



STIK'14



The logo for EDP (Energias de Portugal) is displayed in a white, lowercase, sans-serif font. It is centered within a circular graphic composed of numerous thin, red, parallel lines that create a textured, mesh-like effect.

RELATÓRIO
DE STAKEHOLDERS
2014





ÍNDICE



A NOSSA
ABORDAGEM



OS NOSSOS
STAKEHOLDERS

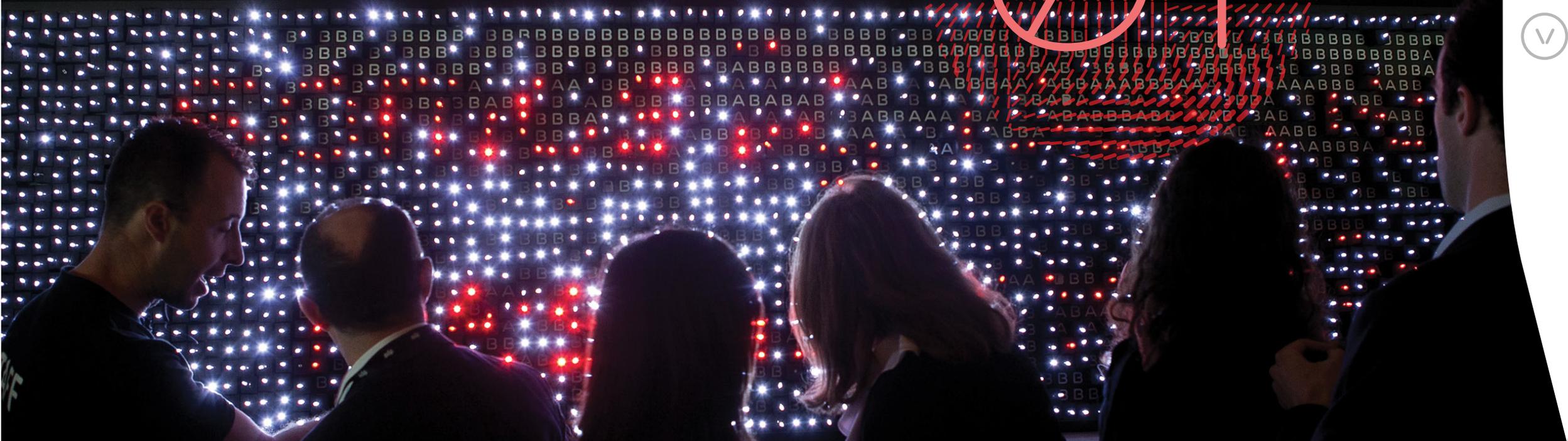


O QUE DIZEM
SOBRE NÓS



A NOSSA ABORDAGEM

01



01

A NOSSA
ABORDAGEM

A gestão de stakeholders é um exercício de exigência, de partilha e de transparência das empresas na sua relação com a sociedade e, em particular, com todos os que impactam ou são impactados pelas atividades dos negócios.

Construir e reforçar relações de confiança, partilhar conhecimento e informação relevante, antecipar desafios e identificar novas oportunidades de cooperação com os stakeholders são, assim, os principais desígnios da política de relacionamento com stakeholders do Grupo EDP.

Investimos em relações de confiança com os nossos stakeholders, que permitem antecipar e gerir riscos. Acreditamos que assim melhoramos o nosso desempenho, e criamos valor para as várias partes interessadas, em todas as geografias em que estamos presentes. Para isso, tem sido fundamental o compromisso das Unidades de Negócio do Grupo EDP que procuram conhecer os seus stakeholders e os temas para eles relevantes, garantir canais de relacionamento, e traçar planos de ação que abordem riscos identificados e que respondam às expectativas de relacionamento.

Nas páginas seguintes apresentamos os temas relevantes para os stakeholders do Grupo EDP, os canais de diálogo através dos quais nos

relacionamos, e as abordagens de gestão que constituem respostas às suas expectativas e preocupações.

Para a EDP, o envolvimento de stakeholders é uma prioridade estratégica para a manutenção de um diálogo aberto e transparente com todos aqueles com quem se relaciona.

Com o desígnio de atingir um desempenho de excelência na relação com os seus stakeholders, a EDP tem vindo a trabalhar uma estratégia que se baseia e se distingue pela escuta proactiva daquilo que interessa e preocupa todos aqueles com quem se relaciona. Nesse sentido, e para além da auscultação regular a clientes e colaboradores, o Grupo EDP dinamiza processos segmentados e regulares que permitem ouvir aqueles com quem se relaciona, quer a nível dos projetos das unidades de negócio, quer a nível institucional.

Neste documento que agora publicamos, damos também a conhecer os resultados de um processo de auscultação a um conjunto de stakeholders externos, desenvolvido em Portugal pelo segundo ano consecutivo. No final de 2014 a EDP ouviu 1081 stakeholders de 8 segmentos, através de 111 reuniões presenciais, com autarquias, instituições de ensino superior, deputados, eurodeputados, líderes de opinião, e instituições do setor social solidário, e através de 970 inquéritos online a fornecedores e associações empresariais.

Este inquérito procurou aprofundar a perceção dos stakeholders relativamente ao seu relacionamento institucional com o Grupo EDP

e as suas subsidiárias em Portugal, nomeadamente a nível dos temas de confiança e transparência.

Para além disso, este processo tinha como objetivo aprofundar o conhecimento e as expectativas dos stakeholders relativamente aos dois temas considerados mais relevantes na auscultação do ano anterior e que foram os temas eficiência energética e energias renováveis.

Globalmente, os resultados desta auscultação revelam uma evolução francamente positiva, validando o trabalho de diálogo permanente desenvolvido com os stakeholders, e a procura de respostas efetivas às suas expectativas.

Os desafios da gestão de stakeholders no Grupo EDP passam pelo contínuo alinhamento do tema nas diferentes geografias do Grupo, considerando as especificidades e dinâmicas de cada região, bem como pela integração das expectativas dos stakeholders na gestão da Companhia, através da implementação de respostas e abordagens criativas, que efetivamente contribuam para a criação de valor.

Modelo de segmentação de stakeholders do Grupo EDP



Política de Relacionamento com Stakeholders do Grupo EDP

O envolvimento de stakeholders no Grupo EDP é uma prioridade estratégica para a manutenção de um diálogo aberto e transparente da Companhia com aqueles com quem se relaciona. Os objetivos da EDP são construir e reforçar relações de confiança, partilhar conhecimento e informação relevante, antecipar desafios e identificar novas oportunidades de cooperação com os seus stakeholders.

Ao desenvolver uma Política de Relacionamento com Stakeholders, o Grupo EDP tem ainda como missão criar valor para as várias partes interessadas, em todas as geografias.

E fazemo-lo através de quatro grandes Compromissos Orientadores: Compreender, Comunicar, Confiar e Colaborar. Estes compromissos consubstanciam uma política que pretende superar o simples cumprimento dos requisitos formais da legislação, contribuindo assim para um envolvimento eficaz e genuíno dos diferentes stakeholders do Grupo.

Como suporte à prossecução desta Política de Relacionamento foi criada a Direção de Relações Institucionais e Stakeholders, em abril de 2012, que atua em conjunto, e de forma articulada, com as diferentes unidades de negócio, em Portugal e noutras geografias, e com as várias direções do Centro Corporativo, potenciando a eficácia do relacionamento estratégico com os stakeholders da Companhia.

COMPREENDER

Identificamos de forma dinâmica e sistemática os stakeholders que influenciam e são influenciados pela Companhia, e analisamos e procuramos compreender as suas expectativas e interesses nas decisões que os afetam diretamente.

COMUNICAR

Estamos comprometidos na promoção de um diálogo bidirecional com os stakeholders, através de ações informativas e consultivas. Ouvimos, informamos e respondemos aos stakeholders de forma consistente, clara, rigorosa e transparente, com o objetivo de construir relações de proximidade, fortes e duradouras.

CONFIAR

Acreditamos que a promoção de um clima de confiança com os nossos stakeholders é crucial para estabelecer relações estáveis e de longo prazo. O nosso relacionamento baseia-se em valores claros: transparência, integridade, respeito mútuo.

COLABORAR

É nossa ambição colaborar com os stakeholders na construção de parcerias estratégicas que congreguem e partilhem conhecimento, competências e ferramentas úteis a ambas as partes, promovendo assim a criação de valor partilhado de forma diferenciadora e relevante.



Temos uma visão clara sobre
o nosso papel na sociedade

OS NOSSOS STAKEHOLDERS



PODERES PÚBLICOS E REGULAÇÃO

DEMOCRACIA	Temas de maior relevância em 2014	Canais de diálogo
	<ul style="list-style-type: none">• Tarifas e preço da energia• Qualidade e garantia de fornecimento• Planeamento energético• Gestão dos ativos - investimentos prudentes• Acompanhamento das atividades operacionais• Consultas públicas• Propostas e Estudos• Défice tarifário• Cenário energético• Revisões tarifárias• Concessões	<ul style="list-style-type: none">• Reuniões presenciais• Canais formalmente constituídos• Representação em comissões várias• Carta• Correio eletrónico• Telefone
	Respostas	
	<ul style="list-style-type: none">• Cumprimento da legislação e regulamentação do setor energético• Propostas e comentários a revisões de regulamentação do setor• Organização de visitas a obras e projetos do Grupo EDP, tais como Inovgrid, novos aproveitamentos hidroelétricos e Windfloat• Participação de fóruns de discussão sobre regulação e tributação no Brasil• Realização de estudos para antecipação de riscos• Planos de manutenção dos ativos• Projetos de redução de perdas técnicas e não técnicas• Participação de grupos de trabalho• Envolvimento em estudos	



PARLAMENTO E PARTIDOS POLÍTICOS

DEMOCRACIA	Temas de maior relevância em 2014	
	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação e comunicação do mercado Liberalizado 	Canais de diálogo <ul style="list-style-type: none"> • Reuniões presenciais • Carta • Correio eletrónico • Telefone
	Respostas	
	<ul style="list-style-type: none"> • Respostas a pedidos de informação ou esclarecimentos formais • Organização de visitas a obras e projectos do Grupo EDP, tais como, Inovgrid, novas barragens e Windfloat 	

INSTITUIÇÕES INTERNACIONAIS

DEMOCRACIA	Temas de maior relevância em 2014	
	<ul style="list-style-type: none"> • Divulgação e comunicação do mercado Liberalizado • Rede energética europeia • Redução da dependência europeia de energias fósseis 	Canais de diálogo <ul style="list-style-type: none"> • Reuniões presenciais • Carta • Correio eletrónico • Telefone
	Respostas	
	<ul style="list-style-type: none"> • Respostas a pedidos de informação ou esclarecimentos formais. • Organização de visitas a obras e projectos do Grupo EDP, tais como, Inovgrid, novas barragens e Windfloat. • Organização de reuniões e participação em conferências periódicas sobre temas relevantes e com potenciais sinergias no sector energético. 	

CLIENTES E REPRESENTANTES

CADEIA DE VALOR	Temas de maior relevância em 2014		Canais de diálogo	
	<ul style="list-style-type: none"> • Preço da energia • Confiança na EDP • Experiência satisfatória com a EDP • Criação de soluções/serviços adequados • Qualidade e segurança no fornecimento de energia • Qualidade do serviço técnico e comercial • Promoção da eficiência energética no consumo • Leituras, facturamento, cobrança, arrecadação 	<ul style="list-style-type: none"> • Condições contratuais • Perdas técnicas e não técnicas • Inadimplência • Migração para o mercado livre • Inovação e investimento em novas tecnologias • Iluminação pública • Cenário energético • Relacionamento com clientes • Comunicação e transparência • Reputação e confiança 	<ul style="list-style-type: none"> • Focus Groups • Cliente Mistério • Linha telefónica e endereço eletrónico direto • Provedor do Cliente • Gestor do cliente • Estudos de Mercado • Fórum de Reclamações • Conselho de Consumidores • Lojas de atendimento presencial 	<ul style="list-style-type: none"> • Call Center • Agência Virtual • Unidade Volante de Atendimento • Redes sociais • Website EDP • Canal de sustentabilidade • Canal de ética • Canais de media • Campanhas publicitárias
	Respostas			
<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolvimento de ofertas que maximizam o valor criado e partilhado com os clientes, como as campanhas um "Ano de Energia Grátis", campanha CASA TOTAL 10 + 10; • Alargamento da oferta de Produtos e Serviços (Fatura Segura, Re:dy, Veículo Eléctrico, Energia Solar, etc) • Foco em eficiência energética, quer através da oferta de produtos e serviços, como através de campanhas de informação transversais a diversos segmentos da população; • Desenvolvimento e alargamento da Comunidade EDP, enquanto plataforma de benefícios tanto para clientes domésticos, como para parceiros; • Aposta na transparência das condições comerciais dos nossos produtos e serviços, nomeadamente em relação à comunicação da composição da tarifa e eventuais descontos da tarifa do mercado livre face à tarifa transitória; • Desenvolvimento da rede de canais, assegurando que somos a empresa com maior capilaridade quer em canais presenciais, quer remotos, pautados por elevados níveis de serviço; • Assegurámos total independência ao Provedor do Clientes e fomos transparentes relativamente à sua atividade, nomeadamente com a divulgação de informação na sua página web e com a publicação do respetivo Relatório Anual; • Realização de uma Formação Transversal Cliente 365 em Portugal, de forma a permitir aos colaboradores conhecerem melhor o mercado e poderem serem embaixadores da EDP junto da comunidade, prestando informação e esclarecendo dúvidas; • Alargamento de parcerias que asseguram mais opções de satisfação das necessidades dos nossos clientes; • Segmentação da oferta para PME's de acordo com as suas necessidades sectoriais • Expansão do projeto de redes inteligentes Inovcity • Planos de ação para redução da inadimplência, de ligações clandestinas e ações para conscientização da necessidade do uso racional da energia no Brasil • Ampliação dos canais de atendimento - totens, SMS, mobile no Brasil • Instituição de novo canal de atendimento via redes sociais no Brasil 				



COLABORADORES E REPRESENTAÇÃO SINDICAL

CADEIA DE VALOR	Temas de maior relevância em 2014		Canais de diálogo	
	<ul style="list-style-type: none"> • Reconhecimento pelo trabalho realizado • Realização profissional • Remuneração apropriada e reconhecimento • Conciliação Casa / Trabalho • Atração e retenção de talento • Benefícios laborais 	<ul style="list-style-type: none"> • Empregador responsável • Ambiente de trabalho • Saúde e segurança no trabalho • Conduta ética • Diversidade e igualdade de oportunidades • Comunicação e transparência • Direitos Humanos 	<ul style="list-style-type: none"> • Comissões de Trabalhadores • Comissões de Prevenção e Segurança • Reuniões de feedback • Encontros anuais • Intranet EDP • Canal de ética 	<ul style="list-style-type: none"> • Canal para Comunicação de Irregularidades • edpON Revista • edpON Televisão • edpON Rádio • EDP News • Estudos de clima
	Respostas			
	<ul style="list-style-type: none"> • Alcançado consenso com todos os sindicatos representantes dos trabalhadores que levou à concretização de um novo Acordo Coletivo de Trabalho, o ACT/EDP 2014 • Reuniões plenárias em todo o país, que contaram com a presença de cerca de 3.000 trabalhadores, para apresentação do acordo e esclarecimento das questões suscitadas • Foram realizadas mais de 120 reuniões com entidades oficiais, comissões de trabalhadores e sindicatos para a introdução, modificação ou extinção de normas ou procedimentos regulamentares decorrentes do enquadramento legal, e no âmbito de revisão e atualização da regulamentação coletiva • O volume de formação no Grupo EDP foi de aproximadamente 517 mil horas • Um total de 808 colaboradores integrou o programa de mobilidade • Planeamento de sucessão da EDP • Programas Conciliar e Valorizar a experiência • Programa de estágios ON TOP • Energizing Development Program • Executive Development Program 			



FORNECEDORES

CADEIA DE VALOR	Temas de maior relevância em 2014		Canais de diálogo	
	<ul style="list-style-type: none"> • Processo de selecção de fornecedor em consultas • Volume de negócio • Oportunidades de Internacionalização • Sustentabilidade do fornecedor • Promoção da saúde e segurança no trabalho • Promoção de standards sociais na cadeia de fornecimento • Qualidade dos produtos e serviços prestados • Atração e capacitação de novos fornecedores 	<ul style="list-style-type: none"> • Modelo de negociação • Preços e prazos de pagamento • Empreitada contínua • Gestão e minimização dos impactos ambientais • Gestão de riscos • Resposta às emergências • Condições e obrigações contratuais • Parcerias de longo prazo • Inovação e desenvolvimento de novas tecnologias 	<ul style="list-style-type: none"> • Correio eletrónico • Telefone • Website EDP Área de Fornecedores • Sistema de Compras Electrónicas - Sinergie • Reuniões periódicas/ Contacto pessoal • Carta/Fax • Linha telefónica e e-mails dedicados 	<ul style="list-style-type: none"> • Formação • Eventos • Parcerias e protocolos de colaboração • Relatório e Contas • Revista ON • Provedor de Ética
	Respostas			
<ul style="list-style-type: none"> • Reestruturação do modelo de relação com fornecedores • Elaboração de Carta de princípios • EDPpartners • Lançamento de concursos de acordo com as regras de transparência e ética do Grupo EDP • Inclusão de cláusulas contratuais com critérios socioambientais e de direitos humanos para a contratação de serviços e produtos • Priorização de fornecedores locais • Avaliação de fornecedores em qualidade, logística, responsabilidade ambiental, certificações e inovação • Reuniões mensais de feedback resultados do IDF • Monitorização de fornecedores críticos • Reuniões de relacionamento e identificação de parcerias • Programa de segurança para prestadores de serviços • Formação de fornecedores • Sistema de bonificação remuneração por desempenho • Programa Fornecedor + EDP • Encontro anual com fornecedores • Planos de emergência e contingência • Workshops de boas práticas socioambientais • Infraestruturas no canteiro de obras com ambulatório, refeitório, alojamento, áreas de lazer, tratamento de águas e esgotos • Implantação do Fundo de Prevenção de Acidentes 				



COMUNIDADE CIENTÍFICA

CADEIA DE VALOR	Temas de maior relevância em 2014		Canais de diálogo
	<ul style="list-style-type: none"> • Interlocução estratégica • Estratégia I&D • Disponibilização de informação • Política tarifária • Origem e nível dos lucros • Clareza da fatura • Transparência na comunicação • Redes inteligentes/mobilidade elétrica • Inovação e investimento em novas tecnologias 	<ul style="list-style-type: none"> • Atração e retenção de talento • Diversificação energética/aposta em energias renováveis • Empreendedorismo • Reforço da ligação à comunidade • Know-how especializado • Desenvolvimento de projetos • Consultoria técnica especializada • Projetos de P&D • Eficiência energética 	<ul style="list-style-type: none"> • Correio eletrónico • Processo de auscultação presencial anual • Reuniões periódicas • Contacto pessoal • Telefone
	Respostas		
	<ul style="list-style-type: none"> • Promoção de visitas a projetos EDP • Participação em conferências • Patrocínios • Programas de voluntariado • Programa Lean nas Escolas • Protocolos de colaboração • Programa EDP Produção nas Escolas • Parcerias (empreendedorismo, medidas minimização, monitorização) • Celebração de parcerias e protocolos diversos para a elaboração de estudos e projetos de especial complexidade • Projeto "Energia com vida" ano letivo 2014-2015 • Programa de estágios • Parcerias em projetos de P&D • Protocolos em programas de qualificação • Parcerias para capacitação de pessoas e empresas das regiões dos projetos em construção • Parcerias com a EDP Brasil para distribuição de materiais educativos, promoção de palestras, cursos e campanhas de educação ambiental voltados à população dos municípios, incluindo os indígenas • Publicação de artigos em revistas especializadas 		



ASSOCIAÇÕES

CADEIA DE VALOR	Temas de maior relevância em 2014	
	<ul style="list-style-type: none"> • Eficiência energética no consumo • Promoção da redução de custos • Aposta em energias renováveis • Inovação e investimento em novas tecnologias • Tarifas e preços da energia • Liberalização do mercado • Produtos e serviços associados à fatura de energia • Qualidade dos produtos e serviços prestados 	<ul style="list-style-type: none"> • Processo de auscultação presencial anual • Reuniões periódicas • Seminários • Gestor de cliente • Correio eletrónico • Contacto telefónico • Provedor do Cliente
	Respostas	
	<ul style="list-style-type: none"> • Realização de reuniões temáticas com Associações de Defesa dos Consumidores para esclarecimento de dúvidas • Realização de reuniões de auscultação anuais sobre relacionamento com o Grupo EDP • Envio de resposta a reclamação endereçadas por Associações de Defesa dos Consumidores • Realização de Seminários com Associações Empresariais • Estabelecimento de parcerias e protocolos com Associações Setoriais e Confederações • Participação em grupos de trabalho multissetoriais • Elaboração de propostas para legislação setorial 	



AUTARQUIAS

14.

ENVOLVENTE SOCIAL E TERRITORIAL	Temas de maior relevância em 2014		Canais de diálogo
	<ul style="list-style-type: none"> • Concessões • Iluminação Pública • Eficiência energética no consumo • Promoção da redução de custos • Otimização de recursos • Aposta em energias renováveis • Inovação e investimento em novas tecnologias • Rede Inteligentes • Tarifas e preços da energia 	<ul style="list-style-type: none"> • Impostos, taxas e contribuições • Promoção do desenvolvimento das comunidades locais • Liberalização do mercado • Gestão das contrapartidas • Licenciamentos • Relacionamento com as comunidades locais • Gestão da dívida 	<ul style="list-style-type: none"> • Processo de auscultação presencial anual • Reuniões periódicas • Seminários • Gestores de cliente • Roadshows
	Respostas		
	<ul style="list-style-type: none"> • Expansão do projeto de redes inteligentes Inovcity • Instalação de luminárias LED na iluminação pública • Instalação de novas tecnologias e disponibilização de novos meios de gestão de consumos • Instalação de telecontagem • Realização de encontros de contas em casos aplicáveis • Realização de Roadshows e Seminários sobre temas considerados relevantes pelos municípios • Realização de reuniões de auscultação anuais sobre relacionamento com o Grupo EDP • Participação em grupos de trabalho • Estabelecimento de protocolos e parcerias em projetos sociais e ambientais • Patrocínios de iniciativas regionais • Desenvolvimento de programas de saúde para prevenção e controlo de endemias e epidemias no Brasil • Apoio para melhorar as infraestruturas locais de Saúde, Segurança, Educação, e Transporte em municípios brasileiros • Ações conjuntas de monitorização social, apoiando políticas públicas brasileiras de controlo da prostituição infantil • Parcerias para capacitação e contratação de mão-de-obra local • Apoio ao planeamento municipal brasileiro, para que possam ter subsídios para a manutenção dos investimentos planeados • Suporte aos empresários locais, reduzindo os efeitos adversos do fim das obras de construção de aproveitamentos hidroelétricos • Parcerias com secretarias de Educação para distribuição de materiais educativos, promoção de palestras, cursos e campanhas de educação ambiental voltados à população dos municípios, incluindo os indígenas • Acordos com municípios brasileiros para cadastramento do CadÚnico, para promover o acesso à tarifa social de energia elétrica 		



MEDIA E LÍDERES DE OPINIÃO

ENVOLVENTE SOCIAL E TERRITORIAL	Temas de maior relevância em 2014		Canais de diálogo
	<ul style="list-style-type: none"> • Marca EDP • Energias Renováveis • Projetos Hídricos • Tarifas e Preços da energia • Qualidade e garantia do fornecimento de energia elétrica/ Investimento nas redes • Responsabilidade Social e Ambiental • Inovação (redes inteligentes; eólico offshore) • Desempenho Financeiro • Mercado liberalizado 	<ul style="list-style-type: none"> • Novos Produtos e Serviços • Temas de recursos humanos • Estratégia da empresa no desporto • Estratégia da empresa na música • Empreendedorismo e Inovação Social • Projetos e Prémios Inovação • Alterações Regulatórias • Estrutura acionista • Parceria Estratégia CTG • Mudança, venda de edifícios e Nova Sede 	<ul style="list-style-type: none"> • Site EDP • Press releases • Telefone • Email
	Respostas		
	<ul style="list-style-type: none"> • A EDP procura responder aos jornalistas no mais curto espaço de tempo possível e com informação pertinente • Promoção de encontros/conferências temáticas para jornalistas convidados • Envio pró-ativo de informação para reportagens ou notícias sobre projetos/serviços/produtos do Grupo EDP • Convites a jornalistas para conhecerem o negócio do Grupo a nível nacional e internacional, em viagens onde o contacto com os gestores responsáveis dos projetos e da empresa é uma mais valia para os profissionais de media 		

ONG

ENVOLVENTE SOCIAL E TERRITORIAL

Temas de maior relevância em 2014

- Alterações climáticas
- Proteção ambiental
- Biodiversidade
- Eficiência energética
- Inovação e novas tecnologias
- Promoção das energias renováveis

Canais de diálogo

- Canal de auscultação
- Protocolos de colaboração
- Comissões formalmente constituídas

Respostas

- Promoção de ações de sensibilização, palestras, workshops e conferências
- Reuniões com diversas ONG
- Desenvolvimento do Relatório de Biodiversidade
- Promoção do acesso às matérias ambientais em que a EDP está envolvida através do canal BrowsEDP
- Protocolo Avifauna celebrado entre a EDP Distribuição, a SPEA e a Quercus, com o objetivo de melhorar a compatibilização entre as redes elétricas aéreas de alta e média tensão e a conservação das aves em Portugal
- Atribuição do Fundo de Biodiversidade a projetos desenvolvidos por ONG: Atlas das Aves Invernantes e Migradouras (SPEA); Biodiversidade, endemismos e espécies protegidas associadas às lagoas e cursos de água da Serra da Estrela (TAGIS); Economountain, economia da biodiversidade nas serras de Vila Pouca de Aguiar (AguiarFloresta); O Burro de Miranda na gestão de vegetação arbustiva-baixa e de ecossistemas de elevado valor conservacionista (AEPGA)
- Várias parcerias estabelecidas entre a EDPR e ONG: Fundación Migres; Fundación Património Natural; Indre Nature



COMUNIDADES LOCAIS

ENVOLVENTE SOCIAL E TERRITORIAL	Temas de maior relevância em 2014		Canais de diálogo
	<ul style="list-style-type: none"> Gestão e promoção ambiental Condições de segurança das infraestruturas Eficiência no consumo e na oferta Promoção das energias renováveis Desenvolvimento de novas tecnologias Desenvolvimento socio-económico regional 	<ul style="list-style-type: none"> Tarifa social Acesso à energia Iluminação pública Relacionamento com as comunidades Perdas não técnicas Legalização do uso de energia 	<ul style="list-style-type: none"> Registo EMAS Inquéritos às populações Área facilitadora de contactos com a EDP - caixas de e-mail específicas para esclarecimento das populações no site dedicado aos novos empreendimentos Distribuição de panfletos com a evolução das obras dos novos empreendimentos, nas caixas de correio das populações vizinhas. Sessões públicas de divulgação
	Respostas		
	<ul style="list-style-type: none"> Projeto COMPRO - metodologia de envolvimento das Comunidades Locais nos projetos da EDP Divulgação de informação relativa aos novos empreendimentos, através de um site dedicado, onde se disponibiliza informação técnica sobre os centros produtores, perguntas frequentes, notícias e informação atualizada sobre os mesmos Programa Portas abertas – A maioria das instalações mais antigas da EDP adota uma política de “Portas Abertas”, particularmente endereçada à comunidade escolar Programa EDP Empreendedor Sustentável, constitui um protocolo de apoio ao desenvolvimento de Trás-os-Montes e Alto Douro para a criação de auto-emprego. Programa EDP Solidária Barragens que tem por objetivo apoiar financeiramente projetos de Empreendedores Sociais nas zonas de construção de novos aproveitamentos hidroelétricos Promoção de iniciativas focadas no empreendedorismo social e dinamização cultural das regiões Nos centros produtores em construção são desenvolvidos vários programas que pretendem dar resposta às necessidades das comunidades locais, que decorrem de medidas compensatórias às quais a EDP está legalmente vinculada. Projetos de investimento social para as diferentes geografias, nomeadamente nas áreas da Educação, Cultura, Ciência, e Envolvimento com Comunidades - Programa Boa Energia Solar, Programa Boa Energia na Comunidade, Programa Boa Energia nas Escolas Promoção de workshops e campanhas de sensibilização para o uso de energia de modo seguro, eficiência energética e energias renováveis, de que é exemplo o Projeto Twist. Programa específico de promoção de eficiência energética disponível na plataforma web www.eco.edp.pt, na qual os consumidores podem encontrar informação e recomendações, simuladores de eficiência energética e de emissões de CO₂ e um guia prático para uma casa eficiente. Contratação de mão-de-obra local Programas de comunicação social dedicados a projetos Ações de eficiência energética em prédios públicos, instituições beneficentes e hospitais públicos no Brasil Fóruns de negociação com as comunidades locais para realocação e indemnizações 		



CONCORRÊNCIA

MERCADO	Temas de maior relevância em 2014	Canais de diálogo
	<ul style="list-style-type: none"> • Resposta a pedidos de informação • Notificação de operações de Concentração 	<ul style="list-style-type: none"> • Correio eletrónico • Reuniões • Carta
	Respostas	
	<ul style="list-style-type: none"> • Prestação de informação 	

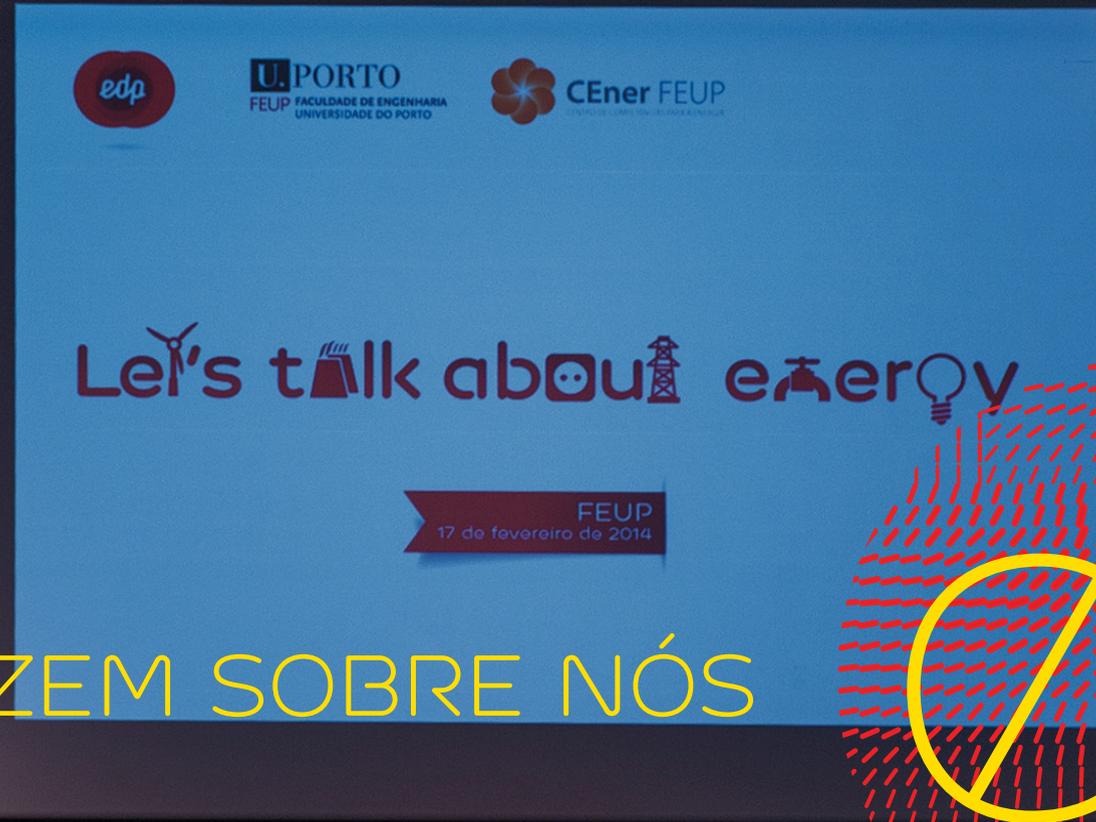
ENTIDADES FINANCEIRAS

MERCADO	Temas de maior relevância em 2014	Canais de diálogo	
	<ul style="list-style-type: none"> • Desalavancagem • Sustentabilidade do sistema eléctrico português • Secas no Brasil 	<ul style="list-style-type: none"> • Correio eletrónico • Reuniões • Telefone • Call de resultados 	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicados ao mercado • Eventos • Conferências • Relatórios de prestação de contas
	Respostas		
	<ul style="list-style-type: none"> • Prestação regular de informação e posição da EDP sobre os temas 		

ACIONISTAS E INVESTIDORES

MERCADO	Temas de maior relevância em 2014		Canais de diálogo
	<ul style="list-style-type: none"> • Dívida Financeira / Desalavancagem Financeira • Parceria estratégica com China Three Gorges • Enquadramento regulatório e de mercado • Estratégia do Grupo EDP • Rating • Sustentabilidade do sistema eléctrico português 	<ul style="list-style-type: none"> • Dividendos • Cenário energético e contexto macroeconómico • Gestão de riscos • Revisões tarifárias • Relacionamento com acionistas • Ética empresarial • Comunicação e transparência • Reputação e confiança 	<ul style="list-style-type: none"> • Linha telefónica e email dedicados • Estudos de avaliação de auscultação • Road Shows generalistas • Dia do Investidor • Conference calls e Road shows temáticos • Assembleias Gerais • Comunicados ao mercado • Reuniões regulares com Conselho de Administração, analistas e investidores • Área de relações com investidores • Relatórios financeiros trimestrais • Relatório anual
	Respostas		
	<ul style="list-style-type: none"> • Temos procurado contactar novos investidores em novas geografias, visando dar sustentabilidade à valorização da empresa, aumentar a visibilidade do senior management a nível internacional e aumentar a visibilidade do middle management • Reforçámos os canais de relacionamento com investidores e promovemos estudos de satisfação • A EDP tem realizado anualmente o "Dia do Investidor", que reúne os analistas e investidores financeiros que seguem a EDP no mercado, para apresentação das metas estratégicas e dos planos de investimento da empresa • Os resultados do estudo de perceção externa e os prémios recebidos pela empresa relativos a esta área têm demonstrado o reconhecimento do mercado pelo esforço da EDP na divulgação de informação credível e transparente. 		



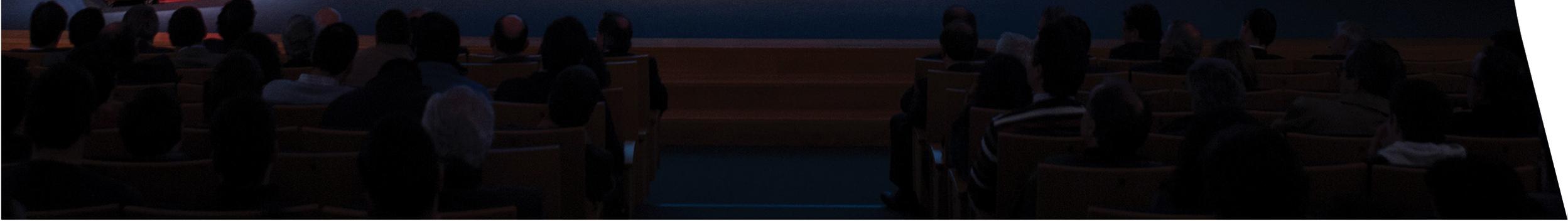


edp U.PORTO FEUP FACULDADE DE ENGENHARIA UNIVERSIDADE DO PORTO CEner FEUP CENTRO DE ESTUDOS TERAPEUTICOS E ENERGIAS

Let's talk about energy

FEUP
17 de fevereiro de 2014

O QUE DIZEM SOBRE NÓS



AMOSTRA

Este processo de auscultação foi realizado junto de:

Autarquias

Entrevistas a Presidentes de Câmaras de todo o País.

Deputados

Entrevistas a deputados dos Partidos com representação na Assembleia da República Portuguesa.

Eurodeputados

Entrevistas a deputados portugueses dos Partidos com representação no Parlamento Europeu.

Ensino Superior

Entrevistas a representantes das principais Instituições de Ensino Superior nacional.

Instituições do Setor Social

Entrevistas a representantes das principais Instituições do Sector Social.

Líderes de Opinião

Entrevistas a personalidades com impacto mediático, entre eles, comentadores televisivos, colunistas de opinião, diretores de órgãos sociais e bastonários de ordens profissionais.

Fornecedores

Inquéritos online enviados a todos os fornecedores portugueses registados no site da EDP.

Associação de Defesa do Consumidor

Entrevistas às principais Associações de Defesa do Consumidor nacionais.

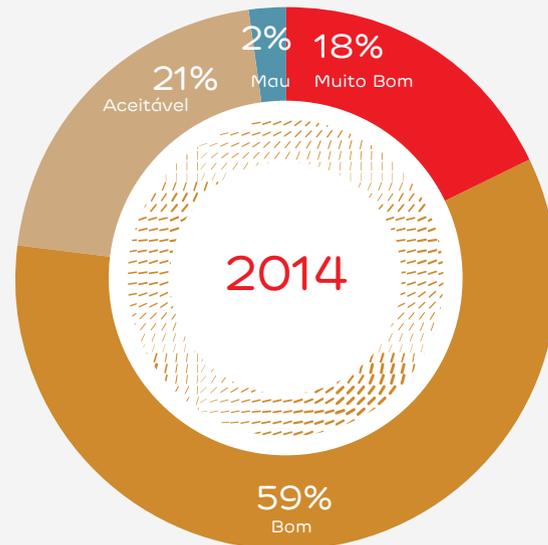
Associações Empresariais

Inquéritos online às associações mais relevantes da economia portuguesa.

RESULTADOS GLOBAIS

RELACIONAMENTO

COMO AVALIA O RELACIONAMENTO COM O GRUPO EDP?



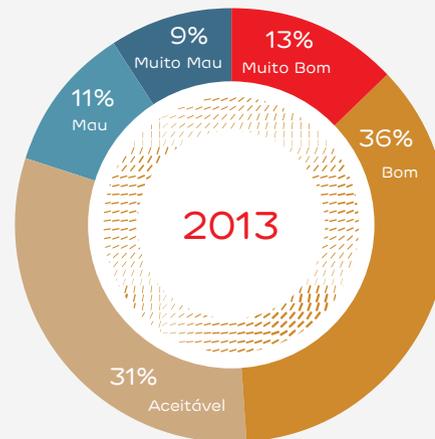
QUAL A PERCEÇÃO SOBRE A EVOLUÇÃO DESSE RELACIONAMENTO NO ÚLTIMO ANO?

25%
Melhorou

71%
Manteve-se igual

1%
Piorou

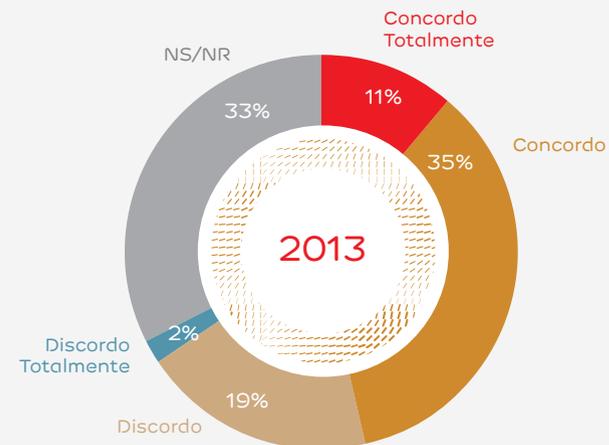
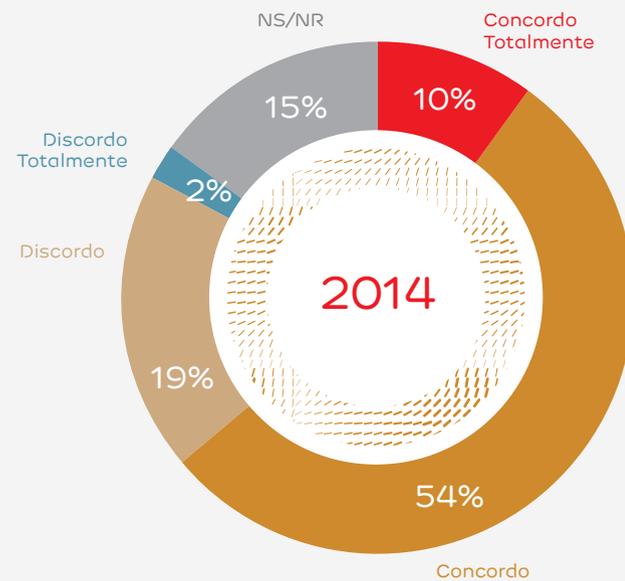
3%
NS/NR



A avaliação do relacionamento dos Stakeholders com o Grupo EDP é positiva. 77% dos inquiridos identificam como Bom e Muito Bom o que, comparado com os resultados de 2013, subiu 28%. Consideram que a EDP realizou um conjunto de acções no último ano com o intuito de melhorar o relacionamento. Consideram que ainda existe espaço para ser mais proativa e ir ao encontro das expectativas dos Stakeholders.

TRANSPARÊNCIA

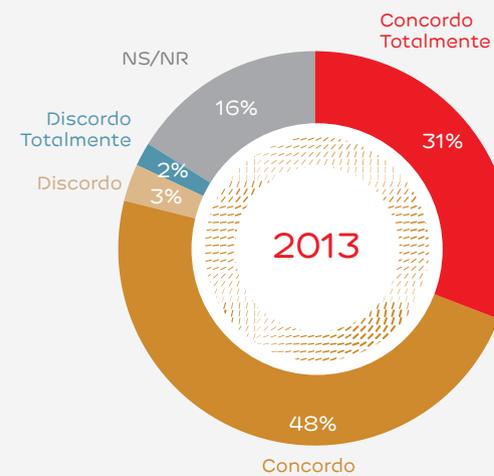
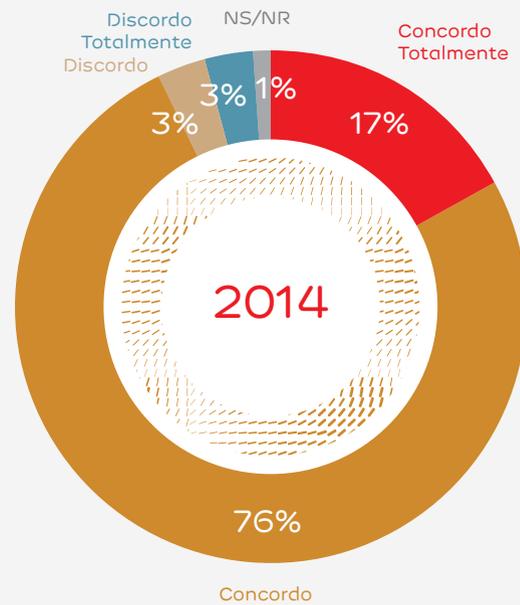
CONCORDA QUE A EDP
É UMA EMPRESA TRANSPARENTE?



A percepção de que a EDP é uma empresa transparente, subiu 17% face a 2013. A melhoria neste indicador resulta do esforço que as unidades de negócio da EDP têm vindo a realizar para responder aos temas críticos levantados pelos Stakeholders. Um dos desafios da EDP para melhorar a sua transparência passar por comunicar de forma clara a sua atividade que se insere num mercado complexo bem como a sua estrutura organizativa.

CONFIANÇA

CONCORDA QUE A EDP
É UMA EMPRESA DE CONFIANÇA?



A percepção de que a EDP é uma empresa de confiança, subiu 13% face a 2013. A EDP é vista como uma empresa nacional em quem os portugueses confiam para garantir o abastecimento de energia de uma forma segura.

RELACIONAMENTO

O QUE CONHECE DO GRUPO EDP?



A EDP é o terceiro maior operador de energias renováveis na Península Ibérica e um dos maiores players mundiais em energia eólica.



O Grupo EDP tem cerca de 7000 colaboradores em Portugal, sendo um dos maiores empregadores a nível nacional.



O Grupo EDP está presente em 14 países e conta com mais de 11 mil colaboradores em todo o mundo.



Cerca de 60% dos lucros do Grupo EDP vêm fora de Portugal.



Em 2013, o Grupo EDP investiu cerca de 900 milhões de euros em Portugal.



A EDP é líder do setor "Utilities" no Dow Jones Sustainability Index World e Europe.



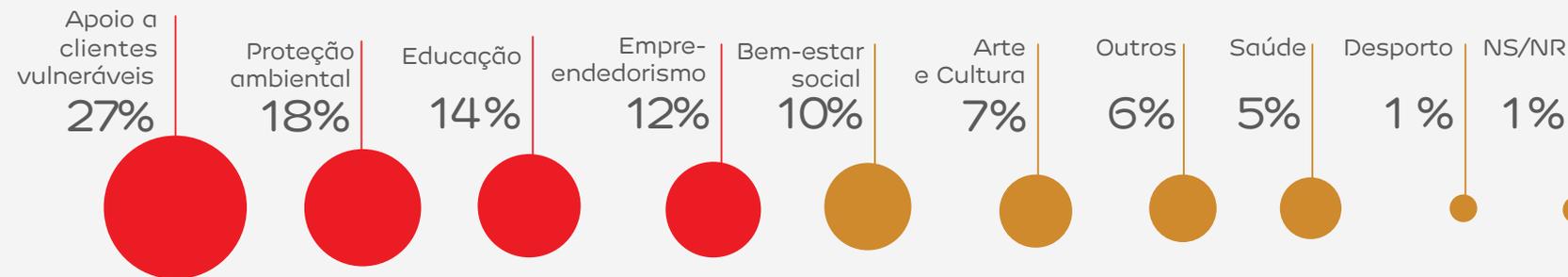
O Grupo EDP, através da sua Fundação, é a empresa que nos últimos anos mais investiu em cultura em Portugal.



Em 2013, o investimento social do Grupo EDP ultrapassou os 27 milhões de euros e envolveu mais de dois milhões de pessoas e 1816 instituições.

RESPONSABILIDADE SOCIAL

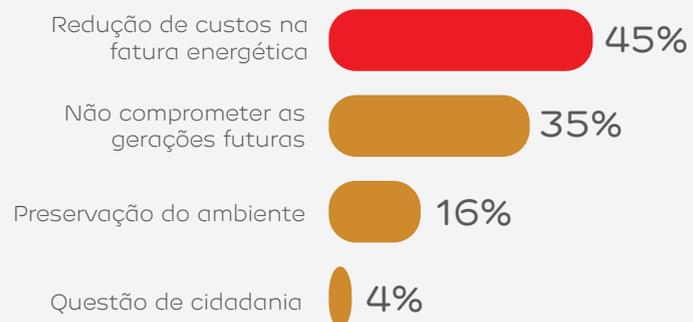
QUAIS OS TEMAS QUE A EDP DEVERIA CONSIDERAR PRIORITÁRIOS NA SUA ESTRATÉGIA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL?



Foi pedido a todos os stakeholders inquiridos que identificassem, por ordem de importância, os três temas que a EDP deveria considerar prioritários na sua estratégia de responsabilidade social. Face ao atual contexto macroeconómico que o país atravessa, a maioria dos Stakeholders elege o Apoio a Clientes Vulneráveis. Os outros dois drivers são a Protecção Ambiental devido à sustentabilidade das gerações futuras e a Educação como forma de garantir mão de obra especializada no futuro do País.

EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

QUAL A RAZÃO MAIS IMPORTANTE PARA JUSTIFICAR O INVESTIMENTO EM EFICIÊNCIA ENERGÉTICA?



QUE PROJETOS, SERVIÇOS E PRODUTOS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA DA EDP CONHECE?



A eficiência energética emergiu como um dos temas críticos da auscultação de 2013. Em 2014 a EDP procurou conhecer melhor as expectativas dos Stakeholders sobre eficiência energética. Identificam que este é um dos caminhos que poderá contribuir para a redução dos consumos de energia em Portugal e que a EDP deverá explorar esta temática através da inovação de novos produtos e da divulgação dos produtos existentes que são pouco conhecidos.

ENERGIAS RENOVÁVEIS

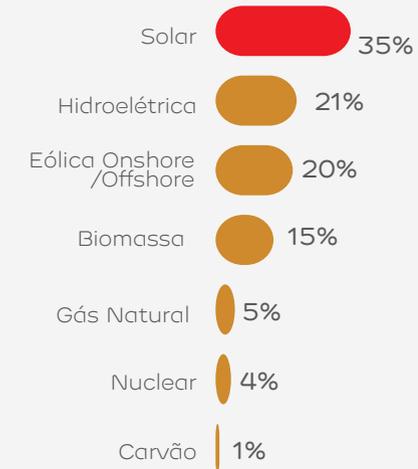
TEM UMA POSIÇÃO FAVORÁVEL ÀS ENERGIAS RENOVÁVEIS?



QUAL A RAZÃO MAIS IMPORTANTE PARA JUSTIFICAR O INVESTIMENTO EM ENERGIAS RENOVÁVEIS?



EM QUE FONTES DE ENERGIA DEVE PORTUGAL INVESTIR?



O outro tema crítico identificado na auscultação de 2013 foram as energias renováveis e o seu papel no portfolio nacional de energia. A maioria dos Stakeholders inquiridos considera-se favorável às energias renováveis e que tem um papel importante no equilíbrio da Balança Comercial Portuguesa. Consideram importante manter o investimento em energia hidroelétrica e eólica, contudo, o principal investimento deverá ser canalizado para a energia solar onde existe maior espaço de aproveitamento.



STIK'14

