



Tipo de Documento:	Norma Administrativa
Área de Aplicação:	Auditoria Interna
Título do Documento:	Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal

SUMÁRIO

1. FINALIDADE
2. ÂMBITO DE APLICAÇÃO
3. DEFINIÇÕES APLICÁVEIS
4. RESPONSABILIDADES
5. VISÃO GERAL
6. PROCEDIMENTOS
7. LEGISLAÇÃO APLICÁVEL
8. MACRO FLUXOGRAMA DO PROCESSO

1 FINALIDADE

Documentar os procedimentos de administração do Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal, seus conceitos, a legislação aplicável e as responsabilidades de retenção e tratamento das queixas, denúncias ou questionamentos recebidos.

2 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Este procedimento é aplicável a todas as empresas do Grupo CPFL Energia.

3 DEFINIÇÕES APLICÁVEIS

24x7x365 – Termo originado em ambientes computadorizados que define o período de disponibilidade de um sistema ou recurso (24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano).


Administração – Compreende todo o corpo gerencial e executivo das empresas citadas no item 2 (Âmbito de Aplicação).

Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal – Canal telefônico, e-mail e/ou caixa postal, com o objetivo básico de receber denúncias referentes a informações financeiras e contábeis divulgadas pela CPFL Energia, assegurando o anonimato e a confidencialidade requeridos nestas ocasiões, bem como proporcionando a segurança de que as denúncias eventualmente apresentadas serão passíveis de tratamento justo e transparente por parte da empresa.

Esse canal de acesso atende integralmente aos requisitos da legislação americana Sarbanes-Oxley, que, entre outros objetivos, busca assegurar a integridade e a exatidão das informações financeiras e contábeis divulgadas pelas empresas para os seus acionistas e para os demais agentes do mercado.

Denúncia - Ato pelo qual alguém leva ao conhecimento da Auditoria Interna, do Conselho Fiscal, do Comitê de Processos de Gestão e do Conselho de Administração,

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
10321	Procedimento	1.7	Helio Takashi Ito	26/02/2014	1 de 9

	Tipo de Documento:	Norma Administrativa
	Área de Aplicação:	Auditoria Interna
	Título do Documento:	Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal

assuntos relacionados à falta de conformidade, qualidade, integridade, ética e exatidão das informações financeiras ou contábeis divulgadas pelas empresas.

Lei Sarbanes-Oxley – Legislação sancionada pelo Congresso Norte-Americano, em julho de 2002, com o objetivo de atribuir maior responsabilidade aos executivos das companhias que possuam ações listadas nas bolsas de valores dos Estados Unidos da América.

Protocolo – Número não seqüencial informado ao denunciante ou queixoso, quando utilizada a URA (Unidade de Resposta Audível).

Queixa – Relato de práticas contrárias ao Código de Ética e Conduta Empresarial da Companhia, a ser feito por meio de canal anônimo e confidencial.

URA (Unidade de Resposta Audível) – Recurso de voz empregado na recepção e registro de denúncias, queixas, reclamações ou outros questionamentos relativos a práticas financeiras e ou contábeis e assuntos de auditoria.

4 RESPONSABILIDADES

Auditoria Interna

- Administrar o Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal e encaminhar as denúncias, queixas ou reclamações recebidas ao Comitê de Processos de Gestão, ao Diretor Presidente da CPFL Energia, ao Conselho Fiscal e ao Comitê de Ética, conforme o assunto e a criticidade da denúncia, seguindo o macro fluxograma do processo em anexo.
- Informar ao Comitê de Processos de Gestão e ao Diretor Presidente da CPFL Energia, todas as denúncias, queixas ou reclamações relacionadas à falta de conformidade, qualidade, integridade, ética e exatidão das informações financeiras ou contábeis divulgadas pelas empresas, bem como de processos de gestão e ética considerados críticos recebidos na Auditoria Interna.
- Informar o Conselho Fiscal sobre todas as denúncias, queixas ou reclamações relacionadas à falta de conformidade, qualidade, integridade, ética e exatidão das informações financeiras ou contábeis divulgadas pelas empresas, bem como os resultados das análises e providências.
- Averiguar e tratar as denúncias recebidas, realizar acompanhamento das providências adotadas e reportar os resultados consolidados a todos os responsáveis, conforme macro fluxograma do processo em anexo.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
10321	Procedimento	1.7	Helio Takashi Ito	26/02/2014	2 de 9



Tipo de Documento:	Norma Administrativa
Área de Aplicação:	Auditoria Interna
Título do Documento:	Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal

- Garantir, por meio de testes de auditoria, a adequação do Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal às exigências da legislação, bem como aos requisitos de auditoria aplicáveis.
- Receber e analisar também as denúncias do canal de conduta ética e dar o mesmo encaminhamento quando o assunto for contábil, fiscal ou de processos críticos de gestão e ética, conforme macro fluxograma em anexo.
- Registrar diariamente as denúncias no Sistema de Gestão da Auditoria (SGA) para repositório, atualização e consolidação das denúncias recebidas de diversos canais e áreas da empresa, visando, entre outras, a consolidação mensal dos casos e follow-up dos registros. Ressaltamos que o registro original de cada denúncia está localizado em seu respectivo canal de entrada.
- Participar ativamente do Comitê de Ética.

Comitê de Processos de Gestão

- Receber e analisar todas as denúncias relacionadas à falta de conformidade, qualidade, integridade, ética e exatidão das informações financeiras ou contábeis divulgadas pelas empresas e acompanhar o processo.
- Receber e analisar todas as denúncias de gestão e ética consideradas críticas e orientar a investigação.
- Acompanhar o processo de investigação, analisar os resultados e referendar as recomendações de correção ou de melhoria do processo, caso aplicável.
- Solicitar à Auditoria Interna a validação periódica dos mecanismos do Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal.

Diretor Presidente

- Receber e analisar todas as denúncias relacionadas à falta de conformidade, qualidade, integridade, ética e exatidão das informações financeiras ou contábeis divulgadas pelas empresas, bem como de processos de gestão e ética considerados críticos e auxiliar a investigação.
- Acompanhar o processo de investigação, analisar os resultados e tomar as providências necessárias, caso aplicável.

Conselho Fiscal

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
10321	Procedimento	1.7	Helio Takashi Ito	26/02/2014	3 de 9



Tipo de Documento:	Norma Administrativa
Área de Aplicação:	Auditoria Interna
Título do Documento:	Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal

- Receber e analisar todas as denúncias relacionadas à falta de conformidade, qualidade, integridade, ética e exatidão das informações financeiras ou contábeis divulgadas pelas empresas e orientar a investigação.
- Analisar os resultados e acompanhar as providências adotadas.

Conselho de Administração

- Receber a informação sobre todas as denúncias relacionadas à falta de conformidade, qualidade, integridade, ética e exatidão das informações financeiras ou contábeis divulgadas pelas empresas, bem como de processos de gestão e ética considerados críticos.
- Analisar os resultados e as providências adotadas.

Diretoria de Gestão de Riscos, Controles Internos e Processos Consolidados

- Após análise da Auditoria Interna e do Comitê de Processos de Gestão, que darão ciência à Diretoria Executiva, receber eventuais deficiências identificadas que necessitem de mudanças e/ou melhorias nos processos da Companhia, para que esta implemente os controles necessários em conjunto com as áreas responsáveis pelos respectivos processos a serem melhorados.

Diretoria de Comunicação e Relações Institucionais

- Elaborar, operacionalizar e ajustar, sempre que necessário, os esforços de divulgação do Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal, estendendo divulgação a todos os empregados, clientes, fornecedores e terceiros, “encorajando” a utilização do mesmo.

Diretoria Corporativa de Recursos Humanos

- Adotar as providências e medidas disciplinares cabíveis, quando determinado pelo Conselho de Administração, mediante confirmação da veracidade das denúncias ou queixas registradas e apuradas pelas áreas responsáveis; e,
- Participar de sindicâncias ou conduzi-las, quando necessário, com o objetivo de apurar a veracidade das denúncias ou queixas apresentadas.

Diretoria de Tecnologia da Informação

- Administrar os recursos relacionados à Segurança das Informações do aplicativo utilizado para recepção e registro das denúncias, queixas ou questionamentos.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
10321	Procedimento	1.7	Helio Takashi Ito	26/02/2014	4 de 9



Tipo de Documento:	Norma Administrativa
Área de Aplicação:	Auditoria Interna
Título do Documento:	Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal

- Manter a disponibilidade do recurso em sistema 24x7x365; efetuar o backup dos dados; manter e disponibilizar o registro durante todo o período exigível conforme o item 6.4 – Retenção dos Registros; efetuar manutenções preventivas e corretivas no ambiente e sugerir melhorias de desempenho.

5 VISÃO GERAL

A seção 301 da Lei Sarbanes-Oxley, em seu item (4) “**Complaints**”, determina que o Comitê de Auditoria (ou órgão equivalente) deverá estabelecer procedimentos para:

- (i) recebimento, retenção e tratamento das queixas recebidas pelo emissor a respeito de assuntos de contabilidade, controles internos ligados às demonstrações financeiras ou de assuntos de auditoria; e
- (ii) a submissão confidencial e anônima, pelos funcionários do emissor em relação às práticas questionáveis de contabilização e/ou assuntos de auditoria.

A seção 404 da SOX considera as exigências da seção 301 como parte dos Controles Internos da Empresa.

6 PROCEDIMENTOS

6.1 Registro da Queixa e/ou Denúncia

Com o intuito de evitar aspectos de constrangimento e também para ampliar as formas de recebimento de denúncias, estão disponíveis três meios para comunicação e registro, conforme segue:

I – Acesso através de ligação telefônica

Por meio de ligação para um número de acesso: **0800 77 38422** ou ramal interno **8800**, após as mensagens de saudação, o usuário acessa uma **URA** (Unidade de Resposta Audível) e ouve as quatro opções disponíveis, a seguir:

- a) Digite “4” para gravar uma denúncia ou queixa via mensagem de voz;
- b) Digite “6” para gravar uma denúncia ou queixa via fax;
- c) Digite “8” para consultar registros anteriores através do número de protocolo (acompanhamento do andamento da denúncia ou queixa);
- d) Digite “9” para consultar outros números de atendimento da CPFL.

Caso a pessoa digite as opções (a) ou (b), receberá, antes de registrar a mensagem, um número de protocolo, que poderá ser reproduzido até três vezes e permitirá o acompanhamento das ações tomadas.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
10321	Procedimento	1.7	Helio Takashi Ito	26/02/2014	5 de 9



Tipo de Documento:	Norma Administrativa
Área de Aplicação:	Auditoria Interna
Título do Documento:	Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal

Para a opção (a) o usuário grava uma mensagem, após um sinal sonoro, contendo a denúncia ou queixa. Para a opção (b) o sistema assume tratar-se de uma denúncia ou queixa encaminhada via fax. A partir deste ponto, recepciona os dados convertendo-os para um formato digital.

Para a opção (c) o usuário deverá ter em mãos o(s) número(s) do(s) protocolo(s) fornecido(s) após a execução das opções (a) e (b).

A escolha da opção (d) informa aos usuários o principal número de atendimento disponível aos Consumidores da CPFL Paulista e CPFL Piratininga.

A prestação do serviço via canal de voz e fax (sistema de Unidade de Resposta Audível - URA) estará disponível 24 horas por dia, 7 dias por semana e 365 dias por ano.

II – Acesso eletrônico por e-mail ou formulário eletrônico via web

Através do e-mail denuncia@cpfl.com.br o usuário acessa de forma eletrônica o canal de denúncias da CPFL Energia, podendo endereçar neste ambiente uma denúncia, queixa ou reclamação sobre assuntos relacionados às práticas financeiras e/ou contábeis e receberá uma mensagem eletrônica de resposta, confirmando assim a efetivação de recebimento.

Outra forma de acesso é através do site corporativo da empresa www.cpfl.com.br onde, clicando no link Canal de Conduta Ética, o usuário é direcionado ao Portal Ética em Rede e lá poderá fazer sua denúncia.

Os assuntos endereçados nestes dois ambientes são automaticamente direcionados para o responsável pela Auditoria Interna.

III – Acesso através de Caixa Postal

Criada exclusivamente para esta finalidade a **Caixa Postal nº 6613, CEP nº13084-970**, mantida junto à agência dos correios em Campinas é de responsabilidade da Auditoria Interna que averiguará periodicamente a existência de correspondências e dará o mesmo encaminhamento das denúncias oriundas de outros meios.

6.2 Encaminhamento da Queixa ou Denúncia

O macro fluxograma em anexo apresenta de forma simplificada o detalhamento do processo de recebimento, tratamento e reporte das denúncias.

I - Denúncias de Natureza Financeira, Contábil e Fiscal

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
10321	Procedimento	1.7	Helio Takashi Ito	26/02/2014	6 de 9



Tipo de Documento:	Norma Administrativa
Área de Aplicação:	Auditoria Interna
Título do Documento:	Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal

O conteúdo das mensagens será apresentado pelo responsável da Auditoria Interna ao Conselho Fiscal, ao Comitê de Processos de Gestão e ao Diretor Presidente com uma análise prévia dos fatos.

O Conselho Fiscal, por sua vez, analisará a denúncia, recomendará e orientará a investigação.

O Comitê de Processos de Gestão acompanhará o processo e o Diretor Presidente auxiliará a investigação.

O Comitê de Processos de Gestão e o Conselho Fiscal deverão considerar em suas respectivas atas de reunião o eventual registro do tratamento de denúncias.

II - Denúncias de Natureza Ética e de Gestão

A Auditoria Interna realizará uma análise prévia dos fatos e avaliará a criticidade do assunto. Para os casos considerados críticos, a Auditoria Interna apresentará o assunto ao Comitê de Processos de Gestão e ao Diretor Presidente, os quais orientarão e auxiliarão a investigação, respectivamente.

Para os casos considerados não críticos, a Auditoria Interna encaminhará a denúncia para o Comitê de Ética que tratará o assunto, conforme procedimento específico do Canal de Ética.

Obs.: Em ambos os casos e após a apuração, o Comitê de Processo de Gestão autorizará o responsável da Auditoria Interna ou, na sua ausência, um membro do Comitê, a gravar uma resposta a ser acessada pela pessoa que fez a denúncia ou queixa mediante informe do protocolo.

6.3 Parâmetros e critérios para avaliação das ações e medidas a serem adotadas

O Conselho de Administração, juntamente com a Diretoria Executiva, irá analisar e deliberar sobre qual medida disciplinar deverá ser adotada, com relação à denúncia de Fraude de Natureza Contábil e Fiscal, segundo o relato da Auditoria Interna sobre a investigação realizada.

6.4 Respostas às Queixas ou Denúncias

Nos casos de denúncias através da URA, as respostas às mensagens recebidas pelo Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal serão registradas

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
10321	Procedimento	1.7	Helio Takashi Ito	26/02/2014	7 de 9



Tipo de Documento:	Norma Administrativa
Área de Aplicação:	Auditoria Interna
Título do Documento:	Canal para Denúncias de Fraudes de Natureza Contábil e Fiscal

para consulta após 15 dias corridos e poderão ser acessadas pelas pessoas que fizeram a queixa ou denúncia mediante ligação e informe do número do protocolo fornecido no momento da gravação inicial.

Na impossibilidade de apuração do objeto da denúncia ou queixa, nesse prazo, a área responsável deverá gravar uma mensagem provisória informando que o assunto está sendo analisado e, se possível, o prazo para sua conclusão definitiva.

6.5 Retenção e Consulta aos Registros

Os registros ficarão armazenados por um período não inferior a 24 meses após o encerramento do ano fiscal em que ocorreu a denúncia ou queixa.

A consulta aos registros poderá ser feita mediante autorização expressa do Comitê de Processos de Gestão da CPFL Energia.

6.6 Retaliação

Esta política de Canal de Denúncia visa encorajar todos os funcionários da CPFL a reportar atitudes e ações suspeitas, com relação a possíveis fraudes de natureza contábil e fiscal.

O funcionário que reportar, em ato de boa-fé, essas atitudes acima citadas não poderá sofrer qualquer tipo de retaliação quanto à sua atitude, por parte de qualquer funcionário. Caso isso venha a ocorrer, o funcionário que exercer esse tipo de retaliação poderá sofrer as devidas ações disciplinares cabíveis.

7 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Lei Sarbanes-Oxley de 2002.

N.Documento:	Categoria:	Versão:	Aprovado por:	Data Publicação:	Página:
10321	Procedimento	1.7	Helio Takashi Ito	26/02/2014	8 de 9

