

Diálogo com as Partes Interessadas

AA 1000 Assurance Standard 2008

Neves de Carvalho



Lisboa 17 de Fevereiro 2009



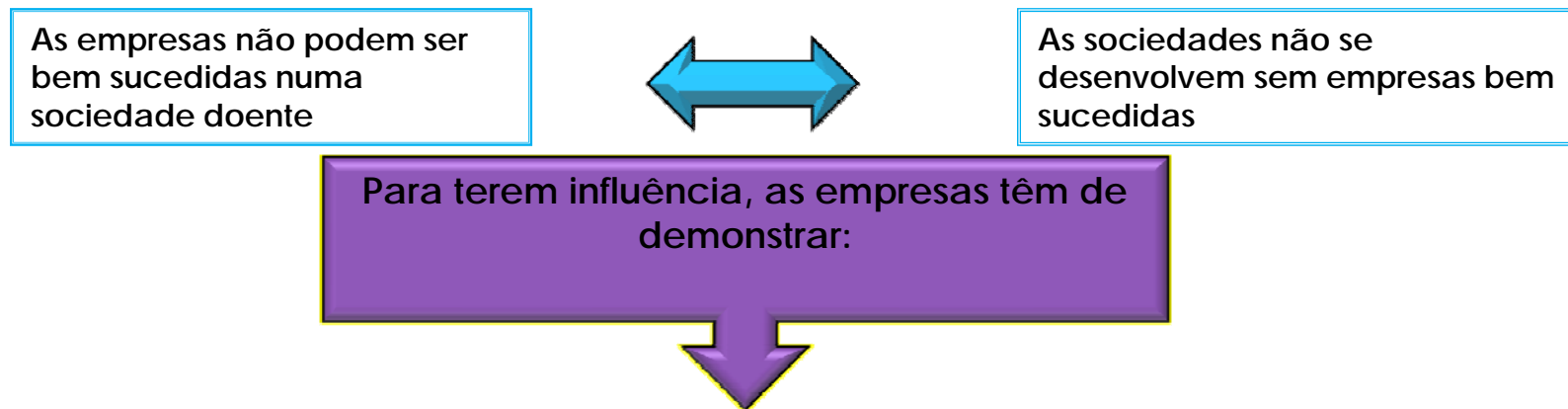
Enquadramento

- O diálogo e a interacção constante com todas as Partes Interessadas é um dos pilares estratégicos no Grupo EDP, assumido ao mais alto nível.

Temos desenvolvido um grande esforço no sentido de cimentar as relações de parceria e proximidade com todos os nossos stakeholder's, especialmente na partilha de informação, conhecimento, auscultação e incorporação das opiniões, sugestões e necessidades, no sentido de uma melhoria contínua no cumprimento dos nossos compromissos.

Porque sabemos que este é o único caminho sustentável para continuarmos a operar no mercado hoje e no futuro.

.....onde as empresas têm de garantir o grau de confiança necessário para operar:

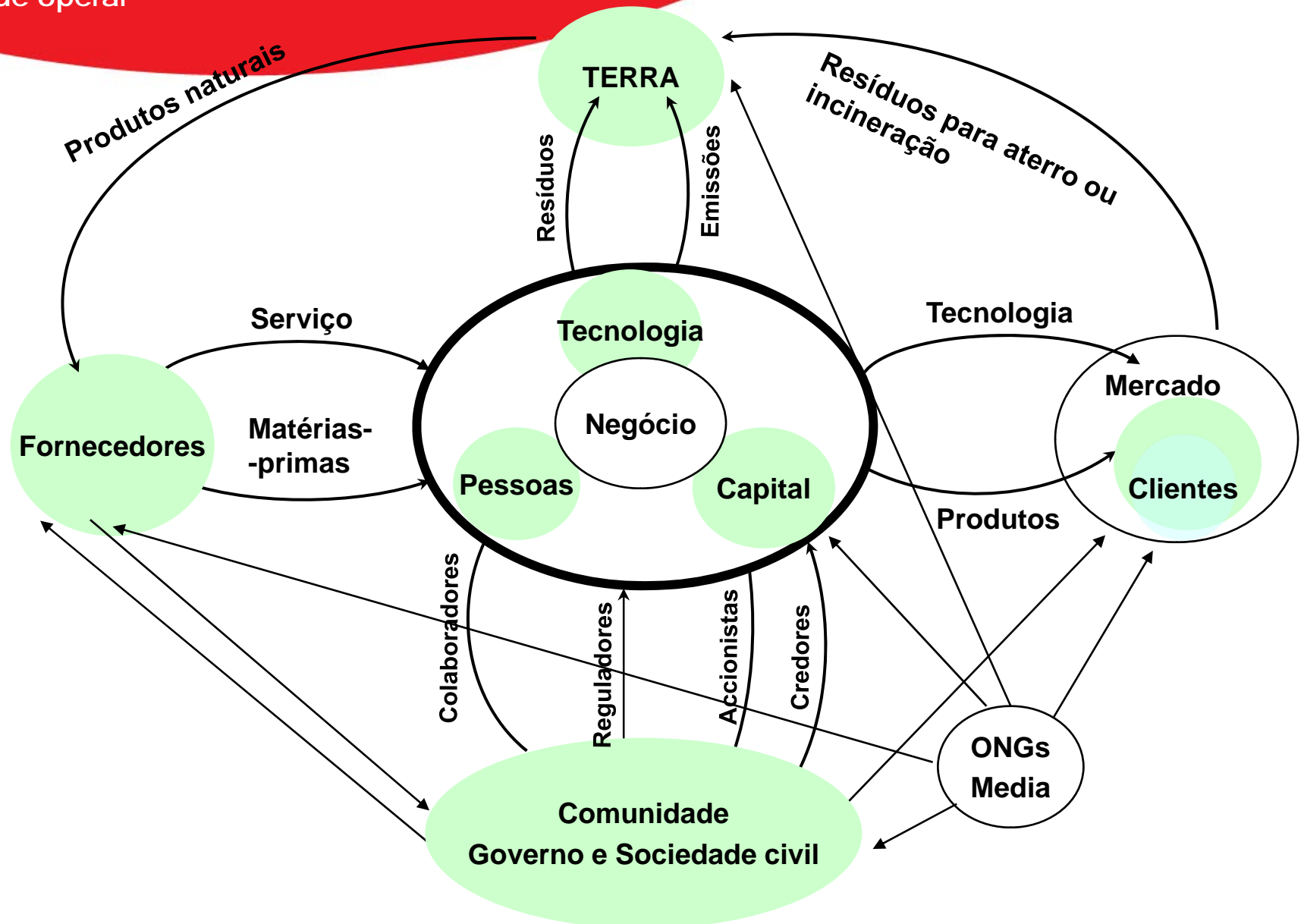


- Que têm uma visão sobre a sociedade do futuro
- Que compreendem as principais tendências da Sociedade e quais as sua implicações nos seus contratos de negócio
- Que desenvolvem um forte compromisso com os seus *stakeholders*
- Que actuam com transparência e que desenvolvem na prática os princípios que defendem :

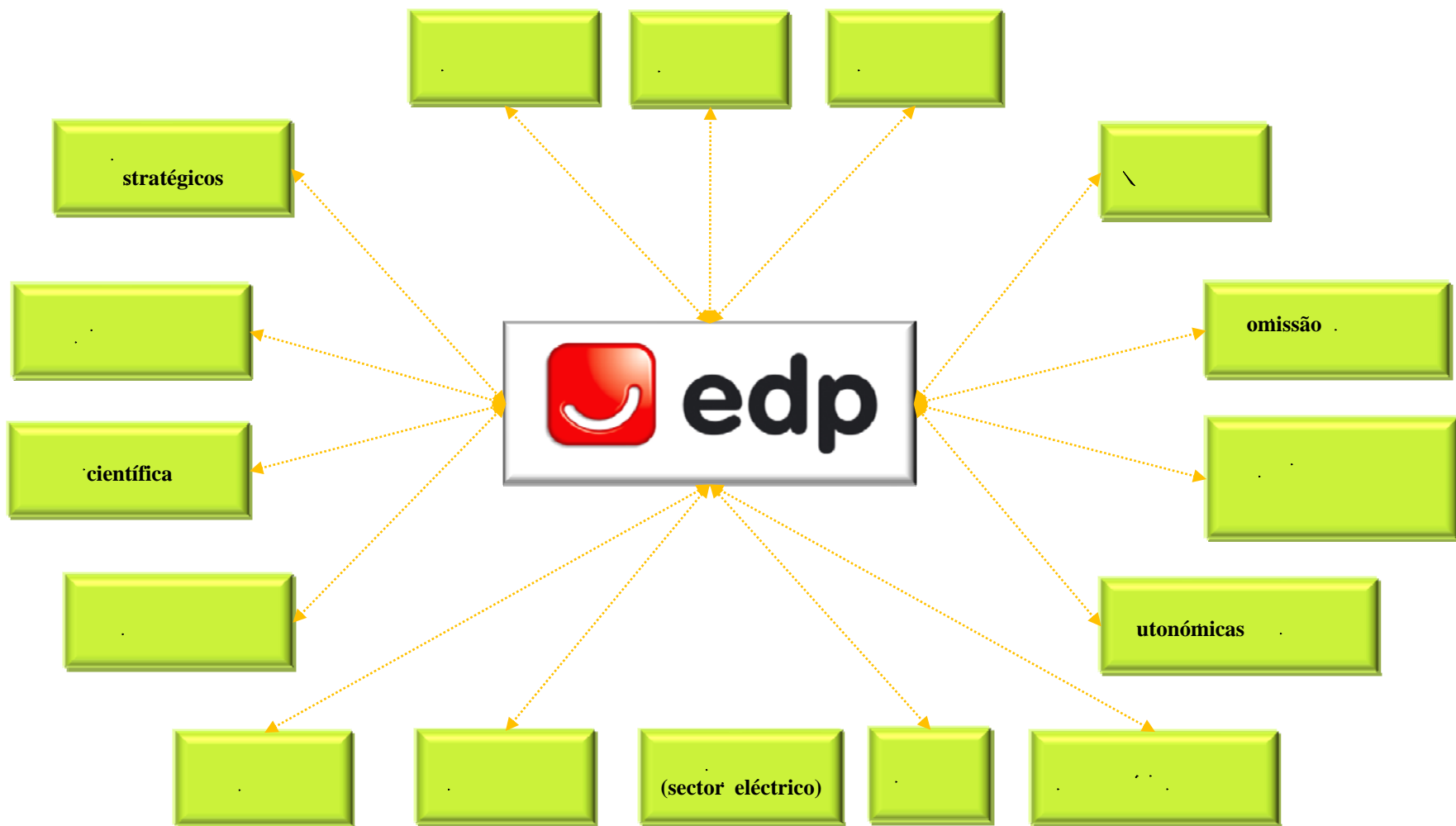
" Walking the talking"



A envolvente externa cria condicionantes que as empresas têm de gerir para garantirem o direito de operar



Os nossos stakeholder's



Relação baseada na reciprocidade



Alguns suportes de relacionamento

Stakeholder

Clientes

Diálogo e Satisfação

Saber ouvir e antecipar as necessidades dos clientes distingue a EDP no seu trabalho continuado de procura das melhores e mais inovadoras soluções do mercado.

Investidores

Criação de valor
Desempenho bolsista
Diálogo

Fornecedores

O relacionamento estabelecido entre a EDP e os seus fornecedores é estabelecido com base em princípios de parceria e de promoção da melhoria continua do desempenho. A selecção é baseada numa política clara, transparente e objectiva, potenciando relações de parceria duplamente ganhadoras. Reforçando a importância dos aspectos de integridade na estratégia de negócio, a EDP desenvolveu práticas activas de informação junto dos seus fornecedores, relativas aos valores éticos afirmados no Código de Ética da EDP.

Instrumentos

- Estudos de Satisfação em Portugal e Espanha
- Monitorização da qualidade de serviço ao cliente
- Novos Serviços
- Programas específicos para Clientes Especiais
- Projectos de Eficiência Energética para Clientes Residenciais, Serviços, Agricultura e Público em geral

- . R & C
- . Factos relevantes
- . Road – shows
- . Plano estratégico
- . Canal EDP e e-mail dedicado

- Sistemas de SRM – “Supplier Relationship Management”, para “Dar resposta aos desafios, para estabelecer, controlar e desenvolver relações com fornecedores”
- canais de comunicação entre os quais uma área específica no seu site www.edp.pt > parceiros > fornecedores
- Durante o ano 2008 realizamos 4 Encontros de Fornecedores “Negócios Sustentáveis”
- Inquérito de satisfação relativo à actuação da EDP, nomeadamente em matéria de sustentabilidade
- “Sinergie – Supply Integration for Energy” um sistema suportado em ambiente web que permite uma partilha de informação de mercado e de fornecedores
- Fórum GEE



Alguns suportes de relacionamento

Stakeholder

Colaboradores

Com a internacionalização do Grupo EDP desenvolvemos um novo Modelo de Organização dos Recursos Humanos capaz de uniformizar critérios e garantir uma estratégia comum nas diferentes empresas EDP. Pretende-se, por um lado, garantir a transversalidade dos valores e a descentralização operacional dos processos e, por outro, materializar uma cultura organizacional comum.



Instrumentos

- Projecto "Talento" - modelo organizativo de gestão do Activo Humano em 5 áreas distintas: Estratégia de Talento; Avaliação de Potencial e de Desempenho; Compensação; Desenvolvimento de Competências; e Gestão de Carreiras
- Formação Profissional
- Mobilidade Internacional
- Transferência do conhecimento interno através do Wikipédia
- Programa Conciliar – Trabalho/Família
- Inquérito Satisfação

ONG's e Instituições Científicas



- . Parcerias em projectos de I & D
- . Parcerias em projectos de Eficiência Energética
- . Canal dedicado às ONG's
- . Fundo de Biodiversidade

Comunidades locais

A EDP tem uma relação de proximidade com as comunidades independentemente da área de negócio ou da geografia onde actua, mantendo uma relação de diálogo aberto, franco e regular.



- Promoção de visitas às instalações , independentemente da área de negócio ou da geografia onde actuamos
- Projecto "Envolvimento das Comunidades Locais em Novos Empreendimentos
- Diferentes apoios ao nível económico, social, cultural e desportivo – mecenato e patrocínios



Alguns suportes de relacionamento

Stakeholder

Instituições Governamentais

A natureza das nossas actividades exige um relacionamento próximo e permanente com os diferentes órgãos da administração pública.



Instrumentos

- A EDP opera num sector sujeito a importantes mecanismos de regulação. Com as diferentes Entidades reguladoras mantemos uma relação construtiva de colaboração e cooperação
- A nível internacional a EDP integra a maioria das organizações que fazem lobby sectorial junto dos organismos internacionais

Media

Um relacionamento estreito, claro e aberto



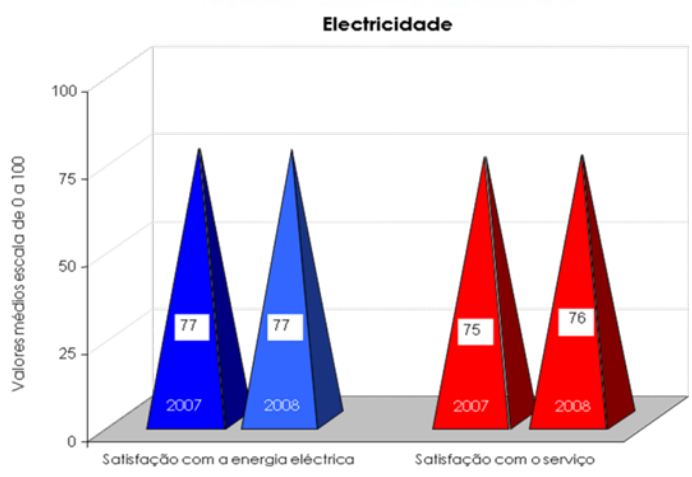
- Espaço privilegiado no site da internet
- Notas de Imprensa frequentes
- Conferências de imprensa
- Canais de interlocução institucionais privilegiados e permanentes

Estamos na fase final de elaboração do Estudo de Mapeamento e Segmentação de Stakeholders

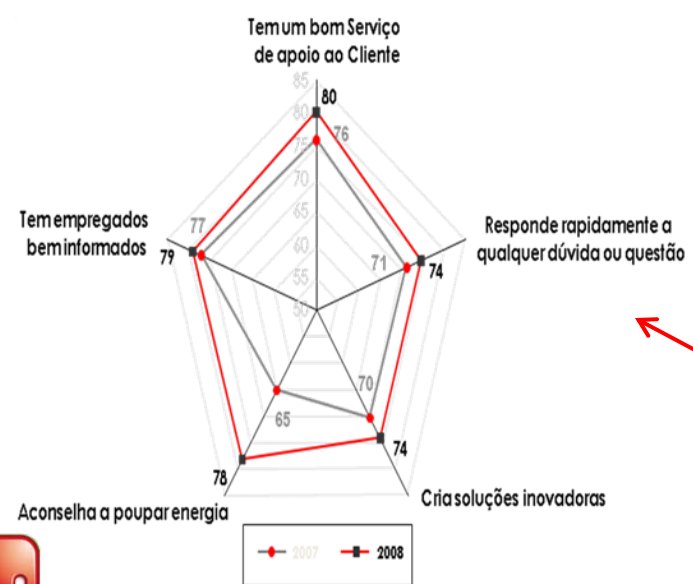


Estudos de satisfação clientes

Monitorização da eficiência energética e do serviço ao cliente



Satisfação dos Clientes Residenciais em Portugal



Indicadores Satisfação Global clientes residenciais em Portugal

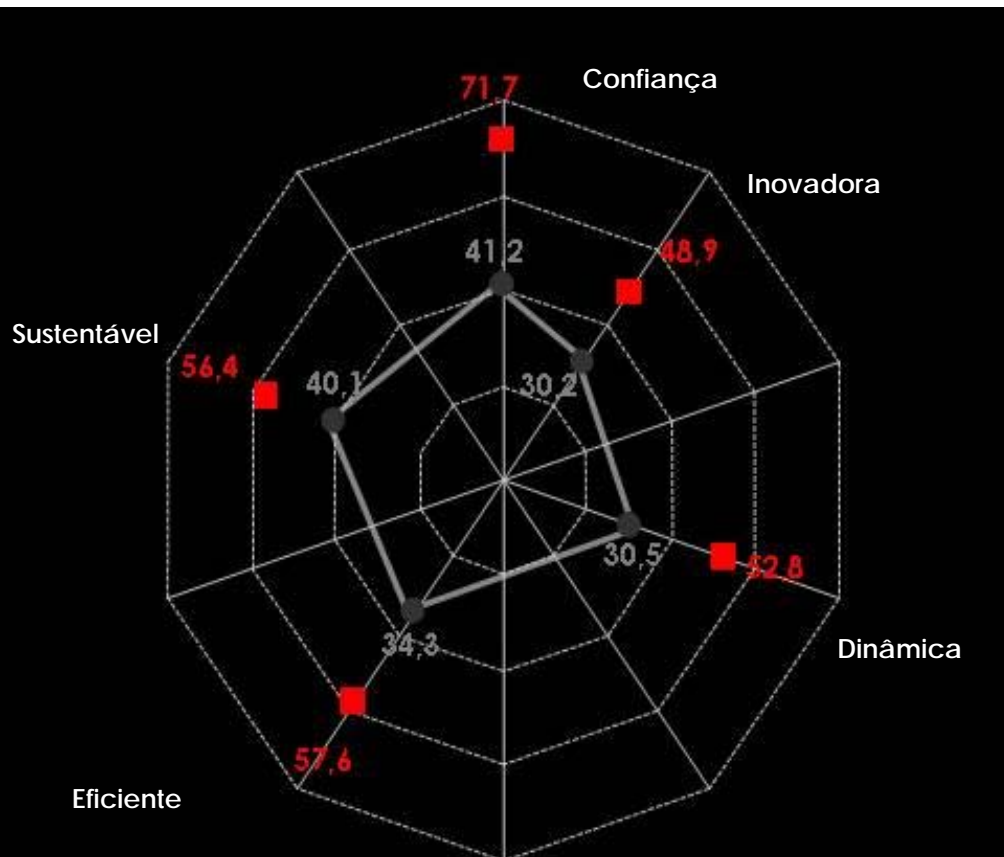
- 93% Esperar que a comida arrefeça antes de a colocar no frigorífico.
- 93% Desligar as luzes sempre que não está a utilizar uma divisão da casa.
- 92% Utilizar a luz natural para iluminar a casa, o máximo tempo possível.
- 85% Utilizar água quente só quando é mesmo necessário
- 83% No Inverno, deixar as cortinas ou estores abertos durante o dia para entrar luz e aquecer a casa se estiver sol.
- 82% No Verão, fechar as cortinas ou estores durante o dia para a casa não aquecer.
- 82% Procura tomar duche mais rapidamente.
- 77% Desligar da tomada os carregadores de telemóvel quando não estão a carregar os aparelhos.
- 72% Ter o arrefecimento ou o aquecimento ligados apenas quando está alguém em casa.
- 69% No Verão abrir as janelas à noite para refrescar a casa.
- 65% Quando precisa de lâmpadas, compra lâmpadas economizadoras em vez de incandescentes.
- 63% Desligar a televisão, a aparelhagem no próprio aparelho e não no comando.
- 61% Desligar o esquentador quando não está ninguém em casa.
- 55% Na compra de um aparelho eléctrico consulta a etiqueta energética e opta pelo mais eficiente
- 38% Preferir recipientes cerâmicos para aquecer comida.
- 34% Utilizar o microondas para aquecer e cozinhar pequenas quantidades de comida.



Marca e Reputação

Estudo da DYNAMIC TRACKING
Millward Brown sobre – EDP Portugal

Clientes que afirmam que valores se aplicam à EDP (em %)



A EDP mantém a sua posição de destaque em termos de notoriedade quando comparada com outras empresas – de 100% no contexto do sector e de 61% face a outras grandes empresas;

Em 2008, como analisado em Junho, os atributos que estão mais associados EDP são:

“ torna a vida dos clientes mais agradável, torna a vida dos clientes mais fácil e tem empregados simpáticos e bem informados”

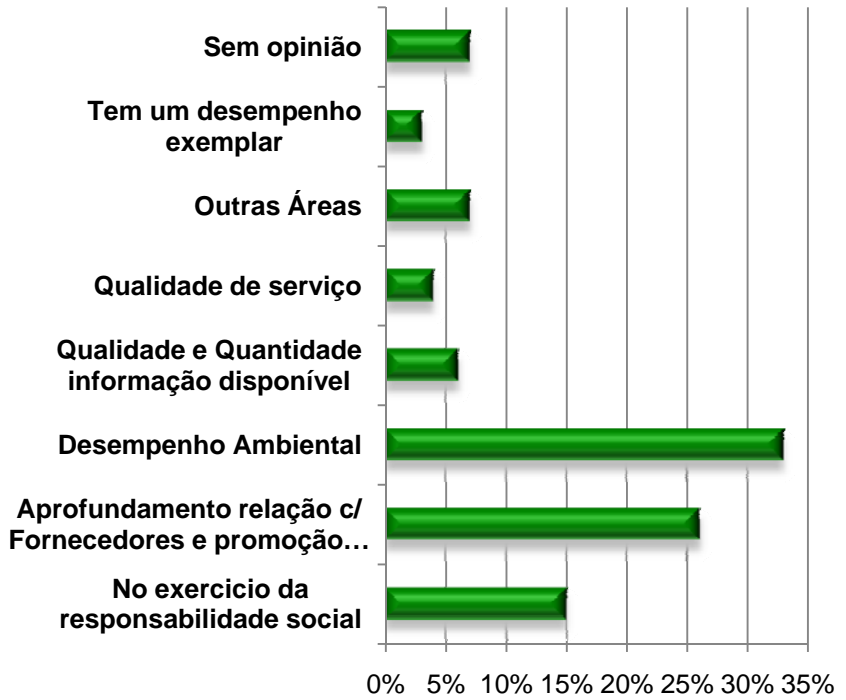
No último trimestre de 2008 (Set a Nov'08) verifica-se um reforço significativo de modo transversal na imagem da EDP, particularmente em atributos como:
“resolvem facilmente dúvidas”,
“compreendem as minhas necessidades”, “criam soluções à medida” e “valem o preço que se paga”



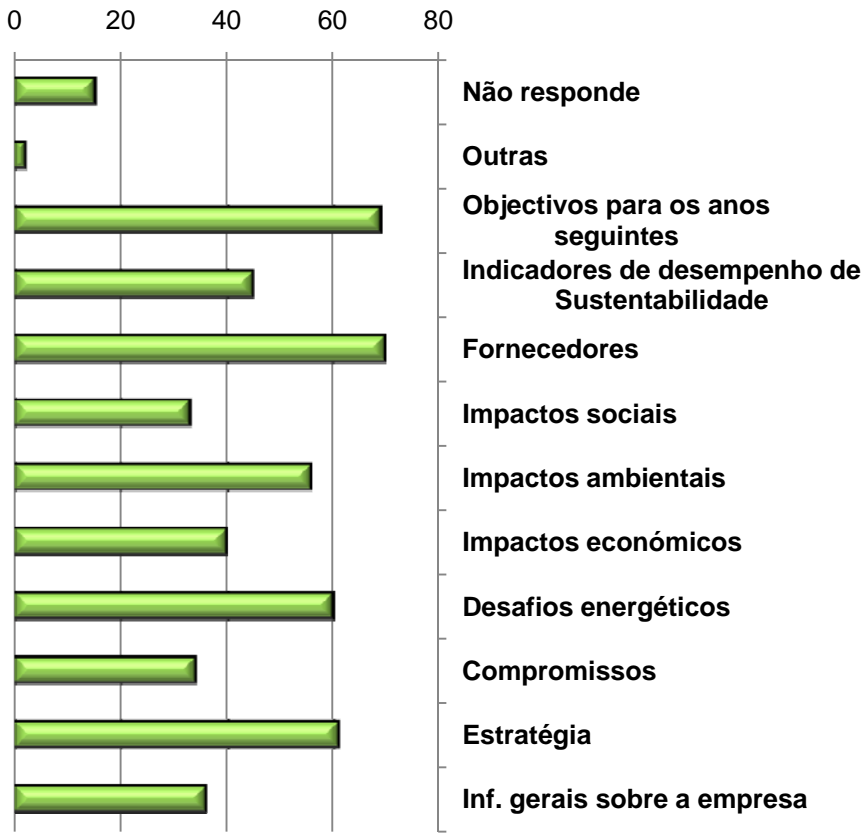
Fornecedores

Inquérito sobre Relatório de Sustentabilidade EDP

Áreas em que a EDP pode melhorar o seu desempenho?



"A EDP é, apesar de tudo, uma empresa de referência, muito dinâmica, nomeadamente em termos de sustentabilidade, com grandes apostas nas renováveis e nas tecnologias. É difícil apontar aspectos menos bons (...)"



Áreas que suscitam maior interesse



A comunicação global

The screenshot shows the EDP Sustainability website in Portuguese. The header includes the EDP logo and the text "sinta a nossa energia" and "sustentabilidade". A navigation menu lists various topics: Políticas e Governação, Alterações Climáticas, Energias Renováveis, Ambiental, Biodiversidade, ISO, Comunidade, Canal ONG, Relatórios, and Programa ECO. The main content area features several articles and sections:

- eficiência energética**: "Aproveitamento Hidroeléctrico de Foz Tua" with a sub-section "Está a poupar energia?".
- ONG Canal ONG**: "registe-se e envie-nos os seus questionários".
- edp solidária 2008**: "entramos no índice de sustentabilidade mais exigente do mundo" and "Dow Jones Sustainability Indexes Member 2008".
- diálogo com as partes interessadas**: "07-11-2008 - Relatório de Sustentabilidade - 3º trimestre de 2008", "04-08-2008 - EDP publica relatório de sustentabilidade de 1º semestre de 2008", and "08-07-2008 - EDP assina contrato para a instalação da Desnitrificação do".
- Sistema de Gestão Ambiental**: A circular logo with the text "Sistema de Gestão Ambiental".

The footer of the page lists "Parceiros" and "Grupo EDP" with sub-sections for "Governo Societário", "Investidores", "Media", "Sustentabilidade", "Clientes", and "Disclaimer".

The screenshot shows the EDP website in English. The header includes the EDP logo and the text "sinta a nossa energia" and "grupo". A navigation menu lists various topics: Grupo EDP, Governo Societário, Investidores, Media, Sustentabilidade, Clientes, Empresas, Parceiros. The main content area features several articles and sections:

- mercado liberalizado**: "Serviço edpD", "Preços edpD", "edpDnegócios", "edpD Sentidos".
- quanto menos papel mais natureza**: "Clique aqui e adira à factura electrónica edp".
- Outono Inverno 2008**: "Participo e habilito-me a ganhar antigas e novas bolsas de estudo".
- mercado regulado**: "Contratação", "Tarifário", "Leitura", "Migração", "Climatização".
- notícias e eventos**: "10-02-2009 - EDP emite obrigações no montante de EUR 1.000.000.000", "04-02-2009 - EDP mantém rating de longo prazo da EDP em 'A+' atribuído".
- PRÉMIO DE 50 000**: "Participar até 3 de Abril".
- edpOnline**: "login" and "registo".

The footer of the page lists "Parceiros" and "Grupo EDP" with sub-sections for "Governo Societário", "Investidores", "Media", "Sustentabilidade", "Clientes", and "Disclaimer".

The cover of the EDP Sustainability Report 2007 features a large green graphic of a person holding a leaf, symbolizing sustainability. The text on the cover includes:

- RELATÓRIO | CONOSCO 2007**
- CADERNO DE SUSTENTABILIDADE**
- A luz verde é uma fonte de energia para todos os seres vivos. A energia para elevar a sustentabilidade ambiental em que todos dependemos está no topo da corrente.**
- GRI REPORT GRI CHECKED**
- edp**



Um trabalho que tem merecido o reconhecimento da nossa comunidade...



**Best of European
Business – M&A
além fronteiras
(Roland Berger)**



Gestão Ambiental
Corporativa de
Políticas, Planos
Estratégicos,
Informação e
Desempenho das
Organizações do
Grupo EDP

**Melhor R&C do
sector não -
financeiro
(Deloitte/SE/DE)**

**ACCOUNTABILITY
RATING™ 2008**

**1º lugar nacional 3º
lugar a nível mundial**

**Best in Class –
Vertente
ambiental e
social
(Storebrand
Investments)**

**Stock Awards –
Melhor empresa
cotada
(Jornal
Negócios/ Brisa)**

**Melhor Relatório
Sustentabilidade
(Ordem dos
ROC)**

**Prémio cidadania
das Empresas e
Organizações
(AESE/ PWC)**





sinta a nossa energia