



ANDIC

# ÍNDICE

## 01 ÉTICA EMPRESARIAL NO GRUPO EDP

## 02 PLANO DE ATIVIDADES 2018

Desempenho Ético – Aperfeiçoamento do sistema de gestão	3
Formação – intensificação de atividade formativa para colaboradores internos e externos	7
Desenvolvimento e partilha de conhecimento em matéria de ética	11

## 03 GESTÃO DE RECLAMAÇÕES ÉTICAS

Quem reclamou e sobre o quê	15
Reclamações apreciadas	17
Decisões produzidas e ações determinadas	18
Satisfação dos reclamantes	19

## 04 PERSPECTIVAS

## 05 AGRADECIMENTOS

# 01 ÉTICA EMPRESARIAL NO GRUPO EDP

## UMA OPÇÃO DECISIVA PARA UMA IDENTIDADE FORTE

A EDP elegeu desde cedo a ética empresarial como uma das suas vertentes de gestão essenciais, para a qual definiu uma estratégia, objetivos e medidas de atuação. E foi nesse quadro que desenvolveu, em mais de uma década, uma atuação relevante, baseada em programas de ética anuais que contemplaram a criação de estruturas organizacionais e de instrumentos de gestão que, a par com o desafio exigente do escrutínio de avaliadores externos, acompanharam a construção de uma cultura ética forte que é hoje um ativo de união em todas as geografias em que a companhia opera e um dos fatores-chave da sua competitividade.

Em 2018 o Grupo considerou mesmo na sua análise de Materialidade – análise que suporta a EDP em matéria de gestão de sustentabilidade e em que são destacados os temas que são mais relevantes para o desenvolvimento da sua estratégia global, quer do ponto de vista da sociedade, quer do ponto de vista do negócio - que a ética empresarial deve tomar agora uma maior expressão na denominada "matriz de Materialidade", se considerada na perspetiva do negócio. Isto significa o reconhecimento da importância de valorizar, não apenas o que fazemos em matéria das diversas atividades de gestão desenvolvidas em todo o Grupo, mas também como as fazemos, ou seja, em que medida o que fazemos respeita todos os nossos princípios e compromissos éticos que traduzem os nossos valores e que estão espelhados no nosso Código de Ética.

No contexto do modelo implícito de gestão da ética empresarial que tem vindo a ser seguido, foram promovidas em 2018 várias iniciativas, com destaque para ações de formação e de comunicação, cujo efeito na promoção da cultura ética é amplamente reconhecido, destinadas não só a colaboradores internos, mas também partilhadas com os colaboradores dos inúmeros fornecedores e prestadores de serviços que complementam o conhecimento e a força de trabalho interna ao Grupo, tornando-os assim parte integrante do esforço da EDP na construção de uma empresa mais sólida.

Neste caminho, orgulhamo-nos dos resultados positivos que continuamos consistentemente a obter em matéria de desempenho ético e que são conhecidos através das várias avaliações a que nos propomos anualmente: seja mediante instrumentos de medida internos – o índice *Ethicis* (Índice Corporativo de Desempenho Ético da EDP) e o survey anual de desempenho ético que realizamos junto dos trabalhadores de todas as geografias – seja mediante a avaliação anual do Instituto *Ethisphere* através do seu "Ethics Quotient", a que nos voltamos a submeter em 2018, tendo sido a EDP reconhecida, pelo sétimo ano consecutivo, como uma das "companhias mais éticas do Mundo". Tais resultados dão-nos o conforto de estarmos a fazer "bem" o que temos que fazer, e de sermos, sem dúvida, uma companhia que procura inequivocamente, através da sua gestão ética, a excelência humana da organização.

Uma nota para uma das mais importantes funções do Provedor de Ética: tendo presente que a prática de sinalização de preocupações sobre comportamentos menos adequados em face dos valores estabelecidos é um elemento essencial na cultura ética na companhia, a EDP manteve a sua política de gestão deste tipo de contactos, com um registo de comunicações consideradas de natureza ética e presentes ao Comité de Ética, idêntico ao do ano anterior. Para fortalecer esta política, saliente-se a conceção, em 2018, de um moderno portal para suporte ao processo de gestão de contactos de natureza ética, que em muito beneficiará a otimização da sua condução, sendo certo que se trata de matéria em que a transparência, a proteção dos dados pessoais, a adequada rastreabilidade e confidencialidade são requisitos críticos.

Com o percurso realizado, de que 2018 é apenas mais uma etapa, cremos que é real o compromisso da EDP com o entendimento de que é necessário "fazer as coisas certas e contribuir para a sociedade a que pertencemos", sendo esse compromisso também um motivo de grande regozijo para todos os que com ela estamos envolvidos, isto é, todas as suas "partes interessadas".

# 02 PLANO DE ATIVIDADES 2018

## A AMBIÇÃO OPERACIONAL AO SERVIÇO DE UM MAIOR E MELHOR DESEMPENHO ÉTICO

Tendo em conta os objetivos de gestão em matéria de desempenho ético estabelecidos pela EDP, nomeadamente quanto ao reforço de uma cultura ética organizacional consistente com os valores e compromissos assumidos, assim como quanto à gestão do risco de ocorrência de más práticas éticas, foi prevista para 2018 a realização de um conjunto de iniciativas, a levar a cabo pelo Gabinete do Provedor de Ética (GPE), em domínios fundamentais como sejam o do aperfeiçoamento do Sistema de Gestão do Desempenho Ético, o da intensificação da Formação e o da Partilha e Gestão de Conhecimento em matéria de ética.

### 2.1 DESEMPENHO ÉTICO – APERFEIÇOAMENTO DO SISTEMA DE GESTÃO

O sistema de gestão do desempenho ético da EDP tem vindo a ser avaliado, há vários anos, pelo índice interno Ethicis e pelo Ethics Quotient (Ethisphere Institute), mantendo-se o Grupo, em 2018, na lista das World's Most Ethical Companies pelo sétimo ano consecutivo.

Em matéria de análise interna, realizou-se de novo em 2018 o survey para monitorização de alguns indicadores importantes que permitem nomeadamente perceber a confiança dos colaboradores nos mecanismos internos de gestão da ética na companhia.

A implementação de um novo portal de registo de reclamações, acessível através do site EDP, com as funcionalidades adequadas às atuais necessidades de gestão e melhoria do processo de registo e tratamento de reclamações éticas, foi uma das importantes iniciativas concretizadas em 2018 em linha com o objetivo de aperfeiçoamento de desempenho ético, tendo o seu "arranque" ocorrido já no início de 2019.

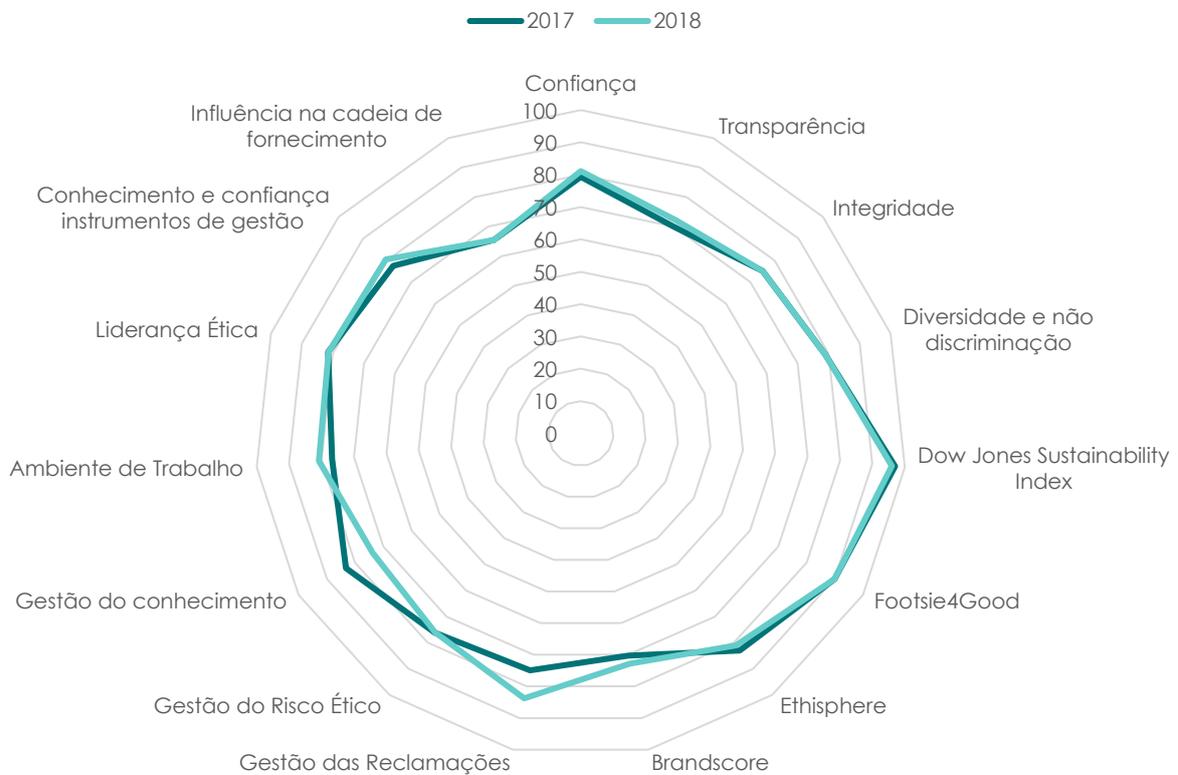
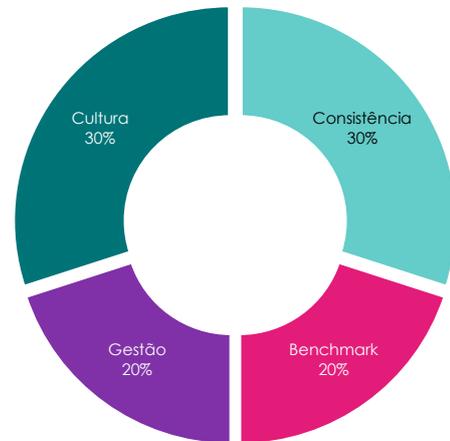
#### 2.1.1 AVALIAÇÃO INTERNA: ETHICIS – Índice Corporativo de Desempenho Ético da EDP

O Grupo EDP utiliza como instrumento interno de monitorização de desempenho ético, o índice Ethicis. Este índice, em uso desde 2013, possibilita uma visão integrada e balanceada do desempenho ético do Grupo, permitindo avaliar a consistência das práticas de gestão com os compromissos assumidos em matéria de ética, sendo, também, um eficaz suporte para o relato externo.

Pretende-se com este índice "da ética" dar expressão quantitativa a um significativo número de resultados – as perceções diretas ou indiretas dos diversos *stakeholders* sobre o desempenho ético do Grupo, os indicadores de eficácia dos processos relevantes e o grau de concretização das iniciativas planeadas neste domínio – que, se adequadamente ponderados e consolidados, possibilitam, não apenas a monitorização do desempenho alcançado, mas, também, o estabelecimento de objetivos e metas de gestão para o futuro. Neste âmbito, a EDP estabeleceu como meta intercalar para 2020, o atingimento de um valor consolidado do índice não inferior a 80 pontos.

Em 2018, o Ethicis apresenta um valor consolidado de 79.9, o que representa um acréscimo de 0.9 pontos relativamente ao valor de 2017.

As variações mais significativas registadas em 2018 encontram-se, em sentidos opostos, na dimensão Gestão, nos eixos Gestão das Reclamações e Gestão do Conhecimento, fruto sobretudo do indicador intermédio "Eficácia na resposta aos reclamantes" em sentido positivo (cfr. 3.4) e dos 3 indicadores intermédios do eixo relativo à Gestão do Conhecimento, em sentido negativo. Também de destacar, pela positiva, o eixo Ambiente de Trabalho com uma variação de 0.63 pontos relativamente a 2017.



Uma parte muito significativa das dimensões “Consistência” e “Cultura” do Ethicis é, a partir de 2016, suportada em indicadores de perceção dos *stakeholders* – com grande expressão para os Colaboradores – indicadores que, pela sua natureza, refletem mais lentamente as variações positivas. Este facto não pode deixar de ser tido em consideração definição das metas e na análise dos resultados atingidos. Na figura ao lado apresenta-se a evolução dos valores consolidados do Índice Ethicis desde o seu início e indica-se a meta intercalar, estabelecida para 2020.



## 2.1.2 AVALIAÇÃO INTERNA: INQUÉRITO “PROCESSO” – Desempenho Ético da EDP

O nível de conhecimento dos instrumentos do sistema de gestão do desempenho ético e, em particular, a confiança dos colaboradores no processo de registo e tratamento de reclamações éticas, são indicadores fundamentais da qualidade da cultura ética de uma organização. Por esse facto, o GPE tem vindo, desde 2014, a promover regularmente a realização de inquéritos de monitorização destes indicadores, os quais foram sendo progressivamente estendidos às empresas sediadas fora de Portugal. Alguns dos resultados destes inquéritos consolidam em indicadores agregados, incluídos no Ethicis – Índice Corporativo de Desempenho Ético da EDP.

Uma análise aos resultados consolidados do Grupo EDP permite concluir que o nível de conhecimento do Código de Ética (autodeclarado) se mantém muito elevado (93%), observando-se, entre 2016 e 2018, um acréscimo de 3 p.p. na percentagem dos colaboradores que afirmam conhecê-lo bem, a qual se situa agora nos 37%. Também a percentagem de colaboradores que afirmam saber como fazer uma reclamação/denúncia ética (66%) apresenta um incremento de 9 p.p.

A confiança na forma como a EDP faz a gestão das reclamações/denúncias éticas no Grupo EDP mantém-se elevada (79% de concordância), ainda que se verifique, relativamente ao resultado do inquérito anterior, um acréscimo de 2 p.p. na percentagem de colaboradores que declaram não ter essa confiança. Aumentou (+5 p.p.) para 84% a percentagem de colaboradores que afirmam não se terem sentido pressionados para agir de forma contrária aos princípios e normas de atuação ética da organização. Não é, contudo, negligenciável, a percentagem de colaboradores que declaram ter sentido tais pressões (7%) ou que optam por não responder a esta esta pergunta (9%).

A maioria dos colaboradores (87%) considera que “a sua chefia direta é um bom exemplo de condutas éticas”, e superior em cerca de 20 p.p. aos de *benchmarking*. O indicador referente à inclusão de discussões sobre “certo e errado” nas reuniões de trabalho atinge o valor de 44% no Grupo EDP, o qual é inferior aos do *benchmarking* (54% e 52%, respetivamente na média europeia e em Portugal).

No que respeita a formação, 60% dos respondentes do Grupo declaram ter tido formação em ética ou *compliance* nos últimos 3 anos, valor que supera em 21 p.p. os do *benchmarking* do Institute of Business Ethics. De destacar que, em mais de 90% do universo inquirido, consideram que a formação que frequentaram os ajudou a agir de acordo com os princípios e normas de atuação da EDP. Estes resultados comparam muito positivamente (em valores na ordem dos +30 p.p.) com o estudo europeu, constituindo evidência das adequadas medidas levadas a cabo em matéria de ética, nomeadamente ações formativas.

### 2.1.3 AVALIAÇÃO EXTERNA – CORPORATE ETHICS QUOTIENT (ETHISPHERE INSTITUTE)



A EDP foi, pelo sétimo ano consecutivo, reconhecida pelo Ethisphere Institute - EUA, tendo integrado a lista das "2018 World's Most Ethical Companies (WMEC)". Na avaliação da maturidade do seu sistema de gestão do desempenho ético, a EDP viu melhorado o valor global do seu "Corporate Ethics Quotient" e alargada a distância para a média dos valores obtidos pelas empresas que, neste ano, integraram aquela lista.

É de salientar que este resultado é alcançado num contexto de maior nível de exigência e de detalhe da informação solicitada em cada uma das cinco dimensões de análise: "Compliance & Ethics Program", "Corporate Citizenship", "Culture of Ethics", "Corporate Governance & Leadership", e "Innovation & Reputation".

No contexto da avaliação efetuada pelo Ethisphere Institute, é produzido um conjunto muito significativo de informação de benchmarking, o qual possibilita a comparação das iniciativas internas no domínio de cada uma das dimensões analisadas com as melhores práticas das organizações que, naquele ano, se destacaram na gestão do seu desempenho ético.

A lista das "2018 World's Most Ethical Companies (WMEC)" integrou 135 organizações de 23 países e 57 setores da economia, sendo a EDP uma das 6 do setor da energia e a única empresa portuguesa a constar nesta lista. O Ethisphere Institute é uma organização internacional dedicada ao desenvolvimento das melhores práticas em ética empresarial, responsabilidade social e sustentabilidade. Este ranking distingue as empresas que lideram com integridade e demonstram o alinhamento das suas práticas de gestão com os princípios e compromissos éticos assumidos. Utilizando um modelo próprio, o Ethisphere Institute avalia a maturidade e o desempenho dos sistemas de gestão em matéria de ética e *compliance*.

*"Companies operate in an ever-changing landscape. Whether it is new or different regulations or evolving expectations from stakeholders such as shareholders, employees, or customers, companies face new challenges every year in developing and adopting "best practices" in their ethics and compliance programs. As expectations increase, yesterday's leading practices become the accepted practices of today. "*

Source: Ethisphere Institute

### 2.1.4 NOVO PORTAL PARA "REGISTO E GESTÃO DE RECLAMAÇÕES ÉTICAS"

Durante 2018, com lançamento a 1 de janeiro de 2019, foi desenvolvida uma aplicação de registo de reclamações éticas, denominada "Canal de Ética", passando este a ser o meio privilegiado para reporte de potenciais infrações ao Código de Ética da EDP, colocação de dúvidas ou sugestões, por qualquer *stakeholder*, contemplando as funcionalidades adequadas às atuais necessidades de gestão e melhoria do processo de registo e tratamento de reclamações éticas.

Com a implementação deste canal pretendeu-se assegurar uma melhor experiência para quem a ele recorre, que deste modo interage de forma expedita com o Provedor de Ética, assegurando uma comunicação bilateral e informal, permitindo adicionar evidências e documentação complementar, sempre que necessário, para uma cuidada averiguação dos factos descritos. Este processo visa também um rigoroso cumprimento dos prazos estabelecidos pelo regulamento do Código de Ética relativamente ao tempo de resposta ao reclamante e emissão de parecer pelo Comité de Ética.

O novo canal está acessível através do site EDP (<http://www.edp.com/pt-pt/contacte-o-provedor-de-etica>).

## 2.2

# FORMAÇÃO – INTENSIFICAÇÃO DE ATIVIDADE FORMATIVA PARA COLABORADORES INTERNOS E EXTERNOS

Em 2018 o GPE promoveu, em articulação com outras áreas do Grupo, e nomeadamente com a Universidade EDP (UEDP) e as Direções de Recursos Humanos Corporativa, de Comunicação e de Auditoria e *Compliance*, um importante programa de iniciativas que visaram intensificar a atividade formativa no âmbito da ética, destinada a vários públicos-alvo e utilizando várias metodologias que vão desde as ações presenciais, ao uso de soluções em formato *e-learning* e ao recurso a canais de comunicação internos como é o caso do *Workplace* (rede social EDP) para a divulgação de mensagens simples relacionadas com temas de ética.

As iniciativas de formação são um excelente contributo para a consolidação da cultura ética do Grupo porque promovem o conhecimento e a consciência sobre a temática da ética, facilitando uma atuação convergente e alinhada com as orientações do Grupo nesta matéria.

Destacam-se assim como ações mais importantes, para além da formação contínua ("éticaedp | online" e módulo de ética presencial no programa de acolhimento e integração de novos colaboradores), o desenvolvimento de conteúdos específicos para integração nos programas de formação de chefias e também a disponibilização do módulo de formação online, "*The Honesty Project*" que acompanhou a publicação na empresa da Política de Integridade.

Detalham-se em seguida algumas das iniciativas formativas mais relevantes realizadas em 2018.

### 2.2.1 FORMAÇÃO GERAL PARA NOVOS COLABORADORES – “ÉTICAEDP ONLINE”

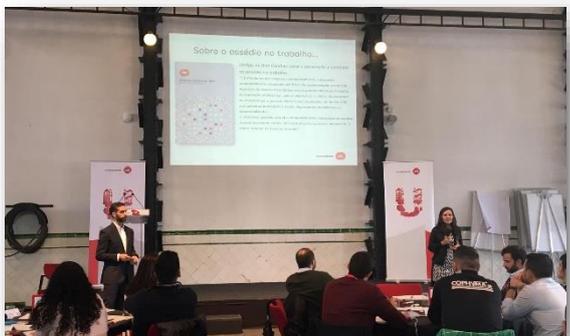
A formação "éticaedp | online" foi concebida em 2014 para abranger todos os colaboradores do Grupo EDP, de todos os níveis hierárquicos, tendo sido transposta e ligeiramente adaptada para três idiomas (português do Brasil, castelhano e inglês) de modo a poder ser utilizada na EDP Brasil, EDP Espanha e EDP Renováveis. O seu principal objetivo é dar a conhecer a importância da ética empresarial na EDP no quadro do Código de Ética do Grupo e das demais Políticas e Códigos de Conduta em vigor.

Constituindo um requisito formativo para todos os novos colaboradores na fase de integração, é também revisitada por muitos outros, uma vez que se mantém permanentemente disponível no *CampusOnline* da Universidade EDP. Para além da revisão anual, com dados relativos às reclamações éticas, índice corporativo de desempenho ético ou aos resultados do inquérito de satisfação dos colaboradores, em 2018 foi feita uma revisão e atualização global dos conteúdos de modo a disponibilizar a informação e documentação mais recentes ao nível de todas as geografias.

Em 2018, no Grupo EDP, o volume de formação registado, no curso "éticaedp | online", ultrapassou as 700 horas.



## 2.2.2 FORMAÇÃO GERAL PARA NOVOS COLABORADORE – ACOLHIMENTO & INTEGRAÇÃO



Complementarmente à formação “éticaedp | online”, que é realizada por todos os novos colaboradores que são admitidos no Grupo, também o módulo presencial sobre ética na formação de Acolhimento e Integração desses colaboradores foi mantida. O principal objetivo deste módulo é permitir um contacto com alguns dilemas éticos com maior probabilidade de ocorrência em ambiente de trabalho e chamar a atenção para os comportamentos adequados nestes casos.

Em 2018, esta formação foi organizada em cinco sessões e abrangeu cerca de 250 novos colaboradores.

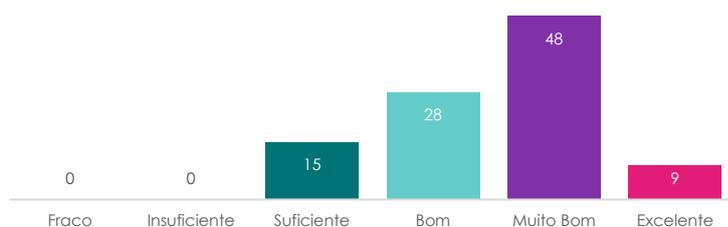
## 2.2.3 FORMAÇÃO PARA LIDERANÇA

Em 2018, a formação corporativa para **novas chefias** – Programa *LeadNow* – passou a incorporar um novo módulo dedicado à ética, que foi transposto de uma ação formativa já anteriormente desenvolvida pelo GPE para o *middle management*, o “*Ton at the Middle*”.

Com o módulo em causa pretende-se, para além de se analisarem as circunstâncias potenciadoras de más práticas éticas na EDP, debater a importância de integrar a ética do dia-a-dia nas equipas de trabalho e na tomada de decisão.

Tone at the Middle  
**éticaedp**  
 somos o que fazemos

### APRECIÇÃO GLOBAL (%)



Em 2018 esta formação, contou com a participação de 55 chefias, repartidas em sessões no Porto e Lisboa, durante o mês de novembro.

De acordo com o relatório de avaliação da UEDP, a maioria dos formandos avaliou o curso de forma muito positiva (85%), considerando-o útil e importante, na medida em que permitiu abordar um tema com aplicabilidade para todos, através da apresentação de casos concretos e meios para agir com ética.

Os destaques mais positivos foram atribuídos à “clareza na comunicação dos docentes, aos seus conhecimentos sobre o tema lecionado e às condições físicas da formação”.

Para complementar e reforçar a formação, os participantes tiveram posteriormente acesso, através do *Campus OnLine* da UEDP, para além dos materiais usados durante a formação, um conjunto de documentos, designadamente: a) resultados globais de uma atividade realizada em sala; b) estudo “Porque nos «marcam positivamente» os líderes?” c) estudo europeu “*Ethics at Work 2018*”; e d) minicase para aplicação do Código de Ética EDP.

Em 2018 foi ainda incluído o tema da ética em dois programas da UEDP destinados a **outros segmentos de chefia com maior experiência de liderança no Grupo**. Estão neste âmbito os programas *LeadingOthers*, para o qual foi desenvolvido um caso específico para abordar o tema do assédio e da retaliação e o *Global Leadership Program* para o qual foram construídos dois casos, um sobre fuga de informação e outro sobre a tolerância ao erro, temas que tinham sido identificados como relevantes para os públicos-alvo em causa.

## 2.2.4 FORMAÇÃO ESPECÍFICA – “THE HONESTY PROJECT”

A aprovação da Política de Integridade transversal ao Grupo EDP veio reforçar o compromisso de que cada um dos colaboradores do Grupo tem um papel decisivo na prevenção e no reporte de más práticas, devendo conhecer as normas a cujo cumprimento estão obrigados, bem como, em caso de dúvida, procurar informação sobre como atuar, junto das hierarquias, da área de *Compliance*, do Provedor de Ética ou de qualquer outra área com responsabilidades nesta matéria.



Para apoiar a melhor compreensão desta Política, foi lançada a ação formativa "*The Honesty Project - Um jogo anticorrupção e anti-suborno*".

Esta formação, em formato *online* e recorrendo também a *gamification* – dirigida aos Técnicos Superiores, elementos da Macroestrutura e Dirigentes de todas as Unidades de Negócio do Grupo - enquadra-se no âmbito mais geral das iniciativas de formação para as matérias da ética e de *Compliance* que têm vindo a ser desenvolvidas na EDP, tendo como principais objetivos saber identificar práticas de corrupção e suborno, conhecer os conceitos associados, perceber as implicações dessas práticas para o próprio, para a empresa e para os restantes *stakeholders* e ainda desenvolver estratégias de prevenção neste âmbito.

A formação foi concluída por cerca de 2500 colaboradores tendo a maioria dos formandos avaliado o curso de forma muito positiva, considerando-o útil e importante.

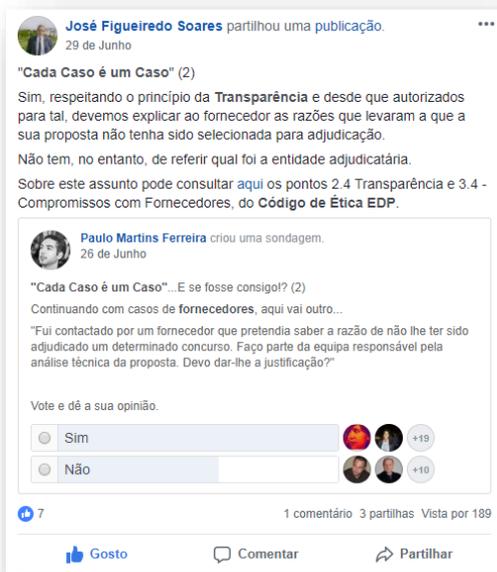
## 2.2.5 OUTRAS INICIATIVAS FORMATIVAS PARA COLABORADORES INTERNOS

Com o lançamento em 2018 pela EDP do “Workplace by Facebook”, uma nova oportunidade de comunicação simples de temas como, entre outros, o da ética, ganhou uma importante expressão, permitindo complementar ações mais formais de formação.

Com efeito, este novo canal, com uma interface semelhante ao Facebook, e com a novidade de ser acessível fora da rede EDP, traz consigo o potencial de reunir os colaboradores da EDP em Portugal, para refletir as diferentes realidades que nos caracterizam e descentralizar a produção de informação.

Nesta nova rede social corporativa, qualquer colaborador é capaz de produzir conteúdos, de construir a sua própria comunidade e, simultaneamente, de se aproximar do mundo EDP. Uma das características dessa ferramenta é a possibilidade de criação de grupos específicos. Neste contexto, foi criado o grupo “Somos o que fazemos”, que replica a assinatura do programa “éticaedp” e serve como lema para este espaço de partilha e diálogo sobre temas de ética.





Ainda no âmbito das ações de partilha de conhecimento em formatos mais simples, foi implementado, em colaboração com a Direcção de Comunicação, o projeto “Cada caso é um caso”, com o objetivo de exercitar a aplicação do Código de Ética EDP, com base em pequenos casos divulgados e analisados nos *media* internos.

Em “Cada Caso é um Caso”, dá-se visibilidade a situações com que nos podemos confrontar no dia-a-dia das diversas áreas de negócio.

É dada, neste âmbito, voz a colaboradores que aceitam partilhar a sua opinião, através de “*vox pops*” gravados para a televisão corporativa, bem como apresentar as orientações e justificações aplicáveis em cada caso, sendo feita uma divulgação destes “casos” através dos meios de comunicação internos, com destaque para o Workplace onde são realizadas sondagens para conhecer a opinião de cada um.

## 2.2.6 FORMAÇÃO PARA PRESTADORES DE SERVIÇOS EXTERNOS

Tendo em conta o importante peso dos serviços desenvolvidos por entidades externas nas diversas atividades do Grupo e sob as mais variadas modalidades, o alargamento da formação em ética aos colaboradores dessas entidades constituiu também um objetivo do GPE desde 2016, tendo sido, entretanto, concebido e implementado nos anos posteriores, com relevância em 2018, quer em Portugal, quer em Espanha.

Para tal foi definido um programa através do qual se adaptou a esta população a formação “*éticaedp | online*”, com a designação “*éticaedp | Fornecedores*”, e se prepararam sessões de formação presencial para os formadores das empresas externas e para contextos específicos em que o formato *e-learning* poderia não ser a metodologia mais eficaz.

Os objetivos da formação em ética a empresas externas que colaboram com a EDP em Portugal e em Espanha visam atingir os seguintes objetivos:

- promover um comportamento de acordo com os princípios e compromissos éticos do grupo EDP;
- diminuir o risco de más práticas éticas, em particular aquelas de que possam resultar, para o Grupo, incumprimentos ou danos reputacionais;
- dar a conhecer o Código de Ética, o Código de Conduta do Fornecedor EDP e o canal de reclamações éticas da EDP.

Em Portugal, e até final de 2018, participaram neste programa mais de 300 empresas e cerca de 5.000 formandos. A formação *online* contou com quase 3.500 participantes, repartidos por 10 versões customizadas, enquanto que a formação presencial foi efetuada a 121 formadores em 11 sessões, que por sua vez aplicaram a formação a mais de 1.500 formandos das suas empresas, repartidos por 8 versões customizadas.

Em 2018 foi também preparada a realização da formação para a EDP Espanha, prevendo-se que no primeiro semestre de 2019 sejam formados cerca de 1.500 colaboradores de prestadores de serviços na modalidade *on-line*, repartidos por 6 versões customizadas e na modalidade presencial cerca de 20 formadores, que por sua vez aplicarão a formação a mais de 250 formandos das suas empresas, repartidos por 3 versões customizadas.



## 2.3 DESENVOLVIMENTO E PARTILHA DE CONHECIMENTO EM MATERIA DE ÉTICA

O desenvolvimento e partilha de conhecimento em matéria de ética continuou a ser promovido pelo GPE em 2018 através, quer da potenciação de algumas parcerias relevantes existentes, quer através dos contributos para a construção e divulgação de informação nomeadamente sobre a experiência do Grupo EDP neste âmbito.

### 2.3.1 PARCERIAS

#### Cátedra AESE/EDP de Ética na Empresa e na Sociedade

A Cátedra AESE/EDP de Ética na Empresa e na Sociedade foi criada em 2011, no âmbito de um Protocolo celebrado entre as duas entidades.



Com base na experiência dos dois triénios decorridos desde a sua criação (2011-2013 e 2014-2016), em 2017 foi assinado novo Protocolo entre a AESE e a EDP, no qual se encontram as linhas fundamentais que regem a atividade da Cátedra nesta fase. A Cátedra é uma concretização do compromisso assumido pela EDP ao subscrever o princípio de partilha com a Sociedade, focando-se no estudo e desenvolvimento de conceitos teóricos e propostas concretas de atuação, apoiada em dois eixos de investigação: fundamentos da ética na empresa e na sociedade; e, novos paradigmas de gestão.

Em 2018 manteve-se a orientação prevista no mais recente Protocolo, mediante a qual os principais destinatários da atividade da Cátedra são os participantes dos Programas da AESE, incluindo os Alumni, os seus professores e os colaboradores da EDP. Paralelamente, a Cátedra promoveu um Seminário de Ética Empresarial e disponibilizou, através do Portal VER, uma série de artigos e entrevistas. Manteve ainda uma presença ativa no meio académico, através da

participação em três congressos internacionais e da escrita de um caso já utilizado em várias sessões da AESE em Portugal e em Angola.

Mais informação sobre esta parceria pode ser consultada em:

[http://www.aese.pt/aese/boas\\_praticas/catedra\\_de\\_etica\\_na\\_empresa\\_e\\_na\\_sociedade\\_aeseedp/](http://www.aese.pt/aese/boas_praticas/catedra_de_etica_na_empresa_e_na_sociedade_aeseedp/)

## Protocolo com a católica porto business school



**CATOLICA**  
**CATÓLICA PORTO**  
**BUSINESS SCHOOL**

PORTO

Enquadrado na colaboração regular que tem existido entre a EDP e a Católica Porto Business School (CPBS), foi estabelecido, em março de 2013, um Protocolo de Cooperação Específico entre as duas entidades. Esse Protocolo envolvia a prestação de serviços especializados de apoio ao Gabinete do Provedor de Ética da EDP, por parte da Universidade Católica Portuguesa (Porto), designadamente: Desenvolvimento de investigação fundamental ou aplicada; Realização de estudos de benchmarking empresarial e de estudos académicos; Elaboração de estudos de casos; Implementação de processos de avaliação e monitorização do desempenho ético; Conceção e operacionalização de programas de formação em ética.

Este Protocolo tem vindo a ser anualmente renovado, reforçando a articulação entre a Empresa e a Universidade num domínio que assume cada vez maior relevância, tanto para a gestão empresarial, como para a Academia.

Em 2018, e no âmbito do referido Protocolo, foi prestado apoio técnico ao GPE nos vários projetos e iniciativas, com destaque para a conceção, coordenação e monitorização da formação (em formatos *online* e presencial) dirigida à cadeia de fornecimento, em Portugal e Espanha.

Sobre este protocolo de colaboração, ver também: <http://www.catolicabs.porto.ucp.pt/pt/cegea-consultoria>.

## Cooperação com a universidade de deusto (bilbau)

Em 2016 foi formalmente estabelecido um Convénio de Colaboração entre a EDP e a Universidade de Deusto (Centro de Ética Aplicada e Deusto International Research School). Para além da colaboração entre as duas instituições em matéria de ética empresarial, no âmbito deste Convénio está incluído o acordo de participação da Fundação EDP no co-financiamento de um projecto de investigação *Promotion of Ethical Culture in Transnational Companies*. Este projecto é igualmente co-financiado pela União Europeia (Programa de Investigação e Inovação Horizonte 2020 da União Europeia no âmbito da convenção de subvenção Marie Skłodowska-Curie).

Mais informação pode ser consultada em:

<http://www.deusto.es/cs/Satellite/deusto/es/doctorado-2/cofund/presentacion-23?cambioidioma=si>

## PORTAL VALORES, ÉTICA E RESPONSABILIDADE (PORTAL VER)



Ainda no âmbito do apoio a iniciativas no domínio da ética empresarial, a EDP formalizou com o Portal VER (Valores, Ética e Responsabilidade), um protocolo de colaboração para o quadriénio 2016-2019.

O VER é, simultaneamente, um portal de notícias *online* e uma comunidade de líderes empresariais reunida em torno dos valores, da ética e da responsabilidade, promovendo ainda a cooperação entre vários intervenientes e especialistas nas suas áreas temáticas.

Semanalmente, a *Newsletter* VER promove diferentes perspetivas que nascem da participação em congressos e seminários, de uma pesquisa cuidada e assídua das temáticas internacionais, das histórias e experiências empresariais narradas na primeira pessoa e contando, sempre que necessário, com a ajuda de organizações especialistas e de empresas de referência nas suas diferentes áreas de intervenção. Mensalmente é enviada a todos os cerca de 6.000 subscritores uma edição "Especial Ética" da *Newsletter*.

Desta parceria têm resultado várias iniciativas de que se destaca o "Ciclo de Cinema mais pequeno do Mundo", emitido através dos canais internos da EDP e do Portal VER.

Mais informação pode ser consultada em:

<http://www.ver.pt/category/cinema/>



### 2.3.2 OUTRAS PARTILHAS DE EXPERIÊNCIA EM MATÉRIA DE ÉTICA

No âmbito da partilha de experiência da EDP na gestão do desempenho ético e, mais genericamente, no reforço da dimensão ética da cultura organizacional, a EDP através do GPE ou do Provedor de Ética, participou em 2018, em diversos Seminários, Conferências e Fóruns e contribuiu para a redação de um artigo académico, em fase de publicação em revista internacional – "*Corporate codes of ethics – The how factor | A case study on the review of a transnational company code*" -em que se descreve e analisa o processo de revisão do Código de Ética da Empresa realizado em 2013 e a sua avaliação três anos depois.

#### Fórum de Ética da Católica Porto Business School

Criado em 2015, o Fórum de Ética da Católica Porto Business School tem como principais objetivos: estimular e apoiar a reflexão sobre ética empresarial; promover a troca de experiências entre organizações; criar conhecimento no domínio da ética. O Fórum tem, atualmente, mais de trinta membros, todos de elevada senioridade, representando um número muito variado de sectores empresariais.

A EDP, através do seu Provedor de Ética, é membro fundador deste Fórum e tem participado regularmente, partilhando a experiência no desenvolvimento do seu sistema de gestão e na consolidação da cultura ética e, simultaneamente, recolhendo valiosos contributos e perspetivas dos participantes relativamente aos diversos temas analisados.

#### Seminários DIRETICA

No âmbito do Protocolo celebrado com o Centro de Ética Aplicada da Universidade de Deusto (Bilbao), a EDP tem acompanhado a iniciativa DIRÉTICA, Acompañamiento Ético de la Función Directiva, cujos objetivos são reforçar as competências relacionadas com a perspetiva ética nos processos de análise ética e de tomada de decisão na função dirigente, a nível individual e organizacional, bem como a importância desta perspetiva na construção da cultura da organização.

Mais informação em:

<https://www.deusto.es/cs/Satellite/deustoresearch/es/inicio/transferencia-3/servicios-expertos-0/la-funcion-directiva>

## Outras participações

Tal como em anos anteriores, a EDP foi convidada a partilhar as suas práticas de gestão e resultados em matéria de ética organizacional, em instituições de ensino superior ou de formação executiva.

Neste âmbito, em 2018, o Provedor de Ética teve as seguintes participações:

- Seminário "Consistência entre palavras e atos: o Código de Ética EDP" no âmbito dos "Seminário de Ética e Responsabilidade Social" do MBA Internacional, da Católica Porto Business School.
- Seminário "Gestão do desempenho ético na EDP" no Instituto Politécnico de Beja | ESTIG
- Seminário "A importância dos Códigos de Ética Empresariais – O Caso do Grupo EDP", na Universidade de Évora
- Seminar "*With the hands in the dough: paving the way to the social dimension of research*" | *Working session on the Social Impact of Research* na Universidade de Deusto

De destacar ainda a participação, no IX Encontro de investigadores da Qualidade 2018 | Qualidade, Investigação e Desenvolvimento, realizado na Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, no dia 15 de junho, do Provedor de Ética com a comunicação "Construindo a "empresa alargada": o Programa "éticaedp | fornecedores".

# 03 GESTÃO DE RECLAMAÇÕES ÉTICAS

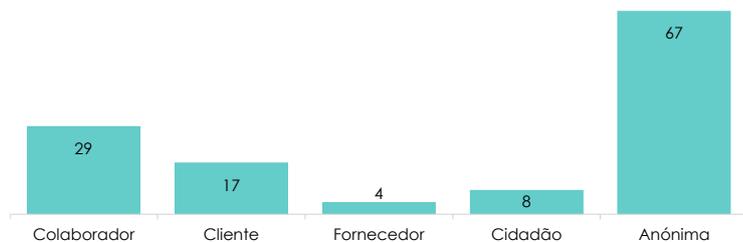
## SINAIS DA “RESPIRAÇÃO SAUDÁVEL” DA COMPANHIA

Em 2018, o Provedor de Ética, o Comité de Ética e a Comissão do Governo Societário e Sustentabilidade do Conselho Geral e de Supervisão do Grupo (CGSS), deram continuidade à gestão do processo de reclamações éticas que está estabelecido no Regulamento do Código de Ética da EDP. O Comité de Ética, presidido pelo Sr. Dr. António Mexia, realizou quatro reuniões no ano de 2018, e analisou e deu parecer, como previsto, sobre as propostas de reclamações éticas que lhe foram presentes pelo Provedor e respeitantes às empresas de Portugal e EDP Espanha. Tais pareceres foram depois presentes à CGSS, presidida pelo Sr. Dr. Luis Amado, que as validou. As decisões subjacentes aos pareceres em questão foram depois enviadas aos reclamantes respetivos para conhecimento, e às empresas do Grupo envolvidas para os efeitos devidos em face das decisões contidas nos pareceres em causa.

O Comité de Ética e a CGSS apreciam ainda os pareceres que recebem sobre as reclamações éticas da edp Renováveis e da edp Brasil, que ratificam.

### 3.1 QUEM RECLAMOU E SOBRE O QUÊ

#### RECLAMAÇÕES PRESENTES AO COMITÉ DE ÉTICA POR ORIGEM, EM 2018 (#)

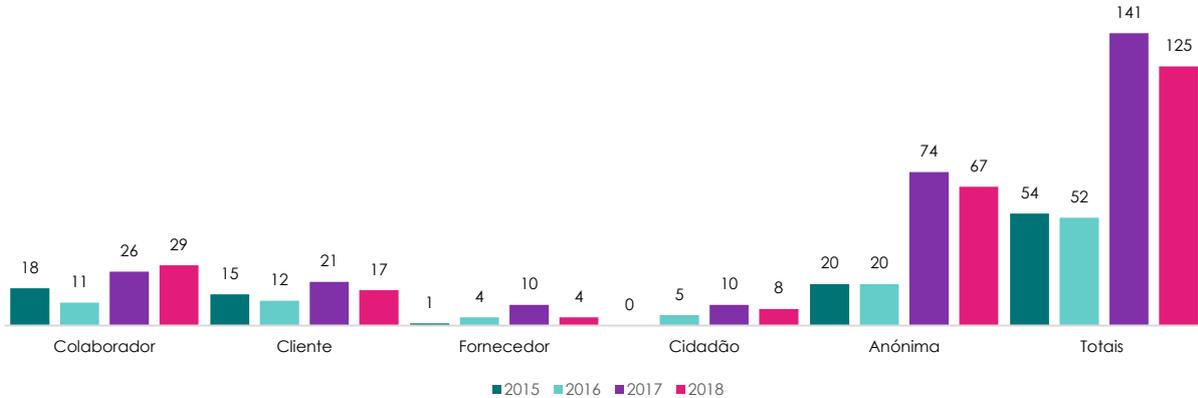


No exercício de 2018 foram registadas 465 reclamações nos diversos canais disponíveis para o efeito no Grupo EDP. Destas, 125 deram origem a processos de reclamação ética presentes ao Comité de Ética, tendo as restantes sido objeto de tratamento expedito com as Unidades de Negócio envolvidas.

Face ao ano anterior, observa-se um ligeiro decréscimo de reclamações entradas por estes canais (548 em 2017, ou seja, menos 83), mas um agravamento, ainda que de pequena dimensão, do número de reclamações consideradas éticas e, por essa razão, presentes ao Comité de Ética: a percentagem de reclamações consideradas éticas no total de reclamações recebido nestes canais subiu de 25,7% em 2017, para 26,9% em 2018.

Numa análise por origem das reclamações, observa-se que os canais de reclamação foram utilizados por todos os segmentos de *stakeholders*, com relevo para os segmentos Cliente e Colaborador, os quais, em conjunto, originaram cerca de 37% do total de reclamações apreciadas. Observa-se também um decréscimo no número de reclamações anónimas, a maioria das quais com origem na edp Brasil, onde esta prática tem, habitualmente, maior expressão.

## RECLAMAÇÕES PRESENTES AO COMITÉ DE ÉTICA, POR ORIGEM - 4 ANOS (#)



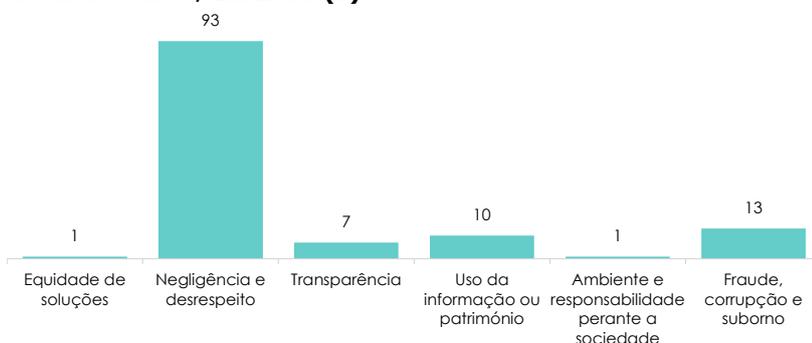
Numa análise comparada plurianual, no período 2015 - 2018, mantém-se a prevalência das reclamações originadas nos segmentos Cliente e Colaborador, de dimensão equivalente as quais, em conjunto, representam 40% de todas as reclamações registadas nesse período.

As reclamações registadas, presentes ao Comité de Ética, são classificadas em função dos diferentes temas do Código de Ética, de acordo com a tabela:

## CLASSIFICAÇÃO DAS RECLAMAÇÕES DE ACORDO COM O CÓDIGO DE ÉTICA

Equidade de soluções	2.2. Conflitos de interesses   3. Compromisso com partes interessadas
Negligência ou desrespeito	2.1. Legislação   2.3. Direitos humanos e laborais   3. Compromisso com partes interessadas
Transparência	2.4. Transparência   3. Compromisso com partes interessadas
Uso da informação e património	2.2. Uso da informação   3. Compromisso com partes interessadas
Ambiente e responsabilidade perante a sociedade	2.5. Responsabilidade social empresarial   3.5. Comunidade
Fraude, corrupção e suborno	2.2. Matéria financeira   2.2. Corrupção e suborno

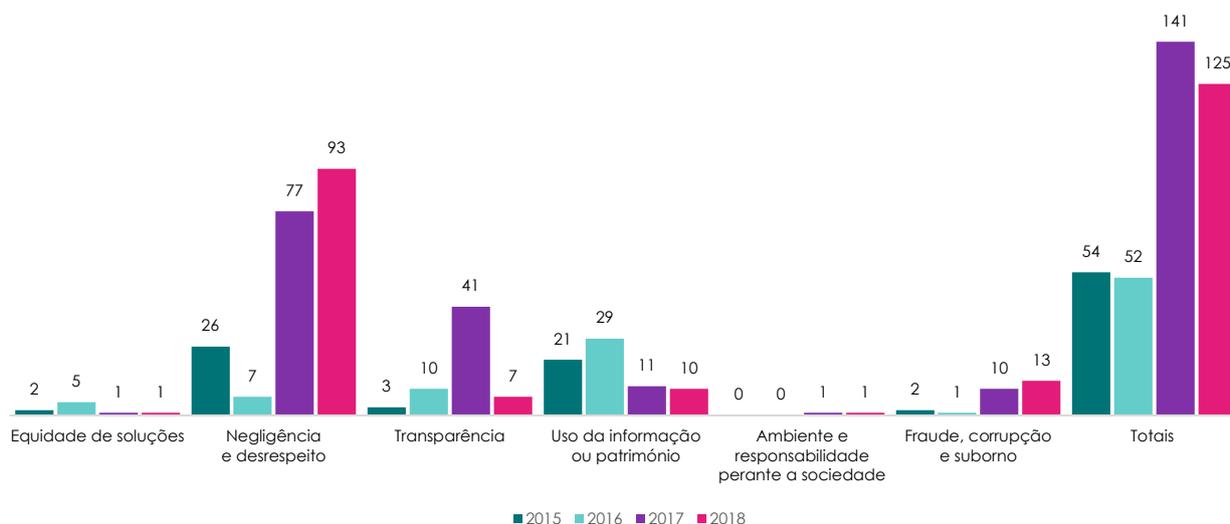
## RECLAMAÇÕES PRESENTES AO COMITÉ DE ÉTICA, POR ASSUNTO, EM 2018 (#)



Na análise por assunto, observa-se um aumento significativo, em 2018, de incidências no tema "Negligência e Desrespeito", ao qual se contrapõe uma grande redução no tema "Transparência".

Ainda que podendo estar influenciadas por alguma variabilidade na aplicação dos critérios de classificação, estas variações poderão traduzir um maior grau de escrutínio e de exigência por parte dos *stakeholders* e, também, a maior consciencialização dos colaboradores, em resultado das ações de formação e sensibilização realizadas nos anos anteriores.

### RECLAMAÇÕES PRESENTES AO COMITÉ DE ÉTICA, POR ASSUNTO - 4 ANOS (#)



## 3.2 RECLAMAÇÕES APRECIADAS

De acordo com o Regulamento do Código de Ética, as reclamações recebidas são objeto de averiguações preliminares, efetuadas pelo Provedor de Ética. Essas averiguações referem-se, designadamente, às más práticas identificadas, aos colaboradores ou terceiros potencialmente implicados ou que sobre eles possam ter informação relevante, aos riscos e responsabilidades em presença e à eventual necessidade de ações de remediação ou correção. Os relatórios preliminares contendo o resultado dessas averiguações e os respetivos pareceres do Provedor de Ética são, por este, apresentados ao Comité de Ética, para apreciação. Neles não são identificadas as origens da informação reportada, que o Provedor de Ética mantém sob sigilo durante todo o processo, desde que tal sigilo não prejudique o êxito de eventuais investigações ou o desenvolvimento de ações corretivas, e sendo apenas levantado com consentimento do reclamante.

Em 2018, o Comité analisou os relatórios preliminares preparados pelo Provedor de Ética, referentes às reclamações éticas originadas em Portugal e em Espanha (nenhuma transitada de 2017 e 14 novas reclamações registadas no ano). Apenas uma destas reclamações não foi encerrada em 2018, todas as restantes foram investigadas e encerradas com emissão dos respetivos "Pareceres do Comité de Ética".

O Comité apreciou igualmente os processos remetidos pelo Comité de Ética da edp Brasil e da edp Renováveis, tendo ratificado as decisões sobre eles produzidas.

Todos os Processos e os Pareceres sobre eles emitidos foram remetidos à Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade do CGS, de acordo com procedimentos definidos.

	TRANSITADOS DE 2017	ABERTOS EM 2018	ENCERRADOS EM 2018	TRANSITADOS PARA 2019
EDP PORTUGAL	0	11	11	0
EDP ESPANHA	0	3	2	1
EDP BRASIL	34	110	51	59
EDP RENOVÁVEIS	0	1	1	0
TOTAL	34	125	65	60

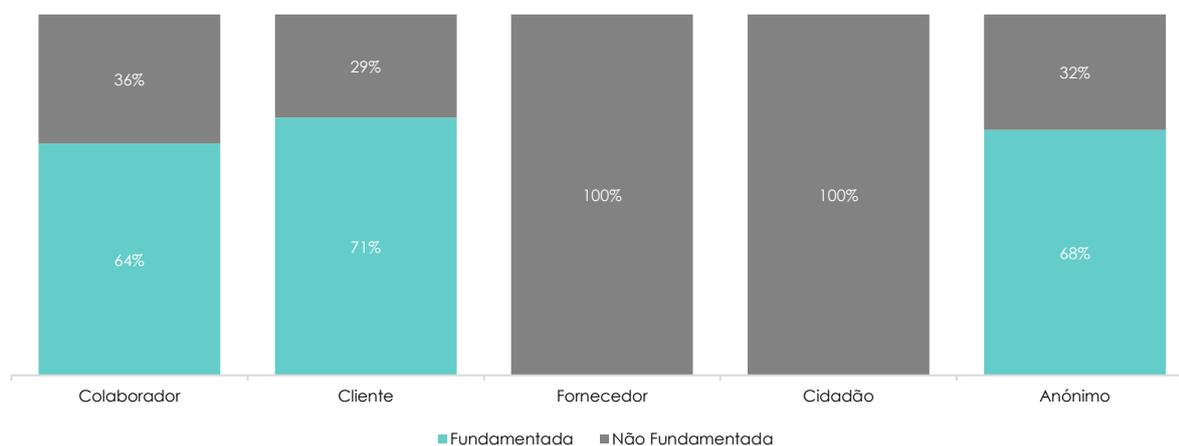
### 3.3 DECISÕES PRODUZIDAS E AÇÕES DETERMINADAS

Das reclamações presentes ao Comité de Ética, 65 foram encerradas em 2018, tendo 48% sido consideradas fundamentadas e 52% não fundamentadas. Para efeitos desta estatística, consideram-se "não fundamentadas" não só as reclamações relativamente às quais não foram confirmados os factos ou responsabilidades alegadas pelos autores, mas também aquelas onde não foi possível recolher evidências suficientes para fundamentar uma decisão.

A percentagem de reclamações consideradas fundamentadas face ao total das apreciadas pelo Comité de Ética em 2018 (48%), apresenta um significativo aumento quando comparada a taxa homóloga do ano anterior (15%).

A distribuição destas decisões por origem da reclamação é representada na figura abaixo:

#### RECLAMAÇÕES ENCERRADAS POR DECISÃO DO COMITÉ DE ÉTICA, EM 2018 (%)



### ACÇÕES DETERMINADAS PELO COMITÉ DE ÉTICA, EM 2018 (#)



Decorrentes dos Pareceres do Comité de Ética, foram determinadas cerca de quatro dezenas de acções de seguimento.

Tal como em anos anteriores, estas acções foram maioritariamente dirigidas à "Revisão ou melhoria de procedimentos", promovendo assim a melhoria dos sistemas de gestão e de controlo, no sentido da prevenção da recorrência de más práticas éticas.

As acções classificadas como "Outras" incluem: monitorização de desempenho de processos, avaliação de eficácia de iniciativas e participação de ocorrências às autoridades de investigação criminal.

## 3.4 SATISFAÇÃO DOS RECLAMANTES

No âmbito do controlo do processo de gestão de reclamações éticas é anualmente avaliada a satisfação dos autores das reclamações presentes ao Comité de Ética, originadas em Portugal e em Espanha. Esta avaliação é feita relativamente aos aspetos: cortesia do tratamento; tempo de resposta ao primeiro contacto; tempo decorrido até à comunicação do Parecer do Comité de Ética; e, também, a satisfação com o teor do próprio Parecer de Comité e respetiva fundamentação.

Em 2018 registou-se uma taxa de resposta de 45,5%.

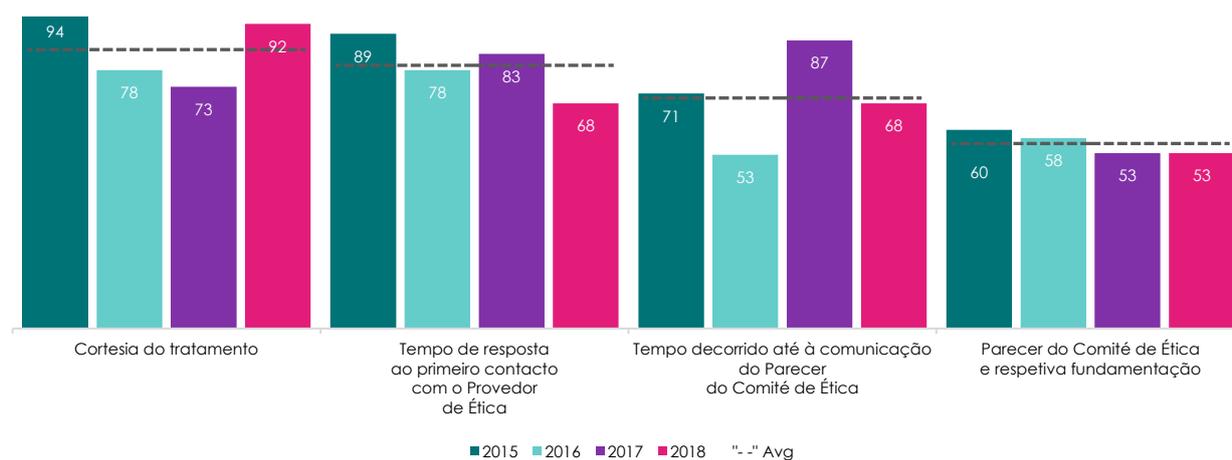
Os resultados da avaliação mantêm-se positivos, a maioria dos reclamantes declarando-se satisfeitos ou muito satisfeitos nas dimensões analisadas.

## SATISFAÇÃO DOS RECLAMANTES, EM 2018 (#)

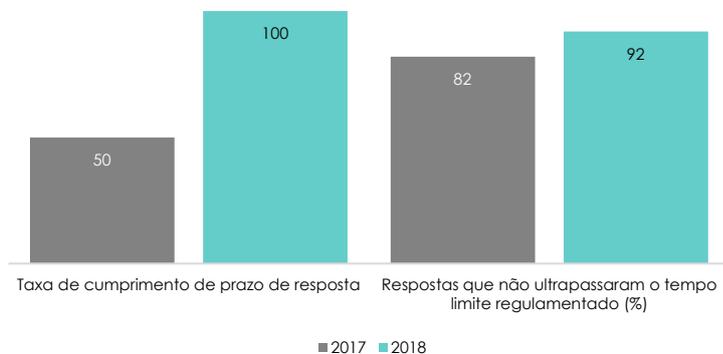


Dado o pequeno número de reclamantes que anualmente contribuem para esta amostra – em 2018, apenas cinco – estes resultados são suscetíveis de apresentar grande variabilidade, não podendo ser interpretados pelo seu valor absoluto, num determinado ano. Daí a sua transformação em indicadores que possibilitem a comparação num período temporal mais alargado.

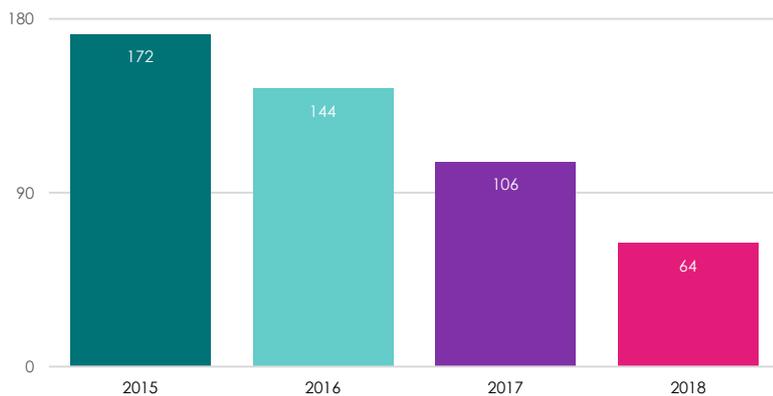
## NÍVEL DE SATISFAÇÃO DOS RECLAMANTES (PROCESSOS ENCERRADOS NO ANO) - VALORES DE INDICADORES HOMOGENEIZADOS (%)



No gráfico anterior apresentam-se, para todos os aspetos analisados, os resultados comparados dos quatro anos em que esta avaliação foi efetuada. Analisando os indicadores, homogeneizados de acordo com a metodologia utilizada para efeitos de consolidação no Índice Ethicis (cfr. 2.1), verifica-se um decréscimo nos indicadores relacionados com os tempos de respostas, nomeadamente o "Tempo de resposta ao primeiro contacto com o Provedor de Ética" e o "Tempo decorrido até à comunicação do Parecer do Comité", mantendo-se relativamente estáveis os restantes dois indicadores.

**EFICÁCIA DE RESPOSTA AOS RECLAMANTES (%)**

Para ambos os indicadores verifica-se uma melhoria da eficácia dos prazos de resposta, tendo a taxa média do prazo regulamentar de resposta sido inferior aos 90 dias (regulamentares), o que se traduz num valor de 100%.

**PRAZO MÉDIO DE RESPOSTA AOS RECLAMANTES (DIAS)**

Relativamente a 2017 registou-se uma significativa melhoria no prazo médio de resposta aos reclamantes (cerca de -40%) tendo este indicador ficado abaixo da meta estabelecida na revisão do Regulamento do Código de Ética, ocorrida no final de 2015.

Com efeito, desta revisão resultou a alteração, de 180 para 90 dias a contar da data da apresentação da reclamação, do prazo indicativo para a apreciação preliminar da reclamação e a emissão de parecer do Comité de Ética.

Os resultados alcançados confirmam a eficácia das medidas de melhoria que têm vindo a ser introduzidas no processo de registo e tratamento das reclamações éticas, assegurando os níveis de desempenho pretendidos.

Manter-se-á a monitorização destes indicadores, de acordo com as metas estabelecidas no quadro do objetivo global de melhoria dos resultados do índice Ethicis.

# 04 PERSPETIVAS

## A CONSOLIDAÇÃO DA CONFIANÇA DAS “PARTES INTERESSADAS” COMO UM DOS GRANDES DESÍGNIOS DA EDP PARA A COMPETITIVIDADE



A ética nos negócios - a par da ética na nossa vida, seja como indivíduos, seja como elementos essenciais da sociedade – é hoje incontornável. É cada vez mais claro – e muitos estudos o procuram provar com objetividade – que o valor material das empresas está indissociavelmente ligado à confiança que todas as partes interessadas têm nelas. Assim, nos nossos dias, clientes, trabalhadores, parceiros, investidores, enfim, todos os que se relacionam com as empresas, escolhem-nas ou apoiam-nas em função da experiência de consistência e de dignidade que elas proporcionam, e são absolutamente atentos aos incidentes de confiança que mancham essa experiência. E estes incidentes são, como sabemos, mais transparentes, mais visíveis, no mundo digital em que vivemos.

É tendo presente este contexto que a EDP encara a consolidação da confiança dos seus *stakeholders* como um dos seus importantes desígnios, num futuro em que se pretende manter competitiva e sendo certo que o crescimento e a rentabilidade já não são condições suficientes para tal.

E é para apoiar tal desafio que a Provedora de Ética, que iniciou funções em Janeiro de 2019, e no âmbito da sua missão de suporte aos órgãos de gestão da companhia e ao Comité de Ética do Grupo, apresentou para o período 2019-2021 um programa de ética que endereça duas vertentes de atuação: uma vertente destinada ao fortalecimento do “edifício” ético, e que pressupõe a atualização das políticas e códigos de conduta, a

consolidação de mecanismos de gestão do risco ético, a prática de uma política de formação suportada num sólido modelo de princípios e guias orientadores baseados nas melhores práticas, entre outras iniciativas; e uma outra vertente, que se designou por “ética da substância”, que visa fazer com que a ética “viva” em todas as atividades, em cada tomada de decisão relevante, tornando-nos a todos, e a cada um, absolutamente conscientes do impacto das nossas ações no sucesso da companhia.

Mantém-se, portanto, pertinente, a mensagem do CEO da companhia no nosso Código de Ética quando refere que “(...) as decisões são tomadas em contexto, face a cada nova situação com que nos deparamos, constituindo por isso uma responsabilidade e um desafio para o qual cada um de nós tem de estar, permanentemente, à altura. (...)”.

Estamos assim perante um grande empreendimento de que o Grupo EDP está ciente, e que, é certo, quer endereçar. Resta-nos deitar mãos à obra!

# 05 AGRADECIMENTOS

Para o trabalho realizado em matéria de ética empresarial em 2018 foi decisivo o apoio do Conselho de Administração Executivo, do Comité de Ética e da Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade do Conselho Geral e de Supervisão do Grupo, órgãos a quem a Provedora de Ética quer deixar registados sinceros agradecimentos.

Agradecimentos são também devidos a todos os que colaboraram, em todo o Grupo, para os bons resultados obtidos em matéria de desempenho ético em 2018: estes resultados são de todos vós.

Com igual importância é também merecido o reconhecimento a todos os colaboradores do Gabinete do Provedor de Ética, equipa interna e parceiros, sem os quais a grandeza de todo o trabalho realizado seria certamente menor.

Uma última palavra de agradecimento deve ser dirigida ao Eng. José Figueiredo Soares, que desempenhou as funções de Provedor de Ética da EDP nos últimos seis anos e a quem toda a importante atividade desenvolvida em matéria de ética no Grupo neste período lhe é devedora.

Lisboa, Junho 2019

*Manuela Silva*

**Provedora de Ética**

*edp*

**WE LOVE ENERGY**