

Processo de Materialidade do Grupo EDP | 2019

Direção de Sustentabilidade, Março 2020

O Processo de Materialidade permite priorizar os temas relevantes para os diferentes stakeholders do Grupo EDP cruzando-os com a relevância dos mesmos para o negócio



Para que serve a Materialidade

1. Identifica temas críticos⁽¹⁾ e temas sensíveis⁽²⁾ para o negócio

Permite otimizar a orientação estratégica da empresa e direcionar a gestão interna de forma mais eficaz, nomeadamente através da definição de planos de ação

3. Enfoca o que é relevante relatar

Orienta o relato do Relatório de Sustentabilidade
Orienta o reporte do desempenho não financeiro
Suporta a resposta a Índices ESG

2. Apoia a definição da estratégia de Sustentabilidade

Suporta o processo de revisão da estratégia de sustentabilidade

4. Apoia a gestão de stakeholders do Grupo

Identificando um ranking de temas relevantes por grupo de *stakeholder*

Os **Temas Materiais** afetam a criação de valor da empresa e, simultaneamente, impactam positiva ou negativamente os seus stakeholders
Estão normalmente associados a **riscos e oportunidades do negócio**

(1) Tema crítico: Tema de alta relevância para a sociedade e para o negócio. Temas a considerar no desenvolvimento das estratégias e plano de ação internos. Evidenciam áreas a privilegiar no estabelecimento de parcerias.

(2) Tema sensível: Temas de alta relevância para a Sociedade, mas baixas para a EDP. Requerem um acompanhamento próximo, quer para internalizar em planos futuros, quer para esclarecimento externo da sua relevância para o negócio

O processo de análise de Materialidade do Grupo EDP é desenvolvido através de uma metodologia transversal, comum a todo o Grupo EDP



Etapa 1 – Atualização da Lista de Temas

Com base em fontes transversais e no processo do ano anterior

Etapa 2 – Priorização dos temas pela sua relevância para a sociedade

Identificação dos temas relevantes para cada grupo de stakeholders

Através da análise de:

- fontes diretas (auscultação direta)
- fontes indiretas (informação pública)
- fontes transversais (estudos e índices)

Etapa 3 – Priorização dos temas pela sua relevância para o negócio

Identificação dos temas relevantes para o negócio

Através da análise de:

- Objetivos estratégicos de negócio e respetivas metas
- Planos de atividades de áreas estratégicas
- Taxonomia, Política e Reports de Risco
- Entrevistas a alta direção

Etapa 4 – Construção da Matriz de Materialidade

Cruzamento da relevância dos temas para a sociedade e para o negócio

Elaboração da matriz Corporativa

Etapa 5 – Análise de Temas críticos e Temas Sensíveis

A empresa analisa o resultado do processo que utiliza para:

- Definição da sua estratégia de sustentabilidade
- Temas críticos – para direcionar a gestão interna de forma mais eficaz
- Temas sensíveis – análise interna e definição de planos de ação

Em 2019 foi revista a lista de temas e melhoradas as fontes que informam a relevância dos temas para o negócio

LISTA DE TEMAS

A lista de temas para 2019 foi revista tendo em consideração os resultados e os gaps identificados no processo de 2018

EIXO DA SOCIEDADE

Reforçou-se a identificação de fontes, transversais e específicas de cada uma das empresas, representativas para cada grupo de stakeholder

EIXO DO NEGÓCIO

Reforçou-se:

- A diversificação de fontes que informam o eixo do negócio (PN; Planos de atividades de áreas estratégicas; entrevistas com alta direção)
- A visão corporativa na matriz do Grupo EDP

56 Temas organizados em 21 Categorias

Mais de 4000 Fontes analisadas

63 Empresas em que foi feito benchmark

120 Pessoas envolvidas

Económicos

1. Governo Societário
2. Ética Empresarial
3. Sustentabilidade Económica do Negócio
4. Investimento Socialmente Responsável
5. Inovação e Investigação
6. Mobilidade Sustentável
7. Transformação Digital ★ INCLUI NOVO TEMA
Inclusão Digital
8. Gestão de Fornecedores
9. Novos Serviços de Energia ★ TEMA INDIVIDUALIZADO
da Satisfação e Serviço ao Cliente
10. Concessões

Ambientais

11. Alterações Climáticas ★ INCLUI TEMA:
Adaptação Climática
12. Promoção da Energia Renovável
13. Eficiência Energética
14. Proteção Ambiental
15. Gestão de Crise ★ NOVO TEMA

Sociais

16. Direitos Humanos
17. Comunicação e Transparência
18. Satisfação e Serviço ao Cliente
19. Clientes Vulneráveis
20. Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade
21. Gestão de Pessoas
22. Segurança
23. Transição Energética Justa ★ TEMA INDIVIDUALIZADO:
Das Alterações Climáticas 4

Processo 2019

O processo de recolha e consolidação manteve-se face ao ano anterior

EIXO DA SOCIEDADE | Identificação de temas relevantes para cada segmento de *stakeholder*

- Consulta interna de fontes transversais utilizadas por todas as unidades de negócio, quando aplicável
- Consulta interna pelas unidades de negócio de fontes específicas internas e externas
- *Benchmark* efetuado a 15 empresas congéneres



PROCESSO DE ANÁLISE | Recolha e consolidação da informação identificada

- Cada fonte consultada origina uma lista de temas, recolhidos e consolidados por segmento de *stakeholder*
- Um tema ganha importância pelo número de vezes que surge em cada fonte
- As fontes são ponderadas pelas UN com base em critérios de credibilidade, abrangência e representatividade
- Os temas são agregados em categorias, conforme apresentado no Glossário, página 10

EIXO DO NEGÓCIO | Identificação dos temas relevantes para o negócio

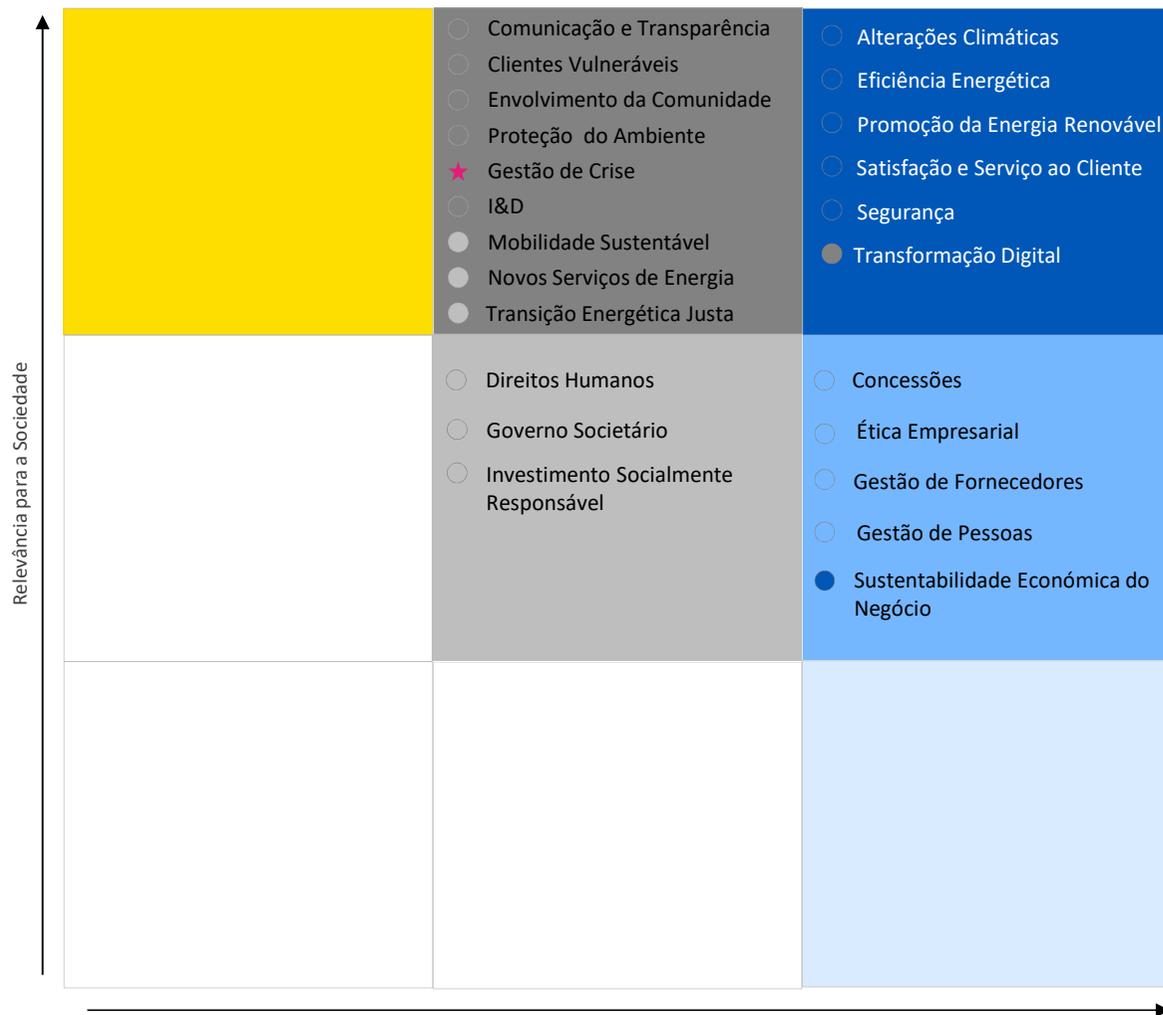
- Consulta aos planos de negócio para recolha dos temas relevantes à sua concretização
- Entrevistas a Direções estratégicas e Conselho de Administração das Empresas para identificação de áreas prioritárias de atuação



PROCESSO DE ANÁLISE | Recolha e consolidação da informação identificada

- Em cada consulta é analisada a relevância dos temas obtidos pelo processo do eixo da sociedade
- Um tema ganha importância para o negócio pelo nº de vezes que surge em cada objetivo de negócio/áreas prioritárias de atuação
- O resultado da importância para o negócio é validado/retificado pelos Conselhos de Administração das Empresas do Grupo
- O resultado da matriz consolidada é validado/retificado pelo Conselho de Administração Executivo

As principais alterações na Matriz de Materialidade Corporativa para 2019 incluem a entrada de novos temas como a “Gestão de Crise” e a “Inclusão Digital”



Em 2019 destaca-se:

- **Transformação Digital:** É catalisador da transição energética e prioridade estratégica do Grupo. Este ano abrange pela primeira vez o tema **inclusão digital**.
- **Gestão de Crise:** Tema maduro dentro do Grupo, surge do lado da sociedade com elevada relevância, num ano onde a emergência climática foi declarada e reconhecida por diferentes segmentos de *stakeholders*. Os eventos extremos que assolaram o mundo durante o ano foram factos que contribuíram para o aumento desta perceção.
- **Transição Energética Justa:** Num contexto de urgência climática onde a velocidade de transição é pedida pela sociedade, este tema emerge associado à fragilidade social que a mesma pode conduzir, nomeadamente associado ao emprego, à pobreza energética e à perda de competitividade local nas zonas muito dependentes dos combustíveis fósseis, nomeadamente o carvão.
- **Novos Serviços de Energia e Mobilidade Sustentável:** Uma maior relevância para a sociedade traduz uma melhor perceção da necessidade de mudar hábitos de consumo como forma de contribuir positivamente para a transição energética que se exige
- **Sustentabilidade Económica do Negócio:** O tema de Gestão da Dívida da empresa está mais maduro na perceção do investidor, o que justifica a perda de relevância para a sociedade



Um dos resultados da matriz de materialidade é a identificação do grau de prioridade dado por cada um dos grupos de stakeholders da empresa face aos temas de Sustentabilidade



	Governo Societário	Ética Empresarial	Direitos Humanos	Sustentabilidade Económica do Negócio	Investimento Socialmente Responsável	Comunicação e Transparência	Inovação e Investigação	Mobilidade Sustentável	Transformação Digital	Gestão de Fornecedores	Satisfação e Serviço ao Cliente	Clientes Vulneráveis	Novos Serviços Energia	Alterações Climáticas	Promoção da Energia Renovável	Eficiência Energética	Proteção Ambiental	Envolvimento da Comunidade	Gestão de Pessoas	Segurança	Concessões	Transição Energética Justa	Gestão de Crise
MERCADO																							
Accionistas, Investidores	Alta			Alta	Alta	Média	Média							Alta	Média	Média							
Entidades Financeiras	Média	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Média					Alta	Média	Alta	Alta							Média
Concorrência	Média	Alta	Média	Alta	Média	Média	Média						Média	Alta	Alta	Alta	Alta			Alta	Alta		Alta
DEMOCRACIA																							
Governo, Org. Públicos, Regulação							Média	Média						Alta	Alta	Alta	Alta				Média	Média	Alta
Partidos Políticos				Média			Média		Média			Alta		Alta	Alta	Alta	Alta					Alta	
Instituições Internacionais		Média			Média	Alta	Alta	Alta	Alta			Média		Alta	Alta	Alta	Alta						Média
ENVOLVIMENTO SOCIAL E TERRITORIAL																							
ONGs		Média												Alta	Alta	Alta	Alta				Média		Alta
Comunidades Locais							Alta								Média				Alta				Alta
Autarquias		Alta							Média	Média	Média			Alta							Alta	Alta	
Media e Líderes de Opinião				Média			Alta	Alta			Alta			Alta	Alta	Média							
CADEIA DE VALOR																							
Comunidade Científica							Alta	Média	Média				Média	Alta	Alta	Média							
Clientes		Média				Média		Média			Alta	Média	Alta	Alta	Média	Média							Média
Fornecedores						Alta	Alta			Alta	Alta			Alta			Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta	Alta
Colaboradores	Alta			Alta		Alta			Média					Média						Alta	Alta		Média

- ### TOP 5 TEMAS
1. Alterações Climáticas
 2. Promoção da Energia Renovável
 3. Eficiência Energética
 4. Comunicação e Transparência
 5. Gestão Ambiental | Inovação e Investigação

Grau de Relevância

- Alta
- Média
- Baixa

ANEXOS

1. Lista de Temas e Glossário
2. Fontes Consultadas

1. Lista de Temas

Glossário de temas materiais 2019



Temas EDP			
Tema	Categoria	Pilar	Descrição
Adaptação às AC	Alterações Climáticas	Ambiental	Capacidade de prevenir, responder e reparar danos resultantes dos efeitos das alterações Climáticas, aproveitando simultaneamente as oportunidades que daí possam surgir e respondendo a riscos físicos, maioritariamente locais e específicos. Criar as cidades resilientes às alterações climáticas. Atenuação dos impactos das alterações climáticas.
Gestão de crise	Alterações Climáticas	Ambiental	Desenvolvimento de ações que contribuam para prevenir riscos e reduzir vulnerabilidades, aumentando a resiliência das comunidades e a capacidade de antecipação e resposta face à ocorrência de acidente graves ou catástrofes. Manter a entrega de serviços a níveis aceitáveis, após um incidente disruptivo.
Mitigação às AC	Alterações Climáticas	Ambiental	Iniciativas de mitigação às Alterações Climáticas, nomeadamente a definição de uma estratégia e ações implementadas pela empresa para o desenvolvimento das energias renováveis considerando indicadores como MW de energia limpa projetados ou toneladas de CO2 evitadas pelo uso de energias renováveis.
Transição energética justa	Alterações Climáticas	Ambiental	Transição para um sistema energético sustentável, de baixo carbono e equitativo (da eletricidade gerada por carvão a fontes de energia renovável), que garanta uma consideração de justiça, nomeadamente para as comunidades e trabalhadores, beneficiando de uma reflexão crítica e análise sistemática sobre dimensões e implicações mais amplas das interligações entre transição energética global e justiça no contexto de caminhos de desenvolvimento de baixo carbono.
Acesso à Energia	Clientes Vulneráveis	Social	Mecanismos para garantir o acesso à energia de todos os clientes independentemente do lugar onde residam. Promover a expansão da rede para garantir o acesso à energia, mas também proporcionar boas condições de qualidade de serviço, sem discriminação.
Pobreza energética	Clientes Vulneráveis	Social	Mecanismos / medidas que permitem o tratamento diferenciado no caso de clientes vulneráveis, isto é, famílias que não têm capacidade suportar os custos energéticos que lhes permitam um nível de conforto adequado, nomeadamente aquecer as suas casas adequadamente ou de satisfazer outros serviços energéticos a um custo aceitável.
Comunicação e Transparência	Comunicação e Transparência	Social	Pressão externa de comunicar mais e melhor (de forma mais transparente) o desempenho da empresa nas diferentes áreas da sustentabilidade. Abertura à sociedade, com maior disponibilidade para partilhar informação com todos os stakeholders da empresa.
Transparência Fiscal	Comunicação e Transparência	Social	Maior clarificação dos riscos regulatórios dos subsídios obtidos pela empresa e das taxas a que o negócio está sujeito e/ou isento. Importância do impacto das alterações regulatórias no desempenho financeiro/operacional da empresa.
Respeito pelos direitos humanos	Direitos Humanos	Social	Mecanismos que garantam a não distinção, exclusão ou preferência que tenha por efeito a privação da igualdade de tratamento ou oportunidades. Processos que permitam identificar e prevenir os impactos reais ou potenciais sobre os direitos humanos, resultantes das actividades da EDP. Inclui: (1) a existência de uma política de direitos humanos e sua integração em toda a organização; meios de avaliação; meios de rastreio do desempenho e ações para abordar o impacto negativo das decisões e actividades da empresa.
Eficiência energética	Eficiencia Energética	Ambiental	Medidas para melhorar a eficiência energética da empresa, nomeadamente, reduzir as necessidades energéticas de edifícios, transportes, processos de produção, equipamentos, etc.. Desenvolvimento de iniciativas de eficiência energética junto dos stakeholders da empresa, nomeadamente substituição de equipamentos ou ações de educação / sensibilização.

Glossário de temas materiais 2019



Temas EDP			
Tema	Categoria	Pilar	Descrição
Envolvimento com as comunidades locais	Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade	Social	Atuação responsável na compensação de externalidades do negócio, impactos gerados na sociedade e no ambiente. Inclui medidas que visem gerir a relação e direitos das comunidades bem como os eventuais impactos nestas devido à atividade da empresa. Valorização do envolvimento da comunidade dando resposta às suas necessidades, favorecendo parcerias com organizações locais e partes interessadas. Apoio ao desenvolvimento socio-económico local.
Investimento na comunidade	Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade	Social	Desenvolvimento de iniciativas voluntárias junto da comunidade que dêem resposta às suas necessidades, numa perspectiva de valor partilhado. Inclui ações de voluntariado empresarial, bem como outras medidas relacionadas com cultura, educação e sensibilização, donativos, investimentos na comunidade, iniciativas comerciais como patrocínios, apoio a universidades ou outras instituições.
Respeito pelas comunidades indígenas	Envolvimento e Desenvolvimento da Comunidade	Social	Respeito e inclusão dos direitos das comunidades indígenas no âmbito da construção de novos projetos, nomeadamente quando envolvem a deslocação destas comunidades ou impactos nos seus territórios. Envolvimento das comunidades indígenas impactadas pelos projetos, na tomada de decisão e definição de medidas desenvolvidas pela empresa.
Envolvimento político responsável	Ética Empresarial	Económico	Não utilização de influências indevidas junto de partidos e políticas públicas, evitando comportamentos como manipulação, intimidação e coerção, que possam influenciar negativamente o processo político público.
Gestão de reclamações éticas eficiente e confidencial	Ética Empresarial	Económico	Mecanismos eficazes de denúncia de comportamentos não éticos ou ilegais para os diferentes grupos de stakeholders. Existência de um código de ética / conduta.
Práticas concorrenciais justas	Ética Empresarial	Económico	Estímulo à inovação e eficiência através de práticas concorrenciais justas e generalizadas, permitindo a redução de custos dos produtos e serviços. Assegurar que todas as organizações têm igualdade de oportunidades, encorajando o desenvolvimento de produtos ou processos novos ou melhorados que, a longo prazo, possam melhorar o crescimento económico e os padrões de vida. Respeito pelas regras da concorrência saudável em contexto de promoção de produto/ serviço, baseados em fatores como po preço, a qualidade e o serviço.
Promoção e disseminação de uma cultura ética na organização	Ética Empresarial	Económico	Medidas de sensibilização e comunicação da ética empresarial, tanto internamente como juntos dos prestadores de serviço.
Risco de corrupção/Suborno/Fraude/Branqueamento	Ética Empresarial	Económico	Medidas estabelecidas para evitar e minimizar riscos associados a condutas ilícitas (conflito de interesses, fraude, branqueamento de capitais, desfalque, dissimulação e obstrução à justiça, tráfico de influências) dos colaboradores e/ou representantes da empresa.
Segurança e privacidade da informação	Ética Empresarial	Económico	Salvaguardar os direitos dos clientes à privacidade limitando o tipos de informação recolhida e as formas como essa informação é obtida, utilizada e mantida em segurança e cumprindo os necessários requisitos de confidencialidade e proteção da informação.

Glossário de temas materiais 2019



Temas EDP			
Tema	Categoria	Pilar	Descrição
Economia circular	Gestão Ambiental	Ambiental	Promoção de uma transição para uma economia eficiente no uso de recursos e materiais, levando em conta uma análise do ciclo de vida completa dos produtos e serviços associados à sua cadeia de valor. Consumo de recursos naturais a uma taxa igual ou inferior à sua taxa de reposição natural. Inclui os temas relacionados com a gestão de materiais, isto é, ao uso, redução, reutilização e reciclagem de materiais e recursos nas operações, atividades, produtos.
Gestão da água	Gestão Ambiental	Ambiental	Identificação e avaliação das dependências e impactes do negócio na disponibilidade e qualidade dos recursos hídricos. A existência de ações para evitar ou mitigar aquelas dependências e impactes, e a definição de objetivos e metas que garantam a monitorização contínua do desempenho da empresa. Esta gestão abrange, entre outros, riscos associados à localização de ativos em zonas de stress hídrico, usos concorrentes, alterações regulatórias e gestão da água na cadeia de fornecimento.
Prevenção da poluição	Gestão Ambiental	Ambiental	Ações de prevenção da poluição, tais como, emissões atmosféricas (CO ₂ , Sox, Nox, etc.); gestão da água e gestão de resíduos. Incluem-se emissões de quaisquer substâncias e / ou materiais utilizados nas operações e / ou presentes nos produtos que representam uma ameaça substancial ou potencial à saúde pública ou ao meio ambiente.
Proteção da biodiversidade	Gestão Ambiental	Ambiental	Agir de forma a proteger o ambiente e recuperar os habitats naturais e os vários serviços e funções que os ecossistemas fornecem (tais como alimentos e água, regulação térmica, formação do solo e oportunidades recreativas). Os principais aspectos incluem a valorização e proteção da biodiversidade; valorização, proteção e recuperação dos serviços de ecossistemas; utilização sustentável dos recursos naturais e desenvolvimento rural e urbano ambientalmente adequado.
Engagement com a cadeia de fornecimento	Gestão de Fornecedores	Económico	Envolvimento e diálogo com fornecedores; colaboração com toda a cadeia de fornecimento promovendo a participação e envolvimento com a empresa.
Sustentabilidade na relação com fornecedores	Gestão de Fornecedores	Económico	Garantir que o preço, a proposta técnica e as condições comerciais não são os únicos factores na selecção de fornecedores. As práticas de sustentabilidade dos fornecedores devem ser valorizadas na comparação de ofertas de produtos e serviços (acidentes laborais, gestão ambiental, ética, responsabilidade social). Existência de medidas de apoio a fornecedores relativas às práticas de aquisição e cumprimento de condições contratuais com o fim de garantir uma relação estável. A política de pagamentos, a estabilidade da relação, a cooperação, a confiabilidade, a ética concorrencial definem a relação com os fornecedores. Medidas de segurança e saúde/bem-estar necessárias para minimizar os riscos que podem afetar os fornecedores ou subcontratados no decorrer da sua atividade laboral.

Glossário de temas materiais 2019



Temas EDP			
Tema	Categoria	Pilar	Descrição
Fomação e desenvolvimento	Gestão de Pessoas	Social	Capacitação dos colaboradores para aquisição de novas competências, alargando as escolhas das pessoas e expandindo as suas capacidades. São exemplos formações, programas de progressão na carreira, bolsas de estudos, programas de mentoria, entre outros.
Satisfação dos colaboradores	Gestão de Pessoas	Social	Mecanismos para garantir elevados padrões de satisfação dos colaboradores, bem como a gestão eficiente de reclamações dos mesmos.
Atratividade e retenção de talentos	Gestão de Pessoas	Social	Capacidade de atrair novos colaboradores e reter os atuais com competências valiosas para a organização. Reconhecimento das competências dos colaboradores e práticas por meritocracia e justiça remuneratória. Inclui remuneração apropriada e reconhecimento e gestão do capital humano.
Compensação e benefícios	Gestão de Pessoas	Social	Iniciativas de atribuição de compensações e benefícios aos colaboradores, incluindo compensação financeira e / ou não financeira, tais como políticas e programas de remuneração, planos de pensão, assistência médica, entre outros.
Diversidade / Igualdade de Oportunidades	Gestão de Pessoas	Social	Existência de mecanismos que permitam garantir a igualdade e não discriminação de condições e oportunidades, sem fazer distinção de género, idade, grupos minoritários ou outros indicadores de diversidade.
Estabilidade no emprego	Gestão de Pessoas	Social	Estabilidade no emprego e medidas para minimizar o impacto negativo de possíveis relocações ou reestruturações. Incluem-se reorganizações, taxas de rotatividade (turnover), terceirização (outsourcing).
Medidas de conciliação e proteção social	Gestão de Pessoas	Social	Iniciativas que promovem a conciliação com a vida familiar, como por exemplo a flexibilidade horária, medidas adicionais às baixas de paternidade/maternidade, flexibilidade do local trabalho, jornada contínua, soluções de mobilidade e transporte para os colaboradores, entre outras.
Relações laborais	Gestão de Pessoas	Social	Gestão da relação entre empregado e empregador e direitos legais que regulam esta relação. São exemplos: existência e relação com sindicatos, acordos coletivos de trabalho, condições de trabalho, práticas no local de trabalho, liberdade de associação e negociação sindical, entre outros.
Avaliação e remunerações	Governo Societário	Económico	Refere-se ao conjunto de normas e princípios utilizados na definição das remunerações fixas e variáveis dos Órgãos Sociais, nomeadamente alinhamento com a sua performance de médio / longo prazo. Incluem-se também os temas relacionados com a proporção entre a compensação do CEO e da média dos restantes colaboradores da empresa.
Estrutura e funcionamento do governo da sociedade	Governo Societário	Económico	Refere-se ao conjunto de normas e princípios que regem o desenho/estrutura, integração e funcionamento dos órgãos de governo da empresa. Assenta nos pilares de independência e de separação de competências e de diversidade dos órgãos de governo da sociedade.

Glossário de temas materiais 2019



Temas EDP			
Tema	Categoria	Pilar	Descrição
Acordos de cooperação, financiamento e difusão da investigação	I&D	Económico	Medidas para fomentar a investigação mediante acordos de cooperação e financiamento de projetos, permitindo contribuir para o desenvolvimento de conhecimento, competências e tecnologia (exemplos: medição inteligente, mobilidade elétrica, melhorias na eficiência da geração, investigação na gestão da procura e melhorias na acumulação de energia, investigação e inovação em produtos, acordos coletivos, cátedras, etc).
Desenvolvimento de tecnologias inovadoras	I&D	Económico	Medidas para fomentar a investigação de tecnologias inovadoras, nomeadamente redes integrentes; produção de energia através de fontes renováveis, como eólicas off-shore, fotovoltaicas e eólicas em produção descentralizada.
Geração distribuída/Auto-consumo	Infraestruturas de Energia	Económico	Iniciativas que promovam a geração distribuída ou descentralizada, como o uso de pequenas fontes de energia perto do consumidor final, as quais podem ser ligadas a qualquer ponto de rede de baixa tensão.
Qualidade de serviço técnico	Infraestruturas de Energia	Económico	Medidas para manter um abastecimento de eletricidade fiável e de qualidade de acordo com indicadores como o TIEPI (Tempo de Interrupção Equivalente da Potência Instalada).
Avaliação da empresa pelo seu desempenho ESG	Investimento Socialmente Responsável	Económico	Diferenciação pelo desempenho de sustentabilidade através de abordagens de medição com base por exemplo em índices de sustentabilidade (Ex.: DJSI; Sustainalitics; Vigeo; Ethicis; CDP; etc.). Podem incluir-se também outros instrumentos externos de avaliação (ex.: relatórios; entrevistas; etc.)
Investimento e financiamento responsável	Investimento Socialmente Responsável	Económico	Investimentos integrando questões não financeiras e com o objetivo de gerar valor financeiro e sustentável de que são exemplos investimento verde, investimento de impacto, fundos éticos, green bonds / green loans.
Mobilidade elétrica	Mobilidade Sustentável	Económico	Capacidade de dar resposta às necessidades da sociedade em deslocar-se livremente aceder comunicar transaccionar e estabelecer relações, sem sacrificar outros valores humanos e ecológicos hoje e no futuro. Eletrificação dos transportes, incluindo a disponibilidade e evolução das diferentes tecnologias para a mobilidade elétrica e também a rede de carregamentos e produtos e serviços disponibilizados.
Promoção da energia renovável	Promoção da Energia Renovável	Ambiental	Estratégia e mecanismos para minimizar a contribuição da empresa nas alterações climáticas, tais como avaliação de riscos, medidas de eficiência energética, emissões evitadas, pegada de carbono, projetos de captação e armazenamento de CO2, etc.
Gestão de queixas e reclamações	Satisfação e Serviço ao Cliente	Social	Mecanismos e canais que permitam a adequada transmissão e gestão de reclamações por parte dos clientes.
Novos serviços de energia	Satisfação e Serviço ao Cliente	Social	Disponibilização de novos serviços de energia que possam corresponder às necessidades / expectativas dos clientes.
Preços da energia	Satisfação e Serviço ao Cliente	Social	Perceção de preço justo, clarificação da constituição dos preços (maior transparência).
Satisfação e Serviço ao Cliente	Satisfação e Serviço ao Cliente	Social	Melhoria da satisfação através da diferenciação pelo serviço e pelo atendimento. Comunicação clara e facilmente compreensível nos contratos com os clientes; disponibilização de informação clara sobre preços, características, termos, condições, custos, duração do contrato e períodos de cancelamento. Comunicação da fatura de energia. Engament com os clientes e recolha de feedback.
Segurança de produtos e serviços	Satisfação e Serviço ao Cliente	Social	Referências a riscos de saúde e segurança relacionados ao uso de produtos e / ou serviços. Inclui temas como a saúde do cliente e uso seguro de produtos.

Temas EDP			
Tema	Categoria	Pilar	Descrição
Incidentes e doenças profissionais	Segurança	Social	Promover a implementação de medidas para eliminar ou minimizar a ocorrência de incidentes e doenças profissionais com colaboradores, prestadores de serviço e com terceiros, que possam ser afetados pelo normal desenvolvimento das atividades da EDP. Inclui aspectos ambientais (qualidade do ar, ruído, iluminação, aspectos ergonómicos) e a segurança das instalações (proteção contra incêndios, planos de resposta à emergência).
Promoção da saúde no trabalho	Segurança	Social	Prevenção de aspectos médicos associados ao trabalho, incluindo a vigilância da saúde e promoção de condições de vida saudável dos trabalhadores (programas de nutrição e de desabituacão tabágica, rastreios cardiovasculares, programas de vacinação).
Segurança física nas instalações	Segurança	Social	Preocupação com aspetos de segurança do público e das comunidades vizinhas às instalações da empresa. Associado às preocupações com as comunidades locais, em particular as preocupações de resposta a emergências relacionadas a todos os aspetos.
Criação de valor de longo prazo	Sustentabilidade do Negócio	Económico	Criação de valor para os acionistas e para a sociedade numa perspetiva de longo prazo. Avaliação do valor económico direto gerado e valor económico distribuído. Inclui temas como crescimento de longo prazo, impactos diretos e indiretos, valor partilhado.
Solvência e gestão financeira	Sustentabilidade do Negócio	Económico	Referências à situação financeira de uma empresa e à capacidade de cumprir obrigações financeiras de longo e curto prazo. Inclui aspetos relacionados com a solvência e liquidez financeira, bem como gestão da dívida.
Digital inclusion	Transformação Digital	Económico	Promoção por parte da empresa da capacidade dos seus stakeholders acederem, compreenderem e utilizarem os canais de comunicação digitais e tecnologias, nomeadamente (colaboradores, clientes, fornecedores, etc.). Inclui temas como literacia digital e cobertura global da digitalização.
Transformação digital	Transformação Digital	Económico	Integração da tecnologia digital em todas as áreas da empresa, resultando em mudanças tanto na forma como opera como na criação de valor para os clientes. Inclui-se também uma mudança cultural e de alteração de processos, capazes de gerir os desafios e oportunidades relacionados com o digital.

2. Fontes Consultadas

Natureza das fontes consultadas em 2019



		MERCADO			DEMOCRACIA			ENVOLVENTE SOCIAL E TERRITORIAL				CADEIA DE VALOR			
		Accionistas, Investidores	Entidades Financeiras	Concorrência	Poderes Públicos e Regulação	Parlamento e Partidos Políticos	Instituições Internacionais	ONGs	Comunidades Locais	Autarquias	Media e Líderes de Opinião	Comunidade Científica	Cientes e Representantes	Fornecedores	Colaboradores e Representação Sindical
Fontes Diretas	Reuniões	X			X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Inquéritos							X	X			X	X	X	
	Entrevistas	X				X		X	X	X	X	X	X	X	
	Foruns	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X		
	Queixas / Reclamações							X	X	X		X	X	X	
Fontes Indiretas	Questionários de desempenho ESG	X													
	Informação Pública de Associações e Pares			X				X	X			X	X		
	Informação e Relatórios de Sindicatos													X	
	Estratégias e Regulação Nacional e Internacional		X		X	X	X	X			X				
	Sanções				X				X	X		X			
	Programas e Projetos Estruturados							X	X	X					
	Estudos e Relatórios Públicos		X					X	X						
	Notícias e Opinion Makers							X			X				
	Programas Políticos					X									