

Política Geral de Desenvolvimento Sustentável

20 de abril de 2020

O Conselho de Administração da NEOENERGIA S.A. (a “**Companhia**”) tem a competência de elaborar, avaliar e revisar em caráter permanente o Sistema de Governança Corporativa e, especificamente, aprovar e atualizar as Políticas Corporativas, que desenvolvem os princípios refletidos no Propósito e Valores do Grupo Neoenergia, e o conjunto normativo que contém as pautas que regem a atuação da Companhia e das companhias integradas no grupo, cuja entidade dominante, no sentido estabelecido pela lei, é a Companhia (o “**Grupo**”), junto aos acionistas, grupo de diretores e demais profissionais.

Entre as distintas *Políticas Corporativas* aprovadas, a *Política Geral de Desenvolvimento Sustentável* (“Política”) tem por objetivo garantir o alinhamento de todas as atuações do Grupo com seu Propósito, isto é, continuar construindo, a cada dia de forma colaborativa, um modelo de energia elétrica mais saudável e acessível, assim como, com o compromisso estatutário da Companhia, com o dividendo social, e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (“ODS”) aprovados pela Organização Mundial das Nações Unidas (“ONU”).

1. Finalidade

Esta Política determina os princípios gerais e fundamenta as bases que regem a estratégia de desenvolvimento sustentável do Grupo visando garantir que todas as atividades corporativas e de negócios se comprometam em promover criação de valor de forma sustentável para a sociedade, cidadãos em geral, acionistas e clientes, retribuindo de forma equitativa a todos os coletivos que contribuem para o êxito de seu projeto empresarial; e em promover os valores de sustentabilidade, integração e dinamismo, favorecendo a consecução dos ODS e rejeitando ações que os contravenham ou se convertam em obstáculos.

A implementação real e eficaz desta estratégia de desenvolvimento sustentável, juntamente com o Sistema de Governança Corporativa que o ampara, faz parte da alma virtual do Grupo, um dos elementos-chave que o diferencia de seus concorrentes e que é determinante para a sua consolidação como a empresa preferida por seus Grupos de Interesse. Os princípios gerais e as bases compiladas nesta Política são desenvolvidos e especificados em políticas específicas de desenvolvimento sustentável que atendem a certas necessidades e expectativas dos principais Grupos de Interesse da Companhia.

2. Âmbito de Aplicação

Esta Política é aplicável em todas as empresas que compõem o Grupo, exceto para as companhias listadas ou com presença de sócios minoritários com políticas equivalentes. Em qualquer caso, tais políticas devem estar de acordo com os princípios estabelecidos nesta Política e nas demais políticas de desenvolvimento sustentável do Grupo.

Naquelas sociedades participadas que não fazem parte do Grupo, a sociedade promoverá, por meio de seus representantes em seus órgãos de administração, o alinhamento de suas próprias políticas com as da Companhia, de forma que sigam os princípios e diretrizes consistentes com os estabelecidos por meio desta Política e das demais políticas de desenvolvimento sustentável do Grupo.

3. Objetivos da *estratégia de desenvolvimento sustentável*.

No cumprimento do interesse social tal e como se define nos Estatutos Sociais, há a implementação de uma estratégia de desenvolvimento sustentável que favoreça a “criação de valor sustentável” mediante o desenvolvimento das atividades incluídas em seu objeto social, tendo em consideração os Grupos de Interesse relacionados com sua atividade empresarial e sua realidade institucional.

Para isso, deve-se levar em conta que, a norma fundamental da Companhia prevê a implementação de uma estratégia de desenvolvimento sustentável que inclua todos os Grupos de Interesse do dividendo social gerado nas suas atividades, dividindo com eles o valor criado.

Obedecendo ao mandato estatutário imposto pelos acionistas da Companhia, seu Conselho de Administração desenvolveu esta estratégia orientada para a criação de valor de forma sustentável, buscando: (i) proporcionar um serviço de qualidade por meio do uso de fontes de energia respeitadas com o meio ambiente, (ii) aproveitar as oportunidades que oferece a economia do conhecimento, e (iii) comprometer-se com os ODS, especialmente em relação aos objetivos sete e treze, referentes ao acesso universal à energia e à luta contra a mudança climática.

Para isso, o Grupo inova; empreende novos investimentos; promove tecnologias mais eficientes, sustentáveis e limpas; promove o crescimento e desenvolve o talento e capacidades técnicas e humanas de seus profissionais; trabalha pela segurança das pessoas e pelo suprimento de energia e se esforça para construir um projeto de sucesso empresarial em conjunto com todos os partícipes de sua cadeia de valor, compartilhando as conquistas alcançadas com os seus Grupos de Interesse.

Em particular, a estratégia de desenvolvimento sustentável garante a consecução dos seguintes objetivos, tomando como referência os princípios incluídos nos ODS:

- a) Impulsionar o cumprimento do Propósito da Companhia - continuar construindo, a cada dia, de forma colaborativa, um modelo de energia elétrica mais saudável e acessível - e promover os três valores corporativos do Grupo - energia sustentável, força integradora e impulso dinamizador;
- b) Promover a participação, no projeto empresarial da Companhia, de todos os Grupos de Interesse, por meio do dividendo social gerado pelo Grupo;
- c) Favorecer a consecução dos objetivos estratégicos do Grupo, com a finalidade de oferecer um fornecimento de energia seguro, confiável, de qualidade e respeitoso com o meio ambiente;
- d) Melhorar a competitividade do Grupo mediante o emprego de práticas de gestão fundamentadas na inovação, na igualdade de oportunidades, na produtividade, na rentabilidade, na eficiência e na sustentabilidade;
- e) Administrar de forma responsável os riscos e as oportunidades, maximizando os impactos positivos de sua atividade nos distintos territórios nos quais Grupo, e minimizando, na medida do possível, os impactos negativos, afastando-se de abordagens de curto prazo ou que não ponderem adequadamente os interesses de todos os Grupos de Interesse;
- f) Fomentar uma cultura de comportamentos éticos e incrementar a transparência empresarial a fim de gerar credibilidade e confiança nos Grupos de Interesse, entre os quais se encontra a sociedade em seu conjunto;

- g) Promover relações de confiança com todos seus Grupos de Interesse, respondendo de forma equilibrada e integradora a todos e dedicando atenção especial às comunidades locais, a fim de reunir suas expectativas sobre possíveis questões relevantes e, assim, poder levá-las em consideração; e
- h) Contribuir para o reconhecimento do Grupo e para melhoria da sua reputação.

4. O dividendo social

A Companhia produz e fornece energia a mais de 34.149 milhões de pessoas nas áreas de concessão em que está presente.

Em conformidade com as disposições do seu Estatuto Social com os princípios estabelecidos em suas políticas de desenvolvimento sustentável, o dividendo social gerado com as atividades da Companhia em frente ao desenvolvimento de seu objeto social, contribui para promover a sociedade em geral, tanto do ponto de vista econômico quanto da perspectiva da ética empresarial; promover a igualdade e justiça; fomentar a inovação, o cuidado com o meio ambiente e a luta contra a mudança climática; e gerar empregos de qualidade; entre outras medidas de bem-estar.

A contribuição do seu dividendo social aos Grupos de Interesse constitui uma das premissas básicas para o sucesso do projeto empresarial da Companhia e toma como referência os ODS, cujos princípios são aceitos e apoiados pelo Grupo. Esta estratégia visa colocar o Grupo na vanguarda das melhores práticas nesta área e posicioná-lo como uma das melhores empresas.

Em sintonia mediante seu compromisso com a promoção da eficiência energética e do acesso universal aos serviços de energia e em conformidade com as disposições de sua *Política Contra a Mudança Climática*, o Grupo contribui significativamente para o cumprimento dos ODS sete e treze, relacionados ao fornecimento de energia limpa e acessível e à luta contra a mudança climática, respectivamente.

Além de serem os objetivos para os quais o Grupo contribui de forma relevante, a liderança na luta contra a mudança climática e no desenvolvimento de energias limpas, que contribuem para a descarbonização da economia, são os dois eixos fundamentais da estratégia do Grupo.

Da mesma forma, com sua atividade corporativa, em particular pela forma como a desenvolve, o Grupo contribui para o cumprimento do ODS oito, relacionado à promoção do crescimento econômico sustentável e inclusivo, o emprego produtivo e o trabalho decente; e do ODS nove, relacionado à indústria, à inovação e às infraestruturas.

Contudo, o compromisso do Grupo com os ODS vai mais longe. Sempre, em sua atividade ordinária, a Companhia leva em consideração, como orientação nos seus processos de tomada de decisão, todos os ODS cujos princípios relacionam-se às performances e ao trabalho diário do Grupo, rejeitando ações que os contravenham ou que os dificultem.

Assim, a Companhia trabalha para medir o dividendo social gerado pelo Grupo, por meio de sua atividade empresarial, que é a principal fonte de criação de valor para os Grupos de Interesse. A Companhia prioriza as energias mais limpas e seguras e promove medidas para proteger os grupos vulneráveis mediante colaborações, patrocínios e ações específicas de conteúdo social - diretamente ou em colaboração com entidades de natureza fundacional ligadas ao Grupo - alinhadas, em geral, com a estratégia institucional, em âmbito global, comprometida com a ética empresarial e com os ODS, e abertas aos seus Grupos de Interesse, de forma a favorecer o envolvimento deles, bem como a concepção e a execução periódica de conscientização sobre diferentes questões que promovem o desenvolvimento sustentável.

Neste sentido, a medição do dividendo social tenta abranger os principais impactos diretos, indiretos e induzidos gerados pelas atividades do Grupo, presentes e futuros, coerentes com o compromisso da Companhia em criar valor sustentável a longo prazo para seus acionistas.

Devido à heterogeneidade de objetivos e metas de desenvolvimento sustentável, o Grupo utiliza um amplo conjunto de indicadores que permite avaliar a contribuição sob distintas perspectivas. Mesmo quando, pela natureza intangível de muitas de suas performances, os indicadores não capturarem a totalidade dos impactos gerados, os resultados obtidos constituirão uma ferramenta de avaliação eficaz para verificar a realização do compromisso estatutário com o dividendo social. Esta avaliação é levada em consideração pelo Conselho de Administração ao definir a estratégia do Grupo e se compartilha, de forma transparente, com todos os Grupos de interesse mediante a difusão pública de sua informação não financeira. Neste sentido, o relatório de sustentabilidade é apresentado ao Conselho de Administração, onde destaca o desempenho da Companhia no âmbito social, ambiental, de sustentabilidade e de dividendo social gerado e compartilhado com seus Grupos de Interesses.

5. Implementação e coordenação da estratégia de desenvolvimento sustentável do Grupo

A execução, o acompanhamento e a supervisão da estratégia de desenvolvimento sustentável do Grupo é responsabilidade das distintas companhias que o integram, em conformidade com a estrutura societária e de governança definida no Sistema de Governança Corporativa *Política Geral de Governança Corporativa*, e será levada à prática respeitando-se os distintos princípios de gestão descentralizada por meio dos distintos comitês com funções em matéria de desenvolvimento sustentável e reputação.

6. Princípios gerais de atuação

Para a realização dos objetivos propostos no tema de desenvolvimento sustentável, a Companhia adota os seguintes princípios gerais:

- a) Cumprir a legislação vigente nos territórios onde atua o Grupo e assumir a liderança ética das comunidades empresariais onde está presente, adotando, de forma complementar e voluntária, compromissos, normas e diretrizes internacionais onde não exista um marco legal adequado ou suficiente, e apoiando suas relações com as autoridades públicas competentes, em cada jurisdição, na lealdade, confiança, profissionalismo, colaboração, reciprocidade e boa-fé;
- b) Apoiar, mediante adoção e divulgação, os princípios dos ODS, em concreto, os relativos ao acesso universal à energia e à luta contra a mudança climática, além dos compromissos do Acordo de Paris, os Princípios Orientadores Sobre as Empresas e Direitos Humanos (“POs”) da ONU, assim como de outros instrumentos internacionais, especialmente nos âmbitos, das boas práticas trabalhistas, do meio ambiente e da luta contra a corrupção;
- c) Alinhar sua atuação com o *Propósito e Valores* e seguiras diretrizes contidas nas demais normas do Sistema de Governança Corporativa, em especial, no *Código de Ética*, que regulamenta o padrão de conduta de todos, considerando o que o Grupo espera de seus administradores, profissionais e fornecedores;
- d) Favorecer as práticas de livre mercado, recusando qualquer tipo de prática ilegal ou fraudulenta e implementando mecanismos efetivos de prevenção, vigilância e sanção de irregularidades. Em particular, assume-se o compromisso de perseguir e denunciar qualquer prática de corrupção que se manifeste no Grupo em qualquer dos territórios nos quais atua;

- e) Adotar práticas avançadas relativas à governança corporativa, alinhadas com as recomendações de boa governança de reconhecimento geral nos mercados internacionais, apoiadas na transparência empresarial e na confiança mútua com os Grupos de Interesse; e
- f) Impulsionar as vias de diálogo, assim como favorecer as relações do Grupo com a equipe humana, acionistas e a comunidade financeira, clientes, fornecedores e, em geral, com os demais Grupos de Interesse, em conformidade com o disposto na Política de Relação com Grupos de Interesse, para fortalecer o sentimento de pertencimento a uma companhia excelente, alcançar uma sintonia entre os valores empresariais e expectativas sociais, e adaptar, na medida do possível, as políticas e estratégias do Grupo aos interesses, inquietações e necessidades, dos ditos Grupos de Interesse, utilizando todos os instrumentos de comunicação a seu alcance, tais como o contato direto, as redes sociais, procedimentos de consulta, assim como a página Web corporativa da Companhia e das distintas companhias do Grupo.

7. Princípios de atuação transversais.

A seguir, são descritos os princípios básicos de atuação do Grupo em relação aos distintos aspectos de desenvolvimento sustentável e de responsabilidade social corporativa comuns a todos os Grupos de Interesse. Todos eles representam o compromisso do Grupo com o dividendo social que se gera ao aplicar os ditos princípios de desenvolvimento sustentável nas suas atividades empresariais.

7.1 Princípios de atuação em relação à criação de valor sustentável

A criação de valor sustentável é o princípio fundamental que deve presidir as políticas, a estratégia e a operação do Grupo, e que suporta a retribuição equitativa de todos os coletivos que contribuem para o êxito do projeto empresarial do Grupo, incluindo o retorno social dos novos investimentos ea geração de empregos e de riqueza para a sociedade, com uma visão de longo prazo, em busca de um futuro melhor sem comprometer os resultados presentes.

Seus princípios de atuação fundamentais se desenvolvem na *Política de Gestão Sustentável* e se sintetizam nos seguintes:

- a) Promover o acesso universal à energia por meio de modelos ambientalmente sustentáveis, economicamente viáveis e socialmente inclusivos, em conformidade com o disposto na Política de Inovação, buscando liderar a luta contra a mudança climática e o desenvolvimento de energias limpas de forma a contribuir com a descarbonização da economia;
- b) Estabelecer instrumentos para reforçar a competitividade dos produtos energéticos fornecidos por meio da eficiência nos processos de geração, transporte e distribuição da energia. Por isso, a Companhia dispõe especial atenção à gestão excelente de seus processos e recursos, com a utilização dos instrumentos que se desenvolvem na Política de Qualidade;
- c) Implantar medidas a fim de garantir o fornecimento seguro e confiável dos produtos energéticos;
- d) Impulsionar a utilização sustentável dos recursos, promovendo a minimização de impactos em linha com o disposto nas políticas ambientais da Companhia; e
- e) Reforçar a dimensão social das atividades do Grupo e contribuir a um desenvolvimento sustentável por meio, dentre outras medidas, da sensibilização cidadã do consumo eficiente dos produtos e serviços.

7.2 Princípios de atuação em relação à transparência

A transparência é fundamental para conquistar a confiança e a credibilidade dos mercados, dos investidores, da equipe humana e do restante dos Grupos de Interesse.

A Companhia se compromete a:

- a) Difundir informação relevante, verdadeira e confiável sobre o desempenho e as atividades do Grupo;
- b) Favorecer a transparência, assumindo o compromisso de elaborar e publicar, anualmente, informação financeira e não financeira de sua atividade seguindo as metodologias aceitas e submetendo a informação à verificação externa independente; e
- c) Facilitar a informação completa e verdadeira acerca dos tributos que as sociedades do Grupo recolhem nos territórios em que operam.

A Companhia publicará, a informação adicional exigida pela legislação aplicável ou assumida voluntariamente pela Companhia ou qualquer das companhias de seu Grupo, que reflete o desempenho da Companhia nos âmbitos sociais, meio ambiente e de sustentabilidade, o dividendo social gerado e compartilhado com os Grupos de Interesse - assim como o *Relatório Anual de Governança Corporativa* e o *Relatório de Sustentabilidade*.

7.3 Princípios de atuação em relação ao desenvolvimento e à proteção do capital intelectual

O capital intelectual constitui o principal elemento diferencial das empresas competitivas. Por isso, a Companhia considera seu desenvolvimento e proteção um aspecto fundamental na *Política de Gestão do Conhecimento* e na *Política de Segurança Corporativa*, cujos princípios básicos de atuação são:

- a) Fomentar iniciativas, procedimentos e ferramentas que permitam um aproveitamento real e efetivo do capital intelectual do Grupo; e
- b) Desenvolver planos de defesa específicos para a proteção das infraestruturas críticas e para garantir a continuidade dos serviços essenciais prestados pelas companhias do Grupo, em conformidade com o disposto na *Política de Segurança Corporativa*.

7.4 Princípios de atuação em relação à inovação

A Companhia considera que a inovação é a principal ferramenta do Grupo para garantir a sustentabilidade, a eficiência e a competitividade, e constitui uma variável de caráter estratégico que afeta todos seus negócios e todas as atividades que desenvolve. Os princípios básicos de atuação, em que se materializa a vocação do Grupo de liderar em inovação dentro do setor energético, são detalhados a seguir e se desenvolvem na *Política de Inovação*:

- a) Fomentar as atividades de pesquisa, desenvolvimento e inovação (P+D+i), tendo como eixo a eficiência orientada à otimização contínua da operação dos negócios do Grupo: gestão da vida útil das instalações e equipamentos, redução de custos de operação e manutenção, diminuição do impacto ambiental, e o desenvolvimento de novos produtos e serviços que tragam respostas às necessidades dos clientes;

- b) Obter inovações que favoreçam o crescimento sustentável e a gestão eficiente dos recursos e que contribuam ao desenvolvimento social e econômico do entorno onde o Grupo realiza sua atividade;
- c) Desenvolver projetos na área de universalização dos serviços energéticos, baseados em modelos ambientalmente sustentáveis, economicamente viáveis e socialmente inclusivos; e
- d) Manter o Grupo na vanguarda das novas tecnologias nos modelos de negócio da empresa.

7.5 Princípios de atuação em relação à fiscalização responsável

Os tributos que o Grupo recolhe, nos locais nos quais atua, constituem sua principal contribuição ao sustento dos encargos públicos e, portanto, uma de suas contribuições à sociedade.

No âmbito do disposto na *Política Fiscal Corporativa*, o Grupo assume os seguintes compromissos:

- a) Cumprir legislação vigente em matéria fiscal nos distintos locais nos quais atua;
- b) Adotar decisões em matéria tributária sobre a base de uma interpretação razoável da normativa aplicável e em estreita vinculação com a atividade do Grupo, assim como seguir as recomendações de boas práticas tributárias;
- c) Não constituir nem adquirir companhias residentes em paraísos fiscais ou incluídas na lista negra de jurisdições não cooperadas da União Europeia, com a única exceção dos supostos em que possa ver-se obrigada a isso, por tratar-se de uma aquisição indireta em que a sociedade residente em um paraíso fiscal é parte de um grupo de companhias objeto de aquisição;
- d) Renunciar à utilização de estruturas de caráter opaco ou artificial, alheias às atividades próprias do Grupo e com a única finalidade de reduzir sua carga tributária. Em particular, não realizar transações entre entidades vinculadas com a finalidade exclusiva de corroer as bases tributáveis ou de trasladar a tributação de benefícios a territórios de baixa fiscalização; e
- e) Relacionar-se com as autoridades tributárias, tendo como base o respeito à lei, a confiança, a boa-fé, o profissionalismo, a colaboração, a lealdade e a reciprocidade, sem prejuízo das legítimas controvérsias que, respeitados os princípios anteriores e na defesa do interesse social, possam ser geradas com tais autoridades em relação à interpretação da aplicação das normas.

8. Princípios de atuação em relação aos principais Grupos de Interesse

8.1 Com a equipe humana

O Grupo considera sua equipe humana um ativo estratégico, por isso cuida e oferece um bom ambiente de trabalho, fomentado seu desenvolvimento, formação e medidas de conciliação, e favorecendo a igualdade de oportunidades.

As sociedades do Grupo trabalham para captar, impulsionar e reter o talento. Fomentamos crescimento pessoal e profissional de todos que pertencem à equipe humana, fazendo que integrem seu projeto de êxito empresarial e garantindo postos de trabalho dignos e seguros.

A interrelação das distintas sociedades do Grupo com suas equipes humanas segue os seguintes princípios:

- a) Respeitar os direitos humanos e trabalhistas reconhecidos na legislação nacional e internacional, rejeitando o trabalho infantil, forçado ou obrigatório e respeitando a liberdade de associação e negociação coletiva, o direito de circular livremente dentro de cada país e, os direitos das minorias étnicas, nos lugares onde se desenvolve sua atividade, nos termos estabelecidos na *Política de Respeito Humanos*;
- b) Recrutar, selecionar e reter o talento sob um marco favorável de relações de trabalho, que se baseia na igualdade de oportunidades, na não discriminação e na diversidade, em todas as variáveis, de forma a facilitar medidas de integração de coletivos desfavorecidos e com distintas capacidades, além de estimular a conciliação da vida pessoal e profissional;
- c) Reconhecer e valorizar os vínculos familiares e pessoas entre os profissionais do Grupo, consequência do forte enraizamento local desta comunidade em que historicamente desenvolveu seus negócios, e estabelecer medidas que assegurem, na contratação e promoção interna, o não favorecimento ou discriminação aos empregados com esta vinculação;
- d) Estabelecer uma política retributiva que favoreça a contratação dos melhores profissionais e reforce o capital humano do Grupo;
- e) Aumentar a formação e qualificação dos trabalhadores, favorecendo a promoção profissional e adaptando os recursos humanos a um ambiente de trabalho diverso e multicultural; e
- f) Velar por um ambiente de trabalho seguro e saudável no Grupo, assim como em seus âmbitos de influência. As medidas que favorecem este objetivo se desenvolvem na *Política de Saúde e Segurança no trabalho*.

8.2 Com os acionistas e a comunidade financeira.

Os princípios de atuação, que presidem a relação da Companhia com seus acionistas e a comunidade financeira, são:

- a) Os acionistas devem exercer seus direitos frente à Companhia e outros acionistas, cumprindo seus deveres com lealdade, boa-fé e transparência, no âmbito do interesse social como interesse prioritário, frente ao particular de cada acionista, e em conformidade com o Sistema de Governança Corporativa da Companhia; e
- b) A Companhia favorece a participação informada dos acionistas na Assembleia Geral de Acionistas e adota as medidas oportunas para facilitar que sirva efetivamente às funções que lhe são próprias conforme a lei, o Acordo de Acionistas e o Sistema de Governança Corporativa.

8.3 Com as comunidades em que o Grupo desenvolve sua atividade

Em sua operação, o Grupo assume os seguintes princípios de atuação relativos aos distintos territórios e comunidades em que atua:

- a) Construir vínculos firmes com as comunidades em que o Grupo desenvolve sua atividade por meio de consultas públicas formais e, desta forma, gerar confiança e fortalecer um sentimento de pertencimento a uma companhia excelente, da qual se sintam parte integrante;
- b) Harmonizar as atividades do Grupo nos distintos territórios nos quais atua com as distintas realidades sociais e culturais de cada um deles;

- c) Reforçar as relações de confiança com as distintas comunidades com as quais interage, mediante apoio às distintas administrações públicas e às organizações sociais de referência, promovendo quando aconselhável, processos de consulta para conhecer as expectativas dos grupos de interesses afetados por assuntos relevantes;
- d) Favorecer o acesso à energia, tanto aos coletivos com especiais dificuldades econômicas quanto às comunidades isoladas;
- e) Reforçar o respeito aos direitos das minorias étnicas em todas as comunidades em que o Grupo está presente;
- f) Desenvolver programas de voluntariado corporativo e campanhas que promovam a participação dos profissionais do Grupo em ações solidárias, com a finalidade de fomentar a melhoria da qualidade de vida das pessoas, ao cuidado com o meio ambiente e ao desenvolvimento sustentável, o acesso universal à energia e à erradicação da fome, incluindo campanhas de arrecadação para projetos que procurem dar resposta às necessidades sociais;
- g) Apoiar a promoção e a conservação do patrimônio cultural e artístico dos territórios e comunidades nos quais o Grupo atua; e
- h) Respalda iniciativas que contribuam para uma sociedade mais saudável, igualitária e justa, com apoio ao empoderamento da mulher, à promoção da conciliação da vida pessoal e profissional e à igualdade no esporte.

Além disso, o Grupo colabora com projetos específicos em regiões em vias de desenvolvimento, assim como em zonas em situação de crise humanitária, participando ativamente na busca de soluções sustentáveis de acesso às formas modernas de energia.

8.4 Com os órgãos reguladores:

As sociedades do Grupo procuram manter diálogo, construtivo e continuado, com os órgãos reguladores, baseado nos princípios de legalidade, lealdade, confiança, profissionalismo, colaboração, reciprocidade e boa-fé, perseguidos mutuamente. Os interesses e objetivos comuns às partes incentivam, o trabalho conjunto na busca de soluções para questões que impactem o Grupo e que, estando no âmbito das competências desses organismos, possam contribuir para impulsionar políticas públicas de desenvolvimento sustentável.

8.5. Com os clientes:

O Grupo trabalha para conhecer as necessidades e as expectativas de seus clientes e assim oferecer as melhores soluções, defendendo o bom funcionamento do mercado de energia, em livre competição, e esforçando-se, continuamente, para **cuidar e incrementar a satisfação** de seus clientes, reforçar sua vinculação com o Grupo e fomentar o consumo responsável, assumindo a estes efeitos, os seguintes princípios de atuação:

- a) Respeitar e cumprir as normas que regulam as atividades de comunicação e marketing e aderir aos códigos voluntários que fomentem a transparência e a veracidade dessas ações;
- b) Velar pela proteção da saúde e segurança de seus clientes em todos os ciclos de vida dos produtos que comercializa, mediante o cumprimento da legislação aplicável de medidas para informação dos consumidores por diversos instrumentos: página web, informação na fatura e desenvolvimento de campanhas informativas;
- c) Facilitar, em cada local que o Grupo comercializa seus produtos e serviços, informação a seus clientes de forma a permitir um uso mais racional, eficiente e seguro da eletricidade;

- d) Prestar atendimento aos clientes economicamente desfavorecidos, ou em qualquer outra situação de vulnerabilidade, estabelecendo procedimentos de proteção específicos e colaborando, segundo as políticas estabelecidas pela administração pública competente, em cada caso, para facilitar o acesso continuado ao fornecimento de energia elétrica;
- e) Facilitar o efetivo acesso aos clientes com dificuldades idiomáticas ou sensoriais à informação que precisem em relação aos serviços prestados pelo Grupo mediante a implementação dos instrumentos adequados a tal fim;
- f) Adotar os instrumentos necessários para, de acordo com o disposto no Código de Ética e na legislação aplicável, garantir a confidencialidade dos dados de seus clientes; e
- g) Fazer um seguimento de qualidade dos serviços prestados a seus clientes, mediante pesquisas que meçam sua satisfação, e por meio do serviço de atenção ao cliente.

8.6 Com os fornecedores:

O Grupo considera imprescindível assegurar que todos os partícipes da cadeia de valor das sociedades do Grupo se comprometam, ademais da legislação vigente e do Sistema de Governança Corporativa, com princípios éticos e de responsabilidade social de geral aceitação. Assim, os principais eixos de atuação do Grupo são:

- a) Adotar práticas responsáveis para a gestão da cadeia de fornecimento; e
- b) Procurar que todos os participantes da cadeia de valor: cumpram os princípios e valores constantes no Código de Ética, relativos a ética empresarial e gestão transparente; cumpram as boas práticas laborais; promovam a saúde, a segurança e o respeito ao meio ambiente; garantam a qualidade e a segurança dos produtos e serviços comercializados; e, desenvolvam práticas responsáveis na cadeia de valor, impulsionando a gestão conjunta (responsabilidade compartilhada) no estrito respeito aos direitos humanos e laborais reconhecidos na legislação nacional e internacional.

8.7 Com os meios de comunicação

A transparência é um dos marcos da Identidade da Neoenergia e um dos objetivos fundamentais de sua estratégia de comunicação. O Grupo valoriza e reconhece papel-chave dos meios de comunicação para alcançar esse objetivo. Em consequência, as relações com os meios de comunicação são presididas pelos princípios da transparência e da colaboração.

8.8 – Com o meio-ambiente

A Companhia almeja ser a companhia energética global preferida, entre outras coisas, pelo respeito ao meio ambiente, tal e como se destaca e desenvolve nas seguintes políticas: a *Política de Meio Ambiente*, a *Política Contra a Mudança Climática* e a *Política de Biodiversidade*.

A vocação de liderança do Grupo na luta contra a mudança climática e no desenvolvimento de energias limpas, que contribuem para a descarbonização da economia e para o respeito pelo meio ambiente, é o pilar de seu modelo de produção energética e o fator que o distingue no setor energético como um líder mundial neste âmbito. Isso está pautado nos seguintes princípios fundamentais de atuação:

- a) Preservar e promover a biodiversidade dos ecossistemas, paisagens e espécies nos territórios dos entornos nos quais o Grupo desenvolve sua atividade, tanto na fase de construção quanto de exploração e desmantelamento de suas infraestruturas;

- b) Impulsionar a descarbonização da economia para prevenir, gradualmente, a contaminação por emissões de gases de efeito estufa, continuando com o desenvolvimento de energia elétrica a partir de fontes renováveis e introduzindo, progressivamente, as tecnologias mais eficientes e menos intensivas na emissão de carbono em suas instalações;
- c) Integrar a variável da mudança climática nos processos internos de tomada de decisão, assim como a análise e a gestão de riscos a longo prazo para o Grupo;
- d) Contribuir com a sensibilização da sociedade sobre o fenômeno da mudança climática, suas consequências e soluções; e
- e) Otimizar a gestão de resíduos, perigosos e não perigosos, por meio de sistemas implantados que estabelecem objetivos e metas sobre, entre outros aspectos, a redução de resíduos, observando as boas práticas, e a utilização de materiais reciclados.

* * *

Esta Política foi aprovada inicialmente pelo Conselho de Administração em 19 de julho de 2018 sobre a denominação de Política Geral de Responsabilidade Social Corporativa, alterada para Política Geral de Desenvolvimento Sustentável em Reunião do Conselho de Administração em 19 de dezembro de 2018 e modificada pela última vez em reunião do Conselho de Administração de 20 de abril de 2020.