



# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2020





**Cabo Verde Telecom, S.A.**

Matriculada na Conservatória do Registo Comercial da Praia  
sob o n.º. 415

Número de Id. Fiscal 2001 064 81,

Capital social de 1.000.000.000\$00 (mil milhões de ECV C.V.),

Sede: Rua Cabo Verde Telecom,

Caixa Postal 220, na Cidade da Praia,

Ilha de Santiago, Cabo Verde







# ÍNDICE

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. MENSAGEM DO PRESIDENTE</b>                              | <b>04</b> |
| <b>2. A CVT</b>   | <b>07</b> |
| 2.1. Perfil organizacional                                    | 07        |
| 2.2. Estratégia   | 10        |
| 2.3. Ética e Integridade                                      | 11        |
| 2.4. Governança   | 14        |
| 2.5. Engajamento das partes interessadas                      | 20        |
| <b>3. DIMENSÃO ECONÓMICA</b>                                  | <b>24</b> |
| 3.1. Destaques Financeiros                                    | 24        |
| 3.2. Investimento, Inovação e Desenvolvimento                 | 28        |
| 3.3. Gestão de Riscos & Oportunidades                         | 30        |
| 3.4. Presença no mercado                                      | 32        |
| 3.5. Satisfação do Cliente/ Sistema Gestão da Qualidade (SGQ) | 35        |
| 3.6. Compras  | 38        |
| <b>4. DIMENSÃO AMBIENTAL</b>                                  | <b>42</b> |
| 4.1. Gestão ambiental   | 42        |
| 4.2. Nossos consumos e Emissões                               | 45        |
| 4.2.1. Energia  | 45        |
| 4.2.3. Água   | 49        |
| 4.2.3. Biodiversidade   | 49        |
| 4.2.4. Emissões   | 50        |
| <b>5. DIMENSÃO SOCIAL</b>                                     | <b>52</b> |
| 5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos             | 52        |
| 5.2. Responsabilidade Social - Sociedade                      | 63        |
| <b>6. ANEXOS</b>  | <b>77</b> |
| 6.1. Procedimentos do relato                                  | 77        |
| 6.2. Tabelas de desempenho dos indicadores da CVT             | 80        |
| 6.3. Tabela GRI   | 87        |
| 6.4. Tabela United Nations Global Compact (UNGC)              | 94        |



# 1. Mensagem do Presidente

Caros parceiros,

Apesar do contexto singular que vivenciamos em 2020, a CVT apresenta um crescimento de 2%, um valor ainda moderado, mas significativo, por se tratar de um crescimento ancorado em medidas estruturantes que colocam os negócios da empresa num trilho sustentável de desenvolvimento.

Reconfirma-se a retoma do crescimento das vendas iniciado em 2019, depois de mais de sete anos consecutivos de sucessivas quedas.

Efetivamente, este crescimento, por ter sido conseguido num contexto particularmente desafiante, marcado pela crise pandémica mundial, revela a qualidade e a robustez das medidas e opções estratégicas que vêm sendo seguidas.

Enquanto organização com pretensões naturais de evolução, seja nos resultados económico-financeiros seja nas nossas práticas de relacionamento com o mercado, torna-se ainda mais relevante estar em linha, no nosso dia a dia, com os princípios da sustentabilidade, nas suas três dimensões (*social, ambiental e económica*), promovendo e contribuindo também para a evolução do nosso País.

Não se trata somente de melhorar os números, um conjunto de investimentos significativos foram levados a cabo, nomeadamente em aspetos relacionados com a governança, reestruturações e preocupações com a Compliance e reavaliação de fluxos que impactam direta ou indiretamente na qualidade do serviço prestado aos nossos clientes.

A cada dia sentimo-nos mais preparados e sólidos, não só para nos fortalecermos no sector das comunicações eletrónicas, mas também para liderar o debate de transformação tão necessária nos modelos de negócio de todos os integrantes deste setor.

Os resultados de 2020, fruto do comprometimento e trabalho dos nossos colaboradores, a quem muito agradecemos, somado à confiança depositada em nós pelos nossos *Stakeholders*, ratifica a nossa caminhada rumo ao desenvolvimento sustentável.

Reafirmamos os nossos compromissos com os dez Princípios do Global Compact, do qual somos membros, e em contribuir para a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

Para a CVT e os seus colaboradores, a quem agradecemos o empenho, competência e entusiasmo, o desafio, antes era grande, agora é muito maior, exigindo envolvimento, determinação e muita competência.

É com este olhar que convido todos a percorrer este Relatório de Gestão, onde apresentamos um conteúdo que detalha o que fizemos, no período de relato, em todas as esferas da empresa e que, pelo nono ano consecutivo, é desenvolvido de acordo com os padrões da *Global Reporting Initiative* (GRI) que estabelece os critérios de transparência e sustentabilidade para a prestação de contas à sociedade.

(102-14)



# Principais Marcos e Eventos

## JANEIRO

CVMóvel Patrocinadora Oficial da **12ª Edição da Corrida da Liberdade**

Sorteio Campanha "**Natal Premiado**" da CVMóvel

Grupo CVT e UNI-CV assinam **Protocolo de Cooperação**

## FEVEREIRO

Prestação de **Serviço de Saúde** na Euroclínica

CVTelecom comemora **25 anos**

CVMóvel prossegue a sua ação na **democratização do acesso às TIC**

## MARÇO

A CVMóvel e Unitel T+ lançam a campanha "**Pack Fica em Casa**"

Grupo CVT implementa **Plano Interno de Contingência**

## ABRIL

CVMultimédia adere à campanha **Fica em Casa** e oferece canais gratuitos

**Regresso ao trabalho** após o fim do Estado de Emergência

## MAIO

Grupo CVT parceiro da **Semana Nacional de Vacinação**

Utilize os **meios alternativos** para solicitar e pagar as suas faturas

**Saldo Internacional:** Fique mais perto de quem está longe

## JUNHO

Antecipação **Horário Especial de Verão**

Realização **Testes Rápidos de despiste à COVID-19** na CVTelecom

CVTelecom e Huawei de **mãos dadas com a CMPraia** - Oferta de 2.000 máscaras



## JULHO

Eleitos **Novos Órgãos Sociais** da CVTelecom

**Estamos Juntos e Vamos nos manter ligados** - medidas para reposição dos serviços após incêndio

**Reposição total dos serviços** (após incêndio do dia 11/07/2020)

## AGOSTO

**Momento histórico para as Telecomunicações:** Estação Terminal de Cabos Submarinos e Projeto EllaLink

Grupo CVT **reforça parceria com o Governo** na facilitação do acesso à Internet

**D'kel Bom ESTÁ DE VOLTA!** (Informações)

Renovação da **Certificação ao SGQ (Norma NP ISO 9001:2015)**



## SETEMBRO

**CVT e Presidência da República reforçam parceria** - Prevenção do uso abusivo do álcool

CVTelecom acolhe **jovens empreendedores**

**2ª edição do Cabo Verde Triangle Trail** tem o patrocínio da CVMóvel

## OUTUBRO

**Pré-Incubadora** da CVMóvel a todo o vapor!

Nova **plataforma para agentes** CVMóvel

## NOVEMBRO

CVMóvel oferece **2ª Sala Multimédia no Município do Tarrafal**

CVTelecom e ACLLC **renovam parceria**

Lançamento da **Semana da Qualidade** - Ano 2020

## DEZEMBRO

CVMóvel Patrocinadora Oficial da **Seleção Nacional de Andebol**

CVTelecom e FICASE renovam **parceria**

CVTelecom mantém a **tradição de apoio do Natal dos Hospitais**

Colaboradores distinguidos com **Diploma de Reconhecimento**





## 2. A CVT

### 2.1. Perfil Organizacional

A CVT é uma Sociedade Anónima que se rege pelo Código das Empresas Comerciais de Cabo Verde e está sujeita ao regime jurídico geral aplicável às empresas que fornecem redes e serviços de comunicações eletrónicas. **(102-5)**

É um operador global de comunicações eletrónicas que opera no mercado caboverdiano há 25 anos, com sede na cidade da Praia, Ilha de Santiago. Não está cotada na bolsa e está comprometida com as melhores práticas de governança corporativa. **(102-3; 102-4)**

As suas atividades estendem-se a todos os segmentos de telecomunicações: linhas fixas, móveis, multimédia, dados e soluções empresariais. Estamos orientados para o cliente e focados na inovação e nas necessidades dos nossos clientes.

A CVT divide-se em três unidades de negócios com os seguintes Produtos e Serviços em 2020:

**(102-1, 102-2)**



#### **Telecomunicações Fixas**

Telefácil, Blá Blá Blá, Di Casa, Linha Verde, Linha Azul, Telefone Fixo, Circuitos Alugados

<http://www.grupocvt.com.cv/>

Empresa cujas atividades estão relacionadas a *wholesale*, soluções de interconexão, serviços de voz fixa (com fio) e de linhas alugadas em Cabo Verde



#### **Telecomunicações Móveis, Terrestres e Internet Móvel**

Powa, Swag, Diborla, Net Movel, Net na Mon, Tokspera, D'Kel Bom

<http://www.cvmovel.cv/>

Principal prestadora de serviços móveis em Cabo Verde



#### **Internet Banda**

Zap TV, Zap Net, Zap Pro (Fibra) e Voip

<http://zap.cvmultimedia.cv/>

Fornecer soluções de dados e multimédia em Cabo Verde

Temos a maior rede nacional de comunicações fixas e móveis, construída com tecnologias de última geração e sobre os quais desenvolvemos serviços inovadores para todos os segmentos, quer do mercado residencial, empresarial ou de Wholesale. Somos líderes na prestação de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente Televisão por subscrição, conectividade, voz e banda larga fixa e móvel em Cabo Verde.

Desenvolvemos os melhores produtos e serviços, disponibilizando ofertas integradas e convergentes que combinam o avançado estado de desenvolvimento de devices, a elevada capacidade de banda larga, a experiência e o conhecimento dos nossos parceiros tecnológicos, para facilitar aos nossos clientes, a absorção

e o acompanhamento do “state of the art”, essencial para satisfazer os requisitos do bem-estar e da competitividade na utilização das tecnologias de informação e comunicação.

A nossa história e o nosso propósito não mudaram. O nosso foco permanece no crescimento, na transformação e no acompanhamento das melhores tendências internacionais. Como empresa temos um claro compromisso de capacitar Cabo Verde para o desenvolvimento garantindo uma rede de comunicações de alta performance bem como, produtos e serviços modernos e acessíveis a todos. Com a conectividade colheremos os benefícios e entregaremos valor a todos os nossos *stakeholders*. Nossa visão continua sendo a de “o líder de mercado em serviços de comunicação”.

## Cientes Residenciais (B2C) e Cientes empresariais (B2B)

O nosso mercado é dominado por clientes residenciais sendo que na telefonia fixa o seu peso ascende a 86%. Nos serviços móveis e multimédia, esta representatividade é ainda maior, situando-se nos 99% e 89% respetivamente.

Entretanto, é no mercado empresarial que se verifica o maior potencial de crescimento. A CVT tem trabalhado na expansão das suas redes nomeadamente nas zonas onde prevalecem menores taxas de penetração de serviços de dados tirando partido da georreferenciação para um acesso mais eficiente ao cliente final.

A CVT continua a investir na modernização e expansão das suas redes, o que se tem traduzido em ganhos sistemáticos de escala e qualidade na prestação de serviços.

O processo contínuo de expansão da rede de fibra ótica tem proporcionado aos clientes residenciais o upgrade das suas conectividades para soluções com base nesta tecnologia o que tem contribuído para um maior grau de satisfação em consequência da melhoria de qualidade de serviço. O número de casas passadas com fibra aumentou durante 2020 em 30%, permitindo com que mais de 15% dos clientes de Banda Larga da CVT tivessem uma velocidade superior a 40Mbps de download, o que tem contribuído para que a CVT continue a ser a empresa referência no mercado das comunicações eletrónicas no país.

### ■ Distribuição da Receita por mercado e por negócio

| Negócio   | 2019        |             | 2020        |             |
|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
|           | Empresarial | Residencial | Empresarial | Residencial |
| CVTelecom | 71%         | 29%         | 73%         | 27%         |
| CVMM      | 54%         | 46%         | 50%         | 50%         |
| CVM       | 14%         | 86%         | 14%         | 86%         |
| CVT       | 35%         | 65%         | 33%         | 67%         |





### O nosso portfólio de serviços destinado aos clientes empresariais inclui:

- Comunicações - Voz
- Comunicações - Dados
- Comunicação Digital
- IoT – Internet of Things
- Segurança
- Soluções de Gestão de Negócio
- Soluções para Hotelaria

A nível do serviço móvel temos o GPTOP – Grilo profissional TOP.

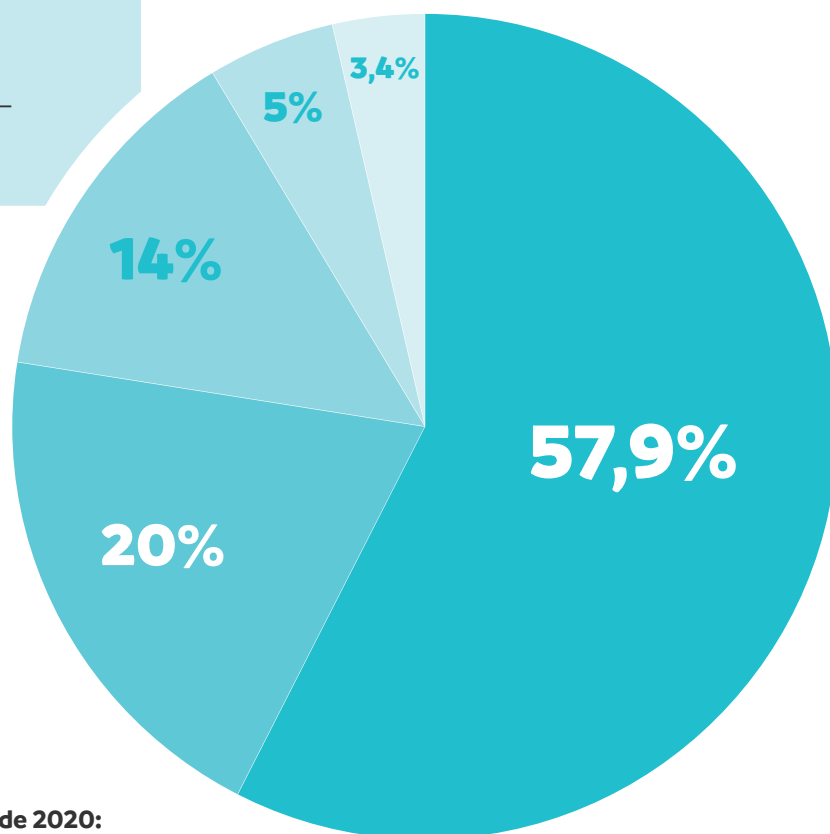


### O nosso portfólio de serviços destinado a clientes Residenciais inclui:

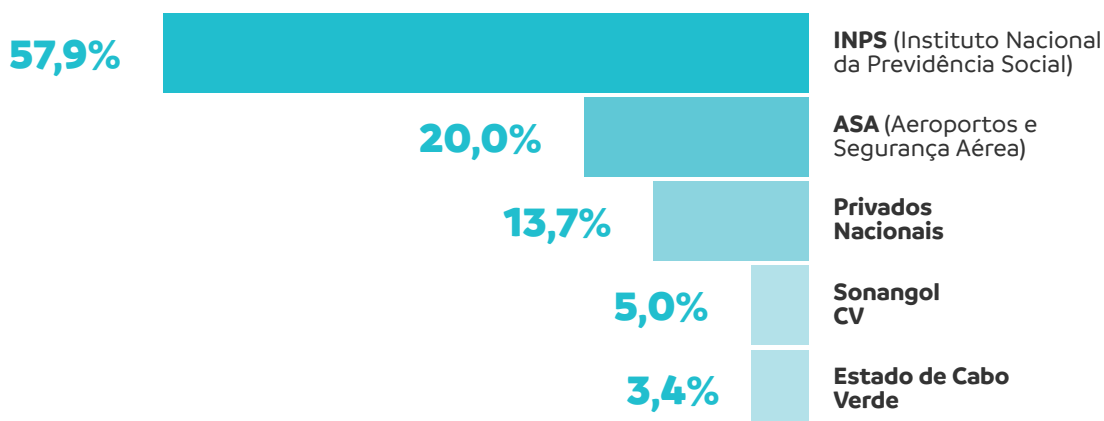
- Internet banda larga
- Telefonía móvel
- Telefonía fixa
- TV por assinatura.

## A estrutura acionista da Empresa

- INPS
- ASA
- Privados nacionais
- Sonangol
- Estado CV



Estrutura acionista da CVT a 31 de Dezembro de 2020:



## Participações Financeiras

As participações financeiras da Empresa CVTelecom ascendem a um valor de 895 milhões ECV, com a seguinte composição:

- **DIRECTEL, LDA.**  
40% do capital social
- **SISP, S.A**  
10% do capital social
- **TUDO DIRETO, S.A**  
45,36% do capital social
- **RASCOM**  
0,28% do capital social
- **CVMÓVEL**  
Esta participação está valorizada, pelo Método de Equivalência Patrimonial, em 420,8 milhões de ECV
- **CVMULTIMÉDIA**  
Esta participação está valorizada, pelo método de equivalência patrimonial, em 278,89 milhões de ECV.

(GRI 102-1 a 13)



## 2.2. Estratégia

**Para a CVT a sustentabilidade está directamente relacionada com a forma como promove os seus negócios, como estes podem contribuir para responder aos desafios atuais e futuros da(s) empresa (s) e como se relaciona com os seus stakeholders.**

A estratégia de sustentabilidade, implementada desde 2013, é revista anualmente no âmbito do processo planeamento, conduzido pelo Gabinete Planeamento e Qualidade, que em parceria com a área de Sustentabilidade, inserida no Gabinete do Conselho da Administração, por delegação da gestão de topo, promove o controlo e implementação da mesma. As áreas estratégicas definidas mantêm-se actuais como sendo **i)** contribuir para o desenvolvimento do mercado das TIC em Cabo Verde; **ii)** promover a eficiência nas operações e serviços e **iii)** promover a inclusão digital e os laços de cidadania com a comunidade.

O setor de atividade, comunicações eletrónicas, no qual a CVT opera é cada vez mais vital para o desenvolvimento económico das sociedades em particular do nosso país. Continuamos, em 2020, a implementar a nossa estratégia de 3 anos (2018/2020) de crescimento e transformação, com foco nas orientações estratégicas, definidas no documento interno - Visão 2020 - Reposicionar o negócio na nova era digital com foco na inovação tecnológica e nas novas receitas, suportadas em 4 pilares: Convergência & Proposta de Valor, Inovação & Investimento, Eficiência Operacional e Criação de valor para os Acionistas - Melhor remuneração Capitais Próprios.

A aprovação do Business Plan 2020/2022, em dezembro de 2019, ocorreu ainda num contexto de muita incerteza sobre o impacto da COVID-19 sobre a economia mundial. Desconhecia-se, por completo, o que seria a evolução da



economia cabo-verdiana no contexto da pandemia. As perspectivas eram ótimas para o País, com previsões de crescimento do PIB entre 4,8 e 5,8% e de um consumo privado robusto em 2020.

As perspectivas para 2020 eram positivas até a disseminação do coronavírus (COVID-19) e a declaração de pandemia pela OMS (Organização Mundial de Saúde), no dia 11 de março. Isso fez com que as projecções para a economia local e mundial fossem constantemente revistas, considerando os impactos da propagação do vírus, com um número significativo de pessoas em quarentena, produções interrompidas, fronteiras fechadas

e estados de emergência definitos no mundo. O cenário vivido em 2020 foi muito desafiador, mas mantivemos o foco na expansão das nossas operações e no crescimento do negócio, atentos às oportunidades que foram surgindo, focando em proporcionar aos nossos clientes uma melhor experiência.

Para a CVT, previa-se um crescimento das vendas em 3% e os Resultados Líquidos atingiriam valores superiores aos de 2019, mesmo contando com a continuidade das quedas no wholesale, com (-17%) do tráfego internacional de entrada e no fixo tradicional (-15%).

**A metodologia utilizada anualmente tem sido a seguinte:**



O foco na sustentabilidade não é apenas uma vontade é uma característica que cada vez mais torna-se um requisito para o desempenho das várias áreas da CVT.

## 2.3. Ética e Integridade

As nossas responsabilidades legais são assumidas pela área de Serviços jurídicos, área cada vez mais ativa, dinâmica e com uma importância cada vez maior. Para nós isto significa que existe um compromisso para com o que está certo na senda de fazer o melhor para os nossos clientes e todos os *stakeholders*.

Com uma evolução constante, os serviços jurídicos colaboram cada vez mais com cada direção da CVT, Comercial, Marketing, Logística e Compras, entre outras, para alcançar os objetivos da marca de podermos fazer o melhor.

Existem políticas internas devidamente aprovadas e implementadas, que orientam a gestão e norteiam as nossas atividades e comportamentos esperados nos relacionamentos com os diversos *stakeholders*. Igualmente, os diferentes processos internos estão alinhados com os princípios dispostos no nosso Código de Ética. Estes normativos podem ser encontrados no site institucional: <http://www.grupocvt.com.cv> e são compartilhados com todos os colaboradores ao entrarem na Empresa. **(102-16)**

## Políticas existentes na CVT e sua aprovação:



### Revisões:

1. *Política de Saúde e Segurança no Trabalho (revista em 2012);*
2. *Política de Qualidade (revista em 2013 e 2014);*
3. *Política do Ambiente (revista em 2012)*
4. *Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse nas Aquisições de Bens e Serviços (em revisão)*

A condução das nossas atividades e dos nossos negócios procura sempre cumprir a lei e a manutenção, ao mais alto nível, de padrões profissionais e éticos. Tudo o que fazemos vai no sentido de uma busca constante de satisfação do cliente, pautando pelos melhores padrões éticos de atuação, procurando entregar ao mercado soluções de valor agregado e assumindo responsabilidade sobre os

impactos das nossas atividades no meio ambiente e nas pessoas.

Ao longo do ano de 2020 não foi identificado nenhum caso de violação do Código de Ética ou de Corrupção bem como de Concorrência Desleal ou Práticas *Antitrust*.

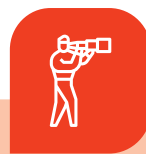


## Missão, Visão e Valores



### Missão:

A Missão da Cabo Verde Telecom é prestar, com qualidade, serviços de comunicações, no sentido de satisfazer as necessidades dos clientes, proporcionar mais-valias aos acionistas e contribuir para o desenvolvimento global e sustentado da sociedade cabo-verdiana.



### Visão:

A Cabo Verde Telecom é uma Empresa de comunicações, orientada para o serviço ao cliente, rentável, tecnologicamente avançada e socialmente responsável e interveniente.



### Valores



#### Ética

O colaborador da CVT é honesto, leal e responsável. Identifica-se com a Empresa, respeitando os seus princípios e normas. É aberto e tolerante com os outros e prestigia continuamente a empresa através do seu comportamento profissional e pessoal.



#### Espírito de equipa

O colaborador da CVT é profissionalmente solidário com colegas, chefias e subordinados. Trabalha em conjunto de forma colaborante, aberta e construtiva e transmite entusiasmo e energia no seu trabalho, sobrepondo os interesses comuns aos interesses individuais.



#### Qualidade

O colaborador da CVT orienta-se claramente para a satisfação das necessidades dos clientes, sendo persistente na perseguição dos objetivos e na melhoria constante do serviço. Defende continuamente uma imagem de respeito e confiança nas Empresas, junto dos clientes e do público em geral.

## 2.4. Governança

*Adotamos princípios, estrutura e rotinas alinhadas às melhores práticas de governança do mercado, respeitando os princípios básicos de: transparência, equidade, prestação de contas (accountability) e responsabilidade corporativa.*

### Órgãos sociais e Pelouros dos membros do CA

O Conselho de Administração garante a sustentabilidade do negócio, conduz o processo decisório, define e acompanha as estratégias definidas. Em 2020, ele contou com o suporte de dois Consultores internos e com as estruturas de 1ª linha (Gabinetes, Direcções e Coordenações) da estrutura organizativa apresentada adiante, que auxiliam

no aprofundamento das análises de temas específicos para a tomada de decisão.

Com o término do mandato dos órgãos sociais para o período de 2016-2019, foi deliberado novo mandato com efeito a 01 de julho 2020, para mais 3 anos. **(102-5)**

#### De 01 de Janeiro até 30 de Junho 2020

##### Assembleia Geral

- **Simão Monteiro** (Presidente da Mesa)
- **Carla Andreia Soares Évora** (Secretária)
- **Ariana Paula Lima Rodrigues Firmino** (Secretária)

##### Conselho Fiscal

- **António Joé Correia de Pina Fonseca** (Representação do BDO)
- **João Paulo Torres Cunha Ferreira** (Suplente)

##### Conselho de Administração

- **José Luís Livramento Monteiro Alves de Brito** (Presidente Conselho de Administração)
- **Rui Filipe da Silva Bastos Fortes** (Vogal)
- **João Domingos de Barros Correia** (Vogal)
- **José Luís Gonçalves Barros** (Administrador Suplente)

##### Comissão de Vencimentos

- **Leida Helena Maurício dos Santos** (Presidente da Comissão de Vencimentos)
- **N'Dira Calidia Santos Pereira** (Membro Comissão de Vencimentos)
- **Adelino Lopes da Silva** (Membro Comissão de Vencimentos)

#### A partir de 01 de Julho até 31 de Dezembro 2020

##### Assembleia Geral

- **Simão Monteiro** (Presidente da Mesa)
- **Carla Andreia Soares Évora** (Secretária)
- **Ariana Paula Lima Rodrigues Firmino** (Secretária)

##### Conselho Fiscal

- **Leida Helena Maurício dos Santos** (Presidente)
- **Luís Alberto da Silva Aguiar** (Vogal)
- **Danielton da Silva Conceição** (Vogal)
- **Ingla Pereira Tavares** (Suplente)

##### Conselho de Administração

- **João Domingos de Barros Correia** (Presidente Conselho de Administração)
- **Isa Maria dos Santos Neves** (Vogal)
- **Francisco José Spencer Lima Almeida** (Vogal)
- **N'Dira Calidia Santos Pereira** (Administrador Suplente)

##### Comissão de Vencimentos

- **Moisés Monteiro** (Presidente da Comissão de Vencimentos)
- **Elsa Tavares Pereira** (Membro Comissão de Vencimentos)
- **Adelino Lopes da Silva** (Membro Comissão de Vencimentos)





## Pelouros dos Membros do CA

Na sequência da eleição do novo Conselho de Administração na Assembleia-Geral de 30 de junho de 2020, o mesmo Conselho de Administração, na sua primeira Reunião, deliberou sobre a seguinte afetação de pelouros, aplicável às Empresas do Grupo (CVTelecom, CVMóvel e CVMultimédia).

**De 01 de Janeiro até 30 de Junho 2020**



### **Presidente do Conselho de Administração**

**Dr. José Luís Livramento Alves de Brito**

- Estratégia;
- Relações Institucionais;
- Gabinete do Conselho da Administração;
- Planeamento, Controlo de Gestão e Qualidade (GPQ);
- Engenharia, Redes, Sistema de informação;
- Coordenações Regionais e Locais.



### **Administrador Executivo**

**Eng.º Rui Filipe da Silva Bastos Fortes**

- Regulação de Interligação;
- Negócios fixo, móvel e multimédia;
- *Customer Care* (Contact Center).



### **Administrador Executivo**

**Dr. João Domingos de Barros Correia**

- Finanças, Contabilidade e Fiscalidade;
- Logística e Compras;
- Recursos Humanos.

A partir de 01 de Julho até 31 de Dezembro 2020



**Presidente do Conselho  
de Administração**

**Dr. João Domingos de Barros  
Correia**

- Estratégia;
- Regulação;
- Relações Institucionais;
- Comunicação Institucional;
- Suporte do Conselho de Administração;
- Sustentabilidade;
- Planeamento e Qualidade;
- Finanças, Fiscalidade, Contabilidade, Recursos Humanos;
- Logística e Compras;
- Segurança;
- Coordenações.



**Administrador Executivo**

**Eng.º Francisco José Spencer  
Lima Almeida**

- Engenharia e Investimentos;
- Redes;
- Sistemas de Informação.



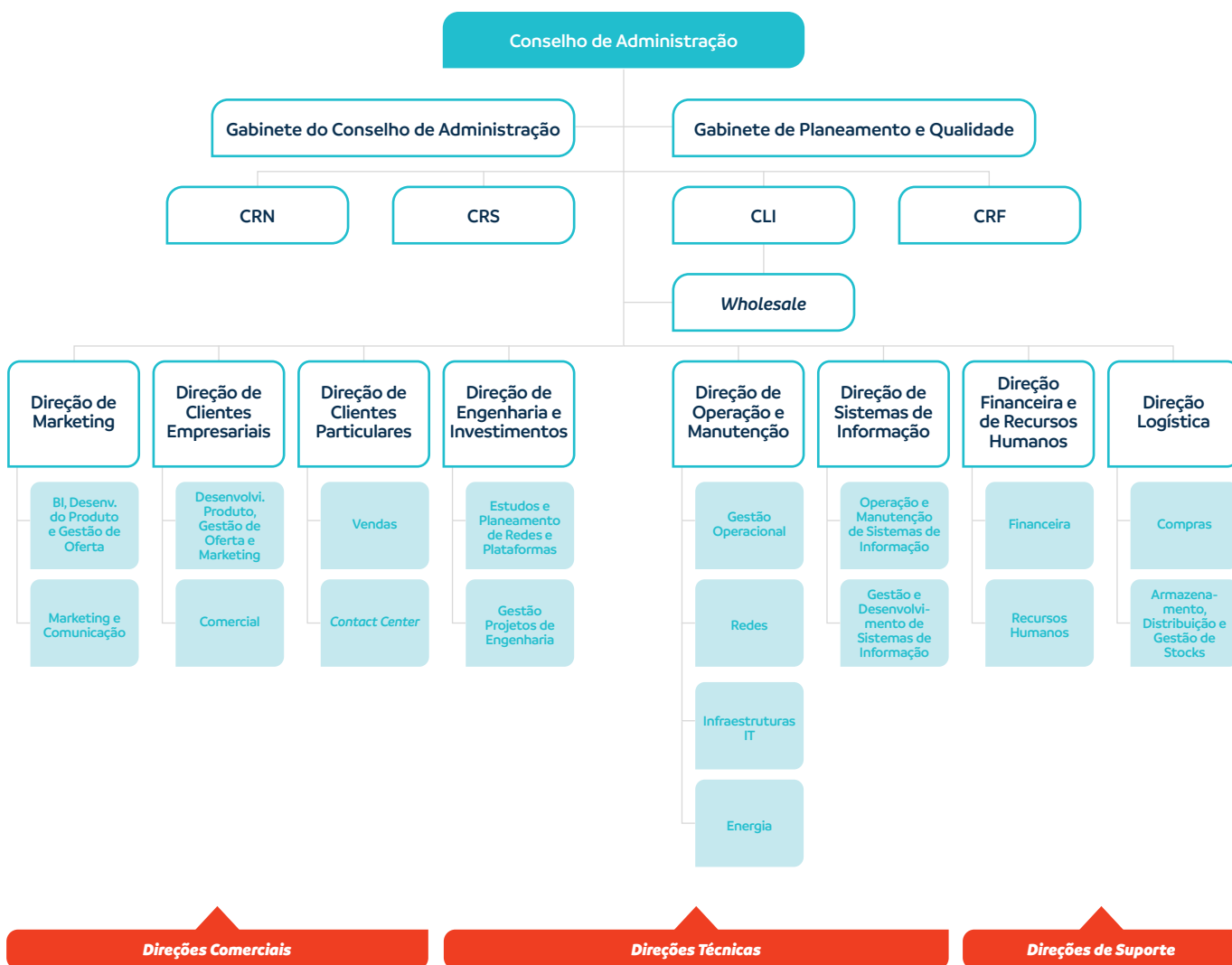
**Administrador Executivo**

**Dra. Isa Maria dos Santos  
Neves**

- Negócios fixo, móvel e multimédia;
- *Customer Care* (Contact Center).



## Macroestrutura da CVT



□ Direção
 □ Departamento
 ■ Equipas

Desde 2016 estamos em processo de reorganização da estrutura organizativa interna, estando a empresa há 4 anos a aguardar a alteração do decreto legislativo nº 7/2005, de 28 de novembro, que estabelece o regime jurídico aplicável as redes e serviços de comunicações eletrónicas, aos recursos e serviços conexos e que define as competências da autoridade reguladora neste domínio. **(102-18)**

## O papel dos Órgãos Sociais da CVT na Gestão da Sustentabilidade

Os objetivos de sustentabilidade são anualmente revistos no momento de planeamento, e se encontram distribuídos pelas diferentes áreas de negócio, que se apoiam na execução dos mesmos, com um conjunto de parceiros, fundamentais no desenvolvimento e implementação da Estratégia.



## Funcionamento da Governance



### Assembleia Geral de Acionistas (AG)

Ordinária e extraordinária, sempre que solicitado pelo Conselho de Administração ou accionistas nos termos dos estatutos da empresa.

Em 2020, realizou-se uma assembleia ordinária.

Ocasão para os acionistas manifestarem sobre tudo o que diz respeito à vida da empresa.

São convocadas com antecedência de 20 dias e 10 dias antes, no mínimo, é disponibilizado aos acionistas todo o suporte documental dos assuntos constantes da ordem do dia.



### Conselho de Administração (CA)

Definição das políticas e diretrizes gerais da Empresa, aprovação de planos e projetos, avaliação e homologação dos resultados, grau de cumprimento dos planos e recomendações de melhoria.

Competência para nomear e substituir os Diretores e Coordenadores.

Conhecimentos nas áreas de finanças, governança corporativa, comercialização de serviços de telecomunicações e sustentabilidade.

Não se submete a um processo formal de autoavaliação; É assessorado pela Comissão de Sustentabilidade.

A remuneração é determinada com base em pesquisas de mercado e *benchmark* com remunerações em sectores afins.



### Diretores e Coordenadores

Atribuições de executar e fazer cumprir a estratégia de negócios definida pelo Conselho de Administração.

Elaborar e propor planos e projetos.

Gerir os desempenhos operacional e financeiro da Empresa.

(102-2, 102-26, 102-35)

Em 2020, o CA da CVT registou nas suas atividades de gestão:



*Despachos emitidos*

**456**

(231 CVTelecom, 138 CVM,  
87 CVMM)



*Atas do Conselho  
de Administração*

**78**

(sendo 26 de cada empresa)



*Atas de Assembleia Geral*

**5**

(1 CVTelecom, 2 CVM e  
2 CVMM)

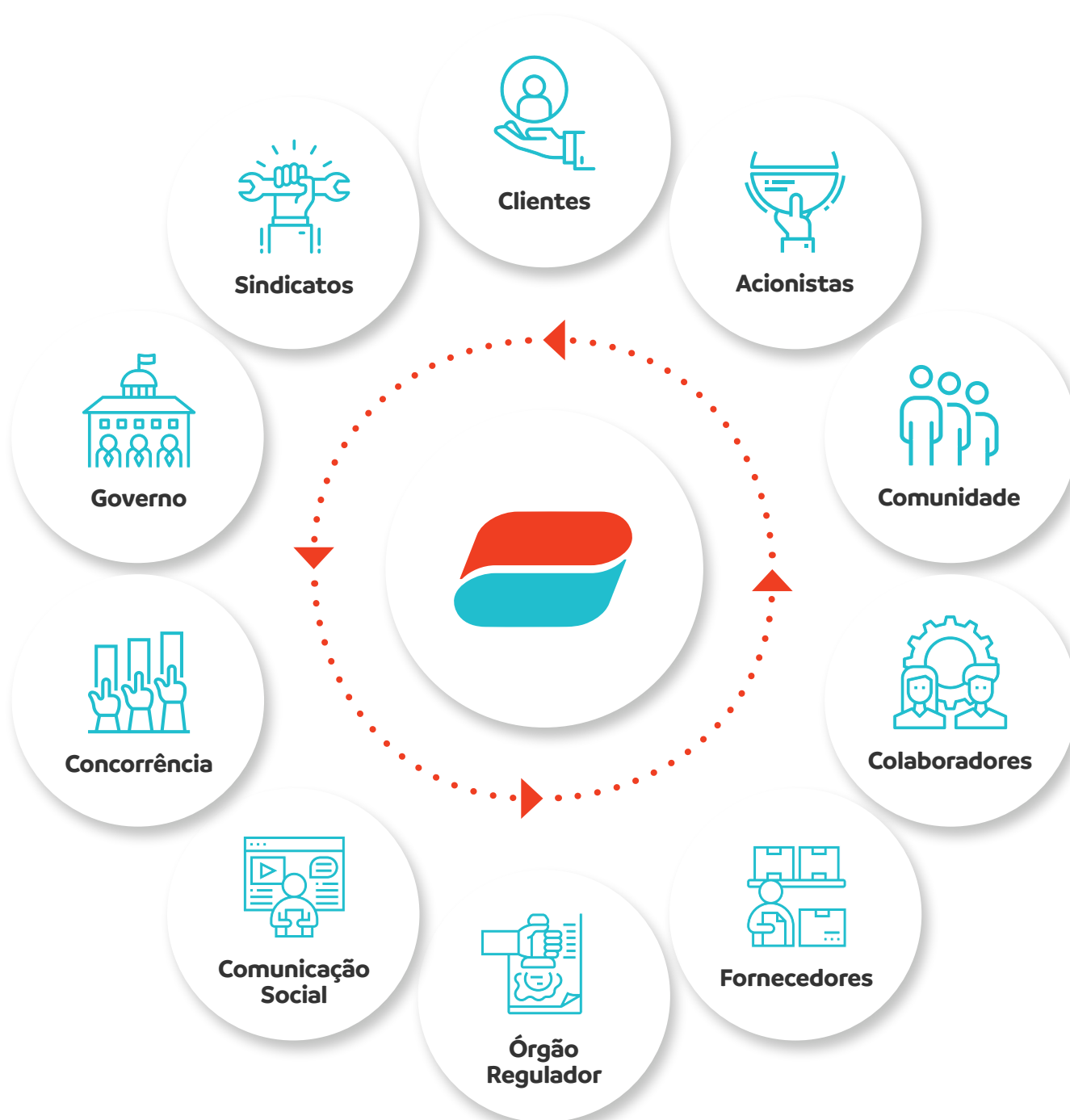
Com efeitos a 01 de Julho 2020, foi eleito um novo conselho fiscal cuja a atuação objetiva contribuir para salvaguardar os interesses da própria empresa, ao exercer o papel de fiscalizar os atos dos administradores, opinar sobre diversas matérias, denunciar desvios e irregularidades e prestar contas diretamente aos acionistas por meio de pareceres.

## 2.5. Engajamento das partes interessadas

Estabelecemos relações de confiança com os *Stakeholders* (indivíduos, grupos de indivíduos e organizações, que têm interesse no negócio da CVT) por meio de diálogo, procura de melhoria constante na comunicação e de um bom relacionamento que traga benefícios para as partes, para que não sejam afetados pelo desempenho ou a forma como desenvolvemos o negócio.

A CVT, no âmbito do relacionamento com os seus *Stakeholders*, assume a responsabilidade na identificação, interação e monitorização das necessidades e expectativas das partes interessadas de modo a antecipar oportunidades e tomar medidas necessárias, procurando sempre uma boa comunicação com os mesmos. (102-40; 102-43)

A nossa rede de *stakeholders*:





Usamos vários canais para comunicar e promover o diálogo e envolvimento com cada *stakeholder*. A relação de proximidade pretendida através destes canais tem permitido identificar fragilidades e melhorias necessárias

que constituam interesses de todas as partes.

Resumimos a seguir os canais de relacionamento e nível de interação com os principais *stakeholders* (102- 43):

### Formas de Relacionamento com os Stakeholders



Juntamente com outros instrumentos, o inquérito *stakeholders*, que está definido numa base bianual, é um suporte importante da análise de materialidade, uma ferramenta de gestão fundamental na tomada de decisão e no processo de planeamento, permitindo à empresa elaborar planos de ação mais ajustados e definir uma estratégia adequada que conduza à prosperidade e à sustentabilidade.

De dois em dois anos realiza-se o inquérito aos *Stakeholders*, com o objetivo de auscultar as partes e assim proporcionar-nos oportunidades de aprendizagem, criação de valor partilhado, maior proximidade e confiança.

No inquérito realizado são recolhidas amostras de dois universos distintos:



**População** residente nas 9 ilhas de Cabo Verde, com idade igual ou superior a 18 anos.



*Stakeholders* da CVT.



**AMOSTRA:** 600 residentes



**METODOLOGIA:** Amostragem por quotas representativas da população cabo-verdiana segundo o sexo, idade e ilha de residência, amostra recolhida através de listagem de *Stakeholders* da CVT e entrevistas telefónicas CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*).

De forma resumida, apresentamos os principais resultados alcançados nos temas chave do inquérito:



### RESPONSABILIDADE PARA COM A SOCIEDADE CABO-VERDIANA

- No âmbito da responsabilidade para com a sociedade cabo-verdiana, o tema com maior importância média para os *stakeholders* da CVT é, tal como em 2019, o investimento no desenvolvimento e melhoria da rede de telecomunicações (média de 4,4p em ambos os anos, numa escala de 1 – *nada importante*, a 5 – *totalmente importante*). Inversamente, os temas a que os *stakeholders* atribuem menor importância são novamente as doações em benefício da sociedade e o apoio ao empreendedorismo (ambos com uma ligeira subida na média, passando de 3,7p em 2019 para 3,8p em 2021) e a disponibilização de serviços e equipamentos a preços especiais para segmentos de clientes com rendimentos baixos (que mantém a média de 3,8).
- Tal como em 2019, tanto para a população em geral como para os clientes do grupo CVT, o indicador considerado mais importante é o financiamento de bolsas de estudo a alunos carenciados (mas com bom desempenho académico), com média de 4,3p (4,1p em 2019), enquanto que o tema com menor importância é a contribuição do grupo CVT para a economia nacional através da compra de bens/serviços a fornecedores cabo-verdianos (3,6p de média, mais 0,1p que em 2019).
- De um modo geral, as maiores discrepâncias entre *stakeholders* e a população encontram-se a nível da contribuição do grupo CVT para a economia nacional através do pagamento de impostos e criação de emprego (*stakeholders* com 4,2p de média, e população com 3,8p), e da compra de bens e serviços a fornecedores em Cabo Verde (4,0p dos *stakeholders* vs. 3,6p da população).
- Não se regista uma grande disparidade entre clientes e não clientes CVT no que toca à importância dos temas da responsabilidade do grupo para com a sociedade cabo-verdiana. No entanto, as diferenças observadas mostram que, de um modo geral, os clientes tendem a atribuir aos indicadores deste tema uma importância média ligeiramente superior àquela registada pelos não clientes. Esta observação é válida para os indicadores relativos à contribuição para a economia nacional através do pagamento de impostos e criação de emprego, do financiamento de bolsas de estudo a alunos carenciados, ao apoio à inovação tecnológica e empreendedorismo (média superior em 0,1p em todos os indicadores no caso dos clientes).
- Não se regista uma grande disparidade entre clientes e não clientes CVT no que toca à importância dos temas da responsabilidade do grupo para com a sociedade cabo-verdiana. No entanto, as diferenças observadas mostram que, de um modo geral, os clientes tendem a atribuir aos indicadores deste tema uma importância média ligeiramente superior àquela registada pelos não clientes. Esta observação é válida para os indicadores relativos à contribuição para a economia nacional através do pagamento de impostos e criação de emprego, do financiamento de bolsas de estudo a alunos carenciados, ao apoio à inovação tecnológica e empreendedorismo (média superior em 0,1p em todos os indicadores no caso dos clientes).



## SUSTENTABILIDADE E IMPACTO NA NATUREZA

- No contexto da sustentabilidade e impacto da atividade do grupo CVT na natureza, os *stakeholders* consideram, em média, 4 atributos como os mais importantes (todos com média de 4,1p). Identicamente a 2019, o consumo eficiente de água, o desenvolvimento da atividade sem afetar áreas protegidas e o investimento na proteção de espécies, o investimento em equipamentos e a adoção de comportamentos que permitam a redução de emissões de CO2 e o consumo eficiente de energia. O abandono da utilização de plásticos (quando possível) e a gestão adequado dos resíduos produzidos, passam de uma média de 4,1p em 2019 para 4,0p em 2021. E, o consumo eficiente de papel e a seleção de fornecedores com boas práticas ambientais passam de uma média de 4,0p para 3,9p em 2021. Para os *stakeholders*, a partilha de sites com outras operadoras é novamente o indicador com menor importância (mantém a média, de 3,1p).



## DIREITOS HUMANOS

No concernente aos Direitos Humanos, como em 2019, os *stakeholders* atribuem maior importância média à igualdade de oportunidades e remuneração para todos os colaboradores (média de 4,3p); e, como tema menos importante, o investimento na formação dos colaboradores do grupo em matéria de Direitos Humanos, agora juntamente com a avaliação de fornecedores na mesma matéria (médias de 3,7p).



## RESPONSABILIDADE PELOS PRODUTOS E PELO CLIENTE

- No que se refere à responsabilidade pelos produtos/clientes, os *stakeholders* do grupo consideram que o mais importante é a prestação de um serviço de qualidade que garanta a satisfação dos clientes. Como verificado em 2019, este aspeto é considerado totalmente importante (média de 4,5p). Por outro lado, o aspeto menos importante é, novamente, a escuta de clientes para determinar a localização das antenas (média de 3,7p, menos 0,1p que em 2019).



## CONDIÇÕES LABORAIS

- No que toca às condições laborais dos colaboradores do grupo CVT, os *stakeholders* já consideram que o mais importante é a implementação de sistemas de saúde e segurança no trabalho (média de 4,3p). O apoio à reinserção social através de protocolos com instituições prisionais, é novamente considerado como o menos importante (média de 3,4p, tal como em 2019).





## 3. DIMENSÃO ECONÓMICA

### 3.1. Destaques Financeiros

Apesar do cenário económico adverso imposto pela pandemia, e que exacerbou as vulnerabilidades do País, que registou a sua pior recessão desde a sua independência, 2020 fica marcado pela consolidação do crescimento da CVT, tendo crescido pelo segundo ano consecutivo face ao ano anterior, após anos de retração ao nível de receitas, o que veio reiterar os propósitos da estratégia delineada.

Num contexto difícil, os resultados alcançados são demonstrativos da nossa resiliência e do papel central da CVT no sector e no desenvolvimento do país, bem como da importância dos seus serviços para o normal funcionamento da sociedade cabo-verdiana.

Conscientes do seu papel enquanto facilitador digital do desenvolvimento económico de Cabo Verde, a CVT assumiu o desafio de garantir o normal funcionamento das instituições, designadamente através de iniciativas de suporte aos sistemas de saúde e da educação, à segurança, ao teletrabalho, às instituições de solidariedade social e, de modo geral, a toda a economia.

Durante 2020, especificamente durante o confinamento, a CVT respondeu de forma decisiva, ajustando os seus recursos e processos operacionais, permitindo ao país manter-se ligado entre si e com o exterior, com a adoção de planos de contingência visando mitigar a crescente pressão sobre as infraestruturas.

No segmento Empresarial, a CVT focou-se na continuidade do programa de transformação do negócio de modo a endereçar as necessidades específicas do segmento empresarial, que tem sido bastante afetado pela situação

pandémica. A diminuição das viagens a nível mundial e alguma preocupação remanescente acerca da resiliência de algumas contas empresariais, em particular das empresas mais expostas ao setor do turismo e hospitalidade, fez com que a atuação do Grupo junto do sector empresarial fosse baseada numa gestão de proximidade por forma ajudar os nossos parceiros a ultrapassar estes tempos difíceis, seja sob a forma de prazos de pagamento mais alargados ou de descontos temporários.

Neste enquadramento, os impactos da pandemia resultaram na queda da receita associada ao segmento empresarial, ao contrário do crescimento esperado para o ano 2020. Para o futuro próximo, o Grupo continuará empenhado em trazer ao mercado soluções e serviços de valor acrescentado, cujo peso na receita do Grupo continuará a crescer em linha com os objetivos estratégicos, permitindo compensar o declínio na receita de serviços de telecomunicações mais tradicionais.

No segmento residencial, designadamente na telefonia fixa, tal como nos anos anteriores, registou-se uma redução dos níveis de consumo por cliente, bem como a diminuição progressiva do número de linhas de acesso no fixo tradicional ao longo do ano 2020.

Cientes da maturidade do fixo tradicional, tem-se delineado uma estratégia que irá dar uma nova roupagem ao serviço e, assim que seja concretizada a convergência das empresas da CVT, a empresa irá prosseguir com a inclusão do serviço em pacotes convergentes fixo-móvel e ao mesmo tempo proceder a uma profunda revisão tarifária.

A retoma do crescimento dos negócios está alicerçada, por um lado, no reforço da cobertura e da penetração das comunicações a nível do país, de um modo geral, e, por outro lado, no reposicionamento dos negócios, orientados para os segmentos das novas receitas. Enquanto que o reforço da cobertura e penetração das comunicações eletrónicas se consubstanciam através da melhoria da qualidade dos serviços ao cliente, a estratégia de orientação dos negócios para as novas receitas, designadamente o Cloud Computing, Internet de banda larga de alto débito, acesso dedicado à internet e Internet das coisas, emerge-se como um desafio para contornar o declínio do negócio tradicional das Telcos e continuar a gerar valor, tanto para o cliente como para os acionistas.

O declínio dos negócios tradicionais das telcos tem como causa fundamental o surgimento das OTT's que comprometeram três principais fontes de receitas: voz, roaming e tráfego internacional. A entrega de valor ao cliente vem sendo melhorada através da inovação nas ofertas que estão sendo configuradas em pacotes, permitindo ao cliente maior comodidade, maior liberdade e controlo na gestão dos serviços contratualizados.

A Margem EBITDA consolidada situou-se nos 41,9% em 2020 e os Resultados Líquidos cresceram 10%. A margem

para a contenção de custos vai ficando cada vez mais escassa devido à rigidez da estrutura dos principais custos.

O OPEX registou um crescimento ligeiro na ordem dos 4%, nomeadamente pelo aumento dos custos com a manutenção das infraestruturas, atingindo os 2.643 mil contos que, quando relacionado com as receitas consolidadas de 4.549 mil contos, conduz à mencionada Margem de EBITDA, importante para os investidores.

No que se refere ao CAPEX, em 2020 e no médio prazo, a primazia vai para a continuidade dos investimentos em curso e aos considerados críticos para a mudança e adaptação tecnológica.

Em 2020, as expectativas de melhoria no contexto externo, para a CVT, não se concretizaram. Efetivamente, no contexto regulatório subsiste e persiste um conjunto de medidas notoriamente discriminatórias, inibindo e penalizando, sobremaneira, a dinâmica dos negócios.

Num contexto turbulento, os resultados de 2020 são demonstrativos da resiliência da operação.

Ver Relatório e Contas 2020 em [Relatório e Contas | Portal Institucional \(com.cv\)](#).

## Valor económico gerado e distribuído



y.o.y (year on year); números representam milhões de escudos

(Ver evolução na Tabela 1 dos anexos)

## Principais indicadores de negócio

| SÍNTESE DOS INDICADORES Consolidados <sup>1</sup> | 2019    | 2020    | Δ % 19 / 2020 |
|---|---------|---------|---------------|
| Receitas Consolidadas (mil cts)                   | 4.422   | 4.549   | 2,9%          |
| OPEX (mil cts)                                    | 2.533   | 2.648   | 4,5%          |
| EBITDA (mil cts) 2)                               | 1.888   | 1.903   | 0,8%          |
| Margem EBITDA (mil cts) 2)                        | 42,7%   | 41,3%   | -3,3%         |
| Resultado Líquido (mil cts)                       | 187,6   | 206,3   | 10,0%         |
| Capex (mil cts)                                   | 2.429   | 1.918   | -21,0%        |
| Capex em % das Receitas de Exploração             | 55%     | 43%     | -22,6%        |
| Ativo Líquido (mil cts)                           | 14.684  | 15.618  | 6,4%          |
| Capital Próprio (mil cts)                         | 6.634   | 6.746   | 1,7%          |
| Passivo (mil cts)                                 | 8.050   | 8.871   | 10,2%         |
| Solvabilidade                                     | 82%     | 76%     | -7,8%         |
| Rácio Liquidez Geral                              | 97%     | 102%    | 5,7%          |
| Clientes Telemóvel (un)                           | 384.758 | 372.231 | -3,3%         |
| Utilizadores de Internet Móvel 3)                 | 240.816 | 237.158 | -1,5%         |
| Clientes Telefone Fixo (un)                       | 57.420  | 57.493  | 0,1%          |
| Clientes Internet Fixa (un)                       | 16.422  | 20.104  | 22,4%         |
| Clientes TV (un)                                  | 7.455   | 6.977   | -6,4%         |
| Pessoal ao Serviço GCVT (un)                      | 433     | 414     | -4,4%         |

<sup>1</sup> Informação agregada numa lógica Reporte de Controlo de gestão

<sup>2</sup> Resultado antes de amortizações, depreciações, perdas/ganhos de financiamentos ou impostos

<sup>3</sup> Representa o número de utilizadores efetivos de internet móvel dentro do universo total dos Clientes Móvel



## Atividade da empresa no sector e no país - Impactos económicos indiretos

### ACESSO ÀS TIC EM CABO VERDE



#### Taxa Penetração Fixo

Cabo Verde: **12%**  
CV Telecom: **10%** (0% yoy)



#### Taxa Penetração Móvel

Cabo Verde: **112%**  
CV Telecom: **70%** (-2% yoy)



#### Taxa Penetração Internet

Cabo Verde: **80%**  
CV Telecom: **59%** (5,4% yoy)



#### Cobertura 2G

Populacional: **99.34%**  
Geográfica: **79.24%**



#### Cobertura 3G

Populacional: **93.82%**  
Geográfica: **43.91%**



#### Cobertura 4G

Populacional: **80.03%**  
Geográfica: **30,08%**

| Telecomunicações em Cabo Verde   | 2020 | Δ % 20 / 19 |
|--|------|-------------|
| Receitas geradas pelo Sector a nível nacional (milhões ECV)  | 8.2  | -1,2%       |
| Número de trabalhadores do Sector  | 641  | -18,0%      |
| Investimentos no Sector (milhões ECV)  | 1.9  | -20,8%      |
| Taxa penetração serviço móvel  | 98%  | -9,3%       |
| Taxa penetração serviço fixo   | 10%  | 0.0%        |
| Taxa penetração serviço internet   | 80%  | 0.0%        |
| Empregabilidade Grupo CVT / Empregabilidade nacional   | 0.32 | 6.7%        |
| Empregabilidade Grupo CVT / Empregabilidade Sector   | 92%  | 23,7%       |
| Receitas operacionais consolidadas do Grupo CVT/Receitas operacionais do setor no país (milhões ECV) | 55.2 | 4,3%        |
| Investimento consolidado do Grupo CVT / Investimento do setor no país (milhões ECV)                  | 96.6 | -2,8%       |
| Receitas consolidadas pelo Grupo CVT / PIB Cabo Verde (milhões ECV)                                  | 2.8  | 27,3%       |

(Ver tabela 5 e 6 do anexo)



## 3.2. Investimento, Inovação e Desenvolvimento

A 4ª revolução industrial já é uma realidade. Esta nova era de disrupção científica e tecnológica implica profundas mudanças em todos os aspetos da atividade humana e, nesta nova realidade, as telecomunicações e a conectividade têm um papel central.

Com esta visão em mente e em linha com o Plano Estratégico, apesar dos constrangimentos impostos pela situação pandémica, em 2020, a CVT continuou a investir fortemente no desenvolvimento e modernização da rede, designadamente através do novo projeto de conectividade internacional do país, o cabo EllaLink, bem como através de investimentos feitos na rede móvel, em que a otimização e os *upgrades* efetuados permitiram que a generalidade dos parâmetros de performance e QoS (Quality-of-Service) mantivessem níveis bastante satisfatórios.

Os novos investimentos foram analisados, caso a caso, e a sua realização foi condicionada ao facto de estarem diretamente relacionados com as novas receitas ou com a alavancagem dos negócios existentes.

Durante 2020, deu-se continuidade ao Programa de Investimentos nas infraestruturas de Rede, com prioridade no aumento da cobertura 4G da rede móvel, na expansão da Rede Fibra Óptica Nacional elemento basilar na nossa estratégia de penetração da banda larga à escala nacional e suporte do programa de transformação digital perseguindo o principal objectivo estratégico de reposicionar o negócio da CVTelecom na nova era digital com foco na inovação tecnológica e nas novas receitas.

A nossa participação no projeto Ellalink representa um dos investimentos mais destacados na materialização da estratégia de maior resiliência do nosso ecossistema redes e serviços.

O início do funcionamento do novo cabo submarino, previsto entrar em serviço comercial para o final do ano de 2021, caso da Estação da Praia, consubstancia-se como sendo um marco importante para a segurança das comunicações internacionais em Cabo Verde ao mesmo tempo que permitirá o Grupo posicionar-se como provedor de conectividade e serviços de internet à escala Global e assim monetizar o investimento feito no ecossistema Ellalink. Os efeitos da pandemia de COVID-19, nomeadamente ao nível da logística e factores de produção ao nível nacional e internacional, fizeram-se sentir fase de construção do projecto, o que implicou alterações na previsão de entrada em serviço da Estação da Praia, inicialmente planeada para Julho de 2021.

Na rede de acesso móvel os investimentos realizados incidiram, essencialmente, na capacidade da rede com objetivo de manter a Qualidade de Serviço, perante a demanda de tráfego que foi alavancada pela conjuntura pandémica. Assim, os projetos de maior relevância na rede de acesso móvel foram relativos aos upgrades de 4G e 3G, com destaque na introdução da camada celular U900.

Ainda na rede de acesso foram concebidos projetos de sectores remotos que visam a redução do espaço necessário para a implantação da infraestrutura, bem como a otimização dos recursos energéticos com recurso a soluções essencialmente outdoor.

No subsistema de rede core deu-se início ao projeto de modernização do Core CS e Gateway Internacional, adotando soluções de infraestruturas Cloud, alinhadas com o estado da arte, e que visam igualmente a eficiência energética e o uso dos recursos de rede. Este projeto foi concebido para conferir uma maior resiliência das infraestruturas.

Os investimentos na rede móvel foram determinantes para consolidar a posição do operador com melhor cobertura da rede no território nacional, bem como o aumento da quota de mercado. Os estudos de mercado têm indicado consistentemente uma melhoria continua da CVMóvel, no que toca a perceção da qualidade de serviço por parte dos clientes. Por outro lado, a capacidade criada permitiu a introdução e o início de exploração de soluções WTTX como forma de concorrência à internet fixa (FWA, FTTX, ADSL, etc), dando maior agilidade ao atendimento de pedidos urgentes em zonas de fraca cobertura da rede fixa (FTTH).

Como resultado dos investimentos realizados, o consumidor final teve, na generalidade, acesso com qualidade à internet e comunicações móveis, o que facilitou a gestão da vida profissional e familiar, com recurso ao teletrabalho, ensino à distância, entretenimentos, etc, durante as várias fases de restrições inerentes à pandemia COVID-19.

Sendo os serviços de comunicações móveis essenciais para a sustentabilidade das economias digitais, com uma relevância maior no ano 2020 quando o país teve que adotar soluções de conectividade nos sectores públicos e privados para manter a economia ativa e os serviços mínimos a funcionarem, a disponibilidade e a qualidade da rede tiveram um impacto positivo no país.

A nível dos serviços multimédia, o projeto de maior envergadura foi a expansão da capilaridade da fibra ótica (FO), que contou com obra de mais de 70 km de valas e com o lançamento de mais de 190Km de cabos FO. Sobre essa rede criada foi implementado o projeto Safe City com mais de 200 postes de vigilância e foi expandida a rede FTTH com mais 3000 casas passadas. Ainda foram infraestruturados alguns condomínios para receber serviços de internet banda larga FTTH/VDSL.

A nível do Core foi realizado o projeto de modernização do ISP, expandindo a capacidade de escoamento da internet nacional e reforçando a resiliência da infraestrutura.

Os impactos deste investimento foram mais capilaridade de FO e maior disponibilidade de zonas de rede FTTH para exploração comercial.

A aposta na expansão da rede fixa de acesso de banda larga, quer através da FTTH, quer através da aposta em soluções alternativas, que permitem ao utilizador final uma experiência de utilização próxima à da fibra ótica, proporcionaram a melhoria da qualidade de serviço internet fixa, condições teletrabalho e ensino à distância para o consumidor final, com impacto no funcionamento da economia no país, com recurso a serviços de conectividade.

Um grande projeto realizado, em parceria com a Huawei e o Governo de Cabo Verde, foi o *Safe City phase II*, projeto de segurança pública para a instalação de câmaras de videovigilância nas principais cidades do país.

Dando continuidade à sua visão estratégica, o Grupo continuou a investir fortemente nos seus sistemas de informação (SI), canalizando grande parte do esforço de investimento para a criação das fundações que permitirão à empresa posicionar-se como um operador de serviços digitais integrados.

Assim, em linha com Plano Estratégico, o ano 2020 foi marcado por atividades associadas ao desenvolvimento de projetos estruturantes, nomeadamente, desenvolvimento

de ofertas convergentes e baseadas em cloud, implementação da nova solução para a rede de distribuição e o início efetivo da implementação da Estratégia de Transformação Digital.

Para os próximos anos, tendo em conta a capitalização dos investimentos já realizados, será dada prioridade aos projetos de expansão da infraestruturação da rede FTTX (Fiber-to-the-home) e a conclusão dos *upgrades* 3G e 4G, enquanto que no domínio da rede core e plataformas será concluído o projeto da modernização da rede Core.

O Grupo irá igualmente apostar fortemente na resiliência das infraestruturas, quer em termos físicos quer a nível dos sistemas informáticos, reforçando assim os investimentos em áreas chave, designadamente na energia, na requalificação da rede de transporte Inter-ilhas e na cibersegurança.

Com a conclusão do projeto Ellalink dar-se-á o início a um novo capítulo na era das telecomunicações em Cabo Verde, que passará a ter uma verdadeira redundância a nível da sua ligação internacional e permitirá a CVT tornar-se num provedor de capacidade, designadamente para países da Costa Ocidental Africana, e reposicionar o seu ISP na cadeia de valor das telecomunicações.

A CVT irá implementar um novo Datacenter, com aposta na virtualização e infraestruturas Cloud como elementos potenciadores da inovação e das novas ofertas empresariais, designadamente soluções em Cloud, IoT, Suporte TI/SI e Cyber Segurança.

Um investimento importante despoletado em 2020 foi relativo ao projeto de reposição e modernização dos sistemas de energia na sede, que visa a resiliência das infraestruturas de suporte e continuidade de serviços, que serão implementados durante 2021.

A redução registada deve-se a menor desembolsos relativos ao investimento no cabo EllaLink e na redes móvel, na expansão do 4G, dado que atingiu-se os objetivos de 2020.

| Áreas de investimento (milhares de ECV)          | 2019             | 2020             | Variação (%) |
|--|------------------|------------------|--------------|
| Investimento rede de infra estrutura - CVTelecom | 1.130.413        | 1.027.874        | -9%          |
| Investimento rede de infra estrutura - CVM       | 621.374          | 362.175          | -42%         |
| Investimento rede de infra estrutura - CVMM      | 221.045          | 258.367          | 17%          |
| Outros itens de investimento                     | 456.457          | 269.834          | -41%         |
| <b>Investimento Consolidado</b>                  | <b>2.429.290</b> | <b>1.918.250</b> | <b>-21%</b>  |

Em 2021, tirando partido da convergência, e em linha com o programa de transformação Digital, será lançado o novo portal convergente que irá permitir, nomeadamente, mas não só, a progressiva digitalização das interações com os clientes e maior eficiência operacional. Também serão implementadas grandes transformações na rede core Circuit switch e no ISP.

Todos estes projetos implicam um elevado grau de complexidade, contudo o output será uma empresa mais resiliente e com um conjunto de ativos que permitem o que de melhor a tecnologia tem para oferecer e, consequentemente, uma maior criação de valor para todos os *stakeholders*. **(203-1)**

### 3.3. Gestão de Riscos & Oportunidades

A gestão de riscos, pelo seu papel estratégico, ganha cada vez maior destaque, através da identificação e maximização das oportunidades e minimização das ameaças que devem ser aproveitadas ou evitadas.

É fundamental que os riscos sejam quantificados e qualificados, pelo que, em 2020, foi seguida a mesma metodologia dos anos anteriores, ou seja, a monitorização dos riscos estratégicos, operacionais, financeiros e de conformidade e respectivos níveis associados aos vários processos, introduzindo novas medidas e ajustando as existentes, por forma a mitigar ou eliminar os riscos identificados.

Através de processos específicos de auditorias no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade e das exigências da Norma ISO 9001, igualmente a empresa conta com o engajamento dos donos de processos e de todos os colaboradores para integrarem o princípio da gestão de risco no seu dia a dia, com a identificação, reporte e tomada de medidas e comportamentos de mitigação dos mesmos sempre que necessário.

No ano 2020, a pandemia do novo coronavírus (COVID-19) constituiu um fator de risco crítico para as empresas a nível mundial e Cabo Verde e suas empresas não ficaram imunes aos efeitos da mesma, sendo as áreas de turismo, hotelaria e conexos as mais afetadas. A CVT, em mar/20, antes de ser instituído o estado de emergência no País, estabeleceu e implementou o seu Plano Interno de contingência COVID-19 que, até o momento, tem dado resposta aos desafios que a pandemia tem apresentado.

Os riscos da concorrência e da Regulação igualmente são alvo de atenção redobrada.

No que respeita à regulação, a CVT está sujeita à supervisão da Agência Reguladora Multisectorial da Economia (ARME). Essa regulação e supervisão, bem como as mudanças associadas à mesma, influenciam fortemente a maneira como a Organização opera.

O ano de 2020 foi marcado por um conjunto de intervenções regulatórias que, no entendimento da CVT não foram, em

alguns casos, suficientemente ponderadas quanto à sua adequabilidade e relevância no contexto cabo-verdiano, ao mesmo tempo deixando de parte aspetos fundamentais para a sustentabilidade do sector das telecomunicações, designadamente o papel das OTTs, pirataria nos conteúdos e a promoção de uma rentabilidade adequada dos avultados investimentos.

Assim, temos monitorizado de perto os riscos e as oportunidades que podem resultar de nova regulação, implementando políticas, processos e procedimentos de controle interno que garantam o cumprimento de requisitos legais e regulamentares e que limitem a exposição a novas alterações. A CVT procura ter uma discussão contínua, aberta e transparente com as autoridades reguladoras.

No que concerne à concorrência, o nosso mercado tem registado aumento da concorrência nos diversos serviços, nomeadamente no serviço IPTV, onde, infelizmente, a proliferação da pirataria continuou, e tem aumentado consideravelmente nos últimos anos, conforme evidência o Instituto Nacional de Estatísticas (INE) que apontam para aproximadamente 31% dos agregados familiares terem acesso à televisão por assinatura, em 2019. Essa relação em 2019, evidência claramente que, expurgando o parque dos operadores licenciados, a quantidade do parque ilegal é quase o dobro. Em 2020, a situação agravou-se ainda mais.

Para além do acima referido, os nossos produtos e serviços estão ainda sujeitos a ofertas a menor preço, às melhorias nas tecnologias existentes e à crescente concorrência de novas tecnologias alternativas. O investimento em tecnologia e redes, acompanhando de perto a inovação tecnológica, a monitorização do mercado através de inquéritos e algumas outras iniciativas, são formas de atuar que adotamos para suavizar os riscos indicados.

O ambiente de pandemia vivido ao longo de 2020 demonstrou inequivocamente a importância estratégica das redes e serviços de comunicações, o seu papel essencial na sustentação da economia e da sociedade e no garante da construção de um futuro digital em linha com

as ambiciosas metas de transformação definidas para o país. Registou-se uma profunda alteração de paradigma na comunicação e interação, seja por via do teletrabalho ou da socialização pelos meios digitais, colocando uma forte pressão sobre as empresas da CVT.

A abordagem de risco é realizada pela Direção Financeira relativamente aos riscos financeiros. A abordagem aos riscos ambientais e de segurança é realizada pelos

gabinetes de suporte ao Conselho de Administração (GCA e GPQ) no âmbito dos sistemas de gestão implementados ou em preparação.

A nível das oportunidades, destacamos a aceleração da digitalização no País, derivado do contexto pandémico, potenciando o aumento da procura do serviço de internet fixa e móvel, cada vez mais associado a um bem de primeira necessidade.

## Incêndio 11 de Julho

A Empresa vivenciou, no dia 11 de julho 2020, momentos sem precedência da sua história.

O incêndio que ocorreu na sala de retificadores da CVT, provocou uma instabilidade significativa nas comunicações no País, causando a paralisação de todo o serviço de comunicações eletrónicas. De imediato, a Empresa acionou um conjunto de medidas visando, numa primeira fase, minimizar os impactos na economia do País e, numa segunda fase, repor os serviços com impacto no próprio negócio da empresa, processo concluído com o restabelecimento total dos serviços a 28 julho/20. As causas foram averiguadas, sendo que medidas preventivas foram adotadas e outras estão em curso para mitigar o risco de recorrência.

Assistiu-se um movimento espontâneo de toda a empresa, numa clara demonstração de uma família unida. Equipas de técnicos e não técnicos, afetos às diferentes direções, com apoio dos Serviços de Bombeiros e Forças Armadas uniram-se fortemente com foco na estabilização da situação e reposição dos serviços.

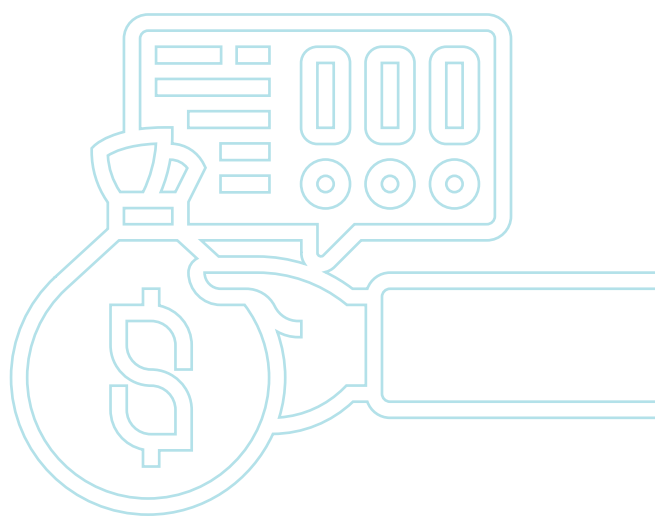
## RAF - Revenue Assurance and Fraud

Em 2020 os propósitos da equipa mantiveram-se, ou seja, a melhoria da monitorização através de rotinas de controlo que permitem os benefícios da redução significativa do tempo de identificação de fraudes, redução da perda de receitas e entrega de processos ao Estado. A nível dos processos financeiros, todas as declarações desde 2014 até à data foram entregues dentro do prazo, onde a CVT não obteve qualquer custo com coimas.

O ano ficou marcado pela massificação da *Wangiri fraude\**, que proactivamente vêm sendo atenuado e pela mudança da área Revenue Assurance para o Gabinete Planeamento, Qualidade (GPQ), no último trimestre do ano, o que irá permitir, doravante, uma visão transversal a toda a CVT a nível da gestão do risco e da perda de receita. **(102-30)**

Em tempo recorde, começou-se a restabelecer as comunicações e serviços, dando prioridade, no dia 12/07 de manhã, a ligação de Circuito e Internet da operadora concorrente, porque logo no primeiro momento foi entendido que a concorrência poderia assegurar as comunicações internacionais, e o restabelecimento da rede corporativa. Na tarde desse mesmo dia, repôs-se a internet fixa da CVMultimédia, os circuitos empresariais, os serviços de dados 4G (internet móvel) e a plataforma de serviço "Siebel".

Nos dois dias seguintes procedeu-se com a reposição do serviço do NOSI (Núcleo Operacional para Sociedade de Informação) e o serviço de voz fixa nacional, o serviço de Zap TV e o serviço de voip voz fixa. No dia 28 de julho foi comunicado a reposição total dos serviços de comunicação: Voz (Móvel, Fixo e VOIP), Internet (Móvel e Fixo) e ZAP TV.



\* Trata-se de uma fraude em que a pessoa recebe uma ou mais chamadas internacionais de números desconhecidos, que na maioria das vezes nem dá tempo para atender. É provável que o destinatário menos atento ligue de volta, momento no qual é atendido por linhas premium de valor acrescentado, descontado diretamente do saldo do seu telemóvel



## 3.4. Presença no mercado

### CVTelecom - Serviços fixos



Cartões Pré-pago da rede fixa, no mercado desde 2011. Um tarifário especial para chamadas internacionais. Blá Blá Blá é a versão promocional do Telefácil tradicional.



Di Casa é o plano tarifário pós-pago para segmento residencial mais económico da Rede Fixa, com chamadas grátis\* dentro da rede e tarifas especiais para chamadas internacionais. Está no mercado desde 2013.

### CVTelecom - Serviços móveis



Marca da CVMóvel destinada exclusivamente ao segmento jovem, dos 12 aos 30 anos. Tem o conceito de grupo alargado a todos os clientes pertencentes a este tarifário. É o tarifário com maior número de clientes da CVMóvel.

A demanda pelo consumo de dados aumentou com o novo contexto da pandemia, o que consequentemente refletiu num aumento nas recargas. Verificamos aumento no consumo dos pacotes que incluem serviços de dados em +5%.

O crescimento de consumo de Internet continuou com sua tendência após o lançamento do 4G e, com o contexto

atual, o volume de dados atingiu 13 milhões GB em 2020, aumento de 31,5% face a 2019.

Ganho de competitividade da CV Móvel em 2020. Registrou-se uma maior dinâmica comercial através de campanhas na rede e nos clientes, dinâmicas específicas por regiões, com ações nas diversas localidades.

### CVTelecom - Serviços multimédia



O serviço TV foi lançado inicialmente em 2006. Marca da CVMultimédia destinada a comercialização em bundle, 2P e 3P lançada em 2014.

2020 foi um ano atípico, marcado pela pandemia que obrigou ao confinamento e em consequência as famílias passaram a estar mais tempo em casa, valorizando por isso, o serviço da rede fixa, com forte impacto na procura, nomeadamente da internet. Do mesmo modo, o estado de emergência, decretado pela 1ª vez no país, obrigou a que

a empresa funcionasse em regime de serviços mínimos, fazendo com que houvesse uma redução considerável na sua capacidade de resposta para intervenções (adesões, migrações, avarias...) na casa dos clientes.

Essa situação, à par da rutura de stock e de materiais para instalação ocorridas no terceiro trimestre, bem como as intensas chuvas que assolaram o país, acabaram por ter

um forte impacto na prestação do serviço, com reflexos na satisfação dos clientes e nos indicadores de desempenho do negócio.

## Campanhas & Iniciativas Realizadas

Novo canal desportivo na grelha da ZAP  
WORLD FOOTBALL



Campanha de incentivo à fatura eletrónica e utilização de canais alternativos de pagamento

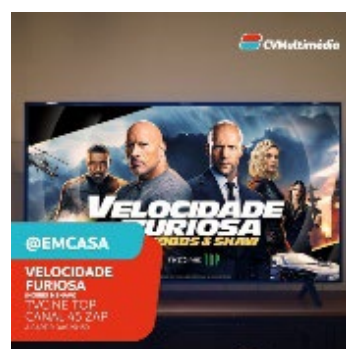
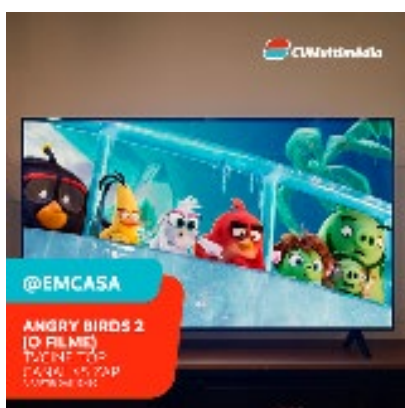
Incentivo à adesão online via site da CVMultimédia



Post para informar que o canal TVSeries seria descontinuado



Abertura de todos os Canais de TV Durante o Estado de Emergência



Post para Divulgar os Canais TVCine.

Em 2020 as campanhas de maior impacto nas três empresas são as que seguem:



Em 2020 devido à situação do COVID-19, a linha verde ganhou outro dinamismo.



As marcas que foram mais relevantes



Divulgação do novo canal desportivo na grelha da ZAPWORLD FOOTBALL



Post para informar que o canal TVSeries seria descontinuado



Post de comemoração da marca dos 200 mil clientes na Internet fixa



Post de apoio à Seleção Nacional de Basket nos Jogos de qualificação para Afrobasket 21



Participação na Feira da ARME "Consumo Sustentável"

(202-2)

## Localização das nossas lojas

A CVT está em praticamente todos os concelhos do País, com as suas lojas **(27)** e quiosques **(3)**, num total de 30 representações.



## 3.5. Satisfação do Cliente/ Sistema Gestão da Qualidade (SGQ)

A abordagem da CVT junto aos seus Clientes tem-se pautado pela busca permanente em proporcionar uma boa experiência no acesso e utilização do portfólio de produtos e serviços da empresa, sempre numa ótica de agregar valor aos mesmos e aumentar a sua satisfação.

O contexto em que vivemos é de grandes desafios, pois o avanço das tecnologias e a rapidez e fluidez da comunicação, trouxeram consigo alterações no comportamento dos Clientes que, mais do que adquirir um produto e serviço de qualidade e a bom preço, esperam ser agradavelmente surpreendidos.

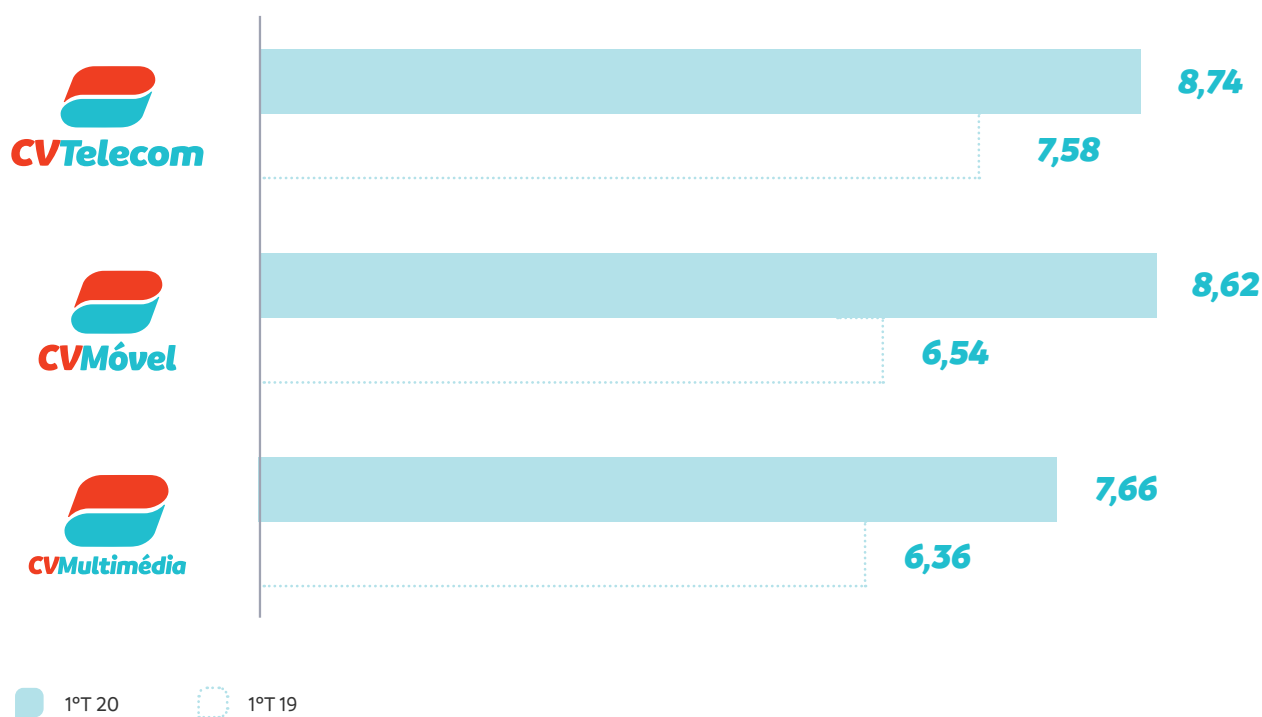
A avaliação periódica da satisfação do cliente assume, assim, um papel de relevância para a materialização da sua estratégia de conhecer bem os seus Clientes

e ter um diferencial competitivo, por forma a garantir a fidelização dos mesmos, através do aprimoramento da qualidade na prestação de serviços e superação das suas expectativas.

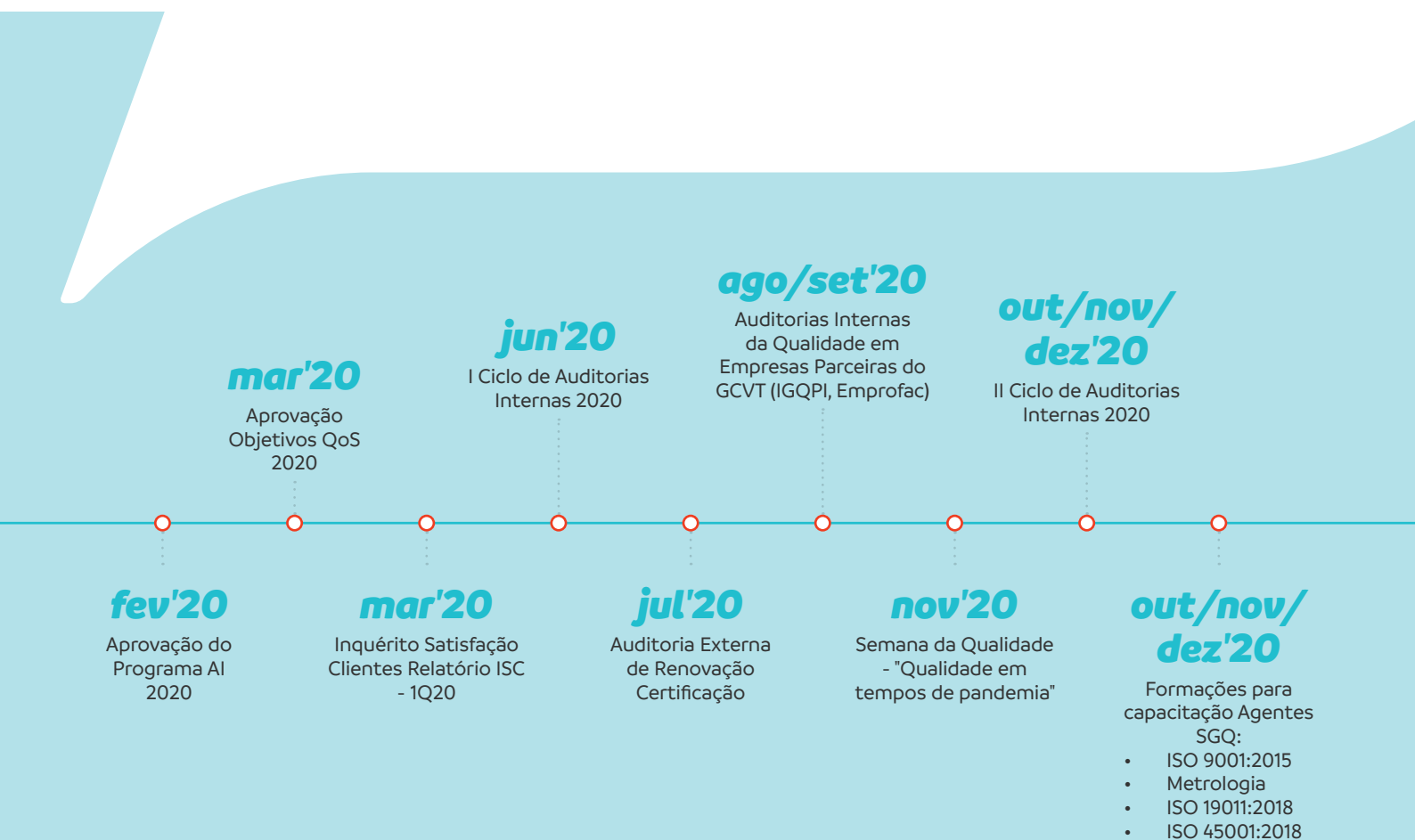
Os resultados globais da avaliação de satisfação, em 2020, atingiram um Índice de Satisfação de 8,34 numa escala de 0 a 10, superior ao ano anterior. Este índice, tem apresentado uma evolução positiva consistente nos últimos 3 anos (6,08-2018; 7,07-2019), o que espelha a atenção e o trabalho desenvolvido pela empresa e o seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), numa busca de melhoria constante na interação com os clientes e no desempenho dos processos associados.



## ■ Grau de Satisfação Médio com os Operadores



(102-21)



## Auditoria Externa

O ano de 2020 foi o ano de Renovação da Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), pela norma NP EN ISO 9001:2015, tendo a Entidade Certificadora-APCER, considerado o Sistema de Gestão da Qualidade em conformidade com os requisitos da norma de referência.

Assim, ficou demonstrado que a CVT continua a fortalecer o compromisso com os seus Clientes e Parceiros,

## Auditorias Internas

As auditorias internas da qualidade permitem validar a eficiência dos processos e procedimentos adotados, verificar a sua conformidade com o estabelecido pela Empresa e identificar a necessidade de desencadear ações corretivas e de melhoria.

Em 2020, foram realizadas 8 auditorias, distribuídas em dois ciclos semestrais. O primeiro ciclo coincidiu com a suspensão das viagens inter-ilhas, em consequência da pandemia COVID-19, pelo que as auditorias foram realizadas de forma remota. No segundo ciclo, com o alívio relativo das restrições derivadas da pandemia, as auditorias já foram presenciais.

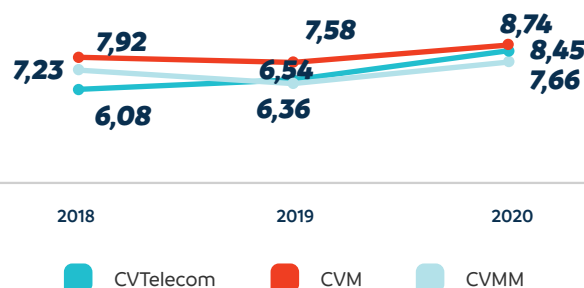
Durante o período em análise, foram abertas e tratadas, em sede do Sistema de Gestão da Qualidade, 76 constatações decorrentes das auditorias realizadas, sendo 16 resultantes da auditoria externa e 60 das auditorias internas. De referir que as 11 Não Conformidades identificadas representaram 14% do total das constatações, sendo as restantes constatações distribuídas entre áreas sensíveis 25% (19) e oportunidades de melhoria 61% (46).

acrescentando valor ao serviço prestado, sempre com o foco na satisfação das necessidades e expectativas do universo dos seus *Stakeholders*.

De referir que, dado ao contexto de pandemia COVID-19, a auditoria foi realizada de forma remota, o que constituiu um desafio e uma experiência bem-sucedida para todos, inseridos num ecossistema cada vez mais digitalizado.

### ■ Evolução Índice de Satisfação Global

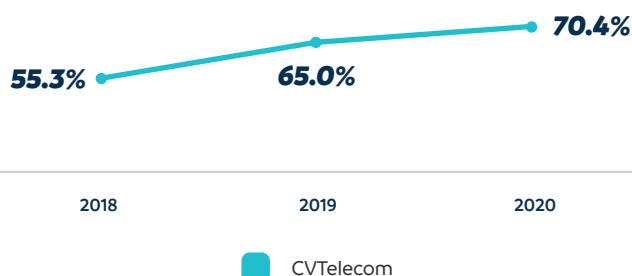
Fonte: Estudos Mercado Pitagórica



A CVM fez um percurso histórico, conseguindo recuperar a liderança do setor no que diz respeito à Satisfação.

### ■ Evolução dos Atributos da marca CVT - Score agregado

Fonte: Estudos Mercado Pitagórica



A CVT conseguiu inverter a tendência de quebra acentuada e reposicionar-se como líder natural do Mercado.



## 3.6. Compras

A procura pela normalização e otimização dos Processos de Compra continuam na agenda da CVT.

O processo de relacionamento com fornecedores da CVT paulatinamente vai se identificando com as boas práticas de comunicação do desempenho do fornecedor e o comprometimento da sua força de trabalho, de acordo com os valores e princípios desta, incluindo temas como responsabilidade socioambiental, saúde e segurança, direitos humanos e combate à corrupção.

Em 2020 foram fechados os principais processos de compras previstos no plano, registando-se melhorias de comunicação entre as áreas requisitantes e a área de compras, proporcionando maior fluidez e diminuição de dias dos processos.

A quantidade de processos adjudicados, na CVT, em 2020 foi 6% superior a 2019. Trabalhou-se processos de elevada complexidade, no âmbito de grandes projectos da empresa.

Introduziu-se melhorias no processo de validação de faturas (validação eletrónica).

Relativamente ao indicador ganho negocial, registou-se, em 2020, um ganho quatro vezes superior se comparado ao ano de 2019. Contudo, para as compras internacionais, registamos o agravamento dos indicadores i) N° dia dias,

em quase todas as fases do processo, nomeadamente em esclarecimentos e avaliação técnicas, em negociação e prazos de entrega e ii) Condições de pagamento/conceção de créditos.

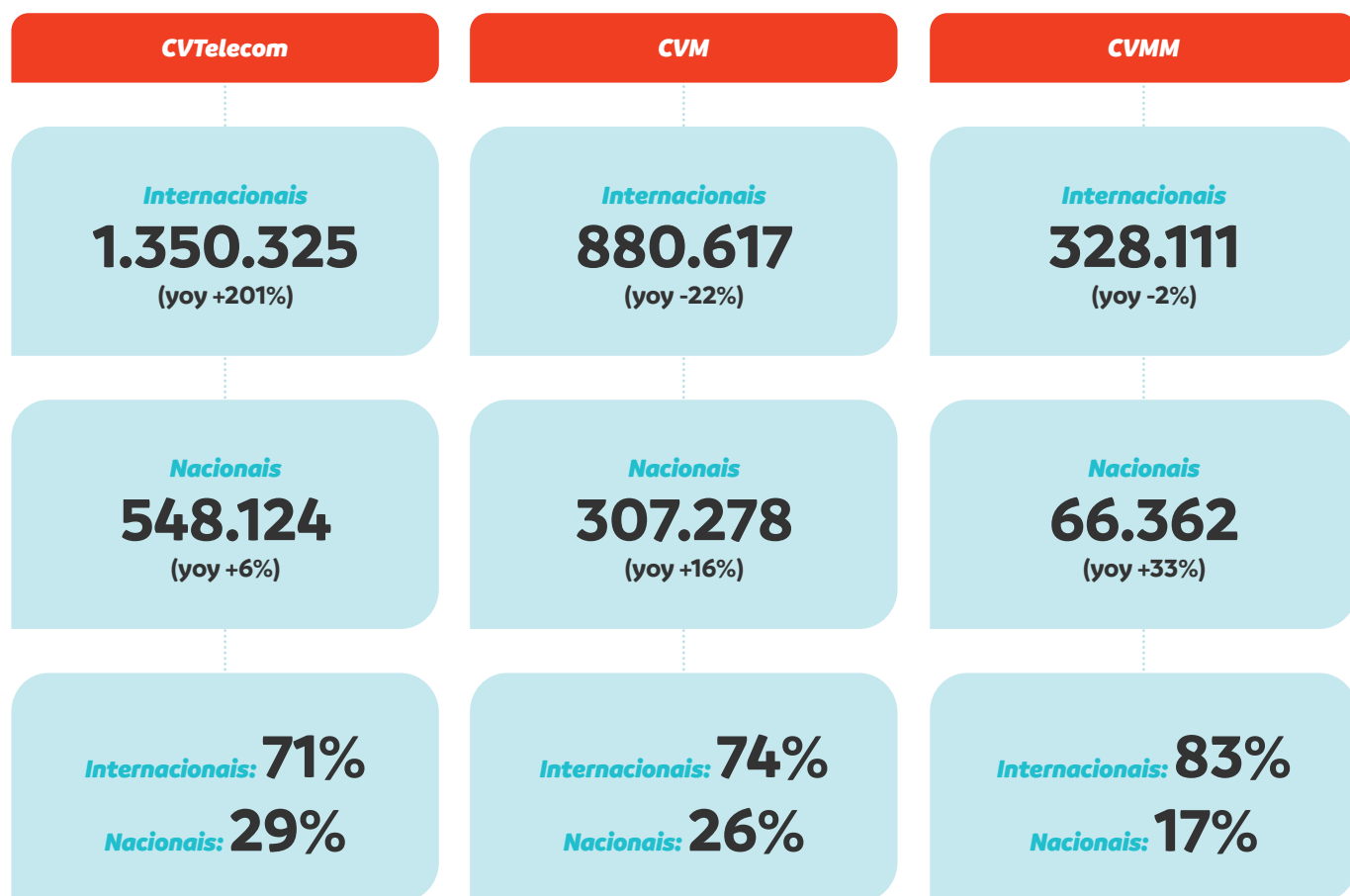
Esses agravamentos devem-se, sobretudo, à situação pandémica vivida no país e no mundo.

A nível das compras nacionais registaram-se melhorias na comunicação entre os requisitantes e a área de compras, resultando numa maior fluidez dos processos e diminuição da duração do processo, da data da recepção do pedido de compra à data de adjudicação. Outrossim, os acordos quadros trouxeram diminuição de tempo e de custo nos processos de construção civil.

A nível da equipa de compras foram ministradas acções de formação importantes, com impacto no desempenho da mesma, nomeadamente, técnico de Compras e Procurement (presencial), Gestão de Compras, Gestão e Avaliação de Fornecedores e Aplicação de Incoterms 2020 (à distância).

O volume de compras consolidado das 3 empresas teve uma redução de 33.3% em relação ao ano anterior, com a CVM a representar a maior fatia dessa redução. *(Ver evolução na tabela 9 nos anexos).*





**Nota:** Valores em milhões de ECV

Valores de 2018 referente à CVMM corrigidos **(102-48)**

**(204-1)**

Nos procedimentos negociais com os fornecedores, procuramos estabelecer e garantir um elevado nível de compromisso e transparência suportado por procedimentos que incluem:

- Promoção de Celebração de Acordo Quadro, que garantem a estabilidade e a melhoria contínua;
- Definição das regras de fornecimento e especificações técnicas e temporais, através de cadernos de encargos sujeitos a concurso;
- Previsibilidade das encomendas e estabilidade nas relações;
- Nos processos de negociação, inclusão de um número de fornecedores adequado de forma a chegar-se à fase final de negociação com pelo menos dois fornecedores com propostas válidas.

Uma das Práticas e Iniciativas instituídas na CVT é o fórum de fornecedores. Infelizmente há 2 anos não conseguimos a sua realização.

A novidade de 2020 é a introdução de compras eletrónica internacionais. Registamos dois processos de compras.





## Avaliação de fornecedores

A gestão de fornecedores não está somente na escolha de um parceiro e em fazer pedidos de materiais, é preciso manter um bom relacionamento com eles. Assim, a CVT, no âmbito do seu Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), faz a monitorização e avaliação anual do desempenho dos seus fornecedores.

Os fornecedores são *Stakeholders* estratégicos, pois influenciam diretamente a qualidade de entrega dos produtos e serviços e a competitividade da empresa.

Para atender aos requisitos da norma NP EN ISO 9001 e sendo o fornecedor um parceiro fundamental para o negócio, é feita a avaliação anual do desempenho dos fornecedores, de modo a garantir a melhoria contínua dos Produtos e Serviços.

A seleção, avaliação e qualificação de fornecedores torna-se um dos principais aspetos na construção da estratégia de negócio, pois tem um impacto significativo na qualidade do produto final e é vital para a boa performance da organização.

A avaliação dos fornecedores tem sido feita, na CVT, com base nos seguintes critérios:

- Acessibilidade e flexibilidade;
- Nível de conformidade, desempenho técnico e operacional;

- Cumprimento de prazos, cumprimento das condições de pagamento, tempo de entrega, tempo de resposta e tempo de resolução;
- Qualidade dos materiais, produtos e serviços;
- Cumprimento das normas de higiene e segurança/segurança das informações;
- Cumprimento das condições contratuais;
- Serviço pós-venda.

Em 2020, o processo de avaliação contemplou um total de 114 fornecedores (70 nacionais e 44 internacionais), com os quais se trabalhou durante o ano, e, seguiu critérios de relevância para o negócio, volume de faturação e frequência das aquisições.

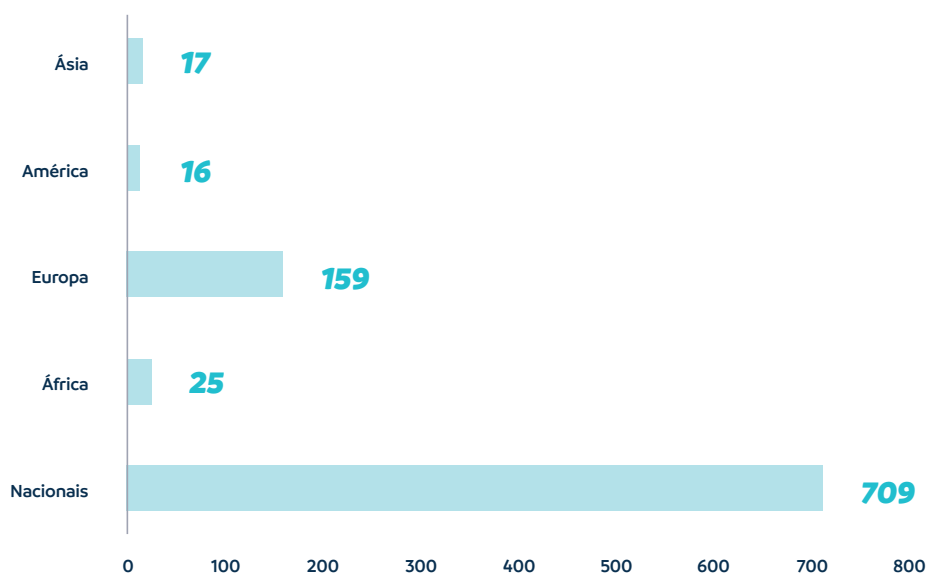
Os resultados da avaliação 2020 foram bastante satisfatórios, tendo ficado classificados entre os níveis muito bom e bom, 96% dos fornecedores nacionais e 89% dos fornecedores internacionais, respectivamente.

Com o objectivo de melhorar a comunicação com os nossos fornecedores e promover a melhoria da sua prestação, foram comunicados os resultados da avaliação 2020 aos fornecedores com pontuação até 80%, num total de 70 fornecedores, sendo 46 fornecedores nacionais e 24 fornecedores internacionais.

## Distribuição de fornecedores selecionado por região

À semelhança do ano passado, de modo a poder ter uma visão mais clara a nível de compras internacionais, na análise de fornecedores por região, optou-se por separar a lista dos fornecedores nacionais dos de África. Assim, feita a separação temos 709 fornecedores nacionais e 217 internacionais ficando apenas 25 fornecedores em África.

Portanto, quanto ao peso de fornecedores por região temos: Nacional 77%, Europa 17%, Ásia 2%, África 3%, e América 2%. Relativamente a região África, registou-se um aumento no número de fornecedores, redução na Europa e Ásia e manutenção na América.





## 4. DIMENSÃO AMBIENTAL



**Ambiente**



**Eficiência  
Energética**



**Emissões  
CO2**



**Biodiversidade  
Alterações  
climáticas**



**Materias  
Resíduos**

### 4.1. Gestão ambiental

A CVT, conhecedora da sua responsabilidade Social, procura atuar com base na busca pela preservação do meio ambiente e o alcance da sustentabilidade.

Os efeitos adversos das mudanças climáticas são sentidos pela maioria da população mundial. Como forma de dar o seu contributo, a organização procura diminuir o impacto ambiental das suas atividades e tenta conciliar um crescimento rentável que seja sustentável e responsável do ponto de vista social e ambiental.

Com esta visão, a empresa tem vindo a implementar algumas iniciativas ambientais, aplicando-as na sua esfera de atuação com os clientes, os colaboradores, a sociedade e outras partes interessadas, tais como:

- Gestão de resíduos sólidos (diminuição do consumo de plásticos);
- Aposta na Logística Inversa (recuperação de equipamentos);

- Consumo consciente de energia, água e combustível;
- Respeito à legislação ambiental na implementação e gestão de projetos que envolvem os recursos naturais;
- Parcerias com projetos educacionais para consciencializar o público em geral sobre a importância da preservação do meio ambiente.

A procura da redução de consumos e emissões e a gestão eficiente dos resíduos têm sido os temas mais destacados na CVT. Uma forma de minimizar o impacto ambiental das nossas atividades, produtos e serviços é através de ações de ações de manutenção preventiva das infraestruturas de rede, substituição de equipamentos por outros mais eficientes e através da reutilização de equipamentos.

De forma mais detalhada encontram-se descritos, nas secções abaixo, a gestão e o desempenho ambiental relativo aos temas do consumo de materiais, energia, água, biodiversidade, emissões CO2 e resíduos.

## Matérias Primas

Em comparação com os dados registados no ano 2019, o consumo de matérias primas tem vindo a diminuir (-41%).

De referir que até 2019 a informação foi trabalhada com base na compra de materiais, mas em 2020 decidiu-se que seria mais realista relatar a informação com base no consumo.

A diminuição de alguns consumíveis ocorreu devido ao período de estado de emergência no país devido ao COVID-19, mas de referir que este resultado tem muito a ver com a adoção de práticas internas mais sustentáveis.

**(301-1)** (Ver evolução na tabela 10 nos anexos)

## Resíduos

Em matéria de resíduos, o ano de 2020 foi marcado por uma grande diminuição de produção de resíduos. Reflexo do trabalho efetuado no ano anterior (2019), que levou à doação de uma quantidade considerável de material informático obsoleto que se encontrava armazenado na empresa, zerando a quantidade em stock. Por outro lado, não se realizaram grandes substituições de equipamentos informáticos. O que mostra o esforço realizado pela empresa na redução da produção desses mesmos resíduos.

A variação média geral dos resíduos mostra uma diminuição, que está relacionada com a quantidade de postes quebrados/danificados, que passou de 12 toneladas para 1.

**(306-2)** (Ver evolução na tabela 15 nos anexos)

|                                      | Tipo                    | 2019        | 2020        | Δ % 20/19   |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------|-------------|
| RESÍDUOS                             | (Perigoso/Não perigoso) | Qtd. (ton)  | Qtd. (ton)  |             |
| Óleos usados                         | Perigoso                | 1           | 0,8         | -20%        |
| Cabos de cobre                       | Não Perigoso            | 15          | 8           | -47%        |
| Peças de ar condicionado             | Não Perigoso            | 0,4         | 0,2         | -50%        |
| Computadores usados                  | Não Perigoso            | 0           | 0,1         | 0%          |
| Bobines de madeira                   | Não Perigoso            | 0           | 0,2         | 0%          |
| Ferro e Vidro de Cabines Telefónicas | Não Perigoso            | 0           | 0           | 0%          |
| Mobiliário                           | Não Perigoso            | 0,1         | 0,1         | 0%          |
| Postes quebrados/ degradados         | Não Perigoso            | 12          | 1           | -92%        |
| <b>Total</b>                         |                         | <b>28,5</b> | <b>10,4</b> | <b>-64%</b> |

No que respeita ao processo de venda de equipamentos obsoletos, foi feita a separação física de restos de cabos de cobre e equipamentos que podem ser vendidos e contactos com eventuais compradores.



## Recuperados em relação aos produtos vendidos

A CVT continua a investir no processo de recuperação e reutilização de equipamentos, não só para preservar o meio ambiente, mas também para reduzir os custos e produção de resíduos.

Nos últimos anos, os resultados referentes à recuperação de equipamentos do serviço fixo em relação aos vendidos mantiveram-se, devido ao facto de estes aparelhos terem uma estrutura muito resistente e duradoura. Logo, quando há casos de avaria o aparelho vai para stock de abate, pois já não está em condições de reparação e reutilização.

Quanto aos telemóveis, a empresa vendeu 26.081 aparelhos em 2020 (-15% que no ano anterior) e recuperou apenas 3 (-63% que em 2019).

Em relação aos equipamentos do serviço multimédia, os aparelhos em regime de aluguer que são devolvidos pelos clientes, por cancelamento ou migração para outros serviços, são avaliados e reutilizados. Em 2020, foram reconicionados 180% dos equipamentos. Este aumento deve-se a uma forte aposta de recolha de equipamentos, processo de logística criado para ultrapassar a suspensão de viagens estabelecida pelos governos para impedir a propagação da COVID-19.

**(301-3)**

Na tabela abaixo encontram-se os dados de forma resumida:

| Descrição                         | Equipamentos recuperados 2019 | Equipamentos recuperados 2020 |
|-----------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Routers TG784nV3                  | 667                           | 1.555                         |
| Routers TG789VACV2                | 809                           | 3.375                         |
| Set Top Box Albis Scenagate 8073  | 725                           | 1.433                         |
| Set Top box-Albis Scene Gate 8000 | 235                           | 318                           |
| <b>Total ano</b>                  | <b>2.436</b>                  | <b>6.681</b>                  |

Em 2020, foram recuperados 2,74 vezes mais equipamentos do que em 2019. Esse aumento exponencial deveu-se a um maior empenho na recolha de equipamentos advenientes dos vários processos (cancelamentos pelo cliente, avarias ocorridas) e à rutura de materiais novos dada à situação vivida no país.

A Quantidade de equipamentos recuperados corresponde a cerca de 90% dos equipamentos pela logística inversa.

Está em curso a normalização do processo de equipamentos da CVMM, a nível nacional.

No primeiro trimestre do ano registou-se uma formação sobre Procedimento atualizado de logística inversa, a nível nacional.

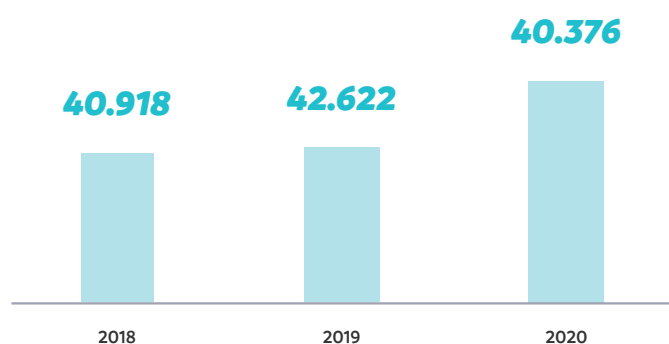
## 4.2. Nossos consumos e Emissões

### 4.2.1. Energia

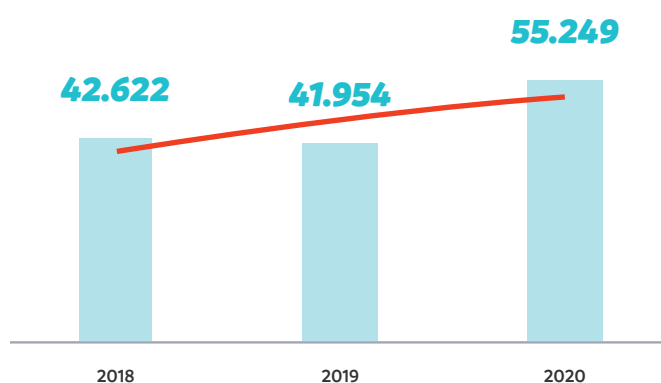
O consumo de energia da CVT deve-se essencialmente a equipamentos técnicos da rede, sendo que está comprometida em reduzir a sua pegada de carbono e em oferecer soluções para reduzir as emissões dos seus clientes. Para isso é importante a otimização do consumo de energia das suas infraestruturas.

Registou-se, em 2020, a diminuição do consumo de combustíveis em 15% e do consumo de eletricidade aumentou 43%. O aumento do consumo de energia deveu-se à instalação de novos equipamentos CVT, CVM e CVMM.

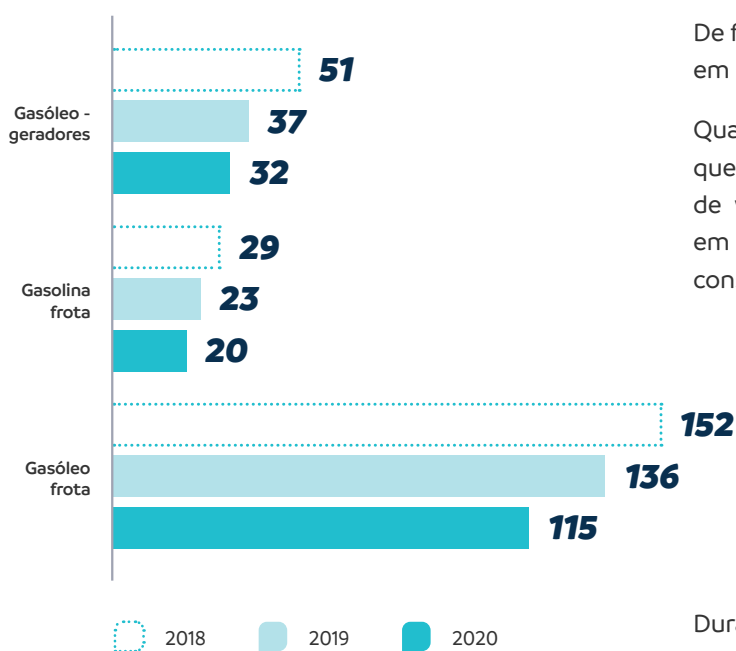
#### ■ Consumo Electricidade (GJ)



#### ■ Consumo total de energia CVT



#### ■ Consumo Combustíveis - (ton)



De forma geral, o consumo total de energia da CVT (em GJ), em relação ao ano anterior aumentou de 11,8%.

Quanto ao consumo de combustível podemos dizer que as viaturas Renault Dokker, introduzidas no parque de viaturas utilizadas pelas equipas de *Field operation*, em finais de 2019, estão a contribuir para a redução do consumo de combustível.

Houve também uma diminuição de consumo de combustível nas viaturas operacionais, em todas as Direções e Coordenações, resultado de menor circulação de viaturas operacionais durante o estado de emergência e maior controlo/ZAPFrota.

Durante o período do estado de emergência houve menor circulação de colaboradores, consequentemente menor utilização de luz elétrica (para iluminação de salas, uso de equipamentos e de ar condicionado), o que contribuiu para uma diminuição ligeira do consumo de eletricidade.

## Produção de energia renovável

Apesar da entrada em funcionamento da nova estação de Santana (com uma produção de 5959 Kwh em 2020), os dados registados da energia renovável produzida em 2020, indicam valores na mesma linha do ano anterior.

Os dados recolhidos relativamente à produção de energia renovável na Praia mostram uma diminuição de 15% até 31/12. Isto deve-se ao facto dos equipamentos de controle terem ficado danificados no incêndio ocorrido em Julho de 2020, e a empresa, depois deste incidente, não ter podido registar a produção destes painéis (tabela 12 dos anexos).

Em 2020, não efetuamos instalação de novos painéis solares. Durante o ano a nossa atuação foi de carácter corretivo, nomeadamente, a substituição de painéis antigos, com baixo rendimento e substituição de estrutura suporte de painéis solares degradados.

(302-1)

## Gestão de frota

A gestão da frota é indispensável para garantir a dinâmica da empresa. Com a introdução do ZAP Frotas, em 2019, informações importantes sobre a qualidade de condução dos colaboradores, rotas seguidas, estado dos veículos e consumo de combustível que ajudam a tomar decisões mais acertadas, prevenir acidentes, economizar e diminuir o impacto ambiental.

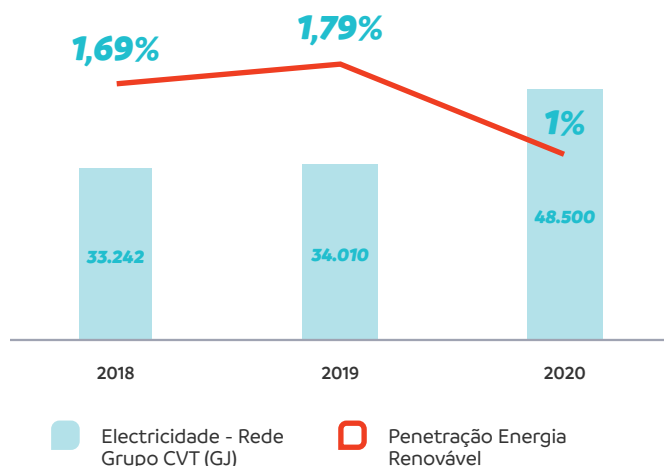
Para a realização das suas tarefas no terreno, tais como instalação de serviços, resolução de avarias, operações de manutenção, desenvolvimento de projetos, visita a clientes, compras, entre outras, os colaboradores da CVT contam com a frota da empresa.

A CVT contou com **142** viaturas na sua frota em 2020, menos 6 (seis) que o ano anterior, sendo 22 de função, e 120 Operacionais, das quais 117 com motores a gasóleo e 25 a gasolina.

Das 142 viaturas, 84% são operacionais e 24% têm idade compreendida entre 10 e 18 anos.

Em 2020 foram feitas duas novas aquisições: realizou-se a substituição de 1 (uma) viatura de função, e adquirida 1 Moto para DVRSS/CVM.

### ■ Taxa penetração Energia renovável



Devido a erros verificados no sistema de controlo de viaturas, Zap Frotas, ficamos sem registo dos dados referente a quilómetros percorridos de algumas viaturas, o que não permitiu fazer a recolha de importantes parâmetros relacionados com a gestão de impactos ambientais e sustentabilidade, como o cálculo das emissões de carbono liberadas para a atmosfera, pelas viaturas, que tinha sido possível no relatório anterior.

Graças ao controlo de frotas, os sinistros comunicados diminuíram de 33 em 2019 para 24 em 2020. Dos 24 sinistros, 68% foram por culpa de terceiros e 32% foram por culpa nossa (maior parte por ausência de condução defensiva).

O custo de manutenção corretiva da frota incide, principalmente, na substituição de peças.

No âmbito de Gestão da Frota, a prioridade foi adaptar os processos e procedimentos à nova conjuntura. Registamos impactos no OPEX, nomeadamente, a diminuição do consumo de combustível e a manutenção face ao planeado.

(302-1)

## Consumo fora da organização

O relato deste indicador tem sido apresentado pela empresa de uma forma processual, que se vai afinando ao longo de cada experiência. Há uma preocupação da empresa em envolver-se, gradualmente, com o tema, perseguindo a robustez necessária dos dados.

O consumo de energia fora da organização (consumos associados ao **âmbito 3**) registou uma diminuição de 4%

em relação a 2019, tendo em conta o ano vivido. Devido à situação pandémica vivida durante o ano, só no item viagens o consumo reduziu-se 95%.

(302-2) (ver Tabela 13, nos anexos)

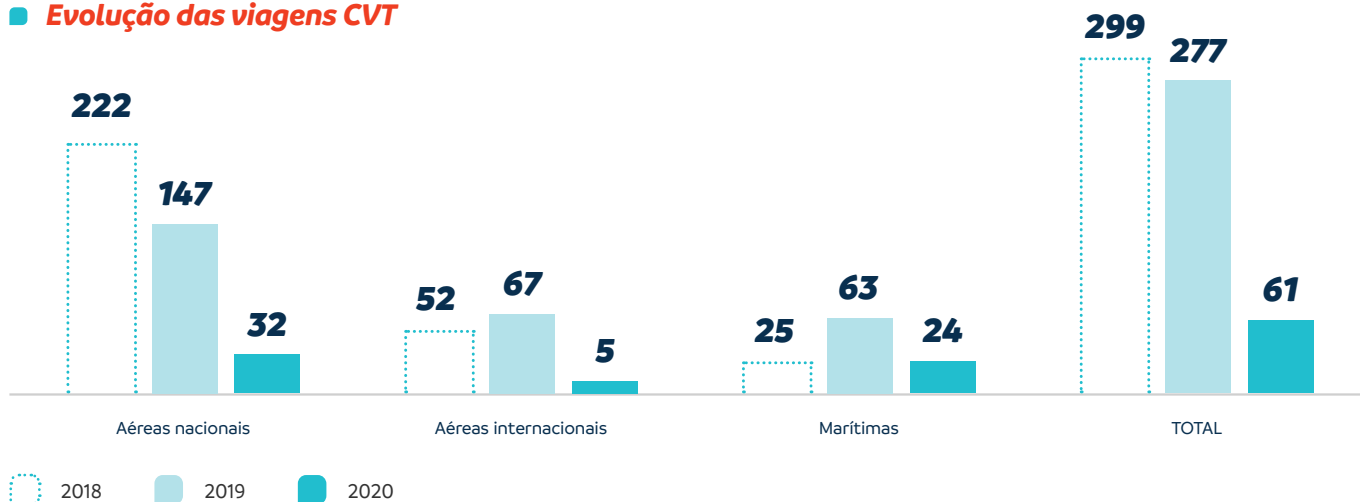
### Deslocações



Houve uma diminuição no número de viagens internacionais e nacionais, devido aos sucessivos estados de emergências decretados pelos governos, para o combate e a prevenção da pandemia COVID-19. Isto provocou a suspensão de voos, levando a empresa, à semelhança do que aconteceu em todo o mundo, a criar medidas de prevenção tais como o teletrabalho.

A redução das viagens aéreas e marítimas, também se refletiu na diminuição das emissões geradas, como apresenta o gráfico abaixo.

### ■ Evolução das viagens CVT





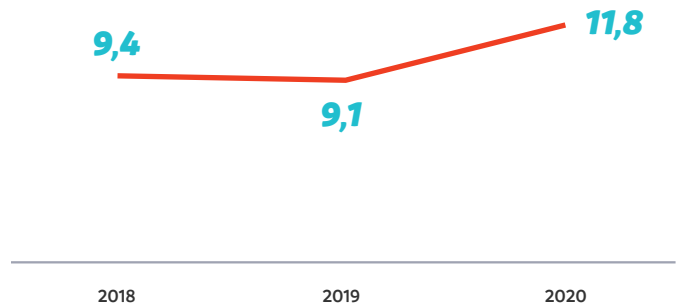
## Intensidade energética

A taxa de intensidade energética da organização ajuda a contextualizar a eficiência da mesma, sendo que, quanto menor for a taxa, maior será a eficiência, pois, gasta-se menos para produzir mais.

Em 2020, verificamos um aumento de 2,7% em relação à intensidade energética do ano anterior. Este aumento deveu-se ao aumento do consumo de eletricidade em 32%, apesar de ter havido uma diminuição de 15% no consumo de combustíveis para a frota e os geradores. Considerando que o volume de vendas tenha aumentado ligeiramente (2%), estes valores mostram a necessidade de melhorias na eficiência da CVT.

(302-3)

### Consumo total de energia CVT / Volume de vendas ECV



## Medidas de redução do impacto ambiental implementadas em 2020

Com o propósito de contribuir para a preservação do meio ambiente, e ao mesmo tempo reduzir os custos, a CVT tem vindo a apostar cada vez mais na reciclagem e reutilização de equipamentos.

Conforme descrito anteriormente, a empresa investe no processo de avaliação, recuperação e reutilização de equipamentos devolvidos pelos clientes.

Aposta na aquisição de embalagens recicladas e reutilizáveis, com vista a melhorar a sustentabilidade do ciclo de vida dos produtos.

Ao mesmo tempo promove a adoção da faturação eletrónica, contribuindo para o aumento da desmaterialização do dia-a-dia de seus clientes.

Em 2020, não foi instalado nenhum site em áreas protegidas nem feito nenhuma partilha com outros operadores.

Foram concluídos a instalação de mastros em 4 prédios. Estes mastros têm a capacidade de captar o sinal da rede móvel de sites próximos, de forma remota, evitando novas instalações de estruturas e equipamentos. Consequentemente, o impacto no meio ambiente é menor, diminuindo, consideravelmente, o impacto visual.

Foi instalado um novo grupo gerador rural, em Monte Pico Lopes, que por ser um gerador novo libera menor quantidade de poluentes.

A CVT deu continuidade à substituição de aparelhos de ar condicionados convencionais (on/off) por aparelhos inverter classe energética A++, menos eficientes para mais eficientes. Em 2020 foram substituídos 6 (seis) aparelhos on/off por unidades smart inverter, reduzindo em cerca de 60% o consumo por unidade.

A nível de centrais, houve a substituição de 5 (cinco) aparelhos nos DLU da ilha de Santiago, Achadinha (1), loja do Plateau (2), e na ilha do Maio na estação do Porto Inglês (2).

A nível de lâmpadas, fez-se a manutenção dos pontos de iluminação Led existentes, sem adicionar novas unidades em novos espaços.

Quanto aos equipamentos, foram instalados na sala de equipamentos na Varzea, sede da empresa, 10 rectificadores de alta eficiência (97%). Com alto rendimento em relação ao que consomem (menos perda de energia no trabalho que executa).

(302-4)

## 4.2.2. Água

No que se refere ao consumo geral de água, nota-se uma diminuição em relação ao ano anterior (28%). Entretanto, há destaques importantes a assinalar:

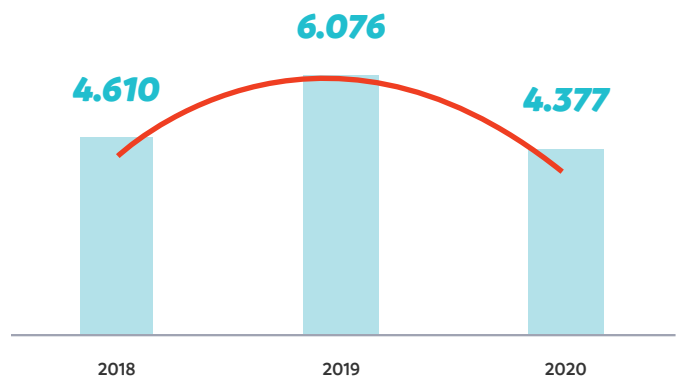
1. Em relação ao consumo de água da rede pública de abastecimento, houve uma diminuição de 31%;
2. Quanto ao consumo de água engarrafada, houve um aumento de 19% em relação ao ano anterior, principalmente devido ao aumento do consumo verificado aquando do incêndio ocorrido em julho de 2020;
3. Apesar de se ter registado uma diminuição do consumo devido à pandemia (diminuição de reuniões, de formações presenciais e adoção ao teletrabalho), com o regresso ao trabalho presencial, o aumento que se verificou foi superior ao verificado no período anterior aos estados de emergência e calamidade.

Os dados relativos ao consumo de água comprada a empresas privadas não vinham sendo registados nos anos anteriores, contudo, em 2020 iniciou-se um processo de controlo a nível nacional. De referir que neste segmento houve um consumo de 152 (m<sup>3</sup>).

O consumo de água da CVT é pouco significativo em termos de volume e é, maioritariamente, proveniente da rede pública, pelo que o impacto causado nos recursos hídricos é mínimo.

(303-1, 303-2, 303-5)

### ■ Consumo de água (m<sup>3</sup>)



Nota: Dados 2019 corrigidos. (102-48) (303-1, 303-2, 303-5)

## 4.2.3. Biodiversidade

O conhecimento relativo aos impactos ambientais advindos da utilização massiva das TIC's e as consequências do crescimento dos diferentes equipamentos – em número e tipo – e a forma como são utilizados, ainda se encontra num estado algo incipiente e muitos dos seus aspetos ainda não são bem compreendidos. A realidade é que o crescimento no setor continua acentuado.

Nestes últimos anos a CVT não tem tido atuação expressiva em zonas protegidas, nem em lugares onde possa pôr em causa a biodiversidade tanto marinha como terrestre. Entretanto, vai acompanhando, junto do Ministério do Ambiente, o lançamento de estudos de impacto que possam vir a ser publicados. De igual modo, apesar que algo escasso, temos sempre em conta a legislação vigente no país nesta matéria.

Por outro lado, fazemos o *benchmark* com empresas do mesmo sector e com realidades próximas, para comparar as nossas práticas e saber se estamos no “bom caminho”.

A nossa maior ação neste tema é no âmbito da sensibilização através do financiamento da produção dos programas televisivos “Minuto Verde”, da Quercus CV, tratando temas pertinentes com foco na proteção da biodiversidade e dos 3 pilares da sustentabilidade em geral: Económico, Social e Ambiental.

(304-1)

## 4.2.4. Emissões

A importância de medir as emissões de carbono traz ganhos financeiros e mostra a importância do compromisso da empresa para com o combate às alterações climáticas.

A pegada de carbono, ou seja, a quantidade de gás dióxido de carbono produzida pela CVT, reflete-se principalmente nas emissões de gases de efeitos de estufa (GEE). Estas emissões provêm, sobretudo, do consumo da eletricidade, consumo dos combustíveis, dos cartões e equipamentos utilizados pelos clientes e das viagens efetuadas pelos colaboradores.

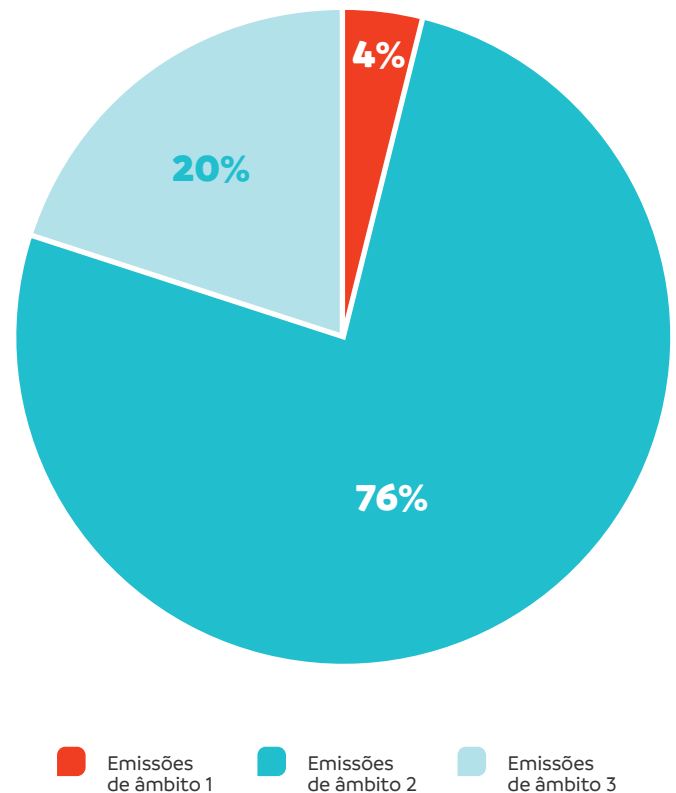
Esta medição é feita de acordo com a metodologia de contabilização e relato definida pelo Protocolo de GEE, que considera três âmbitos distintos: i) **âmbito 1**: emissões diretas provenientes de fontes pertencentes à empresa; ii) **âmbito 2**: emissões indiretas resultantes do consumo de energia elétrica e/ou térmica; iii) **âmbito 3**: restantes emissões indiretas, resultantes do impacto da atividade da empresa, tais como viagens e produtos comercializados.

As emissões indiretas associadas ao consumo de eletricidade e climatização (emissões no âmbito 2) continuam a representar a maior parte das emissões (76%). Seguem-se as emissões indiretas (emissões no âmbito 3) que resultam das viagens e do consumo de equipamentos dos clientes da CVT (20%) e as emissões diretas (emissões no âmbito 1) que resultam do consumo de combustível da frota e da rede (4%).

Relativamente às emissões, com exceção do âmbito 1 todas registaram um aumento relativamente a 2019. Esta evolução é explicada da seguinte forma:

- As emissões de âmbito 1, emissões diretas GEE, registaram uma diminuição de **15%**, devido à redução geral no consumo dos combustíveis (tanto na rede como na frota);
- As emissões de âmbito 2, emissões indiretas GEE, relacionadas com o consumo de eletricidade, aumentaram consideravelmente em **42%**;
- As emissões de âmbito 3, emissões indiretas GEE (Fora da Organização), em média tiveram um aumento de **4%**. Analisando as rubricas individualmente,

### ■ Emissões de Carbono - GEE 2020



constatamos que: as emissões associadas às viagens dos colaboradores tiveram uma redução de 95%, devido à diminuição das deslocações por causa da pandemia e a adoção da utilização de plataformas, nomeadamente Zoom e Google Meet, para eventos online, enquanto que, as emissões associadas ao consumo de equipamentos dos clientes aumentaram 9%, uma vez que tivemos um aumento na utilização pelos clientes dos 3 principais equipamentos comercializados pela CVMM (boxes, router e telefones Voip).

(Ver evolução na tabela 14 nos anexos)

| KPI - Emissões de carbono (TON CO2E)   | 2020         | Δ % 20/19    |
|--|--------------|--------------|
| <b>EMISSIONES TOTAIS (1+2)</b>   | <b>8.521</b> | <b>37,4%</b> |
| <b>Emissões de âmbito 1: emissões diretas GEE</b>                            | <b>471</b>   | <b>-15%</b>  |
| Frota - Consumo de gasóleo   | 328          | -15%         |
| Frota - Consumo de gasolina frota  | 52           | -15%         |
| Rede - Consumo de gasóleo  | 91           | -13%         |
| <b>Emissões de âmbito 2: emissões indiretas GEE</b>                          | <b>8.050</b> | <b>42,3%</b> |
| Eletricidade   | 8.050        | 42,3%        |
| <b>KPI - EMISSÕES DE CARBONO (TON CO2E)</b>                                  |              |              |
| <b>Emissões de âmbito 3: emissões indiretas GEE (Fora da Organização)</b>    | <b>2.137</b> | <b>4%</b>    |
| Clientes: emissões associadas ao consumo de equipamentos dos clientes da CVT | 2.132        | 9%           |
| Viagens de avião dos colaboradores da CVT                                    | 4,77         | -95%         |

(305-1, 305-2, 305-3)

Em 2020 não foi possível calcular com grau de fiabilidade as emissões resultantes das deslocações terrestres, devido a avarias registadas nos aparelhos colocados em algumas viaturas. No entanto, esta ferramenta contribuiu consideravelmente no controlo de custos, tendo-se verificado uma redução no consumo de combustível nos últimos três anos.

A redução das viagens aéreas e marítimas (pelos motivos apresentados anteriormente) também se reflete na diminuição das emissões geradas, como apresenta o gráfico abaixo.

### ■ Emissões produzidas por viagem







## 5. DIMENSÃO SOCIAL



**Social**



**Comunidade  
Parcerias**



**Direitos  
Humanos  
Diversidade**



**Saúde e Segurança  
Emprego e  
Formação**

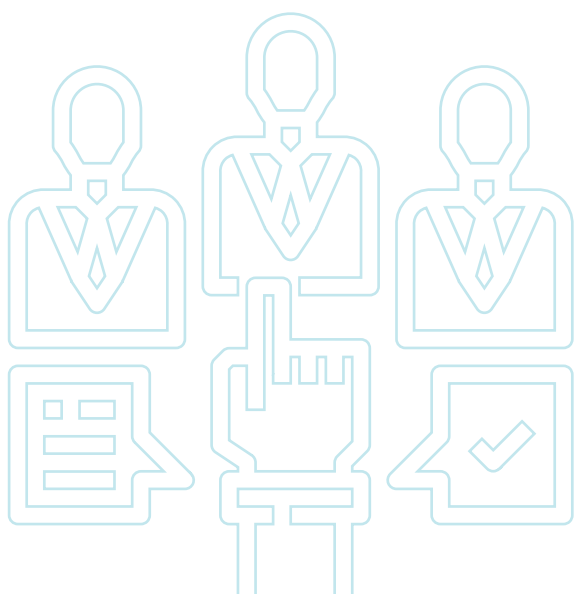


**Igualdade de  
Oportunidades**

### 5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos

Continuamos a criar oportunidades para as pessoas prosperarem, aumentando a sua integridade social, participação e qualidade de vida, por forma a aumentar o seu engajamento cívico e a sua responsabilidade sobre o consumo e suas escolhas, o que poder-se-á constatar ao longo dos nossos relatos.

Durante o ano 2020, foram admitidos jovens quadros (7) para integrar as diferentes áreas de negócio, bem como se proporcionou estágios profissionais a diversos jovens à procura de ganhar experiência profissional, permitindo ao mesmo tempo à empresa referenciar técnicos com elevado potencial. Importa também destacar a nossa política de promoção de responsabilidade social no que diz respeito aos recursos humanos, onde os valores do trabalho digno, equidade de género e transparência são fatores orientadores.



## Perfil das equipas e Evolução do nº de colaboradores

Os colaboradores da CVT desempenham um papel fundamental no desenvolvimento da cultura da Empresa, melhorando a sua eficiência e, portanto, tornando-a num lugar melhor para trabalhar.

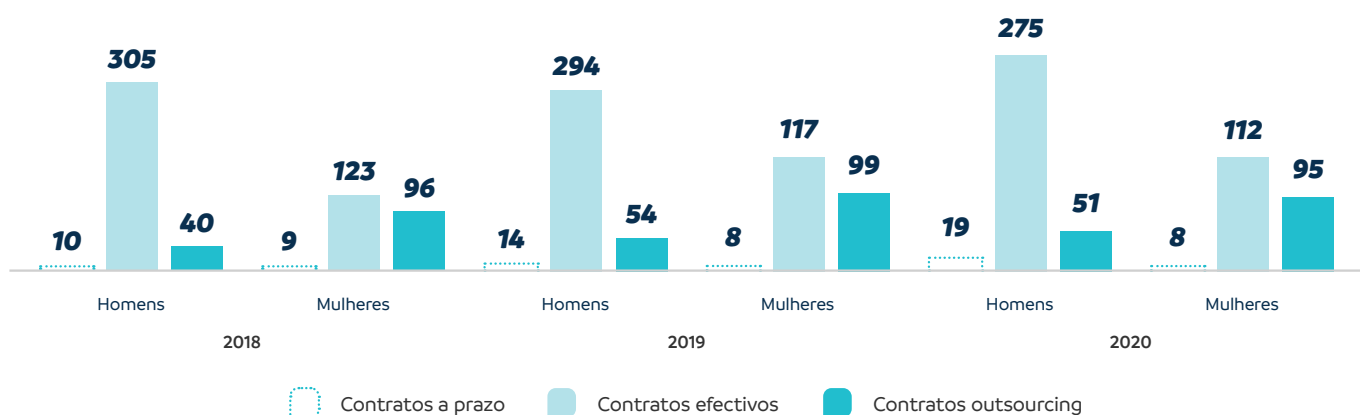
Ao longo dos últimos anos vem-se registando uma redução da força laboral, menos 4% em 2020, que resulta das transformações pelas quais as organizações passam e que continuam ocorrendo, conduzindo a novos desafios

na gestão de recursos humanos. (Ver evolução na tabela 16 nos anexos).

Dos 590 colaboradores, temos 387 efetivos, 27 contratos a prazo, 146 em regime de *outsourcing* e 30 prestadores de serviço, sendo que 38% destes são mulheres e 62% homens.

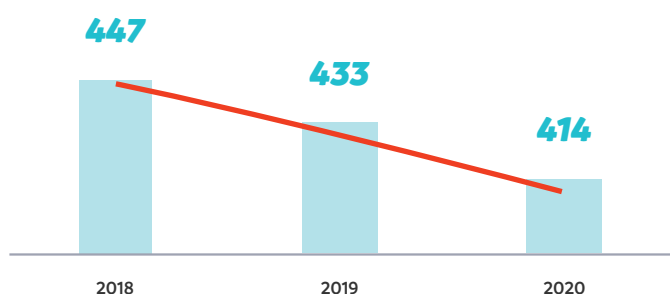
(102-8, 401-1)

### Colaboradores por contrato e género últimos 3 anos



No final ano de 2020 a CVT apresentava um total de 414 colaboradores (efetivos e contratados a prazo) no ativo, o que representa uma diminuição 19 colaboradores (-4%) face ao período homólogo.

### Evolução Colaboradores CVT (Efetivos e contratados a prazo)



Relativamente aos colaboradores por contrato e género, verificamos um decréscimo em todos os géneros, onde o número de colaboradores efetivos (387) teve uma diminuição de 24 colaboradores, com destaque para o sexo masculino, onde decresceu de 294 para 275, enquanto que no sexo feminino a diminuição foi menos acentuada (117 para 112). A redução verificada na força laboral é justificada pela saída de vários colaboradores por motivos diversos (reforma, mútuo acordo, desvinculação, licença sem vencimento).

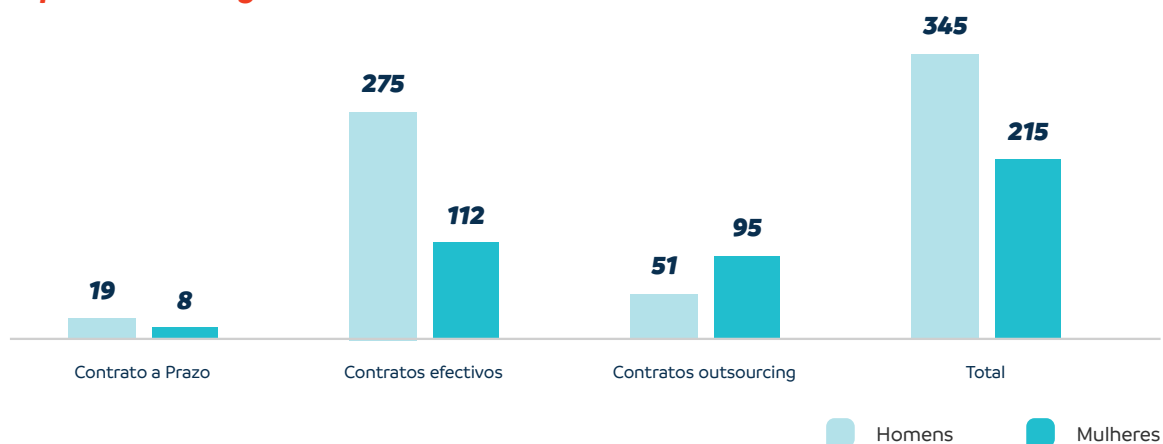
Nos contratos a prazo verificou-se um aumento de 14 para 19 no género masculino e manteve-se inalterado no género feminino.

Quanto aos contratos outsourcing, registou-se um decréscimo de 7 colaboradores relativamente ao ano 2019 (menos 3 homens e 4 mulheres).

A CVT privilegia igualmente a estabilidade, favorecendo a contratação sem termo, como se verifica no seguinte gráfico:

## Colaboradores por contrato e género 2020

\* Não inclui 30 prestadores de serviços



## Emprego – Entrada e Saídas

A promoção de emprego e a contratação de novos talentos está na base das preocupações da empresa nos últimos anos.

Terminamos 2020 com uma força laboral de 414 colaboradores (efetivos e contratados). Entraram para a empresa 7 novos colaboradores, dos quais 4 têm idade inferior a 30 anos.

Analisando a evolução na entrada de colaboradores, podemos constatar que houve uma diminuição de 9 (de 2019) para 7 (em 2020), sendo 6 homens e 1 mulher.

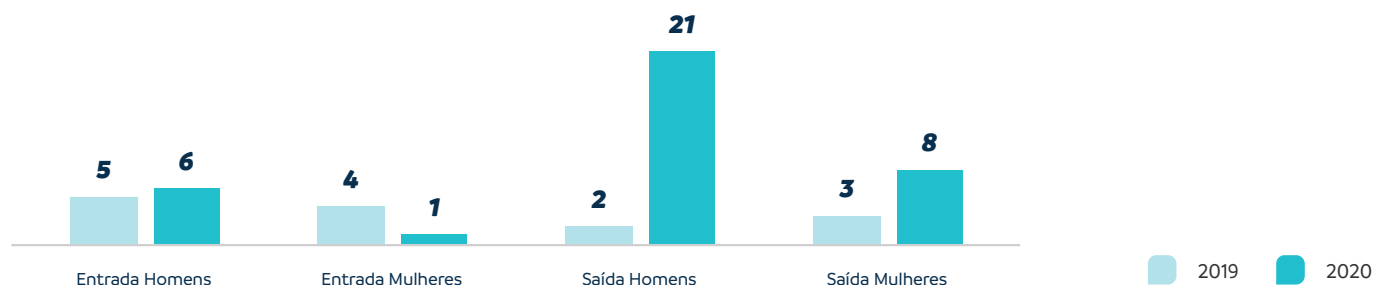
Já em relação às saídas, verificamos um cenário inverso, sendo 5 (2 homens e 3 mulheres) em 2019 e 19 em 2020 (15 homens e 4 mulheres).

(401-1) (Ver evolução na tabela 17 nos anexos).

## Entradas e saídas por género e grupo etário 2020

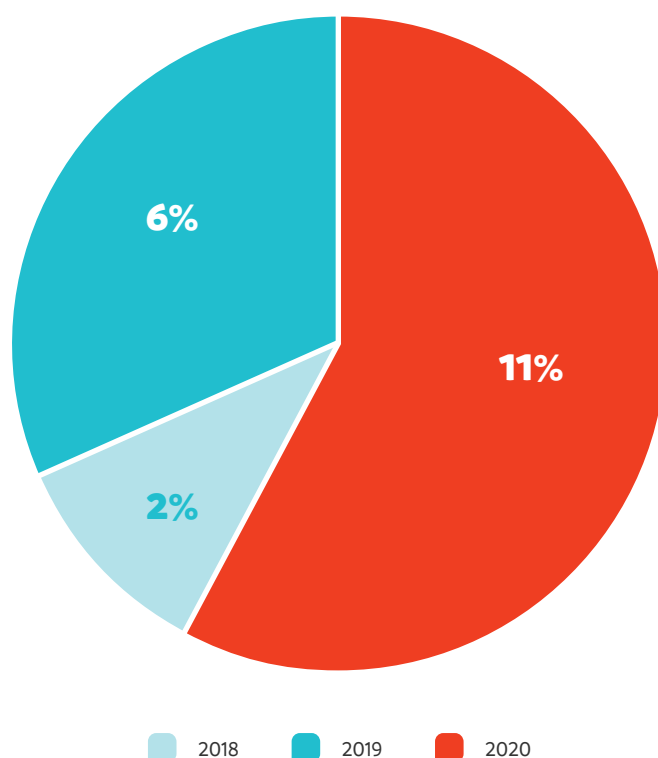


## Entradas e saídas por género 2019/2020



A taxa de rotatividade de colaboradores sofreu um aumento nos últimos três anos, situando nos 15% em 2020. Este aumento deveu-se às saídas por reforma, rescisões do contratado trabalho, licenças sem vencimento, falecimento (1) e pré-reformas.

## Taxa de rotatividade



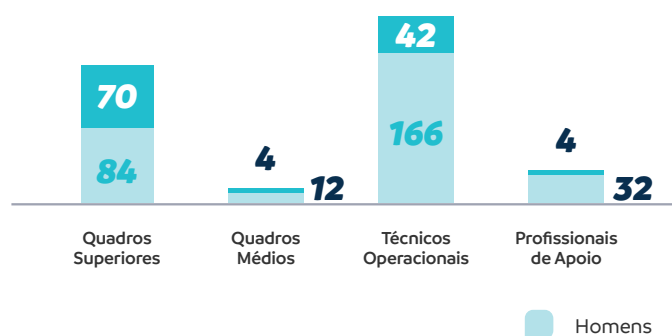
## Composição das equipas por categoria e por faixa etária

A idade média dos colaboradores situou-se nos 41 anos, com 67% dos colaboradores na faixa etária igual ou maior a 41 anos, o que reflete uma força laboral com alguma

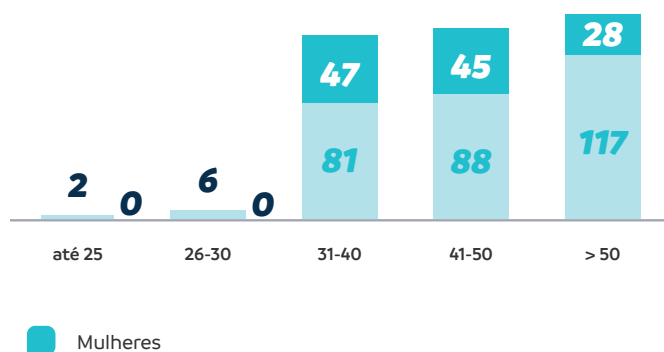
experiência acumulada. A antiguidade média na CVT, por seu turno situou-se nos 18,9 anos.

(405-1)

### Composição de colaboradores por categoria



### Composição de colaboradores por faixa etária



A composição por categoria profissional é de 50% de Técnicos Operacionais, 37% de Quadros superiores (colaboradores com licenciatura ou superior), 4% Quadros Médios e 9% Profissionais de Apoio, sendo que as duas últimas categorias profissionais são residuais, nos termos do Sistema Integrado de Carreiras e Salários (SICS) da Empresa.



## Benefícios

Através da Responsabilidade Social Interna, com o objetivo de promover o apoio e bem-estar dos colaboradores, a CVT reforça o sentimento de pertença à Empresa.

A CVT preocupa-se com o bem-estar dos colaboradores, pelo que são disponibilizados benefícios nas áreas da saúde, como consultas gratuitas de clínica geral e de especialidades, e comparticipação nos custos de diversos exames clínicos de diagnóstico. Com a pandemia da COVID-19, a empresa promoveu a realização gratuita de testes rápidos de despiste e a distribuição de máscaras e álcool gel a todos os colaboradores.

Mantiveram-se os benefícios aos colaboradores em 2020, apesar de uma redução do valor em 15.7% devido aos acontecimentos do ano. Com exceção das rubricas prémio de produtividade, aquisição equipamento (telemóvel – contabilizado a partir de 2019) e *Net na Mon* (Internet no telemóvel), registou-se uma redução em todos os outros itens. **(401-2)** *(Ver evolução na tabela 18 dos anexos)*

É de realçar que o aumento da rubrica prémio de produtividade deveu-se à atribuição do “PEQ - Incêndio 11 de julho” em reconhecimento à dedicação abnegada e eficaz dos colaboradores envolvidos nos trabalhos de restabelecimento dos serviços.

Para além dos benefícios descritos acima, existem outros benefícios tais como:

- empréstimo de fundo social (assistência na doença, habitação e encargos extraordinários), onde a rubrica com maior aumento foi habitação própria (nos últimos anos deixou-se de aplicar os prazos de inibição para os empréstimos);
- Atribuição de plafond no telefone fixo;
- Condições preferenciais na compra de telemóvel (cada colaborador pode comprar no máximo 2 equipamentos ao ano para serem descontados em 10 prestações mensais, com prestações mínimas de 1.500\$00);
- Aquisição de viatura (venda de viaturas da Empresa efetuada aos colaboradores (mediante concurso ou, no caso dos Diretores, no momento da troca da viatura de função);
- Liquidação do Imposto Único sobre o Rendimento (IUR) com devolução a prestações (nos últimos anos apenas a colaboradores com situação por resolver junto à Direcção Geral das Contribuições Impostos, uma vez que, desde 2015, já não se entrega o modelo liquidação dos impostos dos colaboradores (modelo 112).
- Comparticipação nos custos de realização de testes de COVID-19 nas clínicas privadas.

### Benefícios Colaboradores 2021



Integrada nas atribuições da Direcção Financeira e Recursos Humanos (DFR), em parceria com o Gabinete Conselho de Administração (GCA), as preocupações com a responsabilidade social interna focam sobretudo na promoção da saúde dos colaboradores e seus familiares diretos, apoiando em situações críticas através de aconselhamento ou de apoio económico, entre outros, com recurso a empréstimos no fundo social da empresa. O objectivo é actuar na prevenção e reforçar o bem-estar global e o conhecimento.

A título de exemplo de atividades desenvolvidas, em 2020, elencamos:

- Comemoração aniversário de 25 anos da CVT Fev (2020);
- Oferta de Kits para recém-nascidos, filhos dos colaboradores;
- Presentes de Natal - filhos de colaboradores com idade até 12 anos;
- Oferta de auriculares aos colaboradores, para responder às novas exigências de reuniões/eventos online;
- Oferta de brindes no âmbito do aniversário da CVT;
- Aconselhamento social a colaboradores;
- Iniciativas de saúde e prevenção (rastreios);
- Varias comunicações Internas e roda de conversa sobre o tema COVID-19;





## Licença parental

Todos os colaboradores são abrangidos pelo direito à licença parental. Na tabela 19, nos anexos, é referida a taxa de retorno após este tipo de licença e a taxa de retenção no final do ano.

Os dados de 2020, referente à licença parental, mostram uma redução tanto nos homens como nas mulheres, sendo de 19 em 2019 (12 homens e 7 mulheres) e 10 em 2020 (7 homens e 3 mulheres), destacando-se um regresso de 100% dos colaboradores após o período de licença. **(401-3)**

## Relações Laborais

A Empresa rege-se pela Código Laboral do país e pela sua Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) que data de 2002. **(402-1)**

A Cláusula 20ª da Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) da CVT estabelece prazos mínimos de comunicação ao colaborador que pressupõe um aviso prévio de:

- 30 ou 15 dias, consoante implique ou não mudança de residência habitual, dentro do mesmo conselho;
- 60 dias, caso implique mudança para outro conselho e;
- 90 dias se for mudança para outra ilha.

## Comités Formais Saúde e Segurança

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) tem mantido a mesma constituição nos últimos 3 anos: QS - 23, QM - 1 e TO - 3. **(ver Tabela 20, nos anexos) (403-1)**

Durante o ano 2020, a CIPA teve os seus elementos integrados em atividades viradas para a promoção e prevenção da Saúde Higiene e Segurança no Trabalho (SHST), tendo em conta o ano pandémico. Foi criada uma equipa de Coordenação do Plano de Contingência Interno COVID-19, constituída por elementos das áreas de Recursos Humanos, Comunicação e Imagem, Jurídico e Regulamentar e Departamento de Segurança, com atribuições de:

- Elaborar e atualizar o Plano e Sub-Planos de Contingência ao COVID-19 na CVT;
- Seguir e orientar os casos suspeitos e baixas por COVID-19;
- Articular com as Coordenações e Lojas a nível do controlo e cumprimento das regras sanitárias para a obtenção do Selo de Conformidade;
- Elaborar e socializar as regras e os procedimentos preventivos relativos à COVID-19;
- Promover eventos (In) formativos sobre COVID-19;
- Fixar cartazes e enviar Comunicações Internas de sensibilização.

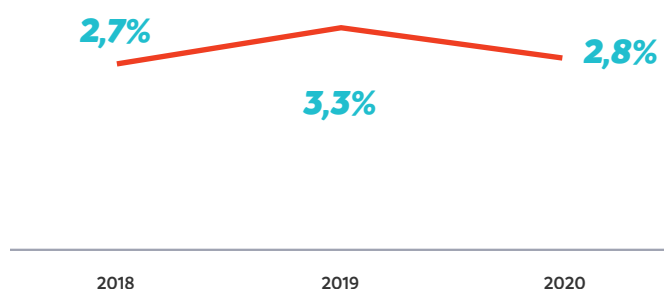
## Taxa de absentismo

A taxa de absentismo na CVT no ano de 2020 foi de 2,8%, tendo sofrido uma diminuição de 15,2% em relação ao ano anterior. Em relação ao número total de faltas, registou-se uma diminuição na ordem dos 19,4%. (Ver evolução na tabela 21 nos anexos). Essa diminuição deve-se ao facto de se ter registado o estado de emergência no país de 29 de março a 15 de maio, em que a maioria dos colaboradores esteve em teletrabalho. Outrossim, depois do regresso ao trabalho presencial, a 18 de maio, o sistema de controle de tempos (picagem biométrica), por questões de segurança sanitária, não foi ativado, pelo que o controle de ausências ficou aquém do habitual. **(403-2)**

Uma das preocupações da CVT, relativamente à diminuição das ausências no trabalho, é a sensibilização para os impactos que estas ausências têm na produtividade individual e na obtenção dos resultados da empresa.

Na implementação do sistema de avaliação, o momento de feedback do resultado do desempenho é um dos momentos importantes para se falar sobre o tema e ajuda a corrigir os pontos menos positivos, permitindo aos gestores reforçar a importância do comprometimento de todos para com o crescimento da organização.

### ■ Taxa Absentismo



## Colaboradores com Alta Incidência ou Alto Risco de Doenças Relacionadas à sua Ocupação

Como parte de uma estratégia preventiva de gestão de segurança e saúde de seus empregados, foram identificados cerca de 107 colaboradores com alto risco de doenças graves relacionadas com atividade profissional (hipertensão, diabetes, doença respiratória grave). **(403-3)**

Foram identificadas como áreas de riscos os postos de trabalho ocupados por técnico de terreno, atendedores das lojas e quiosques, comerciais de terreno, salas open-space, cantinas e todo o pessoal de apoio cujo posto de trabalho exige relacionamento com várias pessoas.

## Saúde e segurança

A empresa tem formalizado princípios de atuação e iniciativas nas áreas de Saúde e Segurança no Trabalho. Para isso, identifica os perigos e avalia os riscos de Saúde e Segurança no Trabalho a que estão sujeitos os colaboradores, estabelecendo medidas eficazes para prevenir acidentes e danos potenciais à saúde dos mesmos. **(403-4)**

A CVT, enquanto empresa cidadã e responsável e que tem como suporte principal os seus Recursos Humanos, também esteve atenta dando o seu contributo em prol da prevenção dos seus colaboradores e do País no que concerne à pandemia COVID-19.

Em sintonia com as recomendações emanadas do Plano Nacional de Contingência, atualizadas diariamente, através do Conselho Nacional de Proteção Civil, a CVT concebeu o

seu Plano Interno de Contingência aprovado pelo Conselho de Administração.

O Plano de Contingência da CVT pretendeu antecipar e gerir o impacto do surto de doença pelo Coronavírus SARS-CoV2, agente causal da COVID-19, no seio dos colaboradores e colaborar para conter a propagação da infeção. O objetivo geral do Plano de Contingência, criado de modo a cumprir as diretivas e orientações de organismos e instituições nacionais e internacionais com autoridade em matéria de saúde pública, foi de preparar as Empresas da CVT para gerir o risco de infeção e enfrentar eventuais casos de doença, minimizando a sua transmissão e o seu impacto dentro do Grupo e na comunidade.





Para o efeito, foi criado um grupo de 6 quadros superiores da CVT a quem competiu a responsabilidade de definir a estratégia de atuação face ao evoluir da situação, nomeadamente:

1. Coordenar a atuação global da Empresa em caso de suspeitos, avaliar a evolução da situação e propor a ativação de diferentes medidas;
2. Gerir o processo de comunicação interna e externa, em concertação com a área responsável;
3. Obter e divulgar informação atualizada;
4. Definir os interlocutores junto das autoridades nacionais e
5. Acompanhar, manter, implementar, avaliar e propor alterações ao Plano.

Face à situação da pandemia, a empresa definiu um conjunto de medidas para proteger os colaboradores e os negócios, que passamos a citar:

- Conceção e aprovação do Plano Interno de Contingência – foram divulgadas 23 Comunicações Internas informativas e de sensibilização;
- Colaboradores em teletrabalho sempre que necessário e restantes em regime presencial;

- Horários Laborais adaptados aos Estados de Emergência e/ou Calamidade;
- Disponibilização de EPI's de Prevenção;
- Suspensão temporária do controlo biométrico da assiduidade;
- Implementação do distanciamento mínimo (1,5 m) no interior das lojas;
- Reorganização de espaços físicos e acompanhamento dos colegas que precisaram de apoio.

Na sede da empresa, na Praia, onde há maior concentração de colaboradores e onde registou-se o maior número de casos positivos de COVID-19 no país, a empresa assumiu a responsabilidade de realização de testes aos seus colaboradores, de forma faseada, dando prioridade às pessoas mais expostas, nomeadamente técnicos de terreno, atendedores das lojas, comerciais de terreno e pessoas que partilham espaços laborais comuns.

Em 2020, registamos 45 colaboradores infetados com o vírus COVID-19, que corresponde a aproximadamente 8% do pessoal ao serviço.

## Desenvolvimento e Formação

Como forma de agregar valor aos colaboradores, mas também à organização e aos clientes, a CVT aposta em ações formativas, eventos e workshops.

À semelhança dos anos anteriores, em 2020, foi desenvolvido e implementado um plano de formação e eventos. Realizaram-se 10.816 horas de formação e eventos, para 577 colaboradores (320 em formação e 257 em eventos), com um número médio de 5,63 horas por colaborador. **(404-1)**

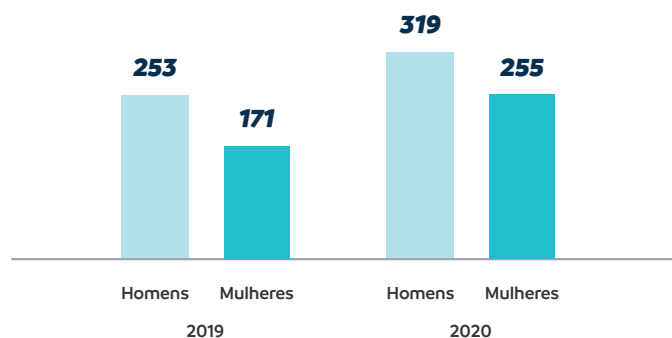
- Das 134 ações, 76 foram em formação e 58 em eventos, registando uma diminuição à volta de 88% em relação ao ano 2019;
- A taxa de realização das necessidades de formação e eventos foi de 91%, igual ao período homólogo;
- Registou-se uma diminuição nas presenças aos eventos e formações, totalizando, em 2020, 1294 participações contra 3241 em 2019 (uma variação de -60% face ao ano anterior).





Apesar das restrições sanitárias impostas pelo Governo no âmbito do combate ao COVID-19, foram envidados esforços para a satisfação das necessidades de formação e eventos internos, em modo híbrido, respeitando as normas de segurança, nas três empresas da CVT.

### ■ Horas de Formação por Género

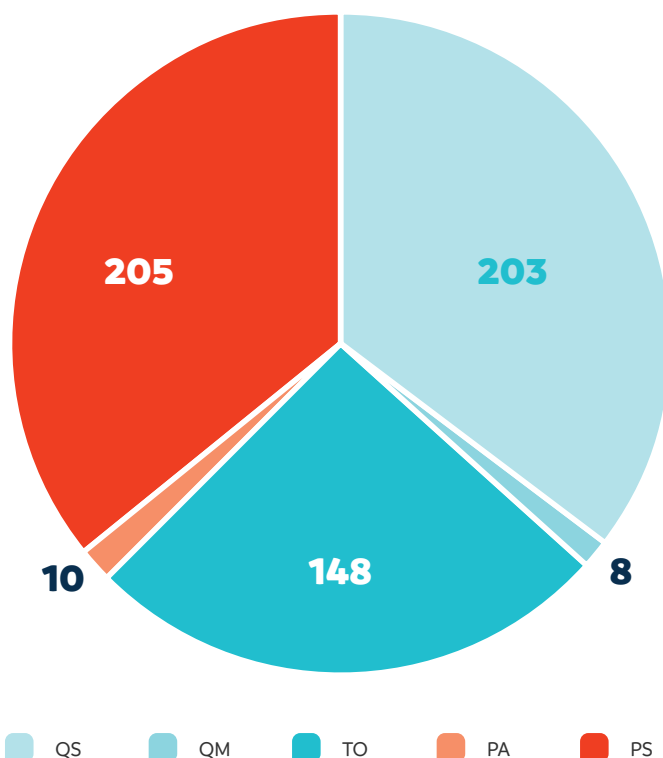


Quanto ao modo, foram realizadas 81 ações *e-Learning* e 53 Presencial, registando-se uma diminuição de 76% nas presenciais face ao ano anterior.

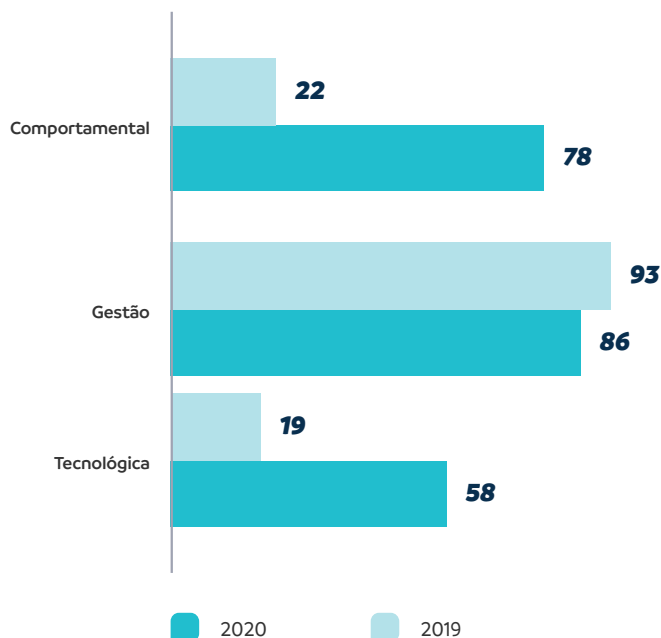
A nível de investimentos feitos em Formação & Eventos, registou-se uma redução face ao período homólogo na ordem dos 52%, decorrente do contexto de crise sanitária. Considerando as orientações estratégicas para a redução do OPEX (5.571 Contos), conseguiu-se cumprir 76% (4.239 Contos) do orçamento estimado:

- Em média, o custo por colaborador, durante o ano 2020, foi na ordem dos 7.373\$00 CVE;
- A taxa de satisfação global das necessidades de formação foi de 91%, derivado de uma revisão do plano inicial, seguindo as orientações estratégicas para a redução do OPEX face à crise sanitária do COVID-19;
- Registou-se, face ao período homólogo, um decréscimo no número de participantes, na ordem dos 34%, condicionado em parte pelo contexto de crise sanitária (COVID-19) e adiamento/suspensão de parte das ações programadas para o período na modalidade presencial;
- A média de participação, durante os 12 meses de 2020, por colaborador, foi de 6H (quase 1 dia de trabalho) em eventos e/ou formações organizadas. Não se alcançou a meta de 16H (4H/Trim/Pessoa) e face ao ano anterior reduziu na ordem dos 30% (8H).

### ■ Participantes Formação por Categoria Profissional



### ■ Acções de Formação Por Área



## Avaliação de desempenho

A CVT continua a apostar na promoção do talento, incentivando os seus colaboradores a se destacarem com base em suas próprias conquistas, suportados, nomeadamente, na adoção de modelos de avaliação de desempenho que permitem à empresa ter uma visão concisa dos seus principais ativos.

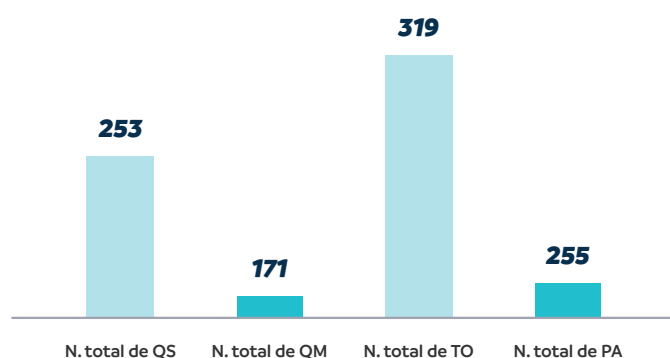
Avaliação de desempenho pretende avaliar o desempenho do colaborador em relação aos objetivos estabelecidos no início de cada ciclo avaliativo, que coincide com o início do ano civil.

Concluiu-se com sucesso o processo de avaliação de desempenho do ano 2020. **(404-3)**

Em termos comparativos com o ciclo anterior, à exceção da CVMóvel, houve ligeiros aumentos nos resultados médios das avaliações. Sendo que, os resultados médios mais elevados advêm de desempenhos dos colaboradores da CVMóvel.

A diferença no total de colaboradores avaliados de 2019 para 2020 é de -0.1%, representado por 20 colaboradores.

### ■ Colaboradores Avaliados por Categoria



Para efeitos de realização do Ciclo Avaliativo 2020, foram desenvolvidas as seguintes ações:

- Atualização dos indicadores propostos nas Oficinas de Trabalho realizadas durante 2020;
- Cumprimento das recomendações constantes do relatório da comissão de apreciação do ciclo anterior;
- Melhoria continua nos aspetos identificados na auditoria às fichas e sistema.

Com vista a melhoria do processo de avaliação de desempenho 2020, durante o 2º trimestre de 2021, decorreram um conjunto de atividades, promovidas pelo Departamento Recursos Humanos, divididas em sete fases:

1. Formação de novos tutores e refresh a tutores sobre o processo de avaliação de desempenho;
2. Utilização da ferramenta Personis para tutores e avaliados;
3. Atualização da base de dados de Indicadores de avaliação;
4. Período de Avaliação e autoavaliação;
5. Extração e análise estatística dos resultados do processo 2020;
6. Validação dos resultados;
7. Apresentação ao CA e aprovação dos resultados do processo 2020.

## Liberdade de Associação e Negociação Coletiva

O reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva é um princípio e um direito fundamental no trabalho. Constituiu, juntamente com a liberdade sindical, uma das quatro categorias da Declaração da OIT relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho.

No âmbito da Convenção Coletiva de Trabalho, publicada a 19/08/2002, a CVT assume o seu compromisso com a empregabilidade e a gestão dos recursos humanos.

Dos 414 colaboradores internos da CVT, 30,4% são sindicalizados. Esta percentagem encontra-se distribuída pelas empresas do grupo da seguinte forma: **(407-1)**

| CVTelecom | CVMovei | Multimédia |
|-----------|---------|------------|
| 34,7%     | 13,9%   | 3,4%       |

## 5.2. Responsabilidade Social - Sociedade

A Responsabilidade Social (RSO) sempre esteve presente na agenda da CVT.

Não passa apenas pela responsabilidade social interna, a capacitação dos colaboradores não é responsabilidade social - trata-se de um dever, enquanto entidade patronal, mas também, pela prática de voluntariado no seu meio social, ou seja, com ações que beneficiem a sociedade onde a empresa desenvolve os seus negócios.

Como forma de se manter competitiva no mercado, a ação da CVT não se restringe somente ao cumprimento de todas as obrigações legais, mas também através do investimento no capital humano, no ambiente, nas relações com as partes interessadas e comunidades locais.

Para isso, procura engajar em programas de RSO, através do Investimento Social Privado (ISP), nos domínios que definiu como prioritários: Ambiente, Saúde, Educação/Formação Profissional e Promoção Social/Luta Contra a Pobreza.

Apesar de não identificados acima como domínios prioritários de atuação social da CVT, o Desporto e a Cultura, pelo impacto que têm no desenvolvimento do país, têm beneficiado com patrocínios consideráveis da CVT.

É de realçar também, a nossa contribuição a nível da sociedade de informação, em que são estabelecidas parcerias através da atribuição de produtos e serviços (fixo, internet e móvel) para que toda a sociedade cabo-verdiana possa ter acesso às tecnologias de comunicação e informação.

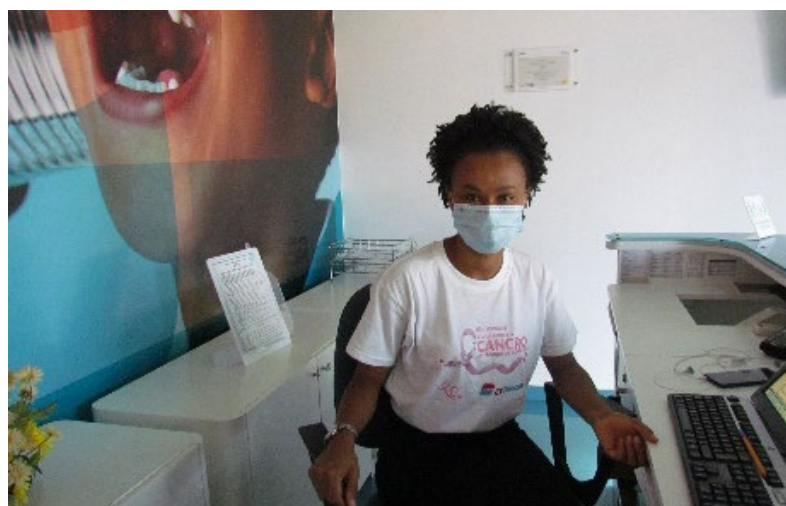
De ressaltar que, durante a pandemia do COVID-19, as tecnologias de comunicação e informação desempenharam um papel importante, facilitando as relações entre os indivíduos e as organizações. Permitindo que estas fossem mantidas mesmo à distância.

A CVT, apesar do ano atípico, no âmbito da sua política de responsabilidade social, manteve a maioria das parcerias iniciadas nos anos anteriores.

## Programas de Engajamento da Comunidade Local



Em 2020, a CVT investiu cerca de 7.708 contos em projetos sociais previstos no programa RSO, em diversos domínios, dando sempre prioridade ao coletivo em detrimento de projetos individuais. O apoio é disponibilizado através de numerário, produtos ou serviços comercializados pela empresa e também com alguma ação de voluntariado. **(413-1)**



## Acções de Mecenato

No âmbito da sua responsabilidade social, a CVT abraçou projetos para o desenvolvimento das comunidades locais, tais como:

- A promoção do acesso ao ensino pré escolar às crianças desfavorecidas de Tira Chapéu (bairro carenciado da capital do país) – através do financiamento de propinas do jardim afilhado;
- Apoio ao desenvolvimento das crianças de rua, em parceria com instituições especializadas (projectos de saúde, educação, promoção social);
- Apoio à luta contra o trabalho infantil;
- Oferta de materiais úteis aos parceiros, no Natal, para benefício dos utilizadores das instituições - crianças desfavorecidas, entre outros, beneficiando escolas afilhadas e jardins/Hospitais/outras instituições sociais;
- Garantia do acesso ao ensino secundário a 44 crianças em todos os concelhos do país, através da atribuição de Kits escolares para o ensino secundário;
- Contribuição para a melhoria das condições básicas das escolas afilhadas (3 escolas do ensino básico).

## Patrocínios

Quanto aos projetos financiados, renovou-se parcerias com diversas instituições no sentido de:

- Promover a divulgação de informação através de programas televisivos, com o objetivo de sensibilizar a sociedade para temas relacionados com a proteção do ambiente;
- Promover o acesso de jovens carenciados ao ensino superior, através de uma parceria com o Instituto Superior de Ciências Económicas e Empresarias (ISCEE);

- Garantir o transporte escolar aos alunos desfavorecidos;
- Prevenir a transmissão vertical do HIV – através do aleitamento de crianças, filhas de mães seropositivas;
- Ajudar a promover a melhoria da saúde no país: informação, sensibilização, rastreio e conhecimentos de saúde para todos.

## Sociedade de Informação

A informação tornou-se uma ferramenta essencial para o desenvolvimento pessoal e coletivo, que nem sempre é de fácil acesso. Ao longo do ano, desenvolvemos parcerias e mantivemos um conjunto de condições para que a comunicação estivesse ainda mais acessível aos cabo-verdianos.

No âmbito da Responsabilidade Social da Empresa, definiu-se como Sociedade de Informação todas os apoios concedidos em comunicação, produtos e serviços comercializados pela CVT, nomeadamente, instalação gratuita de serviços, atribuição de Linhas Verdes, desconto mensal nas faturas (100% ou parcial), disponibilização de equipamentos, *plafond* telemóvel, envio de SMS's de sensibilização para várias causas e conectividade para *live streaming* de eventos.

Os beneficiários diretos destas parcerias são, principalmente, entidades educativas, de saúde, desportivas e ONG's, que necessitam de comunicar com o seu público alvo.

No âmbito da atribuição das licenças 3G e 4G, implementou-se o projeto denominado **Contributos para Sociedade de Informação (CSI)**, desde 2011, que tem sido um instrumento privilegiado de combate à info-exclusão, aproximação ao mercado, fidelização e angariação de clientes, sobretudo, do segmento juvenil.

Temos tido ganhos intangíveis, no que respeita ao aumento da reputação da nossa marca, associada à atuação junto das comunidades locais.

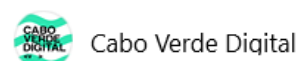
Como principais iniciativas e projetos do ano 2020, elencamos:

- Instalação de Salas Multimédia em alguns Municípios;
- Oferta de equipamentos informáticos/salas Multimédias;
- Parceria com o Governo de Cabo Verde para a implementação do projeto Bolsa Cabo Verde Digital/ Gestão Pré-Incubação (9 projetos selecionados);
- Parcerias com as Universidades Uni-CV e Uni-Piaget;
- Parceiro da *Startup Weekend Online* COVID-19;
- Interações com a Direção-Geral das Telecomunicações e Economia Digital (DGTED), Ministério das Finanças de Cabo Verde, na discussão/abordagem às Operadoras Móveis da oferta de condições especiais/pacotes tarifários para a Educação;
- Interações internas/ Comparticipação e Subsidição de Equipamentos (dinâmicas comerciais).

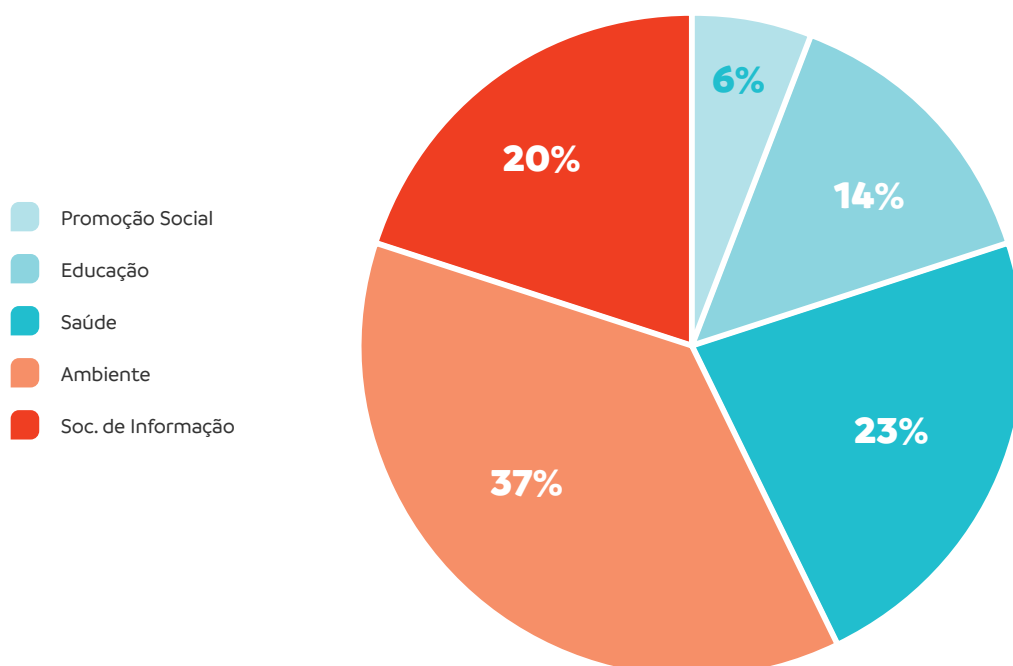
A nível dos Contributos para o desenvolvimento da Sociedade de Informação (CSI), um agente da Transformação Digital no país, realizou-se 86.2% do orçamento previsto para o ano.

| Início Projeto       | Dez/2011          |
|----------------------|-------------------|
| Duração              | 15 anos           |
| Realizado 30/11/2020 | 1,095,692.2 M CVE |
| Orçamento Projeto    | 1,270,811.3 M CVE |
| <b>Tx Realização</b> | <b>86,2%</b>      |





## ■ Apoios e Patrocínios por Domínio





## Ambiente

A CVT investiu fortemente no domínio do ambiente, contribuindo para a sensibilização da população para a diminuição de grande parte da poluição que origina o efeito estufa e das ações que prejudicam o ecossistema.

Este investimento foi realizado com a renovação de parcerias com ONG's, nomeadamente Quercus e Biosfera I, ligadas à preservação e à proteção do meio ambiente, com uma forte componente virada para a Educação Ambiental.

A nível interno, foram enviadas comunicações internas sobre o dia mundial do ambiente e sobre a campanha

informativa de adesão à fatura eletrónica, tendo em conta o momento particular vivido no ano, em que a utilização de meios alternativos para solicitar e pagar faturas se impunham com maior relevância.

Com esta iniciativa, pretende-se divulgar aos clientes pós pagos os canais recomendados para solicitarem as suas faturas e indicar os meios alternativos disponíveis para efetuarem os respetivos pagamentos. Trata-se também de uma forma de reduzir o consumo de papel.

### » **Quercus Cabo Verde (Quercus CV), Projeto Minuto Verde:**

O projeto Minuto Verde é focado na sensibilização para a proteção do meio ambiente, desenvolvido em parceria com a Quercus CV e completou 4 anos em 2020.

Apesar dos impactos negativos da pandemia para a humanidade, as restrições para combater a propagação da doença trouxeram algum impacto positivo, a curto prazo, no ambiente.

A Quercus CV, através do programa Minuto Verde (MV), tem contribuído de forma significativa para a sensibilização da sociedade cabo-verdiana e a promoção de uma tomada de consciência social e ambiental.

A parceria entre a CVT e a Quercus CV traduz-se num financiamento para que esta desenvolva projetos na área de sensibilização ambiental, nomeadamente nas áreas

da sustentabilidade, gestão de resíduos, gestão da água, florestas, energias renováveis, reutilização de materiais, agricultura biológica, entre outras.

Durante o ano 2020 foram produzidos e divulgados, tanto na Televisão Nacional de Cabo Verde (TCV) como nas redes sociais e no jornal online sapo.cv, com parceria da CVTelecom, 40 programas MV, acrescidos de 6 cofinanciados pelo Fundo de Ambiente e 2 pelas Nações Unidas.

Alguns programas contaram com a participação de crianças e jovens, assim como de importantes membros da sociedade e representantes de instituições públicas e privadas.



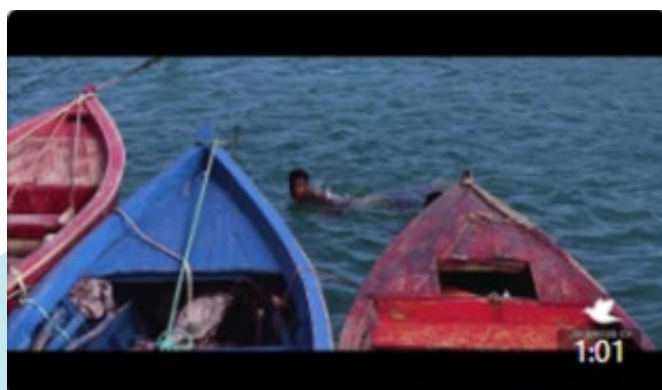
Como exemplo de alguns programas Minuto Verde by CVTelecom citamos:

» ***MV-Importância da era digital na criação da consciência ambiental***



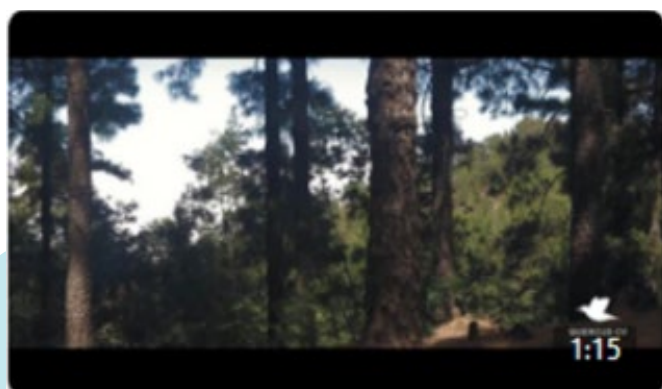
<https://www.facebook.com/watch/?v=153138052777260>

» ***MV-Impacto no MA do aquecimento dos oceanos***



<https://www.facebook.com/Quercuscv/videos/784382682072746>

» ***MV-Importância da Reflorestação no Meio Ambiente***



<https://www.facebook.com/Quercuscv/videos/493510558228067>

» ***MV-Importância da eficácia do sistema de recolha do lixo durante a Quarentena***



<https://www.facebook.com/Quercuscv/videos/524270664939176>

» ***MV-Aumento da temperatura***



<https://www.facebook.com/Quercuscv/videos/671622443464573>

» ***Dia da Sobrecarga da Terra***



<https://www.facebook.com/Quercuscv/videos/860733657666670>

### » *MV-Crianças e o Oceano*



<https://www.facebook.com/Quercuscv/videos/661786127710950>



*Participação na Feira do regulador (ARME)  
"Consumo Sustentável"*

### » *Associação para a Defesa do Ambiente (Biosfera I), Projeto Preservação das Cagarras:*

A parceria com a Associação para a Defesa do Ambiente (Biosfera I) visa dar continuidade aos trabalhos no Ilhéu Raso para a proteção das cagarras, na ilha de Santa Luzia, com a manutenção de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente um plafond no serviço fixo e uma Linha Verde gratuita.

Esta linha visa apoiar e facilitar a comunicação, na monitorização e proteção da população de *Calonectris edwardsii* ou cagarra de Cabo (uma espécie endémica), durante a época de nidificação, e aumentar o conhecimento científico sobre a espécie.

Esta parceria, que dura há mais de 8 anos, visa a preservação da biodiversidade, aspecto importante para a sustentabilidade ambiental, pois quanto mais biodiversa for uma região mais saudável ela é, ajudando a garantir a manutenção do equilíbrio do nosso ecossistema.

Em 2020 reforçou-se o apoio às atividades da Biosfera I, com o patrocínio dos prémios do programa televisivo "Vencedor Pela Natureza". Trata-se de um concurso televisivo aberto ao público maior de 18 anos e que visa testar os conhecimentos sobre a biodiversidade marinha e costeira de Cabo Verde.



## Saúde

Pela sua importância, a saúde foi reconhecida na Carta das Nações Unidas como um direito internacional, um acordo conseguido logo a seguir à Segunda Guerra Mundial.

A CVT, como empresa socialmente responsável, está comprometida em dar o seu contributo para o bem-estar e a melhoria dos cuidados de saúde dos cabo-verdianos.

Para isso, assume compromissos com diversas entidades, entre as quais: associações especializadas para pessoas

portadoras de deficiências, hospitais, Instituto Nacional de Saúde Pública, Associação Cabo-verdiana de Luta contra o Cancro, entre outras.

Entre várias iniciativas, financiamos ações de voluntariado, procurando o engajamento em programas de responsabilidade social junto dos parceiros institucionais, como o Ministério da Saúde.

### » **CCS- SIDA, Projeto Prevenção Transmissão Vertical (Aleitamento Crianças):**

Deu-se seguimento à parceria com projeto com a CCS-SIDA (2019/2020), um projeto importante que a CVT apoia há cerca de 11 anos e que já beneficiou cerca de 389 bebés.

O projeto consiste em apoiar bebés nascidos de mães seropositivas com substitutos de leite materno, de modo a contribuir para a redução do risco de transmissão do VIH numa das fases de transmissão vertical, que é a amamentação.

O Plano Nacional da Resposta ao VIH/SIDA elege a eliminação vertical do VIH como um dos eixos estratégicos no horizonte 2020.

Em 2019/2020, um total de 87 bebés nasceram de mães seropositivas, a maior parte oriunda de meios socioeconómicos muito vulneráveis. Entretanto, em 2020, 44 tiveram apoio com leite adaptado durante os primeiros seis meses de vida. Até dezembro deste ano foram distribuídas 505 latas de leite NAN.

Outras parcerias não menos importantes, na saúde:

### » **Instituto Nacional de Saúde Pública (INSP), Projeto COVID-19:**

Foi estabelecida uma parceria com o INSP para a aquisição de consumíveis para testes laboratoriais de diagnóstico da COVID-19.

### » **Associação dos Deficientes Visuais de Cabo Verde (ADEVIC), Projeto Transporte Escolar para pessoas com deficiência visual:**

Trata-se de um projeto que beneficia cerca de 45 estudantes residentes no lar da ADEVIC e não residentes que frequentam o Centro Nacional de Reabilitação.

### » **Associação Cabo-verdiana de Luta Contra o Cancro (ACLCC), Projeto Luta Contra o Cancro da Próstata:**

A parceria com a ACLCC tem na sua essência a preocupação de estimular uma crescente consciência social e o envolvimento de todos na luta contra o cancro (da próstata e da mama). O objetivo fundamental é continuar a desenvolver ações de informação, sensibilização, bem como o rastreio a homens com idade superior a 40 anos.

Em 2020, a presença em feiras de saúde não teve o impacto habitual, devido a suspensão de atividades que originam ajuntamento de pessoas. Contudo, é de realçar a participação em ações de divulgação, sensibilização e rastreio a convite de parceiros. A empresa promoveu estas atividades internamente para os seus colaboradores em todas as ilhas através de eventos *online*.



É de destacar ações de parceria de “Outubro Rosa” e “Novembro Azul”, com algumas atividades de rastreio do cancro, divulgação do lema em todas as lojas e quiosques da CVT.

Realizou-se, em parceria com a Delegacia de Saúde de Santa Cruz, o rastreio do cancro da Próstata.



#### » **Centro de Oncologia do Hospital Agostinho Neto, Projeto Luta Contra o Cancro:**

A CVT, sensibilizada pela realidade dos doentes em tratamento do cancro em Cabo Verde, oriundos de todos os pontos do País, procedeu com a renovação da parceria com o Serviço de Oncologia do Hospital Agostinho Neto,

com o objetivo de dar continuidade ao apoio nos custos de deslocação e estadia de doentes que não tenham condições financeiras, nem cobertura do INPS, de modo a facilitar o tratamento na cidade da Praia.

#### » **Apoio a instituições de Saúde e Proteção Civil:**

A CVT, disponibiliza-se para, em parceria com as instituições do domínio da Saúde, promover ações de comunicação e de sensibilização para as causas e a prevenção de doenças oncológicas, através de meios como SMS, Facebook, empresarial. Os conteúdos destas comunicações são disponibilizados pelas instituições sanitárias.

## Educação

A educação é um dos meios mais importantes para o desenvolvimento de uma sociedade. É através dela que se produz conhecimento e, consequentemente, o desenvolvimento de um país.

Por isso, a CVT continua a promover a educação através das suas parcerias estratégicas, nomeadamente:

- **FICASE, Projeto Kit escolar:** atribuição de 44 bolsas de estudo (dois em cada concelho) a alunos menos favorecidos do ensino secundário. O kit consiste no pagamento das propinas, do material escolar e do transporte;
- **Bolsas de estudo no Ensino Superior:** 2 bolsas de estudo para formação superior, no ISCEE;
- **Transporte escolar:** Transporte escolar para alunos vulneráveis;
- **Escolas e jardim afilhados:** apadrinhamento de escolas e jardins com ofertas diversas, nomeadamente, em 2020, oferta de material sanitário, de modo a permitir o arranque do ano letivo em segurança.

## Luta Contra Pobreza e Promoção Social

Parte das parcerias previstas no plano anual de Responsabilidade Social ficou por iniciar por se tratar de projetos que, pela sua natureza, levam a aglomeração de pessoas e outras, como o Lar de Idosos, os utentes foram acolhidos por familiares e apoiados em casa. Assim, a CVT atendeu outros projetos, de modo a dar uma contribuição cada vez

maior para a melhoria das condições de vida dos cabo-verdianos.

Como projetos de destaque neste domínio, podemos elencar os seguintes:

### » **Associação de Crianças desfavorecidas (ACRIDES), Rede de combate à exploração e ao abuso sexual das crianças em Cabo Verde:**

Deu-se continuidade à parceria assinada para o triénio 2018-2020, no âmbito da criação da rede a nível nacional. A CVT tem apoiado com o financiamento do

serviço de psicologia para o atendimento de crianças vítimas de abuso sexual, bolsas de estudo no ensino básico e apoio em comunicações.

### » **ACRIDES, projeto Luta contra o trabalho infantil:**

Em 2020, a parceria com a ACRIDES para luta contra trabalho infantil consistiu no lançamento de um spot Rádio com o objetivo de sensibilizar a sociedade para esta

problemática e a distribuição de máscaras a 70 crianças. Este projeto teve o apoio da Rádio de Cabo Verde.

## » *Huawei e CVTelecom de mãos dadas com as Câmaras Municipais*

A CVT recebeu da sua parceira tecnológica, a Huawei, máscaras cirúrgicas. O donativo foi recebido com muito agrado pelo PCA da CVT, que entendeu o gesto como um meio para ajudar na promoção da saúde e bem estar dos colaboradores, principalmente aqueles que estão em contacto direto com os clientes.

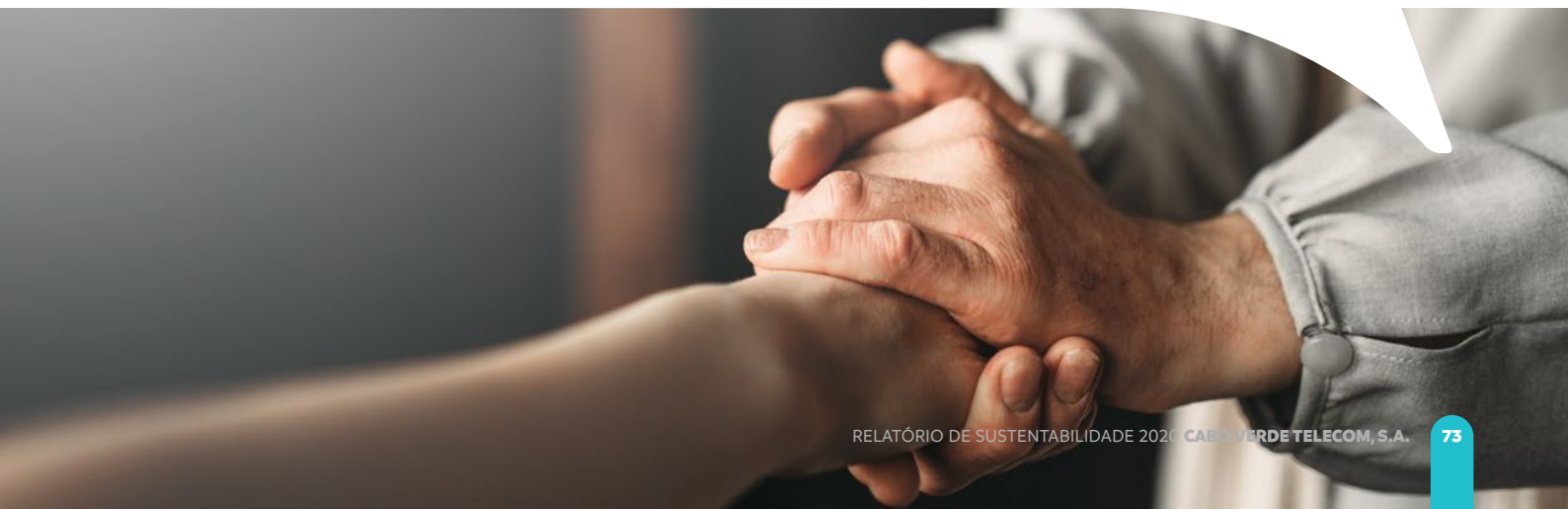


Também, a CVT, juntamente com este parceiro tecnológico, promoveu eventos sociais com 3 Câmaras Municipais do país para apoiar algumas famílias fustigadas pela pandemia da COVID-19. Protagonizada pela Huawei, esta iniciativa consistiu na oferta milhares de máscaras e cestas básicas, beneficiando mais de 300 famílias com necessidades especiais.

## » *Natal 2020, parceria com Hospitais e Escolas apadrinhadas:*

Este ano, devido às regras sanitárias impostas pela pandemia da COVID-19, não houve a realização das festividades habituais, tendo-se optado por oferecer:

- kits de bebé, para os 20 primeiros recém-nascidos na noite de 24 para 25 de dezembro no HAN – Hospital Agostinho Neto (ilha de Santiago), com material de higiene úteis para benefício das utentes e seus filhos;
- apoio para o almoço e a ceia dos que se encontram internados nos dias 24 e 25/dezembro no HBS – Hospital Baptista de Sousa (ilha de São Vicente).
- lençóis para a enfermaria de COVID-19 do HAN;
- apoio à Rede Parlamentar da População e Desenvolvimento para o Natal das crianças do mundo rural, Associação Juvenil de São Martinho/Matão (interior de Santiago), apoio para crianças carenciadas do Infantário Mini Black, jardim e escolas afilhadas (com produtos de higiene e máscara facial).





## Desporto

O desporto de massa ocupa um lugar de grande importância na sociedade moderna. Em Cabo Verde, como não podia deixar de ser, tem um impacto significativo na educação e na integração de jovens e crianças.

A CVT, ciente dos benefícios que o desporto traz, continua a assumi-lo como um dos pilares importantes para o desenvolvimento e sustentabilidade da sociedade cabo-verdiana, apoiando de forma incondicional nas suas várias vertentes: Futebol, Basquetebol, Andebol e Atletismo.

Apesar da suspensão das atividades desportivas por causa da COVID-19, a CVT manteve as parcerias, em 2020, dando o seu contributo em prol do desporto cabo-verdiano, apoiando equipas e eventos a nível regional e nacional, que pela sua grandeza, destacamos:

- **CVMóvel Patrocinadora Oficial da 12ª Edição da Corrida da Liberdade**

Um grande momento desportivo, marcado nesta 12ª edição pela segunda Edição da Meia Maratona Internacional, que conta com a participação de cerca de 10 mil pessoas, sendo 120 jovens das escolas, 200 da meia maratona, 400 para os 10 quilómetros, paraolímpicos, e os demais para a caminhada.

- **CVMóvel e Federação Cabo-verdiana de Andebol**

No âmbito da participação da Seleção Nacional de Andebol, sénior masculina, no Campeonato do Mundo, a CVMóvel foi patrocinadora Oficial. Um acordo de parceria para a preparação e a materialização da

Missão “Cabo Verde no Mundial”, que aconteceu no Egipto, de 13 a 31 de janeiro 2021, permitindo também reforçar a promoção de Cabo Verde, enquanto destino turístico.

- **CVMóvel e Federação Cabo-verdiana de Futebol**

Uma parceria que dura desde 2007, tem por objeto a concessão de Patrocínio à Federação Cabo-verdiana de Futebol, por parte da CVMóvel, enquanto Patrocinadora Oficial da Seleção Cabo-verdiana de Futebol e respetiva marca “Tubarões Azuis”. O patrocínio é atribuído em regime de exclusividade no sector das comunicações eletrónicas para todas as atividades dos Tubarões Azuis. O patrocínio é ainda alargado às demais atividades da FCF, designadamente, outros escalões de futebol e modalidades como o futsal e o futebol de praia.

- **CVMultimédia e Federação Cabo-verdiana de Basquetebol**

Uma parceria que dura desde 2013, a CVMultimédia tem sido o patrocinador oficial da Seleção Cabo-verdiana de Basquetebol, tanto masculina como feminina. A CVMultimédia assume também o patrocínio dos campeonatos nacionais de sénior e júnior, promovendo a prática e o desenvolvimento da modalidade em Cabo Verde.

Fomos parceiros do Cabo Verde Triangle Trail, pelo segundo ano consecutivo, um evento da In Totum Lda, organizado em parceria com o Ministério do Desporto, o Instituto do Desporto e Juventude e as Câmaras Municipais do Porto Novo, Paul e Ribeira Grande – Santo Antão, assim como outros agentes nacionais e locais. A 2ª Edição do Cabo Verde Triangle Trail (CVTT) é um produto turístico em forma de circuito de desporto / aventura (*trail run*), composto por 3 etapas em forma de caminhadas, trail curto, trail longo e um ultra trail, destinado à população cabo-verdiana em geral e aos cidadãos estrangeiros, amantes da modalidade e do turismo de natureza.



## Cultura

A cultura é um dos melhores meios que dispomos para combater os graves problemas socioeconômicos do nosso país. Ela fortalece a identidade pessoal e social do indivíduo, proporciona condições de bem-estar, cria disciplina e motivação para mudar.

Como tal, os investimentos na cultura cabo-verdiana representam para a CVT uma fatia valiosa dos apoios concedidos, destacando-se como os mais importantes:

- Patrocínio do Carnaval 2020 (Grupos Carnavalescos Monte Sossego e Vindos do Oriente - Cidade do Mindelo);
- Patrocínio da gala Somos Cabo Verde 2020:
  - A gala Somos Cabo Verde tem como objetivo principal homenagear o que há de melhor em Cabo Verde (as pessoas), residentes no país e na diáspora;
  - Este ano, devido ao novo coronavírus, decorreu em moldes diferentes, com a emissão de um programa televisivo "Somos Cabo Verde", onde foram recordados os momentos que marcaram as galas anteriores.
- Protocolo de Parceria com as Câmaras Municipais
  - Festivais musicais;
  - Outras atividades culturais;

- Patrocínio das festividades dos Municípios;
- Apoio na Montagem de ecrã para a transmissão da Missa Nossa Sra. Da Graça (Cidade da Praia);
- Apoio à edição de livros.

Pelos benefícios que a leitura proporciona, e com o propósito de divulgar informações importantes sobre temas diversos, em 2020 apoiou-se a edição de 10 (dez) obras (livros e revistas):

- "Memórias da Luta Clandestina";
- "Ética Profissional, Teoria da Argumentação e Metodologia Jurídica";
- "Manel d'Novas: Uma Vida, Muitos Olhares"
- "Noites Claras"
- Revista Leitura da Livraria Pedro Cardoso
- "Minha Caminhada Cobertura Desportiva"
- "Mestiçagem & Caboverdianidade"
- "Normas e Princípios que regem a Organização e o Funcionamento dos Municípios Cabo-verdianos"
- "Exceção de não cumprimento e direito de retenção no contrato de empreitada"
- "O Aspirante"

## Parcerias para a Promoção dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS

Com o objetivo de reforçar e estruturar melhor a sua atuação Social, a CVT aderiu ao Pacto Mundial em 2008, passando a adotar, em suas práticas de negócios, valores fundamentais e internacionalmente aceites nas áreas de **Direitos Humanos, Relações de Trabalho, Meio Ambiente e Combate à Corrupção**, refletidos nos **10 Princípios** defendidos pelo Pacto Mundial.








Em 2009, definiu na sua estrutura organizativa um novo gabinete com funções específicas relacionadas com o tema da Sustentabilidade. A par dos 10 princípios do pacto Global, os Objetivos de Desenvolvimento do Milénio ODM, que definiam metas para atuação das empresas na sociedade, e, depois de 2015, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), das Nações Unidas, têm estado sempre presente na atuação da empresa.

A CVT tem vindo, ao longo dos anos, a estabelecer parcerias que permitem dar o seu contributo para os princípios e objetivos acima referidos.

As principais intervenções estão relacionadas com as metas de inovação e infraestrutura, trabalho decente e crescimento económico, ação climática, luta contra pobreza/promoção social, igualdade e consumo responsável. O nosso compromisso é de continuar a trabalhar, com outras instituições e pessoas, para mais e melhor impacto e conseguir medir com mais precisão o nosso progresso em relação às metas.

Em 2020, a CVT estabeleceu protocolos de parceria com diversas entidades, procurando responder aos ODS. A seguir enumeramos os de maior destaque:



| Domínios                            | Protocolos   | ODS  | Referência ao ODS  |
|-------------------------------------|--|--|--|
| Ambiente                            | Praceria Biosfera I - Preservação das Cagarras       |    | <b>ODS 15 - Preservar a vida terrestre</b>                   |
| Ambiente                            | QUERCUS CV - Minuto Verde (ambiente/diversos)        |    | <b>ODS 6, 13, 14, 15, 17.</b>                                |
| Educação/Formação                   | FICASE   |    | <b>ODS 4 - Educação e qualidade</b>                          |
| Educação/Formação                   | Escolas afilhadas                                    |  |  |
| Educação/Formação                   | ISCEE  |  |  |
| Educação/Formação                   | Alunos Santo Antão                                   |  |  |
| Educação/Formação                   | Jardim Flor da Vida                                  |  |  |
| Promoção Social/Luta Contra Pobreza | ACRIDES - Criança de Ruas                            |    | <b>ODS 1 - Erradicar a pobreza</b>                           |
| Promoção Social/Luta Contra Pobreza | ACRIDES - Erradicação do Trabalho Infantil           |  |  |
| Promoção Social/Luta Contra Pobreza | Natal 2020 (diversas instituições)                   |   | <b>ODS 10 - Reduzir as desigualdades</b>                     |
| Saúde                               | ADEVIC   |  | <b>ODS 3 - Saúde de qualidade</b>                            |
| Saúde                               | CCS - SIDA   |  |  |
| Saúde                               | ACLCC  |  |  |
| Saúde                               | INSP - Instituto Nacional de Saúde Pública           |  |  |
| Saúde                               | Feiras de Saúde                                      |  |  |
| Saúde                               | Oncologia- HAN                                       |  |  |
| Diversos                            | Todos os protocolos assinados vão no sentido dos ODS |  | <b>ODS 17 - Parcerias para a Implementação dos Objetivos</b> |

(413-1)



## 6. ANEXOS

### 6.1. Procedimentos do relato

*O presente relatório, para além de partilhar os resultados, desafios e compromissos da CVT, de que fazem parte as empresas CVTelecom, CVMóvel (CVM) e CVMultimédia (CVMM), relativamente ao tema sustentabilidade, é também um ato de prestação de contas aos stakeholders. Aqui relatam-se as oportunidades, os desafios e os feitos da Empresa, de maneira confiável e honesta, com o propósito dos stakeholders poderem avaliar a gestão sustentável e a sua evolução ao longo do tempo.*

O regulador do sector é a ARME - Agência Reguladora Multissetorial da Economia, criada ao abrigo do Decreto-lei nº 50/2018, de 20 de setembro e, enquanto autoridade

administrativa e independente, desempenha a atividade administrativa de regulação técnica e económica dos setores das comunicações, energia, água e transportes coletivos urbanos e interurbanos de passageiros.

Este é o décimo relatório de sustentabilidade que a CVT publica sob o modelo da Global Reporting Initiative (GRI). Para 2020, adota como referência, pela quarta vez, os Standards GRI, sempre que aplicáveis à atividade da CVT. No relatório estão referenciados os princípios do Pacto Global das Nações Unidas (ONU), de que somos membros, e, também, os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).

#### Âmbito

Anualmente o relatório de sustentabilidade é considerado, a par do Relatório & Contas Consolidadas da CVT, um meio de divulgação das práticas de gestão, enquadradas na nossa Estratégia e Política da Sustentabilidade, e de como é que estas geram valor financeiro e não financeiro para todas as nossas partes interessadas.

Os princípios, as políticas e as estratégias da empresa encontram-se referenciadas neste relatório e algum do seu detalhe pode ser encontrado em <http://www.grupocvt.com.cv/node/47>.

São referidos os pontos principais que orientaram os nossos relacionamentos e as ações no período com o objetivo de promover um negócio gerador de valor aos *stakeholders* e ao meio ambiente e de garantir a sustentabilidade ao longo do tempo.

As designações “CVT” e “Empresa(s)” referem-se ao conjunto das empresas que constituem a CVT ou a qualquer uma delas, consoante o contexto.

## Período

O relatório refere-se ao exercício desenvolvido no âmbito dos Desempenhos Social, Ambiental e Económico de 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2020 e tem como objetivo

apresentar os temas considerados, internamente, como de maior relevância para as partes interessadas. **(102-50)**

## Materialidade **(102-21, 102-42, 102-46)**

Os temas de maior relevância para nós foram definidos desde o início das nossas preocupações sustentáveis a partir dos suplementos GRI das telecomunicações, de *benchmark* feito com outras empresas do sector, do envolvimento da gestão de topo com a definição da estratégia de sustentabilidade, dos diretores das áreas de suporte e operacionais e dos vários *focal points*.

Desde a realização da última análise da materialidade, altura em que foi definida a estratégia de sustentabilidade, não existiram alterações de impacto.

A definição de temas materiais teve como base a auscultação dos *stakeholders* mais relevantes para a CVT, internos e externos, através do preenchimento do inquérito de consulta aos *stakeholders*, da identificação dos temas materiais e da estratégia da Organização e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) definidos pela ONU.

A materialidade resulta da comparação entre a perceção da sociedade sobre os temas relevantes para o setor e para a empresa, e a importância atribuída pelo negócio aos mesmos. O resultado desta análise é refletido numa matriz de materialidade que permite, visualmente e de um modo imediato, ordenar os temas relevantes, identificando os mais sensíveis e impactantes para a criação de valor para as nossas partes interessadas.

Este importante processo permite-nos identificar as principais prioridades para os *stakeholders* e, consequentemente, utilizar esta informação para dois processos distintos:

1. Definição de iniciativas de sustentabilidade por forma a responder às expectativas evidenciadas pelos *stakeholders*;
2. Basear o conteúdo do relato de sustentabilidade nos temas definidos pelos intervenientes como prioritários.



## Temas materiais para o relatório de 2020

| Vector   | Tema Material   | Onde ocorre o impacto | Envolvimento da CVT |
|--|---|-----------------------|---------------------|
| DESEMPENHO ECONÓMICO   | Investimentos   | #; =; *               | +                   |
|  | Estratégia  | X                     | +                   |
|  | Governo da Sociedade                                      | X                     | +                   |
| DESEMPENHO SOCIAL:<br>RECURSOS HUMANOS,<br>DIREITOS HUMANOS e<br>PRÁTICAS LABORAIS | Ética, Transparência e Princípio da Igualdade             | X; #; *; =            | +                   |
|  | Cultura Empresarial                                       | X                     | +                   |
|  | Saúde e Segurança   | X; #                  | +                   |
|  | Gestão de Talento   | X                     | +                   |
|  | Avaliação de desempenho e Desenvolvimento de Competências | X                     | +                   |
|  | Envolvimento de partes interessadas                       | #; =; *               | +                   |
|  | Cidadania e Solidariedade                                 | *                     | +                   |
|  | Parcerias para desenvolvimento e Voluntariado             | =; *                  | +                   |
|  | Serviço ao cliente  | *                     | +                   |
|  | Inovação (Tecnologia, Novos Produtos e Serviços)          | X; #; =; *            | +                   |
| RESPONSABILIDADE PELOS<br>PRODUTOS E CLIENTES                                      | Sigilo Profissional                                       | X; =                  | +                   |
|  | Eco-eficiência de Gestão Ambiental                        | X; =; *               | +                   |
| DESEMPENHO AMBIENTAL   | Biodiversidade e áreas protegidas                         | *                     | +                   |
|  | Resíduos  | X; *                  | +                   |

**LEGENDA:** X (CVT) # (Fornecedores/Parceiros de Negócios) = (Clientes) \* (Sociedade Cabo-verdiana) + (Direto) - (Indireto)

Para a definição do conteúdo aqui relatado, a CVT baseou-se no planeamento estratégico 2018-2020 e 2020-2022, realizado no último trimestre de 2019, nos resultados da consulta de *stakeholders*, internos e externos, com o intuito de avaliar o grau de concordância com os temas materiais e no processo de preparação do plano de atividades especificamente para o ano 2020.

Como vem sendo hábito, no processo de revisão dos temas mais relevantes para relato, foram realizados vários encontros com diretores e *focal points* de sustentabilidade das várias áreas, que auxiliaram no aprofundamento dos temas aqui tratados.

Os temas abordados foram selecionados e validados pela Comissão de Sustentabilidade, tendo em consideração a sua relevância no atual contexto de sustentabilidade

e da empresa, a sua materialidade e as expectativas e as opiniões dos *Stakeholders*.

Todos os indicadores estão referidos nos respetivos relatos, além de compilados na tabela GRI no fim deste relatório. Desde o primeiro em 2010, a CVT tem publicado anualmente o Relatório de Sustentabilidade. **(102-52, 102-54 e 102-55)**

O relatório traz algumas modificações quanto à exposição de dados em relação ao relatório do exercício de 2019, publicado em Novembro 2020. Para possibilitar a comparação, é mantida uma série histórica de dois períodos anteriores, quando aplicável e sempre que possível.

**(102-10, 102-47, 102-48, 102-49, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54 e 102-55)**

## Sugestões de melhoria

O Relatório de Sustentabilidade foi elaborado pelo Gabinete Conselho de Administração, que detém a responsabilidade pelo tema da Sustentabilidade, com a colaboração das direções de suporte e operacionais da CVT, bem como de todos os *focal points* de sustentabilidade em cada área.

Informações complementares, esclarecimentos adicionais ou sugestões de melhoria sobre e para este Relatório podem ser obtidos junto de: **(102-53)**

**Gabinete do Conselho de Administração- Email:** GCA-Comunicacao-Imagem@cvt.cv

### Notas:

1. O Relatório de Sustentabilidade desempenha a função de instrumento de comunicação de progresso (COP) do Pacto Global das Nações Unidas.
2. As eventuais diferenças no total de dados e percentagens nos gráficos e tabelas devem ser atribuídas ao arredondamento dos valores.

## 6.2. Tabelas de desempenho dos indicadores da CVT

**Tabela 1 – Valor económico gerado e distribuído**

| (em milhares ECV)                              | 2018        | 2019        | 2020          | Δ % 20/19  |
|--|-------------|-------------|---------------|------------|
| <b>Valor Económico Direto Gerado</b>           |             |             |               |            |
| Receitas                                       | 4552        | 4586        | 4676          | 2%         |
| Receitas Operacionais                          | 4365        | 4422        | 4549          | 3%         |
| <b>Valor Económico Distribuído</b>             |             |             |               |            |
| Custos Operacionais                            | 1748        | 1332        | 1606          | 21%        |
| Salários e benefícios de Colaboradores         | 1062        | 1042        | 1040          | -0%        |
| Pagamentos a Investidores                      | 154         | 89          | 166           | 87%        |
| Pagamentos ao Estado                           | 333         | 196         | 50            | -74%       |
| Donativos e outros investimentos na comunidade | 11          | 11          | 8             | -30%       |
| <b>Valor Económico Distribuído</b>             | <b>3309</b> | <b>2670</b> | <b>2869,7</b> | <b>7%</b>  |
| <b>Valor Económico Acumulado</b>               | <b>1244</b> | <b>1916</b> | <b>1806,3</b> | <b>-6%</b> |

**Tabela 2 - Serviço Fixo**

| Indicadores Financeiros  | 2018  | 2019  | 2020  | Δ % 20/19 |
|--------------------------|-------|-------|-------|-----------|
| Rendimentos Operacionais | 2,422 | 2,345 | 2,389 | 2%        |
| Investimento             | 689   | 1,130 | 854   | 75475%    |
| Dívidas (milhões ECV)    | 4,191 | 5,332 | 6252  | 117154%   |
| Património (milhões ECV) | 6,628 | 6,634 | 6747  | 101603%   |



| Outros indicadores do negócio | 2018 | 2019 | 2020 | Δ % 20/19 |
|-------------------------------|------|------|------|-----------|
| Número Lojas                  | 30   | 30   | 30   | 0%        |
| Milhares Clientes             | 45,6 | 38,2 | 34,7 | -9%       |
| Percentual de clientes B2B    |      |      | 14%  |           |
| Percentual de clientes B2C    |      |      | 86%  |           |

**Tabela 3 - Serviço móvel**

| Indicadores Financeiros                     | 2018  | 2019  | 2020  | Δ % 20/19 |
|---|-------|-------|-------|-----------|
| Rendimentos Operacionais                    | 2,487 | 2,551 | 2,604 | 2%        |
| Investimento                                | 715,4 | 621   | 362   | -42%      |
| Dívidas (milhões ECV)                       | 4,944 | 5,189 | 5072  | 97645,23% |
| Património (milhões ECV)                    | 365   | 421   | 481   | 14,25%    |
| Outros indicadores do negócio               | 2018  | 2019  | 2020  | Δ % 20/19 |
| Milhares de Clientes                        | 378,5 | 384,7 | 372,2 | -3,25%    |
| Utilizadores serviço internet móvel (x1000) | 204,9 | 240,8 | 246,1 | 2,20%     |
| <b>Serviços Exclusivos</b>                  | 23    | 23    | 23    | 0,00%     |
| Percentual de clientes B2B                  |       |       | 1%    |           |
| Percentual de clientes B2C                  |       |       | 99%   |           |

**Tabela 4 - Serviço multimédia**

| Indicadores Financeiros    | 2018          | 2019          | 2020          | Δ % 20/19  |
|----------------------------|---------------|---------------|---------------|------------|
| Rendimentos Operacionais   | 1,223         | 1,319         | 1,423         | 8%         |
| Investimento               | 246           | 221           | 258           | 17%        |
| Dívidas (milhões ECV)      | 2,533         | 2,945         | 3,379         | 14,74%     |
| Património (milhões ECV)   | 389           | 379           | 398           | 5,01%      |
| <b>Clientes</b>            | <b>41,115</b> | <b>43,105</b> | <b>50,144</b> | <b>16%</b> |
| Percentual de clientes B2B |               |               | 11%           |            |
| Percentual de clientes B2C |               |               | 89%           |            |

**Tabela 5 - Contribuição CVT Para o Acesso às TIC**

| CONTRIBUIÇÃO CVT PARA O ACESSO ÀS TIC | 2018   | 2019   | 2020   | Δ % 20/19 |
|---------------------------------------|--------|--------|--------|-----------|
| Taxa penetração serviço fixo          | 11.5%  | 10,00% | 10,00% | 0,0%      |
| Taxa penetração internet serviço fixo | 3%     | 3,20%  | 4,00%  | 25,0%     |
| Taxa penetração mobile internet       | 61%    | 71,20% | 70,00% | -1,7%     |
| Cobertura populacional 2G             | 99.39% | 99,34% | 99,34% | 0,0%      |
| Cobertura populacional 3G             | 91.76% | 93,74% | 93,74% | 0,0%      |

|                           |        |        |        |       |
|---------------------------|--------|--------|--------|-------|
| Cobertura populacional 4G |        | 79,42% | 80,03% | 0,8%  |
| Cobertura geográfica 2G   | 79.66% | 79,24% | 79,24% | 0,0%  |
| Cobertura geográfica 3G   | 37.82% | 43,91% | 43,91% | 0,0%  |
| Cobertura geográfica 4G   |        | 22,47% | 30,08% | 33,9% |

**Tabela 6 – Telecomunicações em Cabo Verde**

| TELECOMUNICAÇÕES EM CABO VERDE   | 2018  | 2019 | 2020 | Δ % 20/19 |
|--|-------|------|------|-----------|
| Receitas geradas pelo Sector a nível nacional (milhões ECV)  | 10.3  | 8,3  | 8,2  | -1,2%     |
| Número de trabalhadores do Sector  | 785   | 782  | 641  | -18,0%    |
| Investimentos no Sector (milhões ECV)  | 1,8   | 2,4  | 1,9  | -20,8%    |
| Taxa penetração serviço móvel  | 112%  | 108% | 98%  | -9,3%     |
| Taxa penetração serviço fixo   | 12%   | 10%  | 10%  | 0,0%      |
| Taxa penetração serviço internet   | 70%   | 80%  | 80%  | 0,0%      |
| Empregabilidade Grupo CVT / Empregabilidade nacional   | 0.3   | 30%  | 0,32 | 6,7%      |
| Empregabilidade Grupo CVT / Empregabilidade Sector   | 74.3% | 0,74 | 92%  | 23,7%     |
| Receitas operacionais consolidadas do Grupo CVT/Receitas operacionais do setor no país (milhões ECV) | 42.3  | 52,9 | 55,2 | 4,3%      |
| Investimento consolidado do Grupo CVT / Investimento do setor no país (milhões ECV)                  | 89,1  | 99,4 | 96,6 | -2,8%     |
| Receitas consolidadas pelo Grupo CVT / PIB Cabo Verde (milhões ECV)                                  | 2.4   | 2,2  | 2,8  | 27,3%     |

**Tabela 7 - Fornecedores**

| Indicadores   | 2018   | 2019  | 2020  | Δ % 20/19 |
|---|--------|-------|-------|-----------|
| Distribuição de riqueza por forn. (milhões ECV)           | 2.747  | 2.559 | 1.532 | -40,1%    |
| Distribuição de riqueza por forn. nacionais (milhões ECV) | 1.114  | 957   | 813   | -15,0%    |
| % Fornecedores com nível de avaliação de "Bom"            | 61,40% | 73%   | 78%   | 6,8%      |

**Tabela 8 - Sociedade**

| Indicadores  | 2018 | 2019 | 2020 | Δ % 20/19 |
|--|------|------|------|-----------|
| Pagamento ao Estado - impostos brutos (milhões ECV)  | 333  | 196  | 50   | -74,5%    |
| Investimento Corporativo na Comunidade (milhões ECV) | 11   | 11   | 8    | -30,0%    |
| Voluntários  | 29   | 29   | 29   | 0,0%      |

**Tabela 9 - Compras**

| <b>CVTELECOM - valor das compras (milhões de ecv)</b> | <b>2018</b>      | <b>2019</b>      | <b>2020</b>      | <b>Δ % 20/19</b> |
|---|------------------|------------------|------------------|------------------|
| Fornecedores internacionais                           | 448.309          | 1.350.325        | 958.096          | -29,0%           |
| Fornecedores nacionais                                | 514.902          | 584.124          | 533.081          | -8,7%            |
| <b>Compras Totais</b>                                 | <b>963.211</b>   | <b>1.934.449</b> | <b>1.491.177</b> | <b>-22,9%</b>    |
| <b>CVM - valor das compras (milhões de ecv)</b>       | <b>2018</b>      | <b>2019</b>      | <b>2020</b>      | <b>Δ % 20/19</b> |
| Fornecedores internacionais                           | 1.134.627        | 880.617          | 292.653          | -66,8%           |
| Fornecedores nacionais                                | 265.789          | 307.278          | 201.416          | -34,5%           |
| <b>Compras Totais</b>                                 | <b>1.400.416</b> | <b>1.187.895</b> | <b>494.069</b>   | <b>-58,4%</b>    |
| <b>CVMM - valor das compras (milhões de ecv)</b>      | <b>2018</b>      | <b>2019</b>      | <b>2020</b>      | <b>Δ % 20/19</b> |
| Fornecedores internacionais                           | 49.903           | 328.111          | 281.528          | -14,2%           |
| Fornecedores nacionais                                | 333.722          | 66.362           | 78.447           | 18,2%            |
| <b>Compras Totais</b>                                 | <b>383.625</b>   | <b>394.473</b>   | <b>359.975</b>   | <b>-8,7%</b>     |
| <b>Valor total das compras (milhões de ecv)</b>       | <b>2018</b>      | <b>2019</b>      | <b>2020</b>      | <b>Δ % 20/19</b> |
| Fornecedores internacionais                           | 1.632.839        | 2.559.053        | 1.532.277        | -40,1%           |
| Fornecedores nacionais                                | 1.114.413        | 957.764          | 812.944          | -15,1%           |
| <b>Valor total de compras da CVT</b>                  | <b>2.747.252</b> | <b>3.516.817</b> | <b>234.5221</b>  | <b>-33,3%</b>    |

**Tabela 10 - Consumo de Materiais**

| <b>CVT - Consumo de Materiais (Kgs)</b>  | <b>2018</b>  | <b>2019</b>   | <b>2020</b>   | <b>Δ % 20/19</b> |
|--|--------------|---------------|---------------|------------------|
| Plástico e papel (Cartões Telefácil, garrafas pet, copos descartáveis e canetas, fita embalagem, isoladora, etc) | 5892         | 11.130        | 3.246         | -70,8%           |
| Pneus  | 2235         | 4.320         | 4.530         | 4,9%             |
| Tonners  | 966          | 320           | 268           | -16,3%           |
| Tinteiros  | 23           | 12            | 16            | 33,3%            |
| Papel/Cartão (pastas arquivo, papel A4,papel higiênico)  | 12262        | 4.482         | 2.515         | -43,9%           |
| Baterias viaturas  | 1.230        | 870           | 320           | -63,2%           |
| Pilhas   | 18           | 8             | 17            | 112,5%           |
| Equipamentos elétricos (energia)   | 55670        | 19.341        | 13.047        | -32,5%           |
| Mobiliário   | 0            | 0             | 0             | 0,0%             |
| Kits (materiais diversos)  | 4            | 6             | 6             | 0,0%             |
| Tambores   | 146          | 13            | 33            | 153,8%           |
| <b>Total</b>   | <b>77216</b> | <b>40.502</b> | <b>23.998</b> | <b>-40,7%</b>    |

**Tabela 11 - Recuperados em relação aos produtos vendidos**

| <b>CVTelecom</b>         | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>Δ % 20/19</b> |
|--------------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Equipamentos recuperados | ND          | ND          | ND          |                  |
| Embalagens recuperados   | ND          | ND          | ND          |                  |
| Cartões recuperados      | ND          | ND          | ND          |                  |
| Equipamentos vendidos    | 278         | 194         | 141         | -27%             |
| Cartões vendidos         | 43.320      | 25.423      | 11.639      | -54%             |
| <b>CVM</b>               | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>Δ % 20/19</b> |
| Equipamentos recuperados | 29          | 8           | 3           | -63%             |
| Embalagens recuperados   | ND          | ND          | ND          |                  |
| Cartões recuperados      | ND          | ND          | 1.570       |                  |
| Equipamentos vendidos    | 36.463      | 30.823      | 26.081      | -15%             |
| Cartões vendidos         | 187.528     | 167.634     | 119.030     | -29%             |
| <b>CVMM</b>              | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>Δ % 20/19</b> |
| Equipamentos recuperados | 2.744       | 2.436       | 6.824       | 180%             |
| Embalagens vendidos      | 54          | 127         | 0           |                  |

**Tabela 12 – Produção de energia renovável**

| <b>Produção de Energia Renovável</b> | <b>2018</b> | <b>2019</b> | <b>2020</b> | <b>Δ % 20/19</b> |
|--------------------------------------|-------------|-------------|-------------|------------------|
| Praia                                | 114         | 158         | 135         | -15%             |
| Mindelo                              | 95          | 97          | 97          | 0%               |
| CVM – Lomba de Igreja                | 31          | 33          | 33          | 2%               |
| CVM – Tarrafal Monte Trigo           | 31          | 33          | 32          | -3%              |
| Planalto Norte                       | 31          | 31          | 32          | 2%               |
| Planalto Leste                       | 31          | 31          | 34          | 7%               |
| Santana                              |             |             | 22          |                  |
| Outros pequenos sites (30)*          | 227         | 227         | 227         | 0%               |
| <b>Total (Gj)</b>                    | <b>560</b>  | <b>610</b>  | <b>610</b>  | <b>0%</b>        |

\* Estimativa feita com base na potencia de instalação. Não existem contadores nos Abrigos rurais e estações de concentradores - pequenos equipamentos para comunicação rede fixa



**Tabela 13 – Consumos segmentados fora da organização**

| Consumos segmentados - CVTelecom   | 2018         | 2019         | 2020         | Δ % 20/19        |
|--|--------------|--------------|--------------|------------------|
| N.º equipamentos sem fios vendidos   | 278          | 194          | 0            |                  |
| N.º equipamentos sem fios vendidos anteriormente e ativos                      | 7.392        | 6.940        | 6.644        | -4%              |
| <b>Total</b>   | <b>7.670</b> | <b>7.134</b> | <b>6.644</b> | <b>-7%</b>       |
| Consumo médio por hora equipamentos que têm maior quota no mercado (Kwh)       | 0,002        | 0,002        | 0,002        |                  |
| <b>Consumo equipamentos</b>  | <b>Kwh</b>   | <b>Kwh</b>   | <b>Kwh</b>   | <b>Δ % 20/19</b> |
| Média de consumo diário – 24 horas (Kwh)                                       | 414          | 385          | 359          | -7%              |
| Media consumo anual (Kwh)  | 75.588       | 70.306       | 65.477       | -7%              |
| Consumos segmentados kwh dia – CVMóvel   | 2018         | 2019         | 2020         | Δ % 20/19        |
| N.º cartões ativos   | 378.584      | 384.758      | 372.231      | -3%              |
| Consumo médio por hora equipamentos que têm maior quota no mercado (Kwh)       | 0,006        | 0,006        | 0,006        |                  |
| <b>Consumo equipamentos</b>  | <b>Kwh</b>   | <b>Kwh</b>   | <b>Kwh</b>   | <b>Δ % 20/19</b> |
| Média de consumo diário – 2 horas (Kwh)  | 2.101        | 2.135        | 2.066        | -3%              |
| Média consumo anual (Kwh)  | 383.458      | 389.712      | 377.023      | -3%              |
| Consumos segmentados kwh dia – CVMultimédia                                    | 2018         | 2019         | 2020         | Δ % 20/19        |
| N.º de boxes ativas  | 6.873        | 8.186        | 7.659        | -6%              |
| N.º de routers ativos  | 18.613       | 20.644       | 24.263       | 18%              |
| N.º telefones ativos   | 17.020       | 19.204       | 22.991       | 20%              |
| Consumo médio por hora boxes que têm maior quota no mercado (Kwh)              | 0,009        | 0,009        | 0,009        |                  |
| Consumo médio por hora routers que têm maior quota no mercado (Kwh)            | 0,005        | 0,005        | 0,005        |                  |
| Consumo médio por hora dos telefones que têm maior quota no mercado (Kwh)      | 0,001        | 0,001        | 0,001        |                  |
| <b>Consumo equipamentos</b>  | <b>Kwh</b>   | <b>Kwh</b>   | <b>Kwh</b>   | <b>%</b>         |
| Consumo médio por hora das boxes que têm maior quota no mercado – 10 horas     | 619          | 737          | 689          | -6%              |
| Consumo médio por hora dos routers que têm maior quota no mercado – 10 horas   | 931          | 1.032        | 1.213        | 18%              |
| Consumo médio por hora dos telefones que têm maior quota no mercado – 10 horas | 170          | 192          | 230          | 20%              |
| <b>Total</b>   | <b>1.719</b> | <b>1.961</b> | <b>2.132</b> | <b>9%</b>        |

**102-48** - correções feitas aos valores dos 3 anos da Média de consumo diário – 2 horas (Kwh) de equipamentos moveis

**Tabela 14 – Emissões de Carbono**

| KPI - EMISSÕES DE CARBONO (CO2)  | 2018         | 2019         | 2020         | Δ % 20/19  |
|--|--------------|--------------|--------------|------------|
| <b>EMISSIONES TOTAIS (1+2)</b>   | <b>6.172</b> | <b>6.199</b> | <b>8.521</b> | <b>37%</b> |
| Emissões de âmbito 1: emissões diretas GEE                                   | 655          | 554          | 471          | -15%       |
| Frota - Consumo de gásóleo   | 432          | 388          | 328          | -15%       |
| Frota - Consumo de gasolina frota  | 77,4         | 61,7         | 52           | -16%       |
| Rede - Consumo de gásóleo  | 145          | 105          | 91           | -13%       |
| <b>Emissões de âmbito 2: emissões indiretas GEE</b>                          |              | <b>5.645</b> | <b>8.050</b> | <b>43%</b> |
| Eletricidade   | 5.517        | 5.645        | 8.050        | 43%        |
| <b>KPI - EMISSÕES DE CARBONO (tCO2)</b>                                      |              |              |              |            |
| Emissões de âmbito 3: emissões indiretas GEE (Fora da Organização)           | 1.815        | 2.062        | 2.137        | 3,6%       |
| Clientes: emissões associadas ao consumo de equipamentos dos clientes da CVT | 1.718        | 1.961        | 2.132        | 8,7%       |
| Viagens de avião dos colaboradores da CVT                                    | 97,08        | 100,97       | 4,77         | -95,3%     |

Nota: Dados de emissões totais (1+2) dos 3 anos, corrigidos. **102-48**.

**Tabela 15 – Resíduos**

| Resíduos                             | Tipo                    | 2018        | 2019        | 2020       | Δ % 20/19   |
|--------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------|------------|-------------|
|                                      | (Perigoso/Não perigoso) | Qtd. (ton)  | Qtd. (ton)  | Qtd. (ton) |             |
| Óleos usados                         | Perigoso                | 0,7         | 1           | 0,8        | -20%        |
| Cabos de cobre                       | Não perigoso            | 10          | 15          | 8          | -47%        |
| Peças de ar condicionado             | Não perigoso            | 0,3         | 0,4         | 0,2        | -50%        |
| Computadores usados                  | Não perigoso            | 0,1         | 0           | 0,1        | 0%          |
| Bobines de madeira                   | Não perigoso            | 0           | 0           | 0,2        | 0%          |
| Ferro e Vidro de Cabines Telefônicas | Não perigoso            | 0,3         | 0           | 0          | 0%          |
| Mobiliário                           | Não perigoso            | 0,1         | 0,1         | 0,1        | 0%          |
| Postes quebrados/ degradados         | Não perigoso            | 1           | 12          | 1          | -92%        |
| <b>Total</b>                         |                         | <b>12,8</b> | <b>28,5</b> | <b>10</b>  | <b>-64%</b> |

## 6.3. Tabela GRI

| Indicador GRI                          | Capítulo do Relatório e/ou Resposta Direta  |
|--|---|
| <b>GRI 102 – Perfil da Organização</b> |   |
| 102-1                                  | 2.1 Perfil Organizacional   |
| 102-2                                  | 2.1 Perfil Organizacional   |
| 102-3                                  | 2.1 Perfil Organizacional   |
| 102-4                                  | 2.1 Perfil Organizacional   |
| 102-5                                  | 2.1 Perfil Organizacional   |
| 102-6                                  | 2.1 Perfil Organizacional   |
| 102-7                                  | 2.1 Perfil Organizacional   |
| 102-8                                  | 5.1 Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos  |
| 102-9                                  | 3.6 Compras   |
| 102-10                                 | Não houve alterações significativas em relação a 2019 no que respeita porte, estrutura e cadeia de fornecedores   |
| 102-11                                 | A abordagem de risco é realizada pela Direcção Financeira e Recursos Humanos relativamente aos riscos financeiros. A abordagem aos riscos ambientais e de segurança é realizada pelo GPQ no âmbito dos sistemas de gestão aprovados (SGQ) e em implementação (SGA e SST).   |
| 102-12                                 | Pacto Global  |
| 102-13                                 | A CVT é membro da Câmara de Comércio Indústria e Serviços de Sotavento (CCISS) e de Barlavento – CCB e da Câmara do Turismo. Igualmente é associada da Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AI-CEP), Regional African Satellite Communication Organization – Rascom, Global System for Mobile (GSM), Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC). No entanto não participa em órgãos de governo, nem apoia financeiramente esta organização. |
| <b>Estratégia</b>                      |   |
| 102-14                                 | 1. Mensagem do Presidente   |
| 102-15                                 | 3.3 Gestão de Riscos e Oportunidades  |
| <b>Ética e Integridade</b>             |   |
| 102-16                                 | 2.6 Ética e Integridade   |
| 102-17                                 | 2.6 Ética e Integridade<br>No processo de acolhimento e integração de colaboradores a DFR presta informações relativas a um conjunto de instrumentos de gestão de RH incluindo o código de ética  |
| <b>Governance</b>                      |   |
| 102-18                                 | 2.4 Governança  |
| 102-19                                 | 2.4 Governança  |
| 102-20                                 | 2.4 Governança  |
| 102-21                                 | 2.5. Engajamento das partes interessadas  |
| 102-22                                 | 2.4 Governança  |

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| <b>102-23</b>                      | <b>2.4 Governança</b>  |
| <b>102-24</b>                      | Não há um conjunto de critérios formalmente assumidos para nomeação do mais alto órgão de governança. Os acionistas majoritários preparam a proposta e apresentam-na em AG   |
| <b>102-25</b>                      | Política de Prevenção e Gestão de Conflitos de Interesse nas Aquisições de Bens e Serviços (em revisão)  |
| <b>102-26</b>                      | <b>2.4 Governança</b>  |
| <b>102-27</b>                      | O aprimorar do conhecimento do mais alto órgão de governança é feito através de participações em eventos sobre temas variados  |
| <b>102-28</b>                      | Essa avaliação é feita na Assembleia Geral accionista  |
| <b>102-29</b>                      | <b>2.4 Governança</b><br><b>2.5 Engajamento das partes interessadas</b>  |
| <b>102-30</b>                      | <b>3.3 Gestão de Riscos e Oportunidades</b>  |
| <b>102-31</b>                      | No processo de planeamento 2020, entendeu-se manter como materiais os mesmos temas de 2019   |
| <b>102-32</b>                      | <b>2.4 Governança</b> - O papel dos Órgãos Sociais da CVT na Gestão da Sustentabilidade  |
| <b>102-33</b>                      | Os colaboradores comunicam as suas preocupações à Administração, através de email, notas, telefone ou presencialmente através da marcação de audiência. Outra via é através da Direção Financeira e de Recursos Humanos ( DFR)           |
| <b>102-34</b>                      | A empresa sistematizará estes dados para uma melhor resposta a este indicador com efeitos a 2020   |
| <b>102-35</b>                      | A remuneração é determinada com base em pesquisas de mercado e benchmark com remunerações em sectores afins  |
| <b>102-36</b>                      | A tabela salarial, atualizada pelo poder descricionário da Administração, faz parte do sistema integrado de carreiras e salários acordado entre a administração da empresa e os colaboradores representados pelas associações sindicais. |
| <b>102-37</b>                      | A tabela salarial da Empresa é parte integrante do Sistema Integrado de Carreiras e Salários que é revista anualmente com o stakeholder sindicatos   |
| <b>102-38</b>                      | 1,42 vezes maior   |
| <b>102-39</b>                      | Houve aumento salarial em 2020 de 1%   |
| <b>Engajamento de Stakeholders</b> |  |
| <b>102-40</b>                      | <b>2.5 Engajamento das Partes Interessadas</b>   |
| <b>102-41</b>                      | 100% - todos os colaboradores efetivos e contratados, estão cobertos por acordos de negociação coletiva  |
| <b>102-42</b>                      | <b>2.5 Engajamento das Partes Interessadas</b>   |
| <b>102-43</b>                      | <b>2.5 Engajamento das Partes Interessadas</b>   |
| <b>102-44</b>                      | <b>2.5 Engajamento das Partes Interessadas</b><br>Manutenção das preocupações levantadas pelas partes interessadas no inquérito anterior   |
| <b>Práticas de Relato</b>          |  |
| <b>102-45</b>                      | O relatório de sustentabilidade não abrange informação de nenhuma das participadas da CVT  |
| <b>102-46</b>                      | <b>6.1 Procedimentos do relato</b>   |

|               |   |
|---------------|---|
| <b>102-47</b> | <b>6.1 Procedimentos do relato</b>  |
| <b>102-48</b> | As alterações existentes nos indicadores de desempenho de anos anteriores resultam de processos de revisão de resultados realizados no âmbito de processos de auditoria realizada aos dados, estando assinaladas junto aos gráficos/ quadros com indicadores de desempenho. |
| <b>102-49</b> | Não existiram alterações face ao relatório anterior   |
| <b>102-50</b> | <b>6.1 Procedimentos do relato</b>  |
| <b>102-51</b> | <b>6.1 Procedimentos do relato</b>  |
| <b>102-52</b> | <b>6.1 Procedimentos do relato</b>  |
| <b>102-53</b> | <b>6.1 Procedimentos do relato</b>  |
| <b>102-54</b> | <b>6.1 Procedimentos do relato</b>  |
| <b>102-55</b> | <b>6.3. Tabela GRI</b>  |
| <b>102-56</b> | Este relatório não foi sujeito a uma auditoria externa  |

## GRI 103 – Formas de Gestão

|   |   |
|---|---|
| <b>103-1 Explicação do tópico material e seu limite</b> | <p>Este relatório apresenta informações consolidadas do grupo quanto a impactos, informações económico-financeiras e não financeiras. Nos casos em que a informação não contemple todas as empresas por exemplo, por ausência de dados específicos – esta ressalva será indicada. Com relação a terceiros sobre os quais é gerado impacto significativo, são reportadas as nossas políticas e diretrizes. Não foram consideradas muitas informações fora da organização relacionadas com os aspectos materiais</p> <p>2.2. Estratégia<br/>2.4. Governança<br/>3.2. Investimento, Inovação e Desenvolvimento<br/>6.1. Procedimentos do relato</p>  |
| <b>103-2 A abordagem de gestão e seus componentes</b>   | <p>As políticas de gestão da CVT podem ser consultadas na integrada no site da empresa - <a href="http://www.grupocvt.com.cv">http://www.grupocvt.com.cv</a></p> <p>2.2. Estratégia<br/>2.4. Governança<br/>3.2. Investimento, Inovação e Desenvolvimento<br/>6.1. Procedimentos do relato</p>  |
| <b>103-3 Avaliação da abordagem de gestão</b>           | <p>O Conselho de Administração têm papel estratégico dentro da estrutura de governança corporativa como responsável pela orientação geral e superior das atividades e definem as Orientações Estratégicas para o plano anual e do triénio em causa. São definidos os Vetores Estratégicos para o período como sendo Proposta de Valor, Inovação e Investimento e Eficiência Operacional, tendo presente a criação de valor para os acionistas, através de uma melhor remuneração dos capitais próprios, com indicação de Objetivos Estratégicos refletidos num conjunto de indicadores de acompanhamento, suas metas e a (s) área (s) responsável (eis) pela sua execução. As direcções operacionais e de suporte têm o papel de supervisionar, orientar, coordenar e impulsionar todas as atividades da empresa. Trimestralmente são promovidos relatórios e/ou reuniões de balanço para acompanhar o andamento dos objectivos definidos e promover eventuais ajustes.</p> |

## ECONÓMICO

### GRI 201 - Desempenho económico

|              |   |
|--------------|---|
| <b>201-1</b> | <b>3.1 Destaques Financeiros</b> - Valor económico gerado e distribuído                   |
| <b>201-2</b> | Não foram ainda identificadas as implicações financeiras devido às alterações climáticas. |



|  |   |
|--|---|
| 201-3  | A CVT não possui um plano de pensões para os seus colaboradores. A Empresa tem neste momento 34 colaboradores em situação de pré-reforma com os benefícios de 80% salário da Categoria, Garantia de pagamento de segurança social a 100% até data de reforma.                       |
| 201-4  | A CVT não recebe apoio financeiro do Governo  |
| <b>GRI 202 - Presença no mercado</b>           |   |
| 202-1  | Não existe discriminação salarial por género. O salário médio mais baixo do Grupo CVT é 4,5 vezes superior ao salário mínimo nacional   |
| 202-2  | Todos os altos cargos contratados são nacionais   |
| <b>GRI 203 - Impactos Económicos Indiretos</b> |   |
| 203-1  | <b>3.2 Investimento, Inovação e Desenvolvimento</b>   |
| 203-2  | <b>3.1. Destaques Financeiros - Principais Indicadores do Negócio</b>   |
| <b>GRI 204 - Práticas de compra</b>            |   |
| 204-1  | <b>3.6 Compras</b>  |
| <b>GRI 205 - Combate à Corrupção</b>           |   |
| 205-1  | Não foram avaliados os riscos relacionados à corrupção em 2020. A CVT irá procurar responder a estes indicadores futuramente.   |
| 205-2  | Não foram realizadas ações em 2020  |
| 205-3  | Não foram registados casos em 2020  |
| <b>GRI 206 - Concorrência Desleal</b>          |   |
| 206-1  | <b>2.3 Ética e Integridade</b>  |
| <b>AMBIENTE</b>                                |   |
| <b>GRI 301 - Materiais</b>                     |   |
| 301-1  | <b>4.1 Gestão Ambiental</b>   |
| 301-2  | <b>4.1 Gestão Ambiental</b>   |
| 301-3  | <b>4.1 Gestão Ambiental</b>   |
| <b>GRI 302 - Energia</b>                       |   |
| 302-1  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões</b>   |
| 302-2  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões</b>   |
| 302-3  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões</b>   |
| 302-4  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões</b>   |
| 302-5  | A forma como temos procurado minimizar o impacto ambiental das nossas atividades, produtos e serviços é através de ações de manutenções preventivas das infraestruturas de rede, substituição de equipamentos por outros mais eficientes e através da reutilização de equipamentos. |
| <b>GRI 303 - Água</b>                          |   |
| 303-1  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões</b>   |
| 303-2  | A água utilizada pela empresa tem impacto pouco significativo nos recursos hídricos em termos de volume sendo esta é totalmente proveniente da rede pública.  |

|  |  |
|--|--|
| 303-3  | Dado que a CVT utiliza água proveniente da rede pública, não consome nem água reutilizada nem reciclada.   |
| 303-5  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões</b>  |
| <b>GRI 304 - Biodiversidade</b>                      |  |
| 304-1  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões - Biodiversidade</b><br>Em 2020 não realizamos construções ou intervenções a nível de manutenção nas zonas protegidas.         |
| 304-2  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões - Biodiversidade</b>   |
| 304-3  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões - Biodiversidade</b>   |
| 304-4  | As actividades da CVT não afetam espécies integradas na Lista Vermelha da IUCN e na Lista Nacional de Conservação das Espécies                                   |
| <b>GRI 305 - Emissões</b>                            |  |
| 305-1  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões</b>  |
| 305-2  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões</b>  |
| 305-3  | <b>4.2 Nossos Consumos e Emissões</b>  |
| 305-6  | N/A - A CVT não produz ou importa substâncias destruidoras da camada de ozono.   |
| <b>GRI 306 - Resíduos</b>                            |  |
| 306-1  | <b>4.1. Gestão ambiental - Resíduos</b>  |
| 306-2  | <b>4.1. Gestão ambiental - Resíduos</b>  |
| 306-3  | <b>4.1. Gestão ambiental - Resíduos</b>  |
| 306-4  | A CVT tem em preparação um processo de encaminhamento dos resíduos para venda a operadores certificados para a respetiva recolha e tratamento.                   |
| 306-5  | As águas residuais da CVT, de cariz doméstico, são descarregadas no sistema de saneamento público, não tendo por isso impactos significativos na biodiversidade. |
| <b>GRI 307 - Conformidade ambiental</b>              |  |
| 307-1  | Não se registaram multas em 2019   |
| <b>GRI 308 - Avaliação Ambiental de Fornecedores</b> |  |
| 308-1  | Não foram selecionados novos fornecedores com base em critérios ambientais   |
| 308-2  | Não tem sido avaliado  |
| <b>SOCIAL</b>  |  |
| <b>GRI 401 - Emprego</b>                             |  |
| 401-1  | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b>   |
| 401-2  | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b>   |
| 401-3  | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b>   |
| <b>GRI 402 - Relações de trabalho</b>                |  |
| 402-1  | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b>   |
| <b>GRI 403 - Saúde e segurança do trabalho</b>       |  |
| 403-1  | 5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos - Comitês Formais Saúde e Segurança  |

|   |  |
|---|--|
| 403-2   | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos - Taxa de Absentismo</b>  |
| 403-3   | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b> - Colaboradores com Alta Incidência ou Alto Risco de Doenças Relacionadas a sua Ocupação  |
| 403-4   | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b> - Saúde e Segurança   |
| 403-5   | Webinar Certificação em tempos de Covid-19 (1ª Edição do Mês da Qualidade - IGQPI) – 2 Colaboradores   |
| 403-6   | Medidas Preventivas COVID19 – CRS (27 Colab)<br>Postura Comportamental face COVID19 – Área Técnica Equipas FFO (25 Colab)<br>Palestra OnLine COVID19 (46 Colab)<br>Conferências -Associação LUTA CONTRA CANCRO_ALCC (7 Colab)<br>Conferências -Associação LUTA CONTRA CANCRO_ALCC ( 7 Colab) |
| 403-9   | Nenhuma notificação de acidentes de trabalho   |
| 403-10  | Não foram identificados casos de doenças profissionais.  |
| <b>GRI 404 - Formação</b>                                 |  |
| 404-1   | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b>   |
| 404-2   | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b><br>Em 2020 deu-se continuidade ao financiamento reembolsavel para pagamento de propinas de colaboradores estudantes<br>Não foram realizados iniciativas direcionadas para colaboradores despedidos, ou que vão entrar em reforma    |
| 404-3   | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b><br>97% dos colaboradores foram avaliados e receberam feedback da avaliação em 2020  |
| <b>GRI 405 - Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b> |  |
| 405-1   | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b>   |
| 405-2   | Na CVT não há diferenciação de salário relativamente ao género   |
| <b>GRI 406 - Não discriminação</b>                        |  |
| 406-1   | A preocupação com este tema esta refletida no Código de Ética da CVT. Não foram registados casos de discriminação em 2020.   |
| <b>GRI 407 - Liberdade Sindical e Negociação Coletiva</b> |  |
| 407-1   | <b>5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos</b>   |
| <b>GRI 408 - Trabalho Infantil</b>                        |  |
| 408-1   | A CVT cumpre a legislação sobre a matéria e indica a idade nos seus processos de recrutamento<br>É membro do pacto Global da ONU   |
| <b>GRI 409 - Trabalho Forçado ou Análogo a Escravo</b>    |  |
| 409-1   | A CVT cumpre a legislação no que diz respeito ao direitos do trabalho<br>É membro do pacto Global da ONU   |
| <b>GRI 410 - Práticas de Segurança</b>                    |  |
| 410-1   | Não foram realizadas.<br>O pessoal de Segurança é subcontratado  |

|   |   |
|---|---|
| <b>GRI 411 - Direitos de Povos Indígenas</b>      |   |
| <b>411-1</b>                                      | Não Aplicável   |
| <b>GRI 412 - Avaliação de Direitos Humanos</b>    |   |
| <b>412-1</b>                                      | Não foram realizadas operações submetidas a avaliações de direitos humanos  |
| <b>412-2</b>                                      | Não foram realizadas a capacitação de colaboradores em políticas ou procedimentos de direitos humanos   |
| <b>412-3</b>                                      | Não Aplicável   |
| <b>GRI 413 - Comunidades Locais</b>               |   |
| <b>413-1</b>                                      | <b>5.2 Responsabilidade Social - Sociedade</b>  |
| <b>413-2</b>                                      | Não foram registados casos de operações com impactos negativos nas comunidades locais   |
| <b>GRI 414 - Avaliação Social de Fornecedores</b> |   |
| <b>414-1</b>                                      | Nenhum dos novos fornecedores foram selecionados com base nestes critérios  |
| <b>414-2</b>                                      | Não foram registados casos de impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores  |
| <b>GRI 415 - Políticas Públicas</b>               |   |
| <b>415-1</b>                                      | Não Aplicável   |
| <b>GRI 416 - Saúde e Segurança do Consumidor</b>  |   |
| <b>416-1</b>                                      | Não foram feitas avaliações de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida de produtos e serviços.  |
| <b>416-2</b>                                      | Não foram registados casos de incidentes de incumprimento quanto aos impactos de produtos e serviços em saúde e segurança   |
| <b>GRI 417 - Marketing e Rotulagem</b>            |   |
| <b>417-1</b>                                      | Não Aplicável   |
| <b>417-2</b>                                      | Não foram registados casos de incidentes de incumprimento em relação à informação e rotulagem de produtos e serviços  |
| <b>417-3</b>                                      | Não foram registados casos da não-conformidade com os regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de marketing  |
| <b>GRI 418 - Privacidade do Cliente</b>           |   |
| <b>418-1</b>                                      | Não foram registados casos de violação da privacidade de clientes . Cumprimos a Lei de Proteção de Dados e a Política da Qualidade da Empresa. As principais ações neste sentido são: Limitação de acessos, perfis específicos, ações de formação e sensibilização aos novos colaboradores, refresh aos mais antigos. |
| <b>GRI 419 - Conformidade Socioeconómica</b>      |   |
| <b>419-1</b>                                      | Em 2020 foi instaurado um processo de contraordenação por incumprimento da deliberação sobre acesso à estação de cabo Submarino WACS  |

## 6.4. Tabela United Nations Global Compact (UNGC)

| UNGC COP - advanced criteria                            |  |   |
|---|--|---|
| Critério  | Local onde a informação é disponibilizada neste relatório (capítulos):                       |   |
| UNGC COP - advanced criteria                            |  |   |
| 1   | Descrição das principais funções e unidades de negócio                                       | 2.1 Perfil da Organização   |
| 2   | Descrição da cadeia de valor   | 2.2 Estratégia; 3.1. Destaques Financeiros  |
| Políticas de Gestão de Direitos Humanos e Procedimentos |  |   |
| 3   | Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas na área dos Direitos Humanos              | <p>Subscrevemos e respeitamos os princípios orientadores do Pacto Mundial sobre os Direitos Humanos e Direitos do Trabalho.</p> <p>Nesse sentido, cumprimos na íntegra os comandos constitucionais da República de Cabo Verde e a Declaração Universal dos Direitos do Homem, bem como, o Lei Laboral do País.</p> <p>Promovemos junto dos nossos fornecedores os critérios de direitos humanos e direito do trabalho, através da inserção de cláusulas contratuais que protegem e promovem os direitos humanos no ambiente laboral</p> |
| 4   | Descrição de sistemas de gestão para integrar os Direitos Humanos                            | Ver Política de Direitos humanos no <a href="http://www.grupocvt.com.cv/node/660">http://www.grupocvt.com.cv/node/660</a> onde está descrito o compromisso e apoio a áreas relacionadas com os direitos humanos   |
| 5   | Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos Direitos Humanos | 2.5. Engajamento das partes interessadas  |
| Políticas de Gestão e Procedimentos Laborais            |  |   |
| 6   | Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas   | 2.2 Estratégia  |
| 7   | Descrição de sistemas de gestão para integrar temas laborais                                 | 2.3. Ética e Integridade  |
| 8   | Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração dos temas laborais   | 5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos   |
| Políticas de Gestão e Procedimentos Ambientais          |  |   |
| 9   | Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas   | 2.2 Estratégias; 2.3. Ética e Integridade   |
| 10  | Descrição de sistemas de gestão para integrar o ambiente                                     | Ver Política Ambiental do Grupo CVTelecom no <a href="http://www.grupocvt.com.cv">www.grupocvt.com.cv</a>   |
| 11  | Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração do ambiente          | 4.1. Gestão ambiental; 5.2. Responsabilidade Social - Sociedade   |



## Políticas de Gestão e Procedimentos Anti Corrupção

|    |  |  |
|----|--|--|
| 12 | Descrição de compromissos. Estratégias e Políticas                                     | Política Anti-Corrupção disponível em <a href="http://www.grupocvt.com.cv">http://www.grupocvt.com.cv</a>  |
| 13 | Descrição de sistemas de gestão para integrar a anti-corrupção                         | No processo de acolhimento de novos colaboradores é disponibilizado, por email, o código de ética da Empresa e é dado instruções claras no sentido de sua leitura, pedidos de esclarecimento e implementação das normas de conduta no dia a dia de trabalho. |
| 14 | Descrição de mecanismos avaliação e monitorização mecanismos integração anti-corrupção | Política Anti-Corrupção disponível em <a href="http://www.grupocvt.com">http://www.grupocvt.com</a> e auditorias externas.   |

## Ações para apoiar temas e objetivos das Nações Unidas

|    |   |   |
|----|---|---|
| 15 | Descrição da contribuição para os objetivos e temas das Nações Unidas     | 5.1. Desenvolvimento e Gestão de Recursos Humanos; 5.2. Responsabilidade Social - Sociedade   |
| 16 | Descrição de investimentos sociais estratégicos e filantrópicos           | 5.2. Responsabilidade Social - Sociedade  |
| 17 | Descrição de iniciativas de envolvimento em políticas públicas e advocacy | A CVT, no âmbito das políticas de sustentabilidade, promove e atua de modo a atender às necessidades das populações. Porém, a nível das iniciativas de advocacy, tendo em conta a sua natureza jurídica e seu objeto, não pode ter qualquer intervenção em termos de reivindicação de direitos e formulação de políticas públicas |

## Liderança e Governance para a sustentabilidade

|    |   |  |
|----|---|--|
| 19 | Descrição do compromisso do CEO           | 1. Mensagem do Presidente                |
| 20 | Descrição do Board e sua fiscalização     | 2.4. Governança                          |
| 21 | Descrição do Envolvimento de Stakeholders | 2.5. Engajamento das partes interessadas |



**Cabo Verde Telecom, S.A.**

Rua Cabo Verde Telecom,  
Caixa Postal 220, na Cidade da Praia,  
Ilha de Santiago, Cabo Verde