

edp

ENERGY AS THE NEW ART

RELATÓRIO
PROVEDOR DE ÉTICA
2016

ENERGY
AS
THE
NEW
ART

ENERGY AS THE NEW ART

40 Anos de EDP

É tempo de celebrar a energia

Nestes 40 anos o mundo mudou e a energia mudou com ele. Através da arte de reinventar, inovar, revolucionar e transformar o futuro. Através da criatividade que alimenta o motor da tecnologia.

Hoje, olhamos para o passado como uma galeria de memórias que nos inspira para novas criações.

Há, na energia, uma narrativa infinita que se constrói a cada dia, como uma obra de arte inesgotável e inspiradora.

Energy as the new Art

ENERGY
AS
THE
NEW
ART

Índice

	Liderança e Exemplo	8
	Factos Marcantes 2016	9
01	Consolidação da cultura ética	10
02	Gestão de reclamações éticas	15
03	Avaliação de desempenho ético	20
04	Partilha de experiência e apoio a iniciativas no domínio da ética empresarial	21
05	Combate à corrupção	23
06	Promoção dos Direitos Humanos	25
07	Perspectivas para 2017	26
	Anexo	27





**TRANSPARENCY
AS THE NEWART**

Liderança e Exemplo



O mundo de hoje caracteriza-se por enormes volatilidade, complexidade e incerteza, decorrentes de um ritmo de mudanças nunca antes visto. Isto traduz-se em contextos de mercado particularmente desafiantes, onde a resiliência da organização e a consistência dos valores em que esta fundamenta a sua cultura são, continuamente, postas à prova. Nestes contextos, a reputação da empresa, activo intangível suportado pela confiança que nela depositam os seus stakeholders, assume um valor sem precedentes.

Na EDP, assegurar elevados graus de consciencialização e de exigência éticas, minimizar o risco de ocorrência de más práticas e manter uma cultura consistente, geradora de confiança, são os objectivos de gestão estabelecidos no domínio da ética. Estes objetivos são particularmente exigentes no que se refere à atuação dos líderes, cuja exemplaridade constitui, sem dúvida, “o mais poderoso código de conduta que a EDP pode ter e a melhor salvaguarda da sua reputação”.

Porque entendemos que a nossa responsabilidade não se confina ao perímetro organizacional do Grupo, consideramos indispensável o envolvimento ativo dos nossos fornecedores e prestadores de serviços nos objectivos de gestão do desempenho ético, em particular no que se refere às matérias da conformidade (*Compliance*), do combate à corrupção e da promoção dos Direitos Humanos, no quadro mais vasto da gestão sustentável da cadeia de fornecimento do Grupo EDP.

Adicionalmente, a maturidade alcançada no Grupo, neste domínio de gestão, possibilita o alargamento e a dinamização de parcerias e de redes de cooperação e de co-criação de conhecimento no domínio da ética empresarial, fomentando a inovação e a partilha com a sociedade.

Foram estas as principais linhas orientadoras das iniciativas desenvolvidas no Grupo EDP, neste domínio, no ano de 2016, que se resumem no presente Relatório.

A avaliação dos diferentes aspetos do nosso sistema de gestão do desempenho ético, realizada pelos destinatários e parceiros das iniciativas desenvolvidas durante o ano foi, de um modo geral, bastante positiva. Positivos foram, igualmente, os resultados do Ethicis (Índice Corporativo de Desempenho Ético da EDP) e o facto de, pelo quinto ano consecutivo, a EDP integrar a lista das *World Most Ethical Companies*, estabelecida pelo Ethisphere Institute.

Tendo presente toda a atividade desenvolvida, agradeço ao CAE, ao Comité de Ética e à Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade do CGS o apoio recebido, bem como a colaboração de todos quantos – no contexto das suas unidades organizativas ou nos vários grupos de trabalho constituídos – participaram nas diversas iniciativas lançadas pelo Gabinete do Provedor de Ética e que, com a sua competência e entusiasmo, tornaram possíveis os resultados alcançados.

José Figueiredo Soares
Provedor de Ética do Grupo EDP

Factos marcantes | 2016

MARÇO

2016 WMEC | ETHISPHERE

Pelo 5º ano consecutivo a EDP é reconhecida pelo Ethisphere Institute como uma das "World's Most Ethical Companies"



MAIO

ESTREIA DO CICLO DE CINEMA

Exibição, nos canais de comunicação internos, de curtas sessões de temas relacionados com a ética.



JUNHO

FORMAÇÃO NA EDP RENOVÁVEIS

Foi disponibilizada no Campus Online a versão da formação éticaedp para colaboradores da EDP Renováveis

OUTUBRO

TONE AT THE MIDDLE

Cerca de 600 chefias intermédias, participaram na formação "Tone at the Middle".



NOVEMBRO

FORMAÇÃO NA EDP BRASIL

Dando continuidade ao plano formação online éticaedp foi disponibilizada, em Campus Online, esta formação para todos os colaboradores da EDP Brasil.

DEZEMBRO

"ÉTICAEDP | FORNECEDORES"

Iniciada formação em ética na cadeia de fornecimento.



Aprovação do CÓDIGO DE CONDUTA PARA A ALTA DIREÇÃO E SENIOR FINANCIAL OFFICERS



1. Consolidação da cultura ética

Código de conduta para a alta direcção e *senior financial officers*

Com o objectivo de promover o alinhamento e explicitar, interna e externamente, a matriz de conduta partilhada por quem, nas diferentes geografias e negócios do Grupo, detém autoridade e assume responsabilidades de gestão de topo, foi aprovado o Código de Conduta para a Alta Direcção e *Senior Financial Officers*.

Não substituindo o Código de Ética EDP, este documento antes o reforça e complementa, reconhecendo que o exemplo da actuação de quem lidera é o melhor e o mais poderoso código de conduta que a organização pode ter e a melhor salvaguarda da reputação da Empresa.

(...) "O Grupo EDP tem hoje uma presença global e é dirigido, em todo o mundo, por homens e mulheres de diferentes gerações, culturas e padrões de comportamento. Valoriza-se e promove-se essa diversidade como factor de riqueza." (...)

Excerto do Código de Conduta para a Alta Direcção e *Senior Financial Officers*



Disponível em:
<http://www.edp.pt/pt/aedp/governosocietario/etica/Pages/etica.aspx>

Compromisso de pagamento pontual

No âmbito do plano de desenvolvimento de sustentabilidade da cadeia de fornecimento, a EDP aderiu à iniciativa "Compromisso de Pagamento Pontual", promovida pela ACEGE - Associação Cristã de Empresários e Gestores.

A formalização pública da adesão da EDP teve lugar em setembro, por ocasião de um workshop EDPartners, tendo sido aí entregue o diploma de adesão da EDP a este compromisso, demonstrando com este gesto a vontade da EDP contribuir de forma decisiva para o sucesso da economia Portuguesa.

Formação e sensibilização em ética

Ciclo de Cinema Mais Pequeno do Mundo

Ao longo do ano, no âmbito da iniciativa conjunta da Direcção de Comunicação e do Gabinete do Provedor de Ética, denominada "Ciclo de Cinema mais Pequeno do Mundo", foram exibidos, nos canais de comunicação internos, uma série de pequenos filmes sobre temas relacionados com a ética corporativa (Direitos Humanos na Cadeia de Fornecimento, Diversidade, Preconceito, Voluntariado, Responsabilidade Individual, e Coragem Moral). Cada uma das sessões foi complementada com um breve inquérito relativo aos temas abordados e a sua relação com a realidade da EDP, assim como com uma proposta de guião de atividade a ser desenvolvida em cada equipa, permitindo um aprofundamento do tema através da partilha de opinião e reflexão conjunta. Os resultados obtidos serviram como mote a debates promovidos na rádio e televisão corporativas.



Debate sobre a sessão dedicado ao tema da "Responsabilidade Individual"

As sessões do "Ciclo de Cinema Mais Pequeno do Mundo" tiveram mais de 5.000 visualizações na intranet corporativa (edpON), tendo chegado a todas as geografias onde atuamos.

Programa Lead Now

O programa de formação "Lead Now", uma iniciativa da Escola de Desenvolvimento de Diretivos da Universidade EDP, em parceria com a Direção de Recursos Humanos, destinado a colaboradores que tenham assumido recentemente funções de coordenação formal de equipas, visando o desenvolvimento de competências de liderança e de gestão, alinhadas com o modelo Amplify, passou, a partir da sua 4.ª edição em 2016, a incluir uma atividade no domínio do desenvolvimento da cultura ética. Assim, foi lançado aos participantes o desafio de criarem novas sessões para o "Ciclo de Cinema mais Pequeno do Mundo", abordando os temas: "Geração Y | Exigências da liderança ética de equipas millennials"; "Multiculturalidade | Desafios éticos em empresas transnacionais"; e "Indústria 4.0 | Problemáticas éticas da economia digital". Estas sessões irão ser exibidas no decurso de 2017.

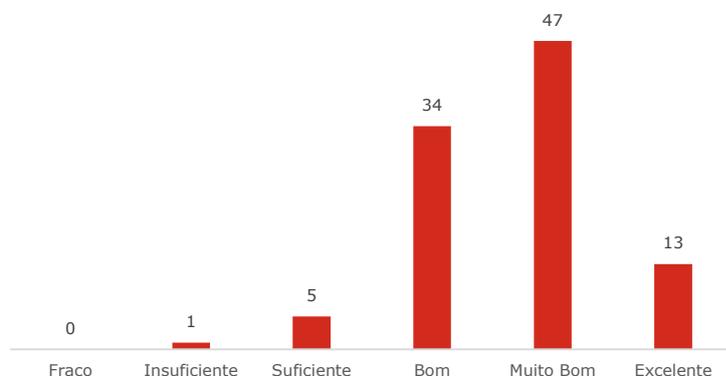
Sessões "Tone at the Middle" para chefias intermédias

Dando continuidade ao alargado programa de sensibilização e formação que tem vindo a ser concretizado nos anos anteriores, foi desenhada e implementada nas unidades de negócio em Portugal a iniciativa "Tone at the Middle", dirigida a gestores intermédios, com o objectivo de reforçar o alinhamento deste segmento de colaboradores em torno das temáticas da ética. Para além de se analisarem as circunstâncias potenciadoras de más práticas éticas na EDP, foi debatida a importância de integrar a ética do dia-a-dia nas equipas de trabalho e na tomada de decisão. Nesta primeira fase foram abrangidos cerca de 600 participantes, num total de 30 sessões que ocorreram em diversos pontos do país, abordando os temas "Integrar a ética do dia-a-dia da equipa | Falar sobre ética: Porquê? Sobre quê? Como e quando?"; "Reportar más práticas | Como incentivar os colaboradores a reportar más condutas éticas"; "Identificar e prevenir retaliação"; e "Integrar a ética na tomada de decisão".



Uma das questões que se pretendeu explorar durante o percurso de reflexão promovido nesta formação foi a seguinte: *Quando os próprios líderes pensam em líderes que os marcaram positivamente, quais as competências que mais destacam?* Para isso cada pessoa foi convidada a referir dois atributos do chefe que mais a marcara positivamente. Das cerca de 1.000 respostas recolhidas registamos como as top 10 características marcantes mais vezes enumeradas, ser: transparente, rigoroso, honesto, justo, competente, íntegro, de confiança, exemplar, coerente, sincero/verdadeiro. De destacar que a grande maioria das características identificadas como marcantes dizem respeito a competências de liderança pessoal ou sociais e não a competências técnicas ou conceptuais reforçando assim a evidência da necessidade de competências éticas na liderança.

Apreciação Global (%)



"A sessão promove um debate construtivo e clarificador sobre os desafios éticos que se colocam aos níveis intermédios da empresa, bem como abordagens possíveis para ultrapassar esses desafios."

(Comentário de um participante na formação "Tone at the Middle")

«A maioria dos formandos avaliou de forma positiva o curso (>90% como Bom, Muito Bom ou Excelente), considerando-o uma excelente oportunidade para refletir sobre as questões éticas na tomada de decisão, manutenção e desenvolvimento da cultura ao nível da performance económica, social e ambiental que sustenta o pilar estratégico de atuação da EDP.

Os destaques mais positivos são atribuídos à Estruturação do Conteúdo, Adequação à Realidade Profissional e Cumprimento dos Objetivos Definidos, realçando-se a componente prática, nomeadamente a análise de casos e a discussão conjunta dos temas, a sistematização dos conteúdos e o formato interativo da sessão, assim como o equilíbrio entre a teoria e a prática. 99% dos participantes recomendaria o curso a outro colaborador EDP»

(excerto do Relatório de Avaliação de Satisfação dos Formandos "Tone at the Middle" - UEDP)

Formação éticaedp|Fornecedores

Com o intuito de consolidar, na cadeia de fornecimento do Grupo, o conhecimento dos princípios de actuação e dos compromissos com os *stakeholders*, assumidos pela EDP no seu Código de Ética, foi desenvolvida a formação "éticaedp | Fornecedores". Numa primeira fase, esta formação dirige-se aos colaboradores de empresas prestadoras de serviços externos (PSE) que representam ou agem em nome da EDP, ou que trabalham nas nossas instalações. A iniciativa teve início em 2016 e irá prolongar-se até 2018 pretendendo-se abranger, nesta fase, mais de 12000 colaboradores de cerca de 250 PSE com actividade em Portugal e em Espanha. A formação do primeiro *cluster* "Field Service Técnicos" apresentou uma taxa de conclusão de 100%, tendo 92% dos formandos avaliado a ação com Bom, Muito Bom ou Excelente.

Para além do Gabinete do Provedor de Ética, intervêm na ação a Unidade de Procurement Global da EDP Valor, a Direção Corporativa de Sustentabilidade e a Universidade EDP.

"Interatividade e dinâmica. Conteúdo sucinto, mas essencial";

"Facilidade de compreensão";

"Esta ação é importantíssima porque todos que utilizamos o nome EDP temos a responsabilidade de eticamente cumprir com o Código"

(Comentários de participantes na formação éticaedp|Fornecedores – Field Service Técnicos)



Ética na formação de acolhimento

Em Portugal, na formação de acolhimento, foi mantido o módulo presencial sobre ética, complementar à formação online "éticaedp". Esta formação, ocorreu ao longo de seis sessões tendo abrangido 210 colaboradores, representando 85% dos colaboradores admitidos no decurso do ano, nesta geografia. Está prevista a extensão desta formação às Unidades de Negócio fora de Portugal, a partir de 2017.

Integridade e Compliance

Na EDP Brasil, foram realizadas diversas sessões de formação promovidas pela área de Compliance, divulgando informação sobre a legislação e as políticas empresariais relativas à concorrência e à luta contra a corrupção, destacando, entre outros, temas como: "formas e agentes mais comuns de corrupção"; "lavagem de dinheiro"; "informação privilegiada"; e "brindes e presentes". Estas sessões abrangeram mais de 1.900 colaboradores.

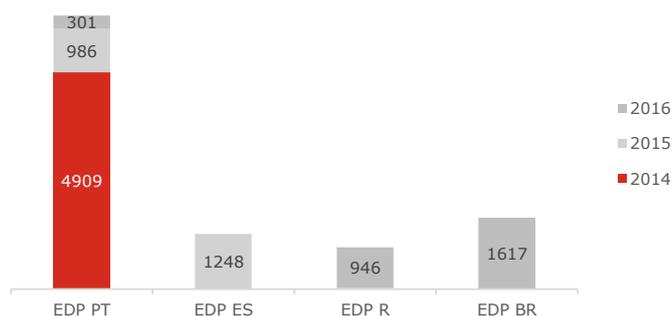
Formação online éticaedp

Em 2016, foi realizado na EDP Brasil e na EDP Renováveis, o programa de formação online "éticaedp", tendo abrangido, no conjunto das duas Unidades de Negócio, um total de 2.563 colaboradores. Foi assim completado este programa que teve início em 2014 e que foi dirigido a todos os colaboradores do Grupo.

"A maioria dos participantes avaliou o curso de forma muito positiva (> 85% como Bom, Muito Bom ou Excelente), valorizando-o como uma boa recordatória de que a EDP pretende assegurar a atuação ética em todas as circunstâncias e um incentivo aos colaboradores para que mantenham a ética presente nos processos de tomada de decisão, considerando o curso muito informativo, interativo e aplicável ao ambiente de trabalho."

(Relatório de Avaliação de Satisfação dos Formandos do programa de formação online "éticaedp" - UEDP)

Formação online "éticaedp" |
Participantes por ano e geografia (#)



Would you recommend this training?

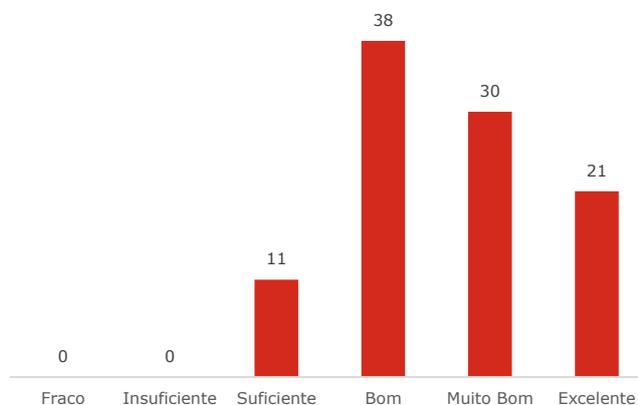
"Yes, because I feel and wholeheartedly believe that this should be made knowledgeable to ALL, even those who believe they know and understand the ethics code of conduct; reinforcement or to refresh to mind is valuable."

"Yes, it provided a lot of information in a non-traditional format."

"Si, me a ayudado a reflexionar sobre cosas que no te paras a pensar en el día a día."

(Comentários de participantes da EDPR, do programa de formação online "éticaedp")

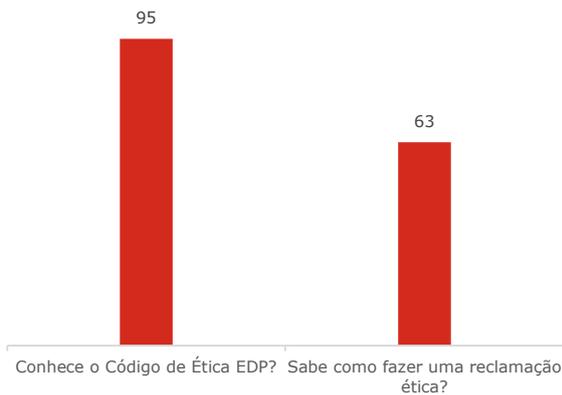
Apreciação Global - EDPR (%)



Conhecimento e confiança na gestão do processo “registo e tratamento de reclamações éticas”

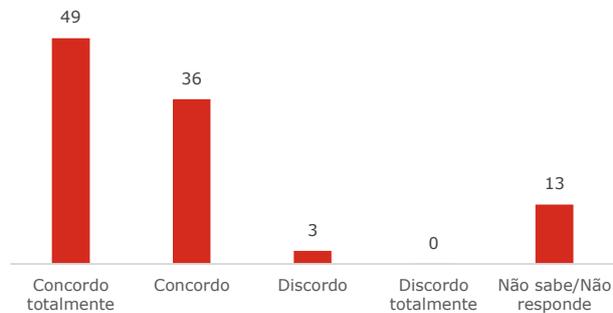
Com base numa amostra representativa dos colaboradores de todas as unidades de negócio do Grupo, foi realizado um inquérito sobre o sistema de gestão do desempenho ético. A taxa de resposta global foi de 40%. A realização deste inquérito permitiu estabelecer os níveis de referência relativamente ao conhecimento dos elementos deste sistema de gestão - tais como o Código, o Regulamento e os mecanismos de relato - e a confiança nele depositada pelos colaboradores.

Conhecimento - Código de Ética e Canal de Ética (%) | 2016



Também relativamente à confiança na forma como a EDP gere as reclamações éticas, os resultados consolidados obtidos são positivos, com 85% dos respondentes a concordarem com a afirmação “Tenho confiança na forma como a EDP faz a gestão das reclamações éticas.”. Regista-se, contudo, um nível ainda significativo de respostas “Não sabe/não responde”, cuja evolução e dispersão pelas diversas Unidades de Negócio serão devidamente monitorizadas.

Confiança na forma como a EDP faz a gestão das reclamações éticas (%)



Os resultados globais possibilitam a avaliação da eficácia das ações de formação e sensibilização realizadas nas diversas unidades de negócio.

Destaca-se como muito positivo o conhecimento do Código de Ética EDP, com 95% dos respondentes referindo que o conhecem ou conhecem bem.

O facto de, em uma das unidades de negócio, o inquérito ter sido realizado antes da formação em ética, poderá justificar o resultado de apenas 63% dos respondentes declararem saber como fazer uma reclamação ética. A monitorização periódica deste indicador permitirá avaliar a eficácia das ações de divulgação dos canais de reclamação ética existentes no Grupo e dos procedimentos associados ao registo e tratamento destas reclamações.

2. Gestão de reclamações éticas

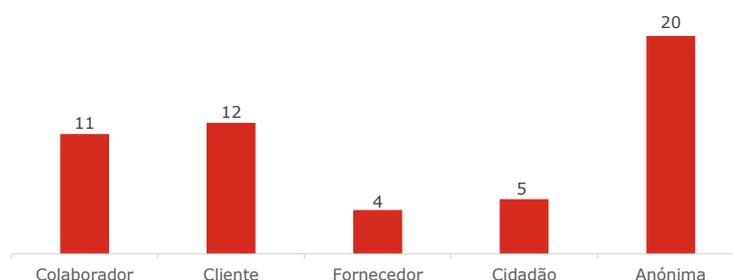
Quem reclamou e sobre o quê

Durante 2016, foram registadas 406 reclamações nos diversos canais disponíveis para o efeito no Grupo EDP. Destas, 52 deram origem a processos de reclamação presentes ao Comité de Ética, tendo as restantes sido objecto de tratamento expedito com as Unidades de Negócio envolvidas.

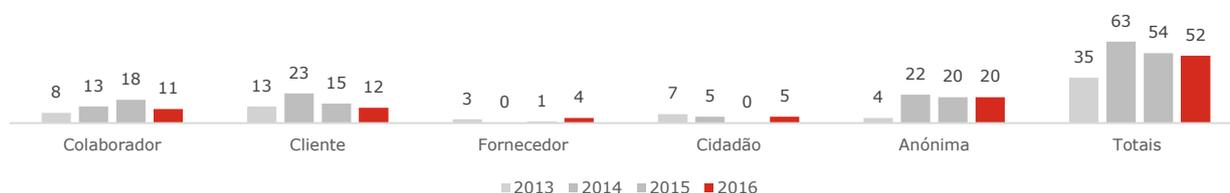
Face ao ano anterior, observa-se uma redução de 4% no número total de novas reclamações presentes ao Comité de Ética.

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 44% do total de reclamações apreciadas. Mantém-se um significativo 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 em 2016 (#)



Reclamações presentes ao Comité de Ética, por origem - 4 anos (#)



Numa análise comparada plurienal, nos quatro anos de publicação do Relatório do Provedor de Ética, observa-se a clara prevalência das reclamações originadas nos segmentos Cliente e Colaborador, de dimensão equivalente e que, em conjunto, representam 53% de todas as reclamações registadas no período.

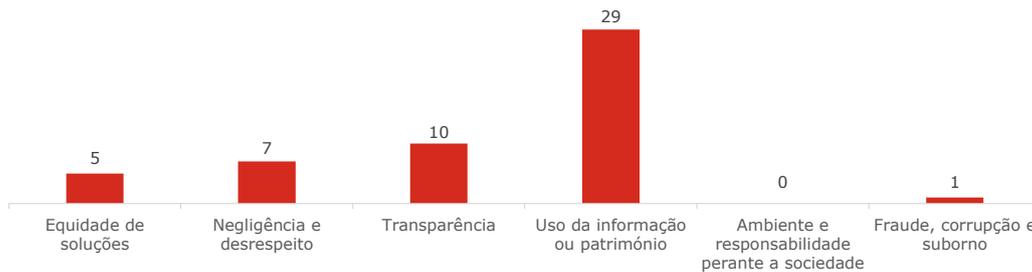
As reclamações registadas, presentes ao Comité de Ética, são classificadas em função dos diferentes temas do Código de Ética, de acordo com a tabela:

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

Na análise por assunto, tanto na comparação com o ano de 2015 como na análise plurienal, observa-se a redução de incidências no tema “Negligência ou Desrespeito” à qual se contrapõe o incremento no tema “Uso da Informação e do Património”. 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 desde 2014. Idêntica consideração, se poderá fazer relativamente à variação observada em 2016, relativamente ao ano anterior, no tema “Transparência”.

Reclamações presentes ao Comité de Ética em 2016, por assunto (#)



Espera-se que, do conjunto diversificado de ações de formação, prevenção e controlo desenvolvidas ou em curso, possa resultar a inversão da tendência evidenciada pelo registo de reclamações nestas áreas temáticas.

Reclamações presentes ao Comité de Ética, por assunto - 4 anos (#)



Atividade do comité de ética

De acordo com a decisão da Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade, do Conselho Geral e de Supervisão, a composição do Comité de Ética da EDP foi revista em 2016, acompanhando as alterações organizativas entretanto ocorridas. Em consequência, viria também a ser revisto o Regulamento do Código de Ética. No final do ano eram os seguintes os membros do Comité: António Mexia, Presidente; António Martins da Costa; António Ferreira da Costa; Azucena Vinuela; Eugénio de Carvalho; João Torres; José Luis Mohedano; Manuela Silva; Miguel Amaro; Nuno Chung; Paula Carneiro; Paulo Pinto de Almeida; Pedro Pires João; Sérgio Martins; José Figueiredo Soares (Secretário).

Em 2016, o Comité de Ética da EDP realizou quatro reuniões, com uma taxa de assiduidade de 90%.

Reclamações apreciadas

De acordo com o Regulamento do Código de Ética, as reclamações recebidas são objeto de averiguações preliminares, efetuada, pelo Provedor de Ética, designadamente quanto às más práticas identificadas, aos colaboradores ou terceiros potencialmente implicados nos factos reclamados 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, apresentadas ao Comité de Ética, para apreciação, neles não sendo identificadas as origens da informação reportada, que o Provedor de Ética manterá sob sigilo durante todo o processo, desde que tal sigilo não prejudique o êxito de eventuais investigações ou o desenvolvimento de ações corretivas.

Em 2016, o Comité analisou os relatórios preliminares preparados pelo Provedor de Ética, referentes às reclamações éticas originadas em Portugal e em Espanha (7 transitadas de 2015 e 18 novas reclamações registadas no ano). Destas reclamações, 21 foram investigadas e encerradas com emissão dos respectivos "Pareceres do Comité de Ética".

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

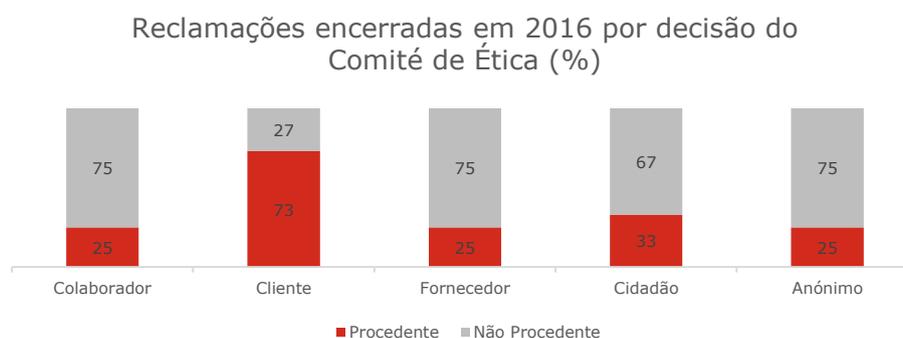
Todos os Processos e os Pareceres sobre eles emitidos foram remetidos à Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade do CGS, de acordo com procedimentos definidos.

	Transitados de 2015	Abertos em 2016	Encerrados em 2016	Transitados para 2017
EDP Portugal	6	17	18	5
EDP Espanha	1	1	2	0
EDP Brasil	9	33	29	13
EDP Renováveis	0	1	1	0
Total	16	52	50	18

Decisões produzidas e ações determinadas

Das reclamações presentes no Comité de Ética, 50 foram encerradas em 2016, tendo 36% sido consideradas procedentes e 64% improcedentes.

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

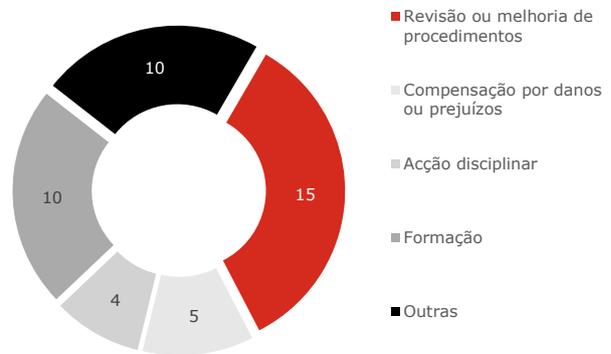


Decorrentes dos pareceres do Comité de Ética, foram determinadas mais de quatro dezenas de acções de seguimento.

Tal como em 2015, 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.

Acções determinadas pelo Comité de Ética (#)



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 a aspectos como a cortesia do tratamento e o tempo de resposta aos contactos.

No ano de 2016 foram inquiridos 18 reclamantes, registando-se uma taxa de resposta de 44%.

Satisfação dos reclamantes (#)



Os resultados da avaliação mantêm-se positivos, com 75% dos reclamantes declarando-se satisfeitos ou muito satisfeitos nas dimensões analisadas.

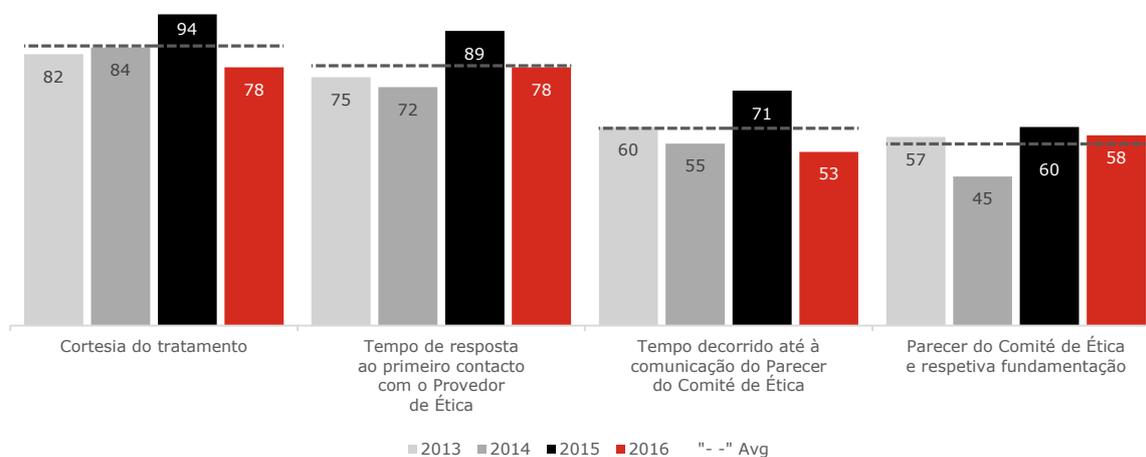
Dado o pequeno número de reclamantes que anualmente contribuem para esta amostra – em 2016, apenas oito – estes resultados são susceptíveis de apresentar grande variabilidade, não podendo ser interpretados pelo seu valor absoluto, num determinado ano. Daí a sua transformação em indicadores que possibilitem a comparação num período temporal mais alargado.

No gráfico seguinte apresentam-se, para todos os aspetos analisados, os resultados comparados dos quatro anos em que esta avaliação foi efetuada.

Todos os indicadores, homogeneizados de acordo com a metodologia utilizada para efeitos de consolidação no Índice Ethicis, apresentam-se em baixa, quando comparados com o ano anterior. Em particular, registam-se valores inferiores à média no período para os indicadores de satisfação com "Cortesia do tratamento" e "Tempo decorrido até à comunicação do Parecer do Comité de Ética", com 78/100 e 53/100, respetivamente.

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.

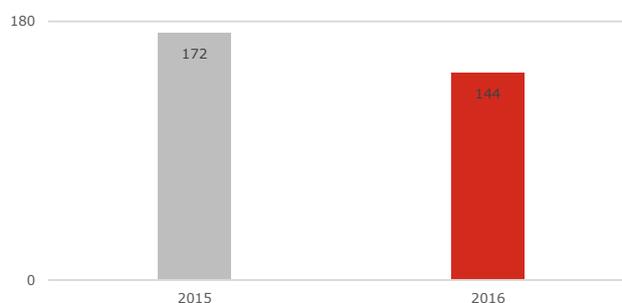
Nível de Satisfação dos Reclamantes (Processos encerrados no Ano) -
Valores de indicadores homogeneizados (%)



Ainda que tendo melhorado significativamente (cerca de -16%) relativamente ao desempenho verificado em 2015, o indicador "Prazo médio de resposta aos reclamantes" ficou aquém da meta estabelecida na revisão do Regulamento de 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 valores que se vierem a observar em 2017 permitirão avaliar se as medidas de melhoria que têm vindo a ser introduzidas no processo de registo e tratamento das reclamações éticas são suficientes para assegurar os níveis de desempenho pretendidos.

Prazo médio de resposta aos reclamantes (dias)

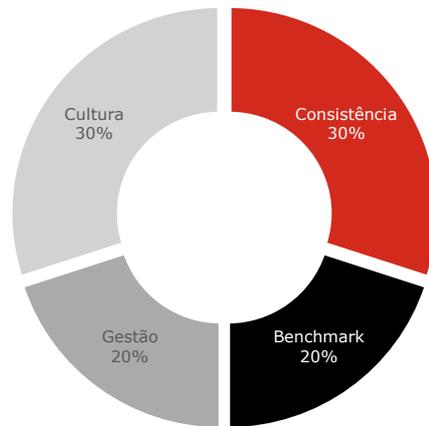


3. Avaliação de desempenho ético

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

O Grupo EDP utiliza, como instrumento de monitorização de desempenho, 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.

O Ethicis foi, em 2016, sujeito a profunda revisão, com o objectivo de aumentar as suas robustez, clareza e coerência. O índice é estruturado em quatro dimensões: Consistência, Benchmark, Gestão Ética e Cultura. A ponderação destas dimensões foi modificada, tendo aumentado o peso da dimensão Cultura (de 20 para 30%) e diminuído o da Gestão ética (30 para 20%) e Raters/Benchmark (25 para 20%).



Esta alteração evidencia a relevância atribuída à Cultura ética e à Consistência das práticas de gestão neste domínio para o desempenho ético da EDP e decorre, também, da disponibilização de novas ferramentas de avaliação e monitorização de cultura na EDP, onde se incluem a metodologia de avaliação e desenvolvimento de competências (Amplify) e os inquéritos “Experiência na EDP”, para avaliação, entre outros, de aspetos da cultura ética do Grupo, por colaboradores em fase de saída para a reforma ou pré reforma. Outra nova fonte de dados que, em 2016, contribuiu para o aumento de robustez do Ethicis foram as Auditorias a Fornecedores.

Em 2016, o Ethicis apresenta um valor consolidado de 78.7, o que representa um acréscimo de 2.9 pontos relativamente ao valor de 2015, recalculado de acordo com a metodologia mais exigente, agora adoptada.

Ethicis | Resultados 2016



Avaliação externa – o ethics quotient (ethisphere institute)

A EDP foi, pelo quinto ano consecutivo, reconhecida pelo Ethisphere Institute - EUA, tendo integrado a lista das "2016 World 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 e Leadership", "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 "2016 World Most Ethical Companies (WMEC)" integrou 131 organizações de 21 países e 53 setores da economia, sendo a EDP uma das 6 do setor da energia e a única empresa portuguesa a constar nesta lista.

4. Partilha de experiência e apoio a iniciativas no domínio da ética empresarial

A partilha do que tem sido a nossa experiência na gestão do desempenho ético, quer com a Academia, quer com outras empresas continuou, em 2016, a pautar a acção da EDP. Identicamente, foi mantido o apoio ao desenvolvimento do conhecimento no domínio da ética aplicada em contexto empresarial.

Protocolo com a católica porto business school

Visando o apoio à melhoria do sistema de gestão do desempenho ético da EDP e o levantamento e divulgação de boas práticas no domínio da ética empresarial, foi celebrado em 2013 um Protocolo de Cooperação com o Centro de Estudos de Gestão e Economia Aplicada da Católica Porto Business School. Este Protocolo viria a ser renovado em 2016, 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.



No âmbito do Protocolo, em 2016, foi prestado apoio técnico ao Gabinete do Provedor de Ética nos vários projetos e iniciativas, com destaque para projetos de formação: acompanhamento da formação online éticaedp realizada na EDP Renováveis (plataformas EU e NA) e EDP Brasil; desenvolvimento da formação (em formatos online e presencial) dirigida à cadeia de fornecimento, em Portugal e Espanha; e a conceção, coordenação e monitorização da formação presencial "Tone at the Middle" dirigida aos gestores intermédios das unidades de negócio em Portugal e em Espanha.

Das sessões de formação "Tone at the Middle" resultou a elaboração e publicação do artigo "Porque nos «marcam positivamente» os líderes?" que mostra que as competências de liderança pessoal (e.g., honestidade, integridade, coragem,

conscienciosidade) e as competências sociais/relacionais (e.g., comportamentos respeitadores, de apoio e de estímulo

aos liderados) são as mais citadas, não só por cerca de seis centenas de executivos da EDP como por cerca de cinco centenas de alunos de cursos executivos da Católica Porto Business School, quando indagados sobre as características dos líderes que mais os marcaram positivamente. Neste artigo concluiu-se que a evidência corrobora a literatura académica e sugere-se que as competências técnicas e intelectuais dos líderes necessitam de ser potenciadas pelas competências sociais/relacionais e de liderança pessoal.

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

Cátedra aese | edp de ética na empresa e na sociedade

A Cátedra AESE/EDP de Ética na Empresa e na Sociedade, da qual é titular o Professor Raúl Diniz, foi criada em 2011, no âmbito de um Protocolo celebrado entre as duas entidades, tendo o segundo período trienal de vigência, terminado em 2016.

A Cátedra foca-se no estudo e desenvolvimento de conceitos teóricos e propostas concretas de atuação, apoiada nos seguintes eixos de investigação: Fundamentos da ética na empresa e na sociedade; e novos paradigmas de gestão. No seu âmbito, tiveram lugar, em 2016, as seguintes atividades:



Projetos de Investigação em curso

- Clima Ético nas Empresas
- Alinhamento Estratégico em Contexto Dinâmico
- Limites dos Sistemas de Controlo de Gestão

Conferências e seminários sobre Ética Empresarial

- Ética empresarial: Da Teoria à Prática (Fevereiro)
- Liderança e Fidelização do Talento (Outubro)
- Estratégias de Poder e Distorções da Linguagem (Novembro)

Participação em Congressos

- "Management Control Systems and Ethics: How is it in Banking?"; Rafael Franco, Marc Jacquinet, Ana Machado - 19th Symposium on Ethics, Business and Society, Barcelona
- "Mobilization of the Civil Society to Integrate Families and Refugees – The Portuguese Experience: Plataforma de Apoio aos Refugiados"; Ana Machado - 5th International Colloquium on Christian Humanism in Economics and Business, Berlim

Mais informações em:

http://www.aese.pt/aese/boas_praticas/catedra_de_etica_na_empresa_e_na_sociedade_aeseedp/

Cooperação com a universidade de deusto (bilbau)

No seguimento de anteriores contactos e iniciativas bilaterais, foi em 2016 formalmente estabelecido um Convénio de Colaboração entre a EDP e a Universidade de Deusto (Centro de Ética Aplicada). 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).

Trata-se de um projeto de Doutoramento Industrial, com a duração de três anos, que tem por objetivos: explorar alternativas de avaliação qualitativa e quantitativa da consolidação da cultura ética empresarial; propor marcos metodológicos para a consolidação da cultura ética em organizações transnacionais; elaborar propostas concretas de avaliação e consolidação da cultura ética; e propor estratégias para o reforço do sistema de gestão das competências éticas da empresa e dos seus colaboradores.

No âmbito deste projeto, tiveram lugar duas reuniões de coordenação envolvendo as equipas responsáveis de ambas as partes, bem como uma primeira estadia na EDP do investigador vencedor do concurso internacional para esta bolsa de doutoramento.

Mais informação em:

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

Participação em eventos externos

Ainda no âmbito da partilha de experiência da EDP na gestão do desempenho ético e, mais genericamente, no reforço da dimensão ética da cultura organizacional, o Provedor de Ética participou, em 2016, em diversos Seminários e Conferências, designadamente: Conferência dos Diretores de Ética da Deloitte; Fórum de Ética da Católica Porto Business School (CPBS); 6.ª edição do MBA Atlântico da CPBS e 12º MBA Internacional (CPBS).

5. Combate à corrupção

Selo pró-ética

O Selo Pró-Ética é uma iniciativa do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União, do Brasil, que promove o reconhecimento público de empresas comprometidas com a prevenção e o combate à corrupção e que se esforçam para promover um ambiente corporativo mais íntegro, ético e transparente. Este reconhecimento foi obtido pela EDP Brasil pela terceira vez consecutiva, tendo a empresa sido uma das quatro primeiras empresas brasileiras a obter este reconhecimento. O objectivo da EDP nos próximos anos é atingir a pontuação máxima.

FORMAÇÃO ONLINE SOBRE CORRUPÇÃO

Em 2016 finalizou-se a prospecção de mercado tendo em vista a disponibilização de uma formação online sobre a temática da corrupção e suborno. A solução escolhida utiliza uma abordagem de "gamification" e encontra-se em fase de adaptação às necessidades da EDP.



Gestão transparente.org

Enquanto membro fundador da iniciativa colaborativa “Gestão Transparente.Org – Guia prático de gestão de riscos de corrupção nas organizações”, a EDP prossegue a dinamização desta plataforma dirigida à comunidade, realizando actividades no âmbito da prevenção da corrupção e da transparência, procurando ainda ampliar a sua divulgação e o número de aderentes e utilizadores. No essencial, por este meio é disponibilizada uma ferramenta web based e de acesso gratuito, com um simulador de caracterização da organização e um indicador de riscos de corrupção, bem como um conjunto de medidas e informações destinadas a potenciar a prevenção, incluindo a partilha de boas práticas das empresas fundadoras e dos compromissos públicos das organizações aderentes. Em 2016, a atenção do Projecto Gestão Transparente.Org incidiu também sobre o tema da protecção de dados pessoais, no contexto da promoção e partilha de valores de integridade, responsabilidade e transparência, tendo ainda ampliado a disponibilização de conteúdos em castelhano, inglês, português europeu e sul-americano.

Compliance

Em maio de 2016, a EDP adoptou formalmente um Sistema de Gestão de Compliance Corporativo, com os objectivos de monitorizar os principais riscos de cumprimento legal e regulamentar e de reforçar e sistematizar as respectivas práticas de gestão de cumprimento. A Direcção de Auditoria Interna e Compliance é responsável por promover e coordenar os Programas (Global e Específicos) de Compliance do Grupo EDP, através da disponibilização de ferramentas, suporte metodológico e monitorização das actividades desenvolvidas. Ao longo do ano foram já desenvolvidas iniciativas concretas com vista à implementação de vários Programas Específicos de Compliance.

Concretamente, na EDP Espanha e na EDP Renováveis, face às recentes alterações do Código Penal espanhol relativamente à Responsabilidade Penal das Pessoas Jurídicas – quadro legal no qual a responsabilidade por um conjunto de potenciais delitos (corrupção, fraude, branqueamento de capitais, tráfico de influências, contra o ambiente, contra a saúde pública, entre outros) pode ser em determinadas circunstâncias também imputável às pessoas jurídicas – tem vindo a ser realizada a revisão dos modelos já implementados de prevenção dos referidos delitos, com vista à definição de um referencial de controlo que permita reforçar um conjunto de políticas, orientações e de procedimentos internos, sistematizando um Programa de Conformidade exigido pela própria legislação. Complementarmente, pretende-se com este trabalho promover a identificação de melhores práticas que possam vir a ser adoptadas a curto prazo, de uma forma transversal, no grupo EDP.

Na EDP Brasil, durante o ano de 2016, foram realizadas diversas sessões de formação de Compliance visando transmitir valores, princípios e regras para as principais estruturas da organização, reforçando temas internos, - como Código de Ética, Cultura EDP, tolerância ao risco, normas e procedimentos internos - e abordando, também, temas relacionados com a legislação em vigor como o combate à corrupção, defesa da concorrência e Direitos Humanos, entre outros.

Estas iniciativas foram, sempre que necessário, acompanhadas pelo Provedor de Ética e articuladas com as iniciativas coordenadas pelo respetivo Gabinete.

Sistema de controlo interno e reporte financeiro

Com o objectivo de reforçar a eficácia dos sistemas de controlo e relato e de reduzir os riscos de incumprimento legal, em particular o de ocorrência de práticas de corrupção e suborno, no âmbito das actividades relativas à evolução, qualidade e manutenção do sistema, foram reforçados os temas relativos à análise dos riscos financeiros e de fraude relacionados com o relato financeiro, tendo em vista a melhoria continua e robustez do sistema de controlo interno.

Identicamente, estas iniciativas foram, sempre que necessário, acompanhadas pelo Provedor de Ética.

6. Promoção dos Direitos Humanos

O Programa de Monitorização do respeito pelos Direitos Humanos e Laborais (PMDH), ampliado em 2016 a todas as Unidades de Negócio do Grupo EDP, abrange designadamente empresas, instalações, novos projectos, fusões e aquisições, bem como as operações com potencial de impacte nos Direitos Humanos ou volume de negócios materialmente relevante em Portugal, Espanha, Brasil e Estados Unidos.

O PMDH permite aferir a conformidade das nossas práticas e do impacto das decisões e operações com os princípios da EDP e os objectivos de respeito pelos Direitos Humanos e Laborais. Os princípios e compromissos públicos da EDP em matéria de respeito pelos Direitos Humanos são reafirmados e disponibilizados publicamente na página da EDP na internet (www.edp.pt> sustentabilidade> abordagem à sustentabilidade> princípios ruggie) e noutros suportes, como o Código de Ética e os Princípios de Desenvolvimento Sustentável do Grupo EDP. A monitorização realizada no âmbito do PMDH contribui também para a prática sistemática de avaliação de riscos éticos e cumprimento (compliance) dos normativos legais, regulamentares e éticos aplicáveis.

A EDP assume os princípios e valores consagrados na Declaração Universal dos Direitos Humanos e nas convenções, tratados ou iniciativas internacionais, como as Convenções da Organização Internacional do Trabalho, o Pacto Global das Nações Unidas e os Princípios Orientadores para Empresas, do Conselho dos Direitos Humanos – “Ruggie Framework”.

É compromisso da EDP respeitar e promover, em particular na cadeia de fornecimento, os Direitos Humanos e as práticas laborais condignas. Os Princípios de Desenvolvimento Sustentável do Grupo afirmam os compromissos de integrar os aspectos sociais no planeamento e nas decisões, de respeitar e promover o respeito pelos Direitos Humanos na sua esfera de influência, de rejeitar práticas abusivas e discriminatórias, bem como de garantir a igualdade de oportunidades.

Em 2016, do autodiagnóstico realizado não resulta a identificação de riscos significativos de impactes adversos sobre os Direitos Humanos, mas preconiza-se um conjunto de ações e planos de melhoria, bem como a sua extensão em toda a nossa cadeia de fornecimento, particularmente nas entidades que agem em nome da EDP. Salienta-se que o cumprimento da proibição de recurso a trabalhadores em situação ilegal e ao trabalho infantil é requisito explícito de qualificação de fornecedores, está contratualmente estabelecido e é susceptível de verificação e acções inspectivas a nível operacional, sendo igualmente objeto de atenção no âmbito da função Compliance, do Programa de Sustentabilidade na Cadeia de Fornecimento, do PMDH e autodiagnóstico.

Os procedimentos e os documentos relevantes do PMDH – Compromissos, Princípios Orientadores da ONU para as Empresas, Guia de Monitorização, Relatórios – estão publicados em www.edp.pt> sustentabilidade> abordagem à sustentabilidade> Princípios Ruggie.

O canal de reclamação, participação e apresentação de dúvidas ao Provedor de Ética do Grupo EDP é o meio preferencial de contacto relacionado com as matérias de Direitos Humanos e Laborais, incluindo no âmbito da cadeia de fornecimento.

7. Perspectivas para 2017

Mantendo o alinhamento com os objetivos de gestão estabelecidos pela EDP em matéria de desempenho ético, em particular no que se refere à gestão do risco de ocorrência de más práticas éticas e ao reforço de uma cultura organizacional consistente com os valores assumidos, a atividade planeada para 2017 desenvolver-se-á segundo quatro principais linhas de ação:

Melhoria do sistema de gestão do desempenho ético

Monitorização do desempenho

Monitorização dos indicadores de desempenho considerados prioritários, no quadro da orientação estabelecida pelo Conselho de Administração Executivo, e reforço das ações de *benchmarking* nacional e internacional neste domínio.

Melhorar o desempenho ético do Grupo, tal como avaliado pelo ETHICIS e pelo *Ethics Quotient (Ethisphere Institute)*, neste último caso mantendo o posicionamento do Grupo na lista das *World Most Ethical Companies*.

Gestão do risco

Reforço da integração da gestão do risco de más práticas éticas nos modelos e procedimentos de gestão de riscos no Grupo e realização, por entidade externa, de uma avaliação de alto nível neste domínio.

Canal de registo de reclamações éticas

Desenvolvimento de um novo canal de registo de reclamações, acessível através do *site* EDP e da intranet corporativa, com as funcionalidades adequadas às atuais necessidades de gestão e melhoria do processo de registo e tratamento de reclamações éticas.

Cultura

Dinamização das redes informais de cooperação interna no Grupo

Dinamização da atividade e alargamento do grupo de Interlocutores e de *Focal Points* éticaedp, para que este possa atuar como multiplicador em iniciativas lançadas centralmente e como transmissor de oportunidades e de necessidades existentes nas diversas unidades organizativas e de negócio.

Reforço e multiplicação da rede informal de parcerias internas, para captação de sinergias.

Desenvolvimento de iniciativas específicas com o objetivo de promover a reflexão e o reforço da cultura ética no Grupo.

Comunicação

Em articulação com a Direção de Comunicação, prosseguimento do trabalho de reestruturação e melhoria das páginas da ética nos sites interno e externo, com o objetivo de promover a transparência na relação com os *stakeholders* e de reforçar a confiança destes na utilização dos canais de reclamação disponibilizados e no processo de gestão destas reclamações.

Formação/sensibilização/criação de conhecimento

Formação interna

Continuação do programa de formação em Portugal e em Espanha (componente presencial) para Macroestrutura e gestão intermédia e colaboração na conceção e desenvolvimento da formação presencial na EDP Brasil e na EDP Renováveis.

Desenvolvimento, em colaboração com a Direção de Recursos Humanos, de conteúdos específicos para integração nos programas de formação de novas chefias.

Disponibilização do módulo de formação *online*, "The Honesty Project", sobre corrupção e suborno.

Produção e lançamento de uma ação de sensibilização presencial no domínio da ética, dirigida a colaboradores das unidades de negócio em Portugal.

Formação para prestadores de serviços e fornecedores

Completar o desenvolvimento dos suportes de formação, *online* e presencial, e coordenar a execução do programa de formação éticaedp|Fornecedores, em colaboração com as unidades organizativas e de negócio envolvidas.

Anexo I - Interlocutores do provedor de ética e “focal points ética EDP” em 2016

Interlocutores:

Emílio Garcia-Conde Noriega, EDP Renováveis
José Luis Martínez Mohedano, EDP Espanha
Rafael Careaga Arlunduaga, EDP Espanha
Sérgio Martins, EDP Brasil

Focal points:

Ángela Saenz EDP Renováveis
Américo Fernandes, EDP Gás
Borja Perez Dapena, EDP Renováveis
Carlos Manuel Carvalho, EDP Produção
Carlos Raposo, EDP Valor
Carlos Vaz, DRC
Fernanda Maria Távora, EDP Soluções Comerciais
Francisco Vasconcelos, DRIS
Isabel Botelho, EDP Comercial
Isabel Infante, Sãvida
Joana Dinis, EDP SG-Assessoria Jurídica
José Chorão, EDP Distribuição
Marcio Jose Fonseca, EDP Brasil
Maria Ana Guedes, DRH
Maria Ester Carvalho, DAI
Marrachinho Soares, DSA
Nuno de Brito, EDP Comercial
Paula Patarrana, DC
Paulo Moniz, DSI
Queirós Almeida, EDP Soluções Comerciais
Ricardo Ferreira, DRC
Rui Jerónimo, DGR
Rui Matos Cunha, EDP Soluções Comerciais
Salvador Peres, Fundação EDP
Sónia Baleiro, Labelec
Sónia Cardoso, EDP Brasil
Verónica Pinto, UEDP

ENERGY
AS
THE
NEW
ART

edp