periodicamente o status da situação ao time estratégico, (ii) definir e convocar time de apoio, caso necessário, e (iii) tomar decisão sobre encerramento da crise. Em caso de necessidade, o reporte ao Conselho deverá ser feito pelo VP-I e/ou CEO.

Nível III


Para as crises de nível III, o Facilitador da Crise deverá acionar o Time Estratégico, o qual fará a gestão estratégica da situação, avaliará a necessidade de reportar a situação ao Conselho de Administração, definirá o Líder da Crise e decidirá quando encerrar o Grupo de Crise. Neste caso, o reporte ao Conselho deverá ser feito pelo VP-I e/ou CEO. O Plano de Continuidade de Negócio deve ser acionado pelo Líder da Crise, que, desenvolverá e implementará ações específicas. O Executivo da área de crise apoiará a implementação das ações específicas para tratamento da crise.

O Líder da Crise, em conjunto com o Executivo da área de crise, deverá reportar periodicamente o status das ações ao Facilitador da Crise. Este último reportará o status da crise ao Time Estratégico e implementará ações específicas de comunicação.

7. CONTROLE DE REGISTROS

Identificação	Armazenamento e Preservação	Proteção (acesso)	Recuperação e uso	Retenção	Disposição
Relatórios mensais de Crise	Diretório na Rede: \\pfl-cps-file\IC Atualizacao\Gest	Pasta restrita aos colaboradores da IC	Mensal	5 anos	Arquivar ou deletar

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 17 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise


	ão\Gestao de Crise				
Ata das reuniões do grupo permanente de crise	Diretório na Rede: \\pfl-cps-file\IC Atualizacao\Gestão\Gestao de Crise	Pasta restrita aos colaboradores da IC	Mensal	5 anos	Arquivar ou deletar
Check lists preenchidos	Diretório na Rede: \\pfl-cps-file\IC Atualizacao\Gestão\Gestao de Crise	Pasta restrita aos colaboradores da IC	Mensal	5 anos	Arquivar ou deletar
Check lists preenchidos	Sistema Cortex - https://cpfl.cortex-intelligence.com/	Somente pessoas autorizadas da IC	Mensal	5 anos	Arquivar ou deletar

8. ANEXOS

8.1 Tabela 1 – Macrorregiões das Distribuidoras

CPFL PAULISTA	CPFL PIRATININGA	RGE	SANTA CRUZ
Campinas	Sorocaba	Caxias do Sul	Avaré
Ribeirão Preto	Santos	Gravataí	Piraju
São José do Rio Preto	Praia Grande	Passo Fundo	Ourinhos
Piracicaba	Jundiaí	Bento Gonçalves	Santa Cruz do Rio Pardo
Bauru	São Vicente	Cachoeirinha	Jaguariúna
Franca	Indaiatuba	Erechim	São José do Rio Pardo
São Carlos		Santo Ângelo	Itapetininga
Araraquara		Canoas	
Sumaré		Santa Maria	
		Novo Hamburgo	
		São Leopoldo	
		Santa Cruz do Sul	
		Sapucaia do Sul	
		Uruguaiana	
		Santana do Livramento	
		Cachoeira do Sul	
		Sapiranga	


N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 18 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

		Esteio	
		Alegrete	
		Venâncio Aires	


8.2 Checklist de Avaliação da Ocorrência

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 19 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

CHECKLIST DE AVALIAÇÃO DA OCORRÊNCIA	
Data:	
Ocorrência identificada:	
Área proponente:	
Nome do Plano de Continuidade de Negócios (PCN), se possuir:	
Perguntas:	
Há vítimas fatais – funcionários, terceiros ou clientes?	() Sim () Não
Há prejuízos maiores que R\$ 20 milhões de reais?	() Sim () Não
Traz alguma anormalidade aos indicadores de qualidade de serviço da distribuidora envolvida?	() Sim () Não
Há sentença transitada em julgado que compromete a continuidade dos serviços ou condenação de colaborador no desempenho das suas atividades profissionais?	() Sim () Não
Há ação comprovada de colaborador (es) da empresa visando benefícios, através da corrupção de autoridades, órgãos governamentais e/ou políticos?	() Sim () Não
Há mais de 10% de aumento no volume médio das manifestações de clientes diferentes da distribuidora em questão?	() Sim () Não
Há mais de 5 manifestações negativas sobre o mesmo tema na grande imprensa, incluindo online (veículos como Valor Econômico, Folha de S. Paulo, Exame, Zero Hora)?	() Sim () Não
Há mais de 20 manifestações negativas sobre o mesmo tema na imprensa regional, incluindo online (veículos como EPTV, CBN, Grupo Tribuna, O Liberal)?	() Sim () Não
Há mais de 50 manifestações (posts, comentários negativos e compartilhamentos) sobre o mesmo tema em redes sociais?	() Sim () Não
Trata-se de um ponto sensível listado no documento Gestão de Crise, que pode impactar a reputação ou a continuidade do negócio do Grupo (gravidade ALTA, MÉDIA ou BAIXA)?	() Sim () Não
Conclusão: Caso uma das perguntas tenha como resposta "sim", a situação deverá ser classificada como crise. Caso contrário, poderá ser uma situação de pré-crise.	

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 20 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------


 <p>Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

() Crise () Pré-crise

8.3 Tipos de Crise


Categoria	Tipos de Crise	Nível	Exemplos
Desastres Naturais	Chuvas ininterruptas	2	<p>Prejuízo da operação da distribuição de energia elétrica e demais processos da companhia devido a chuvas fortes, interrupção de acesso as instalações físicas e ativos de distribuição por enchentes e/ou danos nas edificações industriais devido a ventanias ou ciclones.</p> <p>Qualquer situação que tenha como vítima de um desastre natural um funcionário da ou prestador de serviço trabalhando nos estabelecimentos da empresa.</p>
	Enchentes	3	
	Furacão/tornado	3	
	Fechamento de estradas	2	
	Vendavais/Ciclone	2	
	Catástrofes naturais	3	
Ambiental	Contaminação ao meio ambiente	2	<p>Vazamento de óleo de transformadores que possa afetar a saúde de funcionários, vazamento de óleo que possa ser prejudicial ao meio ambiente ou comunidades do entorno, vazamento de óleo no transporte do combustível para termelétricas.</p> <p>Denúncia sobre fumaça ou ruídos vindos das unidades de geração termelétrica, Denúncia de contaminação dos rios e afluentes a jusantes de reservatórios, Mortandade de peixes, Mudanças do clima na região dos reservatórios, Diminuição/alteração da fauna e da flora nas regiões próximas aos projetos de geração, Elevação das emissões de CO2.</p> <p>Problemas de aprovação de projetos em execução (obras), Problemas contratuais e descumprimento de legislação ambiental por parte de parceiros prestadoras de serviços em obras, Problemas críticos com órgãos ambientais por cortes de árvores em</p>
	Danos ao meio ambiente	2	
	Rompimento de barragens	3	
	Denúncias relacionadas à legislação ambiental	2	
	Alvará Corpo de Bombeiros / Licença Sanitária / Licenças Ambientais	2	

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 21 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise


			<p>áreas urbanas, Descumprimento das condicionantes ambientais estabelecidas nas licenças ambientais.</p> <p>Falta do documento ou fora da vigência, pode acarretar paralização das atividades e multa. Cassação ou não da liberação de licença ambiental.</p>
Segurança e Saúde – Ocorrências com pessoas	Acidente proveniente do consumo excessivo de álcool	2	Funcionário alcoolizado durante ou fora de seu horário de trabalho envolvido em acidente com vítima.
	Acidente de trabalho com vítima (interno e externo)	2	Acidente de trabalho grave com lesão incapacitante ou fatalidade (funcionários e terceiros).
	Impacto na saúde coletiva com vítima (s)	2	Envolvendo (i) número relevante de doenças ocupacionais (problemas ergonômicos), (ii) Intoxicação alimentar no restaurante da empresa;
	Impacto na saúde coletiva com vítima (s)	3	Pandemia e outros casos de doenças contagiosas.
	Colisões graves entre carro, carretas ou motos.	2	Colisão grave entre veículos da frota própria ou terceira com logo Empresa ou de seus produtos com danos materiais, pessoais ou danos ao meio ambiente.
Infraestrutura	Problemas com energia elétrica ou TI	3	Quebra ou indisponibilidade de equipamentos que geram interrupção dos serviços gerais de TI, Telecomunicações e/ou energia elétrica com impacto na rotina dos processos e funcionários.
	Interrupção de processos críticos (ex: data center, call center, operação do sistema elétrico de distribuição) <i>(A depender do ocorrido, poderá ser nível 3)</i>	2	Site oficial e/ou página de redes sociais fora do ar por tempo indeterminado, Queda do canal online de atendimento aos clientes por

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 22 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------


 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento	
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES	
	Título do Documento: Gestão de Crise	

	Falhas no sistema elétrico	3	tempo indeterminado, Postagem de conteúdo difamatório, inverídico e/ou discriminatório, Forte ameaça ou riscos à continuidade.
	Problemas com equipamentos críticos	2	
	Greves	2	Interrupção por problemas nas linhas das transmissoras, Blecautes provocados por problemas na geração, considerando: Interrupção total que afete por mais de 1 hora os clientes em grandes centros urbanos, atingindo menos que 10% do total de clientes da região, Interrupção total em pequenos municípios por mais de 5 horas, Interrupção total por mais de 8 horas na zona rural, Interrupção de energia em hospitais ou demais órgãos de Saúde e serviços públicos essenciais.
Funcionários/ Terceiros	Reinvidicação de sindicatos	2	Paralisação e greves, ações coletivas de trabalho, demissões coletivas, acometendo as unidades de geração, distribuição ou corporativo; Greve de prestadores de serviços.
	Demissões em massa	2	
	Conduta antiética	2	
	Assédio moral e/ou sexual	2	Funcionários, clientes ou fornecedores que não seguem o padrão de ética estabelecido ou exercem atos irregulares em benefício próprio ou da companhia: assédio moral e/ou sexual, suborno, intimidação, extorsão, corrupção ou abuso de poder.
	Intimidação	2	
	Abuso de poder	2	Violência física de alta gravidade praticada ou sofrida por algum funcionário, ocorrida dentro das dependências da empresa.
	Movimentos organizados de entidades	2	
Relacionamento com comunidade	Acidentes em projetos da comunidade	3	Desgaste de relacionamento junto a comunidades, entidades de classe ou ONGs. Invasão de terras. Acidentes com pessoas participantes dos projetos apoiados pela empresa.
	Invasão de propriedades da empresa	2	

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 23 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------


 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento	
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES	
	Título do Documento: Gestão de Crise	

	Ações ocorridas dentro de projetos sociais apoiados pela empresa, mas gerados por fatores externos (brigas de comunidades, envolvimento policial na região)	3			
	Incidentes de atendimento no call center	1			
Relacionamento com cliente	Reclamação intensa via órgãos de defesa do consumidor	2	Maus tratos a clientes ou demora no atendimento, seguido de ação individual relevante contra a empresa e ou notificação da empresa por órgãos reguladores.		
	Falhas no sistema comercial	1	Crescimento exponencial de queixas na Central de Relacionamento com o Consumidor, Aumento de casos na Fundação Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor (PROCON).		
	Descumprimento ou rompimento de contrato (fornecedor crítico ou exclusivo)	3	Falhas de Faturamento, Negativação Indevida, Extravios, Falhas de processamento de dados de consumo de clientes, Cortes indevidos por inadimplência, Incidentes de leitura de consumo nos clientes		
Fornecedores/ Clientes	Paralisação no fornecimento de insumos, materiais e serviços	3	Iniciada por descumprimento ou rompimentos de contratos, paralisação no fornecimento de insumos, materiais e serviços.		
	Problemas fiscais e	2			
N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 24 de 57

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento	
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES	
	Título do Documento: Gestão de Crise	


	tributários		
Finanças	Multas	2	Problemas com tributação, interpretação errônea da legislação fiscal, cargas paradas por falta de documento fiscal.
	Problemas no registro das informações financeiras e contábeis	2	
	Falência da empresa ou de algum de seus negócios	3	Distorções no registro das informações financeiras e contábeis (incompletas, imprecisas, inválidas ou sem restrição de acesso).
	Atos ilícitos (A depender do ocorrido, poderá ser nível 3)	2	Falência da empresa ou de um de seus negócios por questões financeiras ou qualquer outro motivo.
	Abalo na reputação de alta direção – escândalos envolvendo funcionários	3	Qualquer crime ou ato ilegal contra a empresa: corrupção, aprovações fraudulentas, falsificações, roubos de ativos de giro, comodatos e desvios de produtos em benefício próprio.
Institucional	Perda de alta direção (demissão ou falecimento)	2	Perda inesperada de diretor ou executivo, divulgação indevida de informação sigilosa, tentativa de extorsão por parte de fornecedor, consumidor ou poder público, comportamento inadequado de empregado, degradação da reputação e imagem da companhia perante seus clientes, funcionários, fornecedores, órgãos reguladores e investidores. Comprometimento de ações web, como sites, promoções.
	Vazamento de informações relevantes/críticas	3	
	Crítica de consumidores e órgãos reguladores às empresas do grupo	2	
	Envolvimento com pessoas ou empresas de reputação duvidosa ou com envolvimento político e práticas contrárias às adotadas pela empresa	3	

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 25 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento		
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES		
	Título do Documento: Gestão de Crise		


	Comportamento (atitudes) inadequado de parceiros ou fornecedores	2	
	Indisposição pública (governo e mídia)	3	
	Questões envolvendo campanhas publicitárias (reclamação de consumidor ou órgãos reguladores por anúncios ou comunicação veiculada)	2	
	Patrocínios – apoio ou parceria às marcas e/ou pessoas que impactam a imagem das marcas da Empresa com repercussão externa	1	
	Eventos – licenças e alvarás para funcionamento do evento, estrutura do local. Quando estes ganham repercussão externa.	1	
	Eventos – acidentes envolvendo público presente nos eventos proprietários ou patrocinados pelas empresas do grupo.	2	
	Invasão nas instalações	2	
Segurança –	Sequestro planejado	3	Invasão seguida de latrocínio, sequestro e

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 26 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento	
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES	
	Título do Documento: Gestão de Crise	

patrimônio e pessoas	Assassinato	3	cárcere privado de funcionários, sequestro ou assassinato de funcionários, ameaça de bomba ou incêndio nas instalações da empresa com ou sem vítima. Sequestro relâmpago de executivos, sequestro e cárcere privado de executivos, acidente de helicóptero/veículos terrestres com executivos, falecimento por morte natural dos executivos.
	Falecimento, crime, violência ou ameaça à segurança pessoal dos executivos	3	
	Incêndio	3	
	Ameaça de bomba	2	
	Fiscalização de órgãos reguladores com possibilidade de paralização da operação. Passível também de fiscalização por órgão ambiental e MTE - Ministério do Trabalho e Emprego	3	
Regulatórios	Sanções sobre a qualidade de serviço	2	
	Reclamações e/ou ações judiciais promovidas por concorrente Ministério Público e/ou órgãos governamentais.	1	Piora abrupta nos indicadores de continuidade DEC e FEC das distribuidoras do Grupo, Denúncia de irregularidades pela Aneel em fiscalizações (equipamentos sucateados), Erro na apuração do DEC e FEC.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 27 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

8.4 Crisis Paper

É crise ou não é crise?

PARA ENTENDER SE O FATO OCORRIDO É UMA CRISE OU TRATA-SE APENAS DE UM INCIDENTE, RESPONDA AS 3 PERGUNTAS ABAIXO:

- Pode causar danos negativos à reputação da Companhia?
- Coloca em risco a continuidade dos negócios, com impactos operacionais e/ou financeiros?
- Prejudica o relacionamento da empresa com algum público como a comunidade, os acionistas, o poder público, os clientes, a imprensa, em mídias sociais, entre outros?

Respondeu sim para uma ou mais? Atenção, podemos estar diante de uma crise.

QUAIS AS SITUAÇÕES POTENCIAIS DE CRISE NA CPFL ENERGIA?

- **Desastres naturais:** chuvas fortes e ininterruptas, catástrofes naturais, entre outros.
- **Acidentes ambientais:** impactos na fauna e flora, contaminação, rompimento de barragens, entre outros.
- **Segurança e saúde:** acidentes de trabalho com vítima, colisões graves, entre outros.
- **Segurança patrimonial:** invasão às instalações, incêndios, entre outros.
- **Institucional:** abalo na reputação de alta direção, vazamento de informações relevantes, entre outros.
- **Relacionamento com o cliente/fornecedor/comunidade:** movimentos organizados de entidades, acidentes em projetos da comunidade, invasão de propriedade da empresa, incidentes de atendimento no call center, reclamação intensa via órgãos de defesa do consumidor, entre outros.
- **Finanças:** problemas fiscais e tributários, multas, falência da empresa ou negócios, entre outros.
- **Funcionários/terceiros:** greves, manifestações, casos públicos de assédio, demissões em massa, descumprimento ao código de conduta, entre outros.
- **Infraestrutura e segurança da informação:** ataques cibernéticos, problemas com fornecimento de energia elétrica, entre outros.
- **Regulatório:** fiscalização de órgãos reguladores com possibilidade de paralisação da operação, punições pela violação de uma lei sobre qualidade de serviço, entre outros.

Esses são alguns exemplos, na dúvida, entre em contato com os canais abaixo.

O QUE FAZER EM UMA CRISE?

Acionar imediatamente a Área de Comunicação Corporativa por meio dos canais:

E-mail: crise@cpfl.com.br


Telefones:
(19) 3756-7152 / 8456 / 6037
(19) 99266-3791

A governança de crise da CPFL é apoiada pelo documento "Gestão de Crise", disponível na intranet, sob número 17922.

Orientamos para que todas as áreas tenham seu plano de continuidade de negócio (PCN) e o mantenha atualizado, para que os impactos, num momento de crise, sejam minimizados.

9. REGISTRO DE ALTERAÇÕES

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 28 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise


9.1. Colaboradores

Empresa	Área	Nome
CPFL Paulista	IC – Comunicação Empresarial	Danielly Herobetta
CPFL Renováveis	IC – Comunicação Empresarial	Gabriela Infanger
CPFL Paulista	IC – Comunicação Empresarial	Daniela Coutinho
CPFL Energia	IC – Comunicação Empresarial	Gustavo Gachineiro

9.2. Alterações

Versão Anterior	Data da Versão Anterior	Alterações em relação à Versão Anterior
Não Aplicável	Não Aplicável	Documento em versão inicial.
1.0	07/10/2019	<p>Linha com informações principais acrescentadas no início do documento.</p> <p>5.1 No fluxograma alteramos a descrição do cargo do diretor de comunicação e relações institucionais.</p> <p>5.3.1.2 Em Vice-Presidente Jurídico e de Relações Institucionais acrescentamos quem assume em caso de ausência.</p> <p>6.3.2 Acrescentamos, ao final do parágrafo de crise gravidade alta, que no caso de ataques cibernéticos, o CEO definirá os participantes do grupo de crise.</p> <p>6.3.2 Acrescentamos, ao final do parágrafo de crise gravidade média, quem será envolvido em casos de crises com essa intensidade.</p> <p>6.3.2 Acrescentamos, ao final do parágrafo de crise gravidade baixa, quem será envolvido em casos de crises com essa intensidade.</p> <p>8.3 Tipos de Crise, em Segurança e Saúde – Ocorrências com pessoas - Impacto na saúde coletiva com vítima (s) acrescentamos pandemia como crise nível III.</p> <p>8.3 Tipos de Crise, em Segurança – Patrimônio e Pessoas, invasão baixou de nível III para nível II.</p> <p>8.3 Tipos de Crise, em desastres naturais - vendavais e ciclones, baixou de nível III para nível II.</p>

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 29 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

English version

In a crisis situation, contact the Communication Department by the most assertive and effective means at hand: e-mail: crise@cpfl.com.br and/or telephone numbers +55 (19) 99266-3791 (ICCC Manager) and +55 (19) 97166-5197 (IC Director). Are you unsure if the situation is a crisis? Refer to Annex 8.4 - Crisis Paper

Summary

1.	GOAL.....	30
2.	SCOPE OF APPLICATION	30
3.	DEFINITIONS.....	31
4.	REFERENCE DOCUMENTS	32
5.	RESPONSIBILITIES.....	32
6.	BASIC RULES.....	40
7.	CONTROL OF RECORDS	46
8.	ANNEXES	46
9.	REGISTRY OF ALTERATIONS	56

1. GOAL

The goal of this document is to establish and regulate the main crisis management guidelines, including the activation of the Crisis Group, the roles and responsibilities of the parties involved, as well as the evaluation of the incident and classification of its severity level.


2. SCOPE OF APPLICATION

2.1 Company

This document is applicable to CPFL Energia S.A. ("CPFL Energia" or "Company") and shall be adopted by its directly controlled companies.

For indirectly controlled companies, the Management Regulation is a reference for best practices and the decision on its application will be made through voting, observing the rules of the respective corporate documents.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 30 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

2.2 Areas

All areas of the Company must be aware of this document.

3. DEFINITIONS

3.1 Incident/Occurrence

An event that occurs unexpectedly, but is not detrimental to the Company's standard activities or reputation.

3.2 Pre-Crisis

A pre-crisis refers to risk situations that have not yet occurred or to an incident that has happened and has not evolved but could potentially cause adverse operational, regulatory and/or financial impacts on the Company's standard activities, harm its reputation, and jeopardize its ability to continue business operations.

3.3 Crisis

A crisis is an event or set of events that suddenly disrupt the course of the Company's standard operations to varying degrees. These events may put CPFL Energia's reputation at risk, jeopardize business continuity due to operational, regulatory, and/or financial impacts, and/or harm the company's relationships, image, and reputation with its stakeholders (including its employees, community, shareholders, government, clients, press, and regulatory agencies).

3.4 Crisis Area Executive

Manager, preferably in a director position, responsible for the business area affected by the crisis situation.

3.5 Crisis Governance


Guidelines for activating the Crisis Group for decision-making and implementation of strategic and operational actions.

3.6 Crisis Group

Team in charge of periodic discussions on the theme and pre-crisis situations, as well as the initial analysis of the crisis and severity classification (pre-crisis and levels I, II or III), and which acts as a facilitator of strategic and operational initiatives for the resolution of the crisis.

3.7 Crisis Facilitator

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 31 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

Crisis manager, from an operational and reputational point of view, represented by the Director of Corporate Communication - IC, responsible for managing the Crisis Group and the teams involved.

3.8 Initial Assessment Team (Crisis Group)

A multidisciplinary team created to assess the incident and identify its severity level, classifying it as a pre-crisis or crisis.

3.9 Business Continuity Plan (BCP)

Documented procedures that guide the Company in responding, recovering, resuming and restoring the operation following interruptions. This covers resources, services and activities necessary to ensure the continuity of vital parts of the impacted processes. The crisis area Executive is the one who should activate the BCP when necessary.

3.10 Crisis Room

A physical or online space reserved for the concentration of people and activities strictly focused on the contingencies of the impacts caused by the crisis.

4. REFERENCE DOCUMENTS

There are no reference or supplementary documents to this one.

5. RESPONSIBILITIES


5.1 Crisis Group

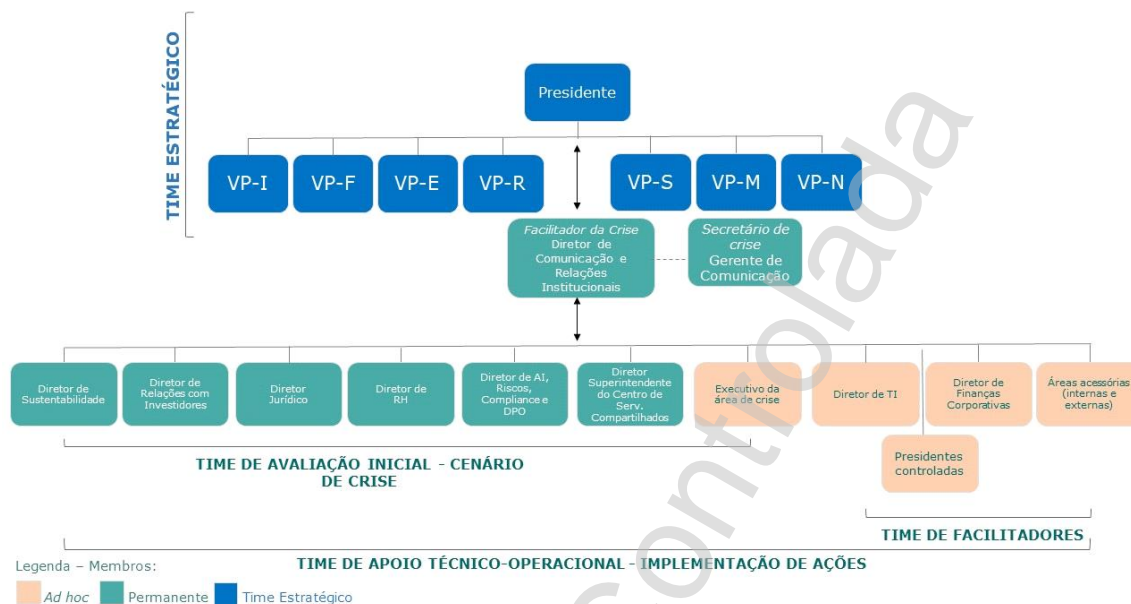
It is responsible for assessing abnormal events ("occurrences"), monitoring risk factors, and managing the actions addressed to crisis situations. It consists of both permanent and *ad hoc* members that make up the strategic and technical-operational support teams. The *ad hoc* members as well as from other ancillary areas may be promptly mobilized to join the Group, according to the nature and criticality of the event.

After the members are defined, the situation will be monitored and actions will be managed with the goal of bringing the situation back to normal.

The group structure is as follows:

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 32 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise



5.2 General attributions


5.2.1 Strategic Team

- Team in charge of strategically managing the crisis situation (particularly at level III), naming the Crisis Leader and closing the Crisis Group.
- Highest decision-making authority during the crisis.
- Reports information to the Group's Board of Directors when necessary.
- Provides advice on decision-making to the Crisis Leader and Crisis Facilitator
- Team responsible for deactivating the Crisis Group and declaring the official end of the crisis.

5.2.2 Technical-Operational Support Team

- Composed of two member categories: (i) those who assess the situation to determine whether a crisis or incident event has occurred; and (ii) those who serve as facilitators for the resolution of the situation.
- Team responsible for the execution of operational actions during a crisis in accordance with the guidelines of the Strategic Team members and the procedures outlined in the Crisis Management normative documents.
- Reports to the Strategic Team on the evolution of the crisis and the measures taken.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 33 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Suggests the participation of expert members (internal or external).
- Operates in crisis management from a legal, operational, human resources, financial, logistical, and reputational standpoint.
- Monitors the crisis in the press and social media and updates the Strategic Team on its effects, the general public's perceptions of the fact, and the measures taken.
- Promotes agility in the procurement of materials and services for crisis management.
- Updates records of the crisis, contacts received, and the latest accurate information.
- Participates in the creation of communication material (press releases, Q&As, key messages), determining the control process of the information requests and answers about the crisis.
- Assesses the crisis' financial impacts on the operation.
- Requests and submits for approval decisions on spending and financial resources needed during the crisis.
- Prepares a final report describing the crisis, step-by-step process, the lessons learned (successes and mistakes) for reporting to the Crisis Group members, and recommendations for improvements in the Business Continuity Plans.
- Makes a list of substitute members apt to fill in for absent members.

5.3 Members' Responsibilities

5.3.1 Strategic Team


5.3.1.1 Chief Executive Officer (CEO)

- Serves as a strategic advisor to the Crisis Group for decision-making.
- The company's highest authority, who must be aware of the case and kept up to date at every stage.
- Serves as advisor for the most critical issues related to crisis management.
- Appoints, together with other advisors, the Crisis Leader.
- Deactivates the Crisis Group and has the final say on the crisis management process, in accordance with the other advisors.

5.3.1.2 Vice President Legal and Institutional Relations

- Serves as legal and institutional relations advisor.
- Provides technical guidance on legal and juridical implications.
- Appoints, together with the other advisors, the Crisis Leader.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 34 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Provides a report to the Board of Directors in level III crises when necessary.
- Responsible for the crisis or delegating this role in the event that the Crisis Facilitator (Director of Communication and Institutional Relations) is absent.

5.3.1.3 Crisis Area Vice President

- Serves as an advisor of the business area or central theme of the crisis.
- Serves as the Vice President of the company in which the crisis took place.
- As the highest authority in the area where the crisis occurred, he offers the Group advice on the decision-making process and notes the implications for the business area.
- Guides and gives the Crisis Leader independence to make decisions along with the other Group members.
- This official is a key element for the connection between the crisis and the business area.
- Defines, together with the other members, the Crisis Leader.


5.3.1.4 Other Members of the Strategic Team

- They support the CEO, serving as strategic advisors for the Group's decision-making.
- They play consulting and deliberative roles in the crisis management process.
- They guide the Crisis Leader and the Crisis Facilitator in their decision-making.
- They participate in the selection of the Crisis Leader.

5.3.1.5 Crisis Facilitator (Director of Communication and Institutional Relations)

- The crisis facilitator (from an operational and reputational point of view), is a central element for the alignment of information, a decision-maker and implementer of the Crisis Group's decisions.
- The executive of the Communication and Institutional Relations Department, preferably a director, with systemic and stakeholder management vision.
- Permanent member of the Crisis Group.
- Shares contributions about the implications from the perspective of institutional relations.
- Updates the Strategic Team on the progress of the situation and the actions taken.
- Manages information, content, and communication with stakeholders.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 35 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise


- Defines the strategy for communication with the press and governments, class entities and associations, and ensures that all external communications have been executed.
- Monitors the crisis in the press and social media and keeps the Group informed about the effects, the general public's perceptions of the fact, and the measures taken.
- Approves positioning and communication material (press releases, Q&As, key messages), deciding how to handle requests for information and answers regarding the crisis.
- Implements and guides the information reproduced by the call center and ombudsman, together with the Commercial Director.
- Manages the internal communication demands with staff members (aligned with the stance on the crisis when dealing with other audiences), ensuring that it is disseminated quickly and appropriately.
- Aligns internal communication strategies with the Human Resources Director.
- Identifies appropriate interlocutors (CPFL executives) for each target audience and may either be the spokesperson for the crisis situation or choose one, if necessary.
- Suggests the participation of expert members (internal or external), after evaluating the type of event and its impacts.
- In the absence of the Communication and Institutional Relations Director, the VPI must fill the post of crisis facilitator or name another manager for the position.

5.3.2 Operational-Technical Support Team - Initial Incident Assessment

5.3.2.1 Crisis Area Executive

- Serves as a crisis specialist.
- Participates in the execution of the Business Continuity Plan (BCP).
- Brings together and keeps in touch with the direct sources of information on the crisis.
- Contributes technical expertise to minimize the impacts of the incident and helps establish accurate communication about the facts of the crisis.
- Participates in routine evaluations of the effectiveness of the Business Continuity Plans, assesses the need to implement corrective measures, and reports the results to the Audit, Risks, Compliance and Data Protection Department.
- A person in a leadership position, preferably a director, who is directly connected to the incident and the team working on it, will take on this responsibility.
- Must name two alternates apt to replace the crisis area executive in the event of an absence.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 36 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

5.3.2.2 Crisis Leader

- Serves as a specialist in the subject of the crisis.
- Manages the crisis' operational aspects.
- Brings together and keeps in touch with the direct sources of information about the crisis.
- A person in a leadership position, preferably a director, who is directly connected to the incident and the team working on it, will take on this role and be named by the strategic team.
- This person represents the link between the strategic team and the technical-operational team.


5.3.2.3 Legal Director

- Serves as the manager of the crisis' legal matters.
- Assesses the implications and developments of the case with stakeholders, estimating legal implications.
- Considers the risks produced by the incident based on their legal implications and potential developments.
- Advises and guides the Crisis Facilitator in all legal matters.
- Analyzes and endorses documentation and information prepared by the company for disclosure.
- Evaluates the possibility of future legal complaints arising from the event.
- Remains in touch with and advises the legal advisor at the site of the occurrence.
- Advises the local legal advisor on claims management and compensation for damage.
- Must name two alternates apt to replace the Legal Director in the event of an absence.

5.3.2.4 Strategic HR Director

- Supports the Crisis Facilitator in issues related to people management.
- Monitors the internal climate and proposes measures for improvement.
- Serves as a manager of the crisis issues involving people.
- Ensures adequate medical assistance to the victims (if any) and their families.
- Provides guidance to employees regarding working hours, meals, transportation and other people-related initiatives that may be necessary during a crisis situation.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 37 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 CPFL ENERGIA Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Defines the communication and interaction strategy with labor unions (aligned with the positioning on the crisis when dealing with the other audiences).
- Remains aligned and participates in the internal communication strategies defined by the Communication Director.
- Must name two alternates apt to replace the Strategic HR Director in case of an absence.

5.3.2.5 Director of Audit, Risks, Compliance and DPO


- Member in charge of following the technical-operational team in key actions developed for crisis management.
- Provides support and information to the report developed by the Crisis Group secretariat.
- Verifies that the Strategic Team and Technical-Operational Support Team members are adhering to the procedures established in the Crisis Management normative documents.
- Monitors the BCP implementation.
- Suggests improvements to the current BCP and/or the BCP development for a particular crisis situation.
- Recommends, if necessary, the execution of specific works to be developed by the Audit, Risks, Compliance and DPO Department.
- Participates in the efficacy evaluations of the current Business Continuity Plans and suggests necessary adjustments to the business area director.
- Must name two alternates apt to replace the representative of the Audit, Risks, Compliance and DPO Department in the event of an absence.

5.3.3 Operational-Technical Support Team – Situation-Resolution Facilitators

5.3.3.1 Corporate Finance Director

- In times of crisis, this person assumes the role of manager in charge of all financial matters and cash management.
- Assesses the need to call on the Planning and Control Director to make budget resources feasible and analyze the financial impacts of the crisis, preparing scenarios that help in the decision-making process and assessing the potential losses resulting from the crisis.
- Approves spending decisions and makes the necessary financial resources available during the crisis.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 38 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Must name two alternates apt to replace the Corporate Finance Director in the event of an absence.

5.3.3.2 Superintendent Director of Shared Services Center

- Ensures that all resources necessary for crisis management are available.
- Provides operational/logistical support to the Strategic Team and Technical-Operational Support Team members.
- Ensures agility in the procurement of materials and services and/or hiring suppliers for crisis management.
- Centralizes the Crisis Group's demands for the feasibility of infrastructure initiatives.
- Coordinates the actions of the logistical support members.
- Must name two alternates apt to replace the Superintendent Director of the Shared Services Center in the event of an absence.


5.3.3.3 Information Technology Director

- Ensures the availability of all IT infrastructure resources required for crisis management.
- Provides technical support to the crisis room.
- Ensures agility in the distribution of resources (e.g. laptops) and remote accesses (e.g. VPNs) in line with the crisis management needs.
- Centralizes the Crisis Group's IT demands to enable actions.
- Manages the 8002 service channel according to the needs of the crisis situation.
- Must name two alternates apt to replace the IT Director in the event of an absence.

5.3.3.4 Crisis Secretary

- Member in charge of following the Crisis Group.
- Holds the position of Communications Manager at the Corporate Communications and Institutional Relations Department.
- Named by the Crisis Facilitator.
- Supports the Crisis Facilitator in information management.
- Verifies that the Strategic Team and the Technical-Operational Support Team members adhere to the procedures established in the Crisis Management normative documents.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 39 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 CPFL ENERGIA Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICC-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

- Records all the actions developed in the Crisis Group.
- Updates all crisis records including status, internal and external contacts, lessons learned and next course of action.
- Prepares and shares periodic reports on the crisis situation to the Crisis Group, including the main actions developed, situation status and the next course of action.
- Prepares and shares quarterly reports to the Crisis Group.

5.3.3.5 Other Ancillary Areas - Internal

- They are convened by the Crisis Facilitator depending on the crisis type and according to the need.
- They play advisory roles on crisis management matters, contributing specific knowledge.

5.3.3.6 Other Ancillary Areas – External Advisors

- They are convened by the Crisis Facilitator depending on the crisis type and according to the need.
- They serve as External Advisors on the matter.
- They provide the Crisis Group with specialized expertise on crisis-related topics.
- They provide information and enable a deeper understanding of the implications of the crisis' central topic.
- They help clarify critical aspects of the crisis, aiming at the appropriate stance when dealing with public opinion.
- They may be market advisors, analysts, health, sustainability, and security professionals, among others.


6. BASIC RULES

6.1 Periodic Assessment of Risk Factors

The Crisis Group must meet periodically, preferably every three months — date, time and place to be defined in the invitation sent by the Communication Department, to assess the risk factors that could eventually characterize a pre-crisis situation and, if not properly addressed, may evolve into crisis situations (levels I, II or III).

These risk factors, depending on the risk classification in force, may be classified as a "pre-crisis" situation, requiring monitoring and, if necessary, preventive measures. An

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 40 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

"Incident Assessment Checklist" for each mapped risk factor must be completed by the Communication area, in collaboration with the manager of the area that identified the risk factor, or a Crisis Group member, and presented at the group's periodic meeting.

These risk factors will be identified through periodic monitoring of relevant issues, of a non-exhaustive nature, carried out by the following areas, through the activities, but not limited to them:

I. Audit, Risks, Compliance and Data Protection Officer (DPO) Department:

- Risk classification based on the Corporate Risk Map.
- Monitoring of trends that may impact businesses.
- Notes contained in Audit Reports.
- Compliance risk analysis.
- Results of Internal Controls tests.
- Reporting and monitoring of the incident after its classification as a risk.

II. Corporate Communication Department:

- News clipping.
- Reports from news analytics tools.
- Reporting and monitoring of the incident after its classification as a pre-crisis/crisis.

III. Environment and Sustainability Department:

- Sustainability Platform Indicators.

IV. Business Area Directors:

- History of incidents.
- Assessment of incidents through completion (in collaboration with the Communication team) of the "Incident Assessment Checklist."


6.1.1 Pre-Crisis

If the situation is classified as a pre-crisis, the manager of the affected business and/or corporate area must manage the situation and monitor its evolution. The Crisis Group must be informed should the situation remain stable or return to normalcy.

If the monitoring of the event indicates a deterioration of the situation, the Crisis Facilitator must be informed and the initial assessment team must be convened to perform a new assessment of the scenario and verify if the situation evolved into a crisis.

6.2 Incident Evaluation

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 41 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

The first step to managing the incident is to classify its nature and, if considered to be a crisis, its severity level. In other words, to understand the intensity with which the consequences and repercussions of the facts may affect the Company and its audiences.

To determine the severity level, the incident's characteristics are analyzed considering the impact on people, communities, the environment, the financial area, asset security, and operations of the Company.

For all cases, the impact of the incident on public opinion and stakeholders is also taken into account, including well-known communication outlets: newspapers, magazines, radio, television, internet portals, news agencies, blogs, social media and others.

The extent of the occurrence and its severity level must also be evaluated, considering the scope of the issue from the perspective of the geographical location. Due to the complexity of CPFL Energia's operations, emergencies or crises may have different scope levels.

The repercussions may be broken up into the scenarios below. If necessary, examples of the operation of the electricity distribution concession area may be used, if applicable, according to the observed incident magnitude.

- LOCAL

When the incident is restricted to smaller communities or the municipality where the operation unit/concession area is located. Example: in the concession area in São Paulo, at least one affected municipality with more than 90,000 consumers, (refer to Table 1 - Annex). In the concession area in Rio Grande do Sul, at least one affected municipality with more than 30,000 consumers (see 8 Annexes - Table 8.1 - Macroregions of distributors).

- REGIONAL

When it affects more than one location outside of the area of the municipality, reaching a larger region or state of operation/concession of CPFL. Example: 5% or more of a region's customers experience a power outage.

- NATIONAL


When it reaches society at a national level or CPFL's entire concession/operating area, through the publication of news in the press or social media.

- INTERNATIONAL

When the incident has an impact on one or more foreign countries.

The geographic aspect will be considered in the analysis of the Crisis Group - Initial Assessment Team, and may be decisive in the definition of strategies and channels to be used for communication with stakeholders, as well as for crisis management actions to be adopted by the Crisis Group.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 42 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

6.3 Incident Evaluation Criteria

The incident evaluation is fundamentally important in this process as it can classify the event as a pre-crisis or crisis, the latter of which requires a crisis level evaluation.

A pre-crisis is characterized by alert situations that do not constitute an established crisis yet but that call for the Crisis Group to monitor the situation's evolution. In these cases, the Strategic Team may become aware of it, according to the need identified by the Crisis Group. The areas involved may also be alerted, preserving the involvement of key people and preserving the situation disclosure, preventing it from reaching unnecessary proportions.

6.3.1 Step 1 – Incident Assessment Checklist

To support this analysis, and if a "crisis" or "pre-crisis" situation is identified, the "Incident Assessment Checklist" must be filled out, as shown in item "8 Annexes - Table 8.2."

The purpose of this form is to assess the nature and potential of the event, helping the Crisis Group - initial assessment team to classify the severity and determine the appropriate course of action in accordance with the crisis governance.

6.3.2 Step 2 – Severity Level Classification

The sensitive points listed below, non-exhaustive and merely referential, represent instances of occurrences and refer to the Company's performance in the generation, distribution, transmission, and commercialization businesses, as well as in the institutional area, considering its units and locations.


The main events that may impact the Company and, should they occur, may contribute to the development of a crisis situation that could affect its reputation and/or business continuity are represented. For further details on nature and criticality levels, please refer to the "Table of Crisis Types," available in item "8 Annexes - Table 8.3."

HIGH Severity = Level III

Situations that could have a high impact on reputation and/or business operation continuity, which call for immediate actions and, by the nature of the facts, have a widespread impact on the media and social networks.

It may be represented by events of significant magnitude that directly impact the performance of critical activities and stability of the Group, influencing its capacity to ensure the continuity of the operations of one or more businesses, leading to severe financial and reputational damage.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 43 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

Who will be involved? To handle these events, the participation of the Crisis Group's Strategic and Technical-Operational Teams is required as well as the implementation of the Business Continuity Plan (BCP) or mitigation action plan, by the crisis area Executive, if any. The guidance is that all areas have their BCPs and keep them updated and easily accessible to lessen the impacts during a moment of crisis.

In the case of cyber-attacks, the CEO will name the Crisis Group members.

MEDIUM Severity = Level II

Situations that represent potential damage to reputation and/or business continuity and deserve special attention. Depending on the evolution of the facts and the company's performance, they may get serious and reverberate in the press and social media.

It may be represented by events of regional/state magnitude with potential amplification and that require monitoring of the evolution of the situation and implementation of specific actions to ease the impacts on the Group's operation and reputation.

Who will be involved? The participation of the technical-operational team will be required to handle these events. When necessary, the strategic team should be involved.

LOW Severity = Level I

Situations with low impact on reputation and/or business operation continuity, but that still require monitoring. In the future, they may generate more serious and significant consequences for the company, but, for the time being, they have minor repercussions in operations and/or the press and social media.

Who will be involved? The participation of the technical-operational team will be necessary to handle these events. The strategic team must be involved when needed.

6.3.3 Financial Impacts

The financial impact of the incident should be preferably measured and monitored during and after the crisis situation, taking into account costs related to the implementation of actions for the recovery of the situation to normality (post-crisis).


Its classification may be done following the methodology below, if applicable, considering the net profit of the affected business operation from the previous year. In case the crisis situation is systemic, impacting more of the group's business activities, CPFL Energia's projected net income for the current year may be used as a reference.

7 Low: $\leq 3\%$

8 Moderate: $>3\% \leq 5\%$

9 High: $>5\%$

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 44 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 CPFL ENERGIA Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

Note: net income was determined as a reference because its composition is more comprehensive, considering EBITDA (operational business management), financial result, and depreciation.

6.4 Incident Assessment Flowchart

When an incident happens, the affected business area must assess the impact on its critical processes while, simultaneously, the manager in charge, known as the crisis area Executive, must inform the crisis facilitator – Director of Corporate Communication (IC). Communication must be made using the most assertive and effective means at hand. E-mail: crise@cpfl.com.br and/or telephone numbers +55 (19) 99266-3791 and +55 (19) 97166-5197.

After being informed, the Crisis Facilitator will contact and/or convene the initial assessment team of the Crisis Group — Sustainability Director, Investor Relations Director, Legal Director, Strategic HR Director, Audit, Risk, Compliance and DPO Director, Infrastructure Director, Crisis Area Executive and Crisis Secretary, or previously determined alternates.

All events must be evaluated and the questionnaire, contained in item "8 Annexes - Table 8.2 - Incident Assessment Checklist" of this document, must be answered. The initial assessment team will analyze the scenario and define the criticality of the occurrence according to the classifications specified in this document — pre-crisis and level I, II or III crises.

6.4.1 Crisis

An event classified as a crisis must have its severity level assessed and determined for the application of a suitable treatment.


Level I and II

The crisis area executive must take operational control of the occurrence, monitor the actions being implemented, disseminate lessons learned and, if necessary, may activate his/her BCP. The Crisis Facilitator must, (i) if necessary, periodically update the strategic team on the situation, (ii) define and convene a support team, if relevant, and (iii) make a decision on the crisis resolution. If needed, the report to the Board will be made by the VP-I and/or CEO.

Level III

For level III crises, the Crisis Facilitator must activate the Strategic Team, which will strategically manage the situation, assess the need to report the situation to the Board of Directors, name the Crisis Leader and decide when to close the Crisis Group. In this case, reporting to the Board should be done by the VP-I and/or the CEO.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 45 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

The Business Continuity Plan must be activated by the Crisis Leader, who will develop and implement specific actions. The crisis area Executive will support the implementation of the specific actions for handling the crisis.

The Crisis Leader, together with the crisis area Executive, must periodically update the Crisis Facilitator on the status of the actions. The latter will inform the Strategic Team of the crisis status and carry out specific communication actions.

7. CONTROL OF RECORDS


Identification	Storage and Preservation	Protection (access)	Recovery and use	Retention	Disposition
Monthly Crisis Reports	Network Directory: \\pfl-cps-file\IC Atualizacao\Gestão\Gestao de Crise	Folder restricted to IC staff	Monthly	5 years	Archive or delete
Minutes of permanent crisis group meetings	Network Directory: \\pfl-cps-file\IC Atualizacao\Gestão\Gestao de Crise	Folder restricted to IC staff	Monthly	5 years	Archive or delete
Completed checklists	Network Directory: \\pfl-cps-file\IC Atualizacao\Gestão\Gestao de Crise	Folder restricted to IC staff	Monthly	5 years	Archive or delete
Completed checklists	Cortex System - https://cpfl.cortex-intelligence.com/	Authorized IC people only	Monthly	5 years	Archive or delete

8. ANNEXES

8.1 Table 1 – Macrorregions of Distributors

CPFL PAULISTA	CPFL PIRATININGA	RGE	SANTA CRUZ
Campinas	Sorocaba	Caxias do Sul	Avaré


N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 46 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

Ribeirão Preto	Santos	Gravataí	Piraju
São José do Rio Preto	Praia Grande	Passo Fundo	Ourinhos
Piracicaba	Jundiaí	Bento Gonçalves	Santa Cruz do Rio Pardo
Bauru	São Vicente	Cachoeirinha	Jaguariúna
Franca	Indaiatuba	Erechim	São José do Rio Pardo
São Carlos		Santo Ângelo	Itapetininga
Araraquara		Canoas	
Sumaré		Santa Maria	
		Novo Hamburgo	
		São Leopoldo	
		Santa Cruz do Sul	
		Sapucaia do Sul	
		Uruguaiana	
		Santana do Livramento	
		Cachoeira do Sul	
		Sapiranga	
		Esteio	
		Alegrete	
		Venâncio Aires	

8.2 Incident Assessment Checklist

INCIDENT ASSESSMENT CHECKLIST					
Date:					
Incident identified:					
Applicant area:					
Name of the Business Continuity Plan (BCP), if any:					
Questions:					
Are there fatal victims - employees, third parties or customers? () Yes () No					
Do losses exceed BRL 20 million? () Yes () No					
Does it cause any abnormality in the service quality indicators of the distributor involved?					
N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 47 de 57


 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

() Yes () No
Is there a final ruling that jeopardizes the continuity of services or conviction of an employee in the performance of his/her professional activities? () Yes () No
Are there proven actions of the company's employee(s) seeking benefits through the corruption of authorities, government agencies and/or politicians? () Yes () No
Does the increase in the average volume of complaints by different customers of the distributor in question exceed 10%? () Yes () No
Are there more than five negative mentions of the same subject in the mainstream media, including online outlets (like Valor Econômico, Folha de S. Paulo, Exame, Zero Hora)? () Yes () No
Are there more than 20 negative mentions of the same theme in the local news, including online (such as EPTV, CBN, Grupo Tribuna, O Liberal)? () Yes () No
Are there more than 50 social media interactions (posts, negative comments, and shares) on the same topic? () Yes () No
Is this a sensitive point listed in the Crisis Management document that may impact the reputation or the continuity of the Group's business operations (HIGH, MEDIUM or LOW severity)? () Yes () No
Conclusion: If one of the questions is answered "yes," the situation must be classified as a crisis. Otherwise, it may be a pre-crisis situation. () Crisis () Pre-crisis

8.3 Crisis Types


Category	Crisis Types	Level	Examples
Natural Disasters	Uninterrupted rainfall	2	Disruption of power distribution operations and other company processes due to heavy rainfall, interrupted access to physical facilities and distribution assets as a result of flooding and/or damage caused by
	Flooding	3	
	Hurricane/tornado	3	
	Road closures	2	

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 48 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 CPFL ENERGIA Uso Interno	Tipo de Documento: Procedimento	
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES	
	Título do Documento: Gestão de Crise	


Environmental	Windstorms	2	windstorms or cyclones to industrial buildings.
	Natural disasters	3	Any situation where a company employee or service provider working in the company's facilities is a victim of a natural disaster.
	Environmental contamination	2	Oil leakage from transformers that could affect the health of employees, oil leakage that could harm the environment or surrounding communities, and oil leakage during the transportation of the fuel for thermoelectric plants.
	Environmental damage	2	Reports of smoke or noise coming from the thermoelectric generation units. Reports of contamination of rivers and tributaries downstream of the reservoirs; Fish mortality; Climate changes in the region of the reservoirs; Decrease/alteration of the fauna and flora in the regions near the generation projects; Increase in CO2 emissions.
	Dam failures	3	Problems regarding the approval of ongoing projects (works); Contractual problems and non-compliance with environmental legislation by partners providing services in works; Critical problems with environmental agencies for urban tree cutting; Non-compliance with environmental conditions established in environmental licenses.
	Complaints related to environmental legislation	2	Having an expired document or no document at all may result in the suspension of activities and a fine. The environmental license release may be canceled.
	Firefighter Authority's License (Alvará do Corpo de Bombeiros) / Sanitary License / Environmental Licenses	2	Employee impaired by alcohol use during or outside working hours involved in an accident with a victim.
	Accident caused by excessive alcohol use	2	Serious work accident resulting in disabling injury or fatality (employees and third parties).
Health and Safety – Incidents involving people	Work accident resulting in a victim (internal and external)	2	

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 49 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento	
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES	
	Título do Documento: Gestão de Crise	


Infrastructure	Collective health impact involving a victim (s)	2	Involving (i) a relevant number of occupational diseases (ergonomic problems), (ii) food poisoning in the company restaurant;
	Collective health impact involving a victim (s)	3	Pandemic and other cases of contagious diseases.
	Serious collisions between cars, trucks, or motorcycles.	2	Serious collision between vehicles of the Company's own fleet or third parties with the logo of the Company or its products resulting in property damage, personal injury or environmental harm.
	Electricity or IT problems	3	Equipment failure or unavailability that results in the disruption of general IT, telecommunications and/or electric power services with an impact on the routine of processes and employees.
	Interruption of critical processes (e.g. data center, call center, electrical distribution system operation) <i>(Depending on the incident, it could be level 3)</i>	2	Official website and/or social network page offline for an undetermined period of time; Unavailability of online customer service channel for an undetermined period of time; Posts involving defamatory, untrue and/or discriminatory content; Severe threat or risk to continuity.
	Electric system failures	3	
	Critical equipment problems	2	
	Protests	2	
			Interruption resulting from problems in transmission lines; Blackouts caused by generation-related issues, considering: Full interruption that affects customers in large urban centers for more than 1 hour, impacting less than 10% of the total customers in the region; Full interruption in small municipalities for more than 5 hours; Full interruption in rural areas for more than 8 hours; Power outage in hospitals or other health agencies and essential public services.
Employees/	Labor union claims	2	Stoppages and strikes, collective labor actions, collective dismissals, affecting the
Third Parties	Mass dismissals	2	

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 50 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento	
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES	
	Título do Documento: Gestão de Crise	


Community relations	Anti-ethical conduct	2	generation, distribution or corporate units; Strikes by service providers.
	Moral or sexual harassment	2	
	Intimidation	2	Employees, customers or suppliers who violate set ethical standards or perform irregular acts to benefit themselves or the company: moral and/or sexual harassment, bribery, intimidation, extortion, corruption or abuse of power. Extremely serious physical violence committed or suffered by an employee, occurring within the company's premises. Strained relations with communities, class entities or NGOs. Land invasion. Accidents involving people participating in projects supported by the company.
	Abuse of power	2	
	Organized entity movements	2	
	Accidents in community projects	3	
	Invasion of company property	2	
	Actions that occurred within social projects supported by the company, but generated by external factors (community fights, local police intervention)	3	
	Call center incidents	1	
Customer Relations	Heavy complaints made to consumer protection agencies	2	Mistreatment of customers or delay in customer service, followed by relevant individual action against the company and or notification of the company by regulatory agencies.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 51 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise


Suppliers/ Customers Finances	Commercial system failures	1	An exponential growth in complaints at the Consumer Relations Center; Increase in cases at consumer protection watchdog PROCON.
	Breach or termination of contract (critical or exclusive supplier)	3	Billing failures; Undue negative credit report entry; Losses; Customer consumption data processing failures; Undue cuts due to default; Customer consumption reading incidents.
	Halt in supply of inputs, materials and services	3	Initiated following non-compliance or termination of contracts, halt in the supply of inputs, materials and services.
	Fiscal and tax problems	2	Taxation problems, misinterpretation of fiscal legislation, and halted cargo due to lack of fiscal documents.
	Fines	2	
	Problems in records of financial and accounting information	2	
	The bankruptcy of the company or any of its businesses	3	Distortions in financial and accounting information records (incomplete, inaccurate, invalid, or with unrestricted access)
	Illicit acts (Depending on the event, it may be level 3)	2	The bankruptcy of the company or one of its businesses for financial or any other reason.
	Damage to the reputation of senior management - scandals involving employees	3	Any crime or illegal act against the company: corruption, fraudulent approvals, forgery, theft of working assets, loans, and diversion of products for personal benefit.
	Senior management loss (resignation or death)	2	Unexpected loss of director or officer, improper disclosure of confidential information, extortion attempt by a supplier, consumer or government, improper employee behavior, degradation of the company's reputation and image before its customers, employees, suppliers, regulators and investors.
Institutional	Relevant/critical information leakage	3	
	Criticisms of the group's companies by consumers and regulators	2	

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 52 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

	Involvement with persons or companies of dubious reputation or with political involvement and practices contrary to those adopted by the company	3	Compromised web actions, such as websites, and promotions.
	Inappropriate behavior (attitudes) by partners or suppliers	2	
	Public aversion (government and media)	3	
	Issues involving advertising campaigns (consumer or regulatory complaints about advertisements or communications)	2	
	Sponsorships - support or partnership with brands and/or people that impact the image of the Company's brands with external repercussions	1	
	Events - licenses and permits for the operation of the event and venue structure when these gain external repercussions	1	
	Events - accidents involving the public present at events owned or sponsored by the companies of the group	2	
	Invasion of facilities	2	

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 53 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento	
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES	
	Título do Documento: Gestão de Crise	

Security - assets and people	Planned kidnapping	3	Invasion followed by robbery, kidnapping and false imprisonment of employees, kidnapping or murder of employees, bomb threat or fire on company premises with or without victims.
	Murder	3	
	Death, crime, violence or threat to the personal safety of executives	3	
	Fire	3	Express kidnapping of executives, kidnapping and false imprisonment of executives, helicopter/land vehicle accidents involving executives, and death of executives from natural causes.
	Bomb threat	2	
	Inspection by regulatory agencies with the possibility of stopping the operation. Also subject to inspection by environmental agency and the MTE - Ministry of Labor and Employment	3	
Regulatory	Sanctions for poor quality service	2	
	Complaints and/or lawsuits filed by competitors, the Federal Prosecution Service and/or governmental agencies	1	Sharp deterioration in the DEC and FEC continuity indicators of the Group's distributors; Reports of anomalies by power regulator Aneel in inspections (dismantled equipment); DEC and FEC calculation errors.

8.4 Crisis Paper

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 54 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

Is it a crisis or not?



TO UNDERSTAND IF THE EVENT IS A CRISIS OR JUST A MINOR INCIDENT, PLEASE ANSWER THE 3 QUESTIONS BELOW:

- Can it cause negative damage to the Company's reputation?
- Does it have operational and/or financial impacts that put at risk the continuity of the business?
- Does it damage the Company's relationship with any audience, including the community, shareholders, the government, customers, the press, and social media?


Did you answer yes to one or more of these questions? Attention, we may be facing a crisis.

WHAT ARE THE POTENTIAL CRISIS EVENTS AT CPFL ENERGIA?

- **Natural disasters:** heavy and uninterrupted rainfall, natural catastrophes, among others.
- **Environmental accidents:** impacts on fauna and flora, contamination, dam failures, among others.
- **Safety and health:** work accidents resulting in victims, serious collisions, among others.
- **Property security:** invasion of facilities, fires, among others.
- **Institutional:** damage to the reputation of senior management, leakage of relevant information, among others.
- **Customer/supplier/community relations:** organized movements of entities, accidents in community projects, invasion of company properties, call center incidents, heavy complaints through consumer protection agencies, among others.
- **Finance:** fiscal and tax problems, fines, company or business bankruptcy, among others.
- **Employees/third parties:** strikes, demonstrations, public cases of harassment, mass layoffs, non-compliance with the code of conduct, among others.
- **Infrastructure and information security:** cyber-attacks, problems with electric power supply, among others.
- **Regulatory:** inspection by regulatory agencies with the possibility of operation stoppage, punishments for violation of a law on service quality, among others.

These are some examples. When in doubt, please contact the following channels.

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 55 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	------------------------

 <p>CPFL ENERGIA Uso Interno</p>	Tipo de Documento: Procedimento
	Área: ICCO-COORDENACAO MIDIA E GESTAO CRISES
	Título do Documento: Gestão de Crise

WHAT TO DO IN A CRISIS?

Immediately contact the Corporate Communication Area through the channels:



E-mail: crise@cpfl.com.br



Phone numbers:
+55 (19) 3756-7152 / 8456 / 6037
+55 (19) 99266-3791

CPFL's crisis management is supported by the document "Crisis Management" available on the company's internal network, under number 17922.

We advise all areas to have their business continuity plan (BCP) and keep it updated, so that the impacts, in a moment of crisis, are minimized.



9. REGISTRY OF ALTERATIONS

9.1 Staff

Company	Area	Name
CPFL Renováveis	IC – Corporate Communication	Danielly Herobetta
CPFL Paulista	IC – Corporate Communication	Gabriela Infanger
CPFL Paulista	IC – Corporate Communication	Daniela Coutinho
CPFL Energia	IC – Corporate Communication	Gustavo Gachineiro

9.2 Alterations

Previous Version	Previous Version Date	Alterations from the Previous Version
Not Applicable	Not Applicable	Initial version document
1.0	10-07-2019	Line with key information added at the beginning of the document. 5.1- We have changed the job description of the Director

N.Documento: 17922	Categoria: Tático	Versão: 2.0	Aprovado por: Gabriela Infanger	Data Publicação: 24/11/2023	Página: 56 de 57
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------------------	--------------------------------	---------------------

		<p>of Communications and Institutional Relations in the flowchart.</p> <p>5.3.1.2- In Vice President Legal and Institutional Relations, we added who takes over in case of an absence.</p> <p>6.3.2- At the end of the high severity crisis paragraph, we added that the CEO must choose the crisis group participants in case of cyber-attacks.</p> <p>6.3.2- At the end of the medium severity crisis paragraph, we have added who will be involved in cases of crises of this level.</p> <p>6.3.2- At the end of the low severity crisis paragraph, we have added who will be involved in cases of crises of this level.</p> <p>8.3- Health and Safety Crisis Types – Incidents involving people - Impact on collective health resulting in victim(s), we have added pandemic as crisis level III.</p> <p>8.3 Types of Crisis, Security – Assets and People, invasion lowered from level III to level II.</p> <p>8.3 Types of Crisis, in natural disasters - windstorms and cyclones, lowered from level III to level II.</p>
--	--	--