



Processo de Materialidade do Grupo EDP | 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?

01

Identifica os 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

02

Apoia a definição da estratégia de Sustentabilidade

Suporta o processo de revisão da estratégia de sustentabilidade

03

Enfoca o que é importante relatar

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

04

Apoia a gestão 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 directas (auscultação directa)
- Fontes indirectas (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 respectivas 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 direccionar a gestão interna de forma mais eficaz
- Temas sensíveis – análise interna e definição de planos de ação

EM 2020 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 2020 foi revista tendo em consideração os resultados e os gaps identificados no processo de 2019

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

60 TEMAS
organizados em
21 Categorias

Mais de 300
Fontes analisadas

63 Empresas
em que foi
feito o
benchmark

120 Pessoas
envolvidas

Económicos

1. Governo Societário
2. Ética Empresarial e Compliance
3. Sustentabilidade Económica do Negócio
4. Investimento Socialmente Responsável
5. Inovação e Investigação
6. Mobilidade Sustentável
7. Transformação Digital
8. Gestão de Fornecedores
9. Infraestruturas de Energia
10. Gestão de Crise ★ INCLUI TEMA NOVO
Doenças Infecciosas

Ambientais

11. Alterações Climáticas
12. Promoção da Energia Renovável
13. Eficiência Energética
14. Proteção Ambiental

Sociais

15. Direitos Humanos
16. Comunicação e Transparência
17. Satisfação e Serviço ao Cliente
18. Clientes Vulneráveis
19. Envolvimento da Comunidade
20. Gestão de Pessoas
21. Segurança

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 | Identifying topics significant for the business

- 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

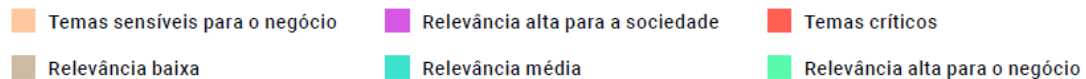
- Em cada consulta é analisada a relevância dos temas obtidos pelo processo do eixo da sociedade
- Um tema ganha importância para o negócio pelo nº de vezes que surge em cada objetivo de negócio/áreas prioritárias de atuação
- O resultado da importância para o negócio é validado/retificado pelos Conselhos 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 2020 INCLUEM A ENTRADA DE NOVOS TEMAS COMO AS “DOENÇAS INFECCIOSAS” E AS “FINANÇAS SUSTENTÁVEIS”

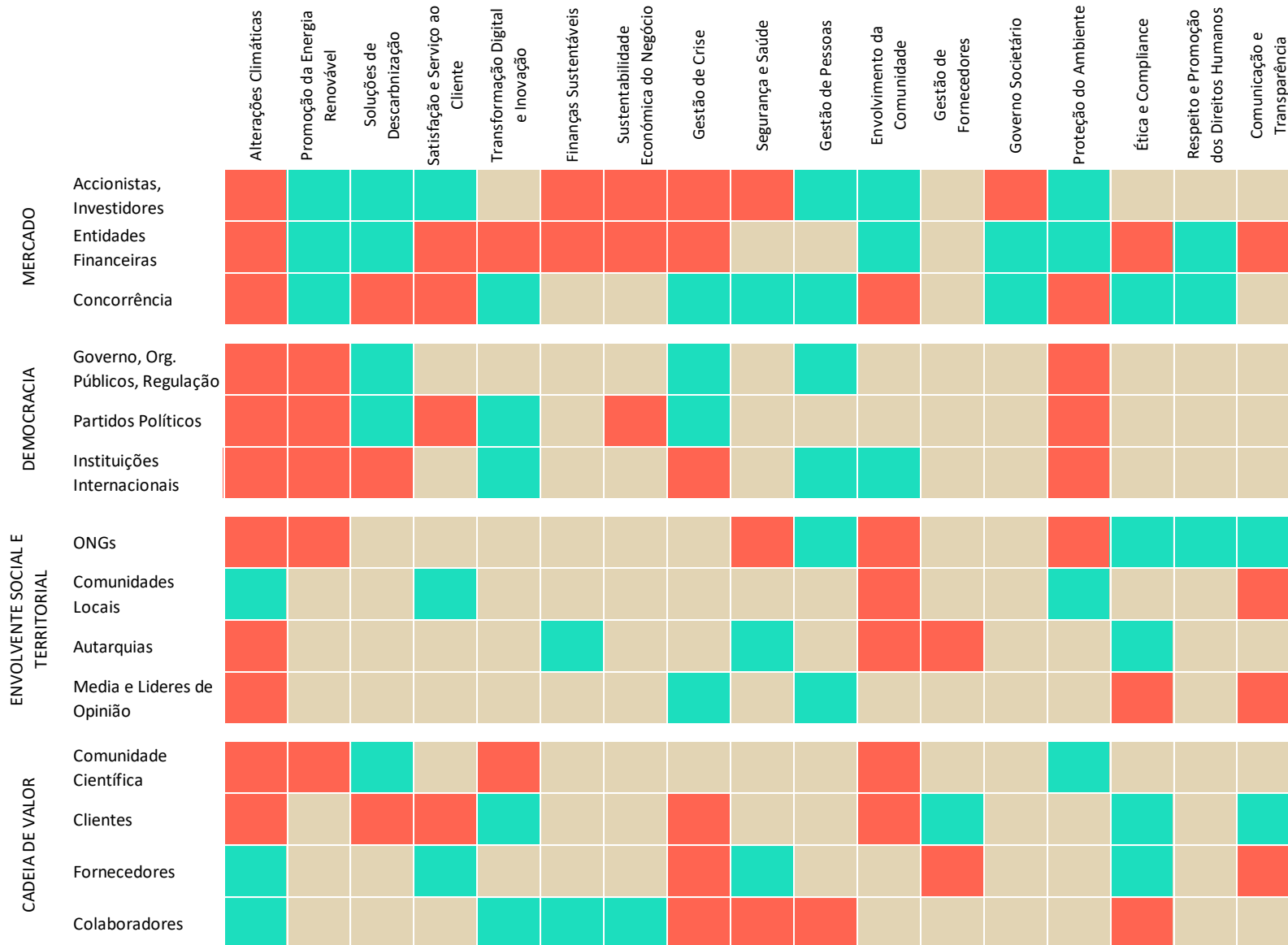


Em 2020 destacam-se como principais alterações, face a 2020

- › **Gestão de Crise:** a elevada relevância para a sociedade surge impulsionada pela crise pandémica de COVID-19 que assolou o mundo em 2020.
- › **Transformação Digital:** ganha relevância tanto para o negócio como para a sociedade, tornando-se um tema crítico, devido aos vários *lockdowns* em todo o mundo, que catapultaram ainda mais a digitalização para a ordem do dia
- › **Finanças Sustentáveis:** o desempenho ESG empresarial ganha relevância para o negócio, pela crescente pressão externa, nomeadamente da comunidade de investidores
- › **Soluções de Descarbonização:** uma maior relevância para a sociedade traduz uma percepção crescente da necessidade de mudar hábitos de consumo como forma de contribuir positivamente para a transição energética
- › **Ética e Compliance:** tema marcado por um incremento da sua relevância para a sociedade, devido aos processos judiciais em investigação
- › **Gestão de Pessoas:** a preocupação com as medidas de conciliação e protecção social, devido à situação pandémica que se vive, aumentaram a sua relevância para a sociedade



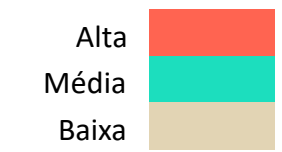
UM DOS RESULTADOS DA MATRIZ DE MATERIALIDADE É A IDENTIFICAÇÃO DO GRAU DE PRIORIDADE DADO POR CADA UM DOS GRUPOS DE STAKEHOLDERS DA EMPRESA FACE AOS TEMAS DE SUSTENTABILIDADE



TOP 5 TEMAS

1. Alterações Climáticas Mitigação
2. Promoção da Energia Renovável
3. Soluções de Descarbonização Eficiência energética
4. Gestão de Crise Doenças infecciosas (COVID19)
5. Protecção do Ambiente

Grau de Relevância



Anexos

1. Lista de Temas e Glossário
2. Fontes Consultadas

1. Lista de Temas

GLOSSÁRIO DE TEMAS MATERIAIS 2020



Temas Materiais 2020			
Temas 2020	Categoria	Pilar	Descrição
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.
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.
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 e promoção dos 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, em toda a sua cadeia de valor. 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	Eficiência 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 2020



Temas Materiais 2020			
Temas 2020	Categoria	Pilar	Descrição
Desenvolvimento das comunidades	Envolvimento 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.
Gestão de impactos nas comunidades locais	Envolvimento 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.
Respeito pelas comunidades indígenas	Envolvimento 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.
Transição energética justa	Envolvimento da Comunidade	Social	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	Envolvimento da Comunidade	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 anergia, mas também proporcionar boas condições de qualidade de serviço, sem discriminação.
Gestão de reclamações éticas eficiente e confidencial	Ética e Compliance	Económico	Mecanismos eficazes de denúncia de comportamentos não éticos ou ilegais para os diferentes grupos de stakeholders. Existência de um código de ética / conduta.
Risco de corrupção/Suborno/Fraude/Branqueamento	Ética e Compliance	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.
Promoção e capacitação de uma cultura ética na organização	Ética e Compliance	Económico	Medidas de sensibilização e comunicação da ética empresarial, tanto internamente como juntos dos prestadores de serviço.

GLOSSÁRIO DE TEMAS MATERIAIS 2020



Temas Materiais 2020				
Temas 2020	Categoria	Pilar	Descrição	
Envolvimento político responsável	Ética e Compliance	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.	
Práticas concorrenciais justas	Ética e Compliance	Económico	Estimulo 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.	
Privacidade da informação	Ética e Compliance	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.	
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.	
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.	
Prevenção da poluição	Gestão Ambiental	Ambiental	Ações de prevenção da poluição, tais como, emissões atmosféricas (CO2, 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.	

GLOSSÁRIO DE TEMAS MATERIAIS 2020



Temas Materiais 2020			
Temas 2020	Categoria	Pilar	Descrição
Infraestruturas críticas	Gestão de Crise	Económico	Garantir que os ativos e serviços essenciais prestados mantêm o seu funcionamento numa situação de crise. Garantir que existem planos e resposta a emergência e condições para os implementar.
Segurança da informação	Gestão de Crise	Económico	Garantir um conjunto de medidas necessárias para assegurar a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações, tanto da empresa como dos seus clientes. Garantir uma resposta adequada em situações de emergência, como cyberattacks.
Doenças infecciosas	Gestão de Crise	Económico	Propagação rápida e massiva de doenças infecciosas. Bactérias, vírus, parasitas ou fungos que causam a disseminação descontrolada de doenças infecciosas que levam a fatalidades generalizadas e perturbação económica, como a pandemia de COVID-19.
Fornecimentos críticos	Gestão de Crise	Económico	Garantir fornecimentos vitais para a manutenção das operações, e prestação de serviço / fornecimento de energia aos clientes. Resiliência na cadeia de fornecimento, garantindo a continuidade do negócio.
Seleção e 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.
CO2 na cadeia de fornecimento	Gestão de Fornecedores	Económico	Promoção da redução das emissões CO2eq na cadeia de fornecimento. Iniciativas de capacitação e envolvimento de fornecedores, critérios de admissão baseados na pegada carbónica, compromisso dos fornecedores com metas de redução, seleção de produtos e serviços em função da pegada

GLOSSÁRIO DE TEMAS MATERIAIS 2020



Temas Materiais 2020			
Temas 2020	Categoria	Pilar	Descrição
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.
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.
Medidas de conciliação e proteção social	Gestão de Pessoas	Social	Iniciativas que promovem a conciliação com a vida familiar, como por exemplo teletrabalho, 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.
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.
Direitos 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.
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). Desemprego e impactos da crise pandémica.
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.
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.
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.

GLOSSÁRIO DE TEMAS MATERIAIS 2020



Temas Materiais 2020			
Temas 2020	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 inteligentes; produção de energia através de fontes renováveis, como eólicas off-shore, fotovoltaicas e eólicas em produção descentralizada.
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).
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.
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.)
Financiamento sustentável	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.
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.
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.

GLOSSÁRIO DE TEMAS MATERIAIS 2020



Temas Materiais 2020			
Temas 2020	Categoria	Pilar	Descrição
Preços da energia	Satisfação e Serviço ao Cliente	Social	Perceção de preço justo, clarificação da constituição dos preços (maior transparência).
Novos serviços de energia	Satisfação e Serviço ao Cliente	Social	Disponibilização de novos serviços de energia que possam corresponder às necessidades / expectativas dos clientes.
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.
Consumo sustentável	Satisfação e Serviço ao Cliente	Social	Escolha, por parte dos clientes, de produtos que utilizem menos recursos naturais na sua produção, que garantam condições de emprego digno aos que os produziram, e que serão facilmente reaproveitados ou reciclados. Significa comprar aquilo que é realmente necessário, estendendo a vida útil dos produtos tanto quanto possível. São exemplo produtos e serviços que permitam reduzir as emissões de CO2 (tarifa verde; mobilidade elétrica), ou reduzir o consumo de matérias primas (as-a-service).
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 desabituação 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.
Saúde mental no trabalho	Segurança	Social	Garantir um contexto profissional saudável e promotor do bem-estar dos colaboradores, assegurando um conjunto de guias de intervenção para a construção de um contexto de trabalho mais saudável e satisfatório.

GLOSSÁRIO DE TEMAS MATERIAIS 2020



Temas Materiais 2020			
Temas 2020	Categoria	Pilar	Descrição
Criação de valor de longo prazo	Sustentabilidade económica 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 económica 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.
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.
Inclusão Digital	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.

2. Fontes consultadas

