

# Relatório de Sustentabilidade 2021

Altice Portugal





# Índice

**3**

## Mensagem do CEO

**4**

## 2021 - Visão Geral

- 4** 1.1 Em destaque
- 4** 1.2 Marcos e reconhecimento

**5**

## A Altice Portugal

- 5** 2.1 Propósito
- 5** 2.2 Oferta de qualidade
- 6** 2.3 Modelo de *Governance*

**7**

## Percurso para um futuro sustentável

- 8** 3.1 Estratégia de Sustentabilidade
- 10** 3.2 Envolvimento com os stakeholders

**11**

## Gestão Responsável

- 11** 4.1 Riscos e Oportunidades
- 12** 4.2 Ética e compliance
- 14** 4.3 Segurança Digital
- 16** 4.4 Inovação e desenvolvimento
- 18** 4.5 Desempenho económico
- 18** 4.6 Cadeia de abastecimento

**20**

## Proteção e valorização dos colaboradores

- 20** 5.1 Atração e retenção de talento
- 22** 5.2 Diversidade e inclusão
- 23** 5.3 Formação e desenvolvimento
- 25** 5.4 Saúde e segurança no trabalho

**27**

## Preservação do meio ambiente

- 27** 6.1 Gestão Ambiental
- 28** 6.2 Alterações climáticas
- 29** 6.3 Energia e Emissões
- 31** 6.4 Gestão de recursos
- 33** 6.5 Biodiversidade

**35**

## Envolvimento com as comunidades

- 35** 7.1 Comunicações para todas as pessoas
- 36** 7.2 Apoios concedidos
- 38** 7.3 Radiações eletromagnéticas e ruído

**39**

## Sobre este relatório

**40**

## Anexos

- 40** Tabela GRI
- 46** Tabela de correspondência SASB
- 48** Notas Metodológicas



# Mensagem do CEO



2021 foi mais uma prova da resiliência do setor e da capacidade da Altice Portugal de adaptação e de resposta aos desafios das várias dimensões da sociedade. Resposta esta imprescindível para o caminho do futuro.

Assim, dando continuidade ao trabalho que temos vindo a desenvolver, consolidámos a nossa estratégia de sustentabilidade em todas as suas dimensões e estabelecemos quatro eixos de atuação: Pessoas, Organização e Processos, Parcerias e Ambiente.

O nosso compromisso com a sustentabilidade reflete-se na forma como atuamos enquanto líderes do setor de comunicações, mas também na contribuição positiva para a sociedade e para o ambiente. Assumimos a nossa responsabilidade pelas pessoas e pelo planeta com seriedade.

Além de sermos motor da transformação digital, trabalhamos para aumentar a inclusão e contribuimos para o futuro da nossa indústria e do País.

É neste propósito que enquadramos a sustentabilidade como um pilar intrínseco à cultura e estratégia da Altice Portugal, procurando o conhecimento nas dimensões Ambiente, Pessoas e Economia. O objetivo é sempre prestar um melhor contributo, tanto pela forma como agimos como através do poder de transformação que sabemos ter. Da saúde à coesão económica e social, a nossa participação é crucial para o desenvolvimento sustentável do País.

Para a Altice Portugal, a transformação digital é essencialmente uma grande revolução do ponto de vista social que veio mudar a forma como vivemos, como trabalhamos, como estudamos, como comunicamos e como nos relacionamos. Esta realidade criou um grande desafio para todos, enquanto País e enquanto sociedade. E na Altice Portugal, visamos contribuir para igualdade de oportunidades para todos.

Entendemos que a tecnologia é um pilar importante para a construção de uma sociedade de futuro, cabendo à empresa ser catalisador e motor de evolução. Na assunção deste papel tivemos em conta vários critérios: o capital humano, a capacidade de inovar, as infraestruturas e o ecossistema de parceiros.

Tendo sido realizado um investimento sólido na rede 5G, estamos preparados para ir mais longe juntando a nossa capacidade de inovação ao desenvolvimento de soluções que contribuam para a construção de um futuro mais sustentável.

Foi neste contexto que, em 2021, aderimos à campanha internacional “Business Ambition for 1.5°C” – liderada por Science Based Targets initiative (SBTi), em parceria com United Nations Global Compact e com a coligação We Mean Business. Assumimos o compromisso de alcançar as zero emissões líquidas até 2050, em linha com os critérios e as recomendações da Science Based Targets e contribuir para limitar o aquecimento global a 1.5°C protegendo o ambiente de todos.

Demos o nosso contributo para a COP26 demonstrando que estamos alinhados com os objetivos do Acordo de Paris e que a Altice Portugal é um front runner neste domínio. Este compromisso consubstancia o importante trabalho que a Altice Portugal desenvolve há vários anos nesta área e contribui ativamente para o cumprimento da Agenda 2030 da ONU, promovendo a transição para uma economia neutra em carbono.

Igualmente com o propósito maior de contribuir para um mundo mais igualitário, associamo-nos à Global Compact Network Portugal e aderimos à Meta Nacional para a Igualdade de Género. Este projeto visa alcançar 40% de mulheres em cargos de gestão de topo e direção de primeira linha, até 2030, ancorada na igualdade de género da Agenda 2030 da ONU.

O compromisso e apoio da Altice Portugal à promoção da igualdade entre mulheres e homens reflete-se na implementação e integração de políticas e medidas que promovem a não discriminação de género no trabalho, a conciliação entre vida profissional, pessoal e familiar e a proteção na parentalidade.

Com o objetivo de proteger, promover e restaurar a biodiversidade foi, ainda em 2021, que Altice Portugal aderiu à iniciativa internacional Act4nature. Mais um projeto dinamizado pelo BCSD (Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável), organização que este ano completou vinte anos de existência em Portugal e da qual somos membros fundadores integrando o respetivo Conselho Consultivo.

É neste quadro, tendo a sustentabilidade como pilar na nossa estratégia, que a Altice Portugal continua a liderar o futuro pela tecnologia e inovação, promovendo a melhoria da vida das pessoas, das empresas e do planeta.

Um agradecimento especial a todos - colaboradores, parceiros e clientes – os que ajudam a Altice Portugal a contribuir diária e ativamente para este compromisso com a Sustentabilidade.

Cordiais cumprimentos,

Alexandre Fonseca

Altice Portugal



# 2021 - Visão Geral

1.1 Em destaque

Indicadores económicos		
2 313.6 M€ Receitas	75% do montante gasto em compras, em fornecedores locais	853.2 M€ EBITDA 602 M€ CAPEX
Indicadores sociais – colaboradores		
6 186 colaboradores	36% dos colaboradores são mulheres	62% dos colaboradores foram formados em temas de direitos humanos
98% dos colaboradores estão abrangidos pelo Acordo Coletivo de Trabalho (ACT)	31% dos cargos de gestão ocupados por mulheres	38 horas de formação por colaborador em média
96% de taxa de retenção (permanência na empresa 12 meses após o retorno da licença de parentalidade)	1.9% dos colaboradores foram identificados como sendo portadores de deficiência	100% dos colaboradores elegíveis são abrangidos pelo processo de avaliação anual e intermédio de desempenho
Indicadores sociais – comunidade		
3.2 M€ investidos na comunidade	2 690 entidades beneficiárias dos apoios concedidos à comunidade	491 932 beneficiários individuais dos apoios concedidos à comunidade
Indicadores ambientais		
1 137 901 GJ de energia total consumida	905 892 GJ de energia elétrica proveniente de fontes renováveis	13 525 tCO <sub>2</sub> e de emissões de âmbito 1
38 635 GJ poupados através das medidas de redução do consumo implementadas	3747 GJ de energia elétrica produzida através de fontes próprias renováveis	11 750 tCO <sub>2</sub> e de emissões de âmbito 2 (market-based)
2 695 t de resíduos produzidos	446 311 equipamentos elétricos e eletrónicos recondicionados e reutilizados	

1.2 Marcos e reconhecimento

A Altice tem vindo a ser reconhecida no âmbito do seu desempenho ao nível da sustentabilidade. É sua intenção continuar a melhorar de forma permanente os seus compromissos em ações em prol de um mundo mais saudável, justo e próspero e da sustentabilidade do seu negócio.

Em 2021 foi distinguida com:

- Prémio Co-Inovação do Congresso Anual da Quidgest;
- Prémio na categoria Responsabilidade Social dos Prémios Human Resources 2021;
- Prémio na categoria “Liderança” do Pessoas Award atribuído ao Presidente Executivo da Altice Portugal, Alexandre Fonseca.

Além destes, a Altice continua a ocupar uma posição distintiva e premiada pela qualidade e excelência dos seus produtos e serviços, bem como das suas operações.

Para saber mais, por favor consulte: <https://www.telecom.pt/pt-pt/a-pt/premios/paginas/premios.aspx>



# A Altice Portugal

## 2.1 Propósito

Apesar dos desafios que enfrentou em 2021, num país que ainda condicionado pelos efeitos da pandemia, a Altice Portugal tem respondido de forma resiliente e ágil às dinâmicas do mercado. A empresa manteve um modelo de negócio firme e consciente, respeitando os seus valores e potenciando os efeitos dos planos estratégicos e das iniciativas operacionais implementadas, para entregar a melhor experiência ao cliente, a qualquer hora e em qualquer lugar, indo ao encontro das suas expectativas.

### Valores

União, Dedicação, Coragem, Disrupção e Rapidez para entregar excelência aos clientes.

### Estratégia

A estratégia da Altice Portugal assenta nos seguintes pressupostos:

- Manter o foco nos 6 pilares estratégicos: Qualidade de Serviço, Inovação, Investimento, Proximidade, Responsabilidade Social e Sustentabilidade.
- Reforçar a aposta na diversificação de negócios.
- Transformar e simplificar todos os dias os processos e as rotinas de trabalho.

## 2.2 Oferta de qualidade

A oferta da Altice Portugal resulta de uma aposta contínua na convergência de serviços fixos e móveis através de *cross-selling* e *up-selling* das suas ofertas. Dos serviços de tecnologias móveis e de fibra, aos de TV, Internet de banda larga e voz fixa, passando pela aposta na divulgação e valorização da cultura, do entretenimento e da arte, e, mais recentemente pela comercialização de energia, são diversas as atividades da Altice, que assumem um papel determinante na ambição tecnológica para Portugal, tendo sempre como foco as pessoas, os clientes e as empresas.

### Marcas, produtos e serviços



Marca de telecomunicações pioneira em Portugal na oferta conjunta de serviços de voz, televisão e internet, usando uma infraestrutura tecnológica revolucionária: a Fibra Ótica.



Plataforma de conteúdos digitais, como notícias, serviços de compras, procura de emprego, blogs, meteorologia e muito mais.



Oferta de soluções tecnológicas e de telecomunicações especialmente pensadas para Pequenas e Médias Empresas, bem como para as Grandes Empresas e Instituições.



Marca tática que surgiu como um simples tarifário de comunicações móveis destinado aos jovens, mas que atualmente se destaca em áreas como moda, arte, *gaming*, música, skate e surf.

A Altice Portugal mantém uma forte ligação com as áreas da cultura, do entretenimento e da arte, promovendo a sua divulgação e valorização, nomeadamente através da parceria com as duas maiores salas de espetáculo do País – Altice Arena e Altice Fórum Braga – bem como através de diversas iniciativas ligadas à música – MEO Sudoeste, MEO Marés Vivas, MEO Sons do Mar e MEO Monte Verde.

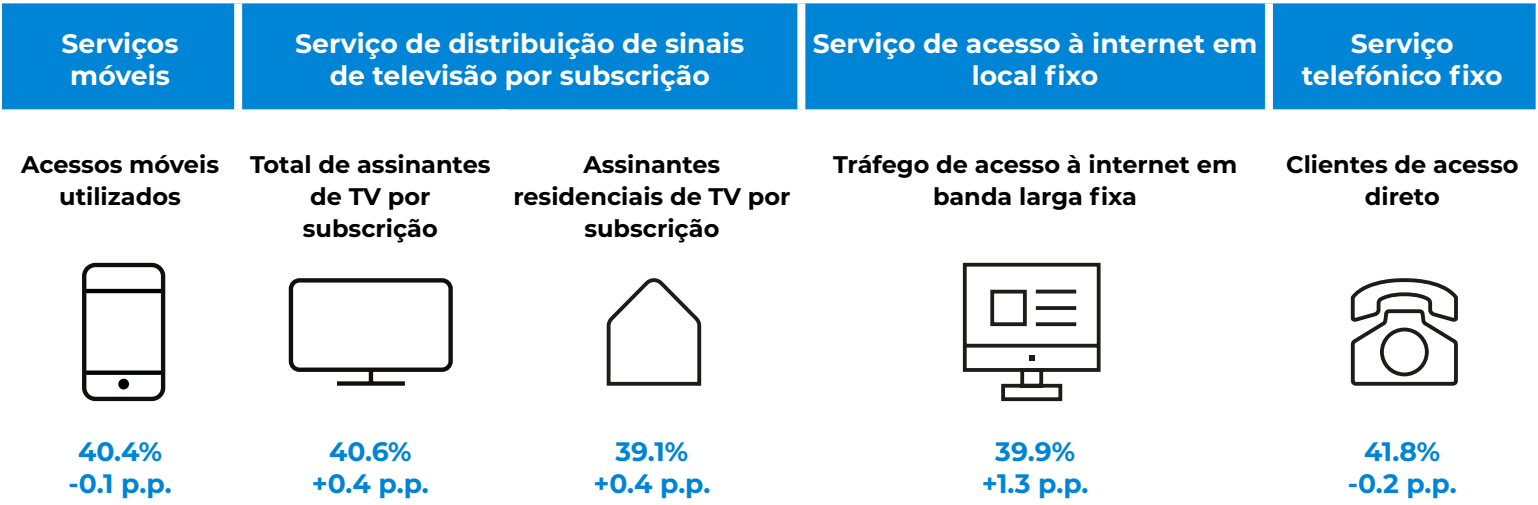
Para saber mais, por favor consulte: <https://www.telecom.pt/pt-pt/a-pt/Paginas/marcas-pt.aspx>



Sendo a Qualidade de Serviço um dos seis pilares estratégicos da Altice Portugal, a melhoria contínua dos processos e atividades da empresa é um elemento fundamental da sua cultura e atuação. Neste sentido, a Altice procura adotar as melhores práticas do mercado, e prestar serviços de excelência, fazendo, para tal, uso de um conjunto sistemas de gestão certificados de acordo com as normas nacionais e internacionais:

- ISO 9001 - Qualidade
- ISO 20000-1 - Gestão do Serviço de TI
- ISO 14001 - Ambiente
- ISO 45001 - Segurança e Saúde no Trabalho
- ISO 27001 - Segurança da Informação
- NP 4457 - Sistema de Gestão da IDI

O empenho diário da Altice, o foco na Qualidade de Serviço ao Cliente, a resiliência e segurança das Redes e o alargamento do portfolio de Serviços, têm-se vindo a refletir no desempenho operacional da empresa, nomeadamente na sua Base de Clientes quer nos Serviços Fixos, quer nos Serviços Móveis e na contínua liderança do mercado das comunicações em Portugal, através do MEO, em todos os segmentos e produtos, confirmada pelos indicadores da ANACOM.




Para saber mais, por favor consulte:  
[https://www.anacom.pt/streaming/infografia\\_Factos\\_e\\_Numeros\\_2021.pdf?contentId=1719827&field=ATTACHED\\_FILE](https://www.anacom.pt/streaming/infografia_Factos_e_Numeros_2021.pdf?contentId=1719827&field=ATTACHED_FILE)

A ANACOM identificou o MEO como o operador com menor taxa de reclamações ao longo de 2021. Um reconhecimento que demonstra e consolida a aposta da Altice Portugal na Qualidade de Serviço, um dos pilares estratégicos da empresa. Segundo os dados do regulador, o MEO foi o prestador que registou a maior diminuição do número de reclamações por cada mil clientes. Uma taxa de -13% que coloca a operadora na liderança, seguida da Vodafone (com -9%) e da NOS (com -3%).


Estes resultados comprovam a liderança da Altice Portugal e o aumento sustentável dos Índices de Qualidade avaliados pelos nossos clientes, assente nos pilares estratégicos da empresa.

2.3 Modelo de Governance


O modelo de gestão da Altice Portugal tem por base uma estrutura orgânica e funcional da Empresa, constituída pelo Presidente Executivo e pelo Comité Executivo designado por ComEx.




**Alexandre Filipe Fonseca**  
Chief Executive Officer




**Alexandre Matos**  
Chief Financial Officer




**João Zúquete da Silva**  
Chief Corporate Officer




**João Teixeira**  
Chief Technology Officer



**Nuno Nunes**  
Chief Sales Officer/B2B



**João Epifânio**  
Chief Sales Officer/B2C



**Alexander Freese**  
Chief Operations Officer

Nota: ComEx a 31 de dezembro de 2021

Modelo de governance da sustentabilidade

Na Altice, a *governance* da sustentabilidade é assegurada pelo Comité de Sustentabilidade, que tem como objetivos promover uma cultura interna assente na otimização de recursos e sinergias, apelar para a necessidade de adoção de comportamentos mais conscientes e contribuir para a coesão económica e social do país. O Comité de Sustentabilidade, que reporta ao CEO, é constituído por elementos da Comissão Executiva e por outros diretores da Empresa, de diferentes áreas de gestão.



# Percurso para um futuro sustentável

Nos últimos anos, a COVID-19 e os sucessivos confinamentos implementados para a mitigação da sua propagação, acentuaram as desigualdades sociais – ao nível da saúde, educação e acesso à comunicação, por exemplo – e tornaram as responsabilidades da ação humana sobre as alterações climáticas mais evidentes do que nunca. 2021 foi o ano da consciencialização perante uma série de eventos climáticos extremos, da mudança e da recuperação face aos efeitos da pandemia. A pandemia revolucionou, provavelmente para sempre, a forma como as organizações olham para a produtividade e presença no local de trabalho e, consequentemente, o papel da tecnologia nas tarefas de trabalho – a transição digital foi acelerada.

A Conferência das Nações Unidas sobre Mudanças Climáticas, COP26, realizou-se em Glasgow, reunindo os líderes mundiais pela primeira vez desde o Acordo de Paris para discutir preocupações climáticas e possíveis posições e ações de mitigação e adaptação às mesmas. Apesar dos compromissos, a meta de limitar o aquecimento global a menos de dois graus ainda não foi alcançada, pelo que existe ainda muito trabalho a desenvolver.



ALTICE PORTUGAL INOVAÇÃO SUSTENTABILIDADE MEDIA CARREIRAS SITES ALTICE Q



A inovação é agora inequivocamente entendida como parte central de qualquer plano de redução de emissões até 2050. Neste âmbito, o sector privado desempenha um papel central e fundamental em cooperação com governos e organizações sem fins lucrativos e o sector das telecomunicações e a Altice não são exceção.

O *business as usual* já não é opção. Os diferentes *stakeholders* esperam que a Altice assuma responsabilidade pelos seus impactos ambientais e sociais e que demonstre de forma transparente o seu comportamento responsável. Neste sentido, a Altice Portugal criou o Comité de Sustentabilidade da empresa e tem procurado melhorar de forma contínua a monitorização e reporte desses impactos.



### 3.1 Estratégia de Sustentabilidade

A Altice Portugal considera fundamental a integração das questões da sustentabilidade no seu dia-a-dia, como fatores estratégicos e indissociáveis, contribuindo ativamente para a concretização dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e para a prosperidade ambiental e socioeconómica da empresa e do negócio, e para a promoção de relações sólidas com os seus *stakeholders*.



Neste âmbito, incorpora os Princípios do Pacto Global das Nações Unidas em estratégias, políticas e procedimentos e assume as suas responsabilidades básicas com as pessoas e com o planeta, garantindo o sucesso e a sustentabilidade numa perspetiva de longo prazo.

#### Códigos, políticas e compromissos

Em conformidade com a legislação e regulamentos em vigor, aplicáveis, e com as boas-práticas e tendências nacionais e internacionais, a empresa rege a sua atuação segundo princípios de sustentabilidade como a ética empresarial, anticorrupção, respeito e preservação do ambiente, direitos humanos e direitos laborais, e inclusão social, que se materializam num conjunto de ferramentas, estruturas e mecanismos que garantem uma gestão criteriosa destas matérias:

##### Guias e Códigos de Conduta

- Código de ética
- Código de boa conduta para prevenção e combate ao assédio
- Código de conduta de responsabilidade social (fornecedores)

##### Políticas

- Política de segurança de informação
- Política de gestão integrada
- Política de privacidade

##### Compromissos Subscritos no âmbito da sustentabilidade

- 10 Princípios do UNGC
- Carta portuguesa para a diversidade
- Declaração conjunta ETNO-UNI Europa sobre igualdade de género
- Carta de princípios do BCSD Portugal
- Manifesto Rumo à COP 26
- Business Ambition for 1.5°C
- Act4nature Portugal
- Aliança Parceiros Microsoft
- Target nacional para a igualdade de género
- ICT Principles for Children Online

Para saber mais, por favor consulte: <https://www.telecom.pt/pt-pt/sustentabilidade/etica/Paginas/codigos-politicas-compromissos.aspx>



Alinhamento com os ODS

A Altice Portugal está empenhada em implementar ações e processos que contribuam também para a concretização dos ODS. Este compromisso, encontra-se alinhado com os seis pilares estratégicos da empresa, contribuindo as suas atividades, natureza, escala e abrangência dos seus negócios, particularmente para as seguintes metas:

**Inovação**  
Levar Portugal a mais de 40 países e a mais de 250 milhões de pessoas



**Qualidade de serviço**  
Focar a atuação na melhoria contínua da experiência dos clientes




**Responsabilidade Social**  
Trabalhar para uma sociedade mais justa e mais inclusiva




**Investimento**  
É a empresa privada que mais investe em Portugal






**Proximidade**  
Está perto das suas pessoas e de todos os Portugueses



**Sustentabilidade**  
Ser motor e líder da transformação digital da sociedade. Ligar as Pessoas à Vida.



ODS	Contributo Altice Portugal	Ações/iniciativas/programas e resultados
	<ul style="list-style-type: none"><li>Promover a saúde mental e o bem-estar</li><li>Contribuir para assegurar o acesso a serviços de saúde essenciais de qualidade</li><li>Contribuir para a redução do número de mortes e doenças devido à poluição do ar, água e solo</li></ul>	<a href="#">4.4 Inovação e desenvolvimento</a> <a href="#">5.4 Saúde e segurança no trabalho</a> <a href="#">7.3 Radiações eletromagnéticas e ruído</a>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Contribuir para o aumento substancial do número de jovens e adultos que tenham habilitações relevantes para emprego, trabalho decente e empreendedorismo</li><li>Contribuir para eliminar as disparidades de género na educação e para a garantia da igualdade de acesso a todos os níveis de educação e formação profissional para os mais vulneráveis</li></ul>	<a href="#">5.3 Formação e desenvolvimento</a> <a href="#">7.2 Apoios concedidos</a>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Terminar com todas as formas de discriminação contra todas as mulheres e meninas, em toda a parte</li><li>Assegurar a participação plena e efetiva de mulheres e meninas e a igualdade de oportunidades para a liderança em todos os níveis de tomada de decisão</li><li>Aumentar o uso de tecnologias de base, em particular as tecnologias de informação e comunicação, para promover o empoderamento das mulheres e adotar e fortalecer políticas sólidas e legislação aplicável para o mesmo fim</li></ul>	<a href="#">5.2 Diversidade e inclusão</a> <a href="#">7.1 Comunicações para todas as pessoas</a> <a href="#">7.2 Apoios concedidos</a>

	<ul style="list-style-type: none"><li>Assegurar o acesso universal, de confiança, moderno e a preços acessíveis aos serviços de energia</li><li>Aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global</li></ul>	<a href="#">4.4 Inovação e desenvolvimento</a> <a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Duplicar a taxa global de melhoria da eficiência energética</li><li>Promover a diversificação, modernização tecnológica e inovação e políticas orientadas para o desenvolvimento que apoiam as atividades produtivas, criação de emprego decente, empreendedorismo, criatividade e inovação</li><li>Incentivar o crescimento das micro, pequenas e médias empresas</li><li>Reduzir substancialmente a proporção de jovens sem emprego, educação ou formação</li><li>Proteger os direitos do trabalho</li><li>Promover ambientes de trabalho seguros e protegidos para todos os colaboradores</li><li>Desenvolver infraestruturas de qualidade, de confiança, sustentáveis e resilientes</li></ul>	<a href="#">4.4 Inovação e desenvolvimento</a> <a href="#">4.6 Cadeia de abastecimento</a> <a href="#">5.1 Atração e retenção de talento</a> <a href="#">5.2 Diversidade e inclusão</a> <a href="#">5.3 Formação e desenvolvimento</a> <a href="#">5.4 Saúde e segurança no trabalho</a>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Promover a industrialização inclusiva e sustentável e aumentar significativamente a participação da indústria no setor do emprego e no PIB</li><li>Modernizar as infraestruturas e reabilitar as indústrias para torná-las sustentáveis, com maior eficiência no uso de recursos e maior adoção de tecnologias e processos industriais limpos e ambientalmente corretos</li><li>Contribuir para o fortalecimento da investigação científica, para a melhoria das capacidades tecnológicas de setores industriais e incentivar a inovação</li><li>Aumentar substancialmente o número de colaboradores e a despesa na área de investigação e desenvolvimento</li></ul>	<a href="#">4.4 Inovação e desenvolvimento</a> <a href="#">7.2 Apoios concedidos</a>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Empoderar e promover a inclusão social, económica e política de todos</li><li>Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados</li><li>Aumentar a urbanização inclusiva e sustentável</li></ul>	<a href="#">5.1 Atração e retenção de talento</a> <a href="#">5.2 Diversidade e inclusão</a> <a href="#">7.1 Comunicações para todas as pessoas</a>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Reduzir o impacto ambiental negativo per capita nas cidades, inclusive prestando especial atenção à qualidade do ar, gestão de resíduos municipais e outros</li><li>Alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais</li></ul>	<a href="#">7.1 Comunicações para todas as pessoas</a> <a href="#">7.3 Radiações eletromagnéticas e ruído</a>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Reduzir substancialmente a geração de resíduos por meio da prevenção, redução, reciclagem e reutilização</li><li>Garantir que as pessoas, em todos os lugares, tenham informação relevante e consciencialização para o desenvolvimento sustentável e estilos de vida em harmonia com a natureza</li></ul>	<a href="#">6.1 Gestão Ambiental</a> <a href="#">6.4 Gestão de recursos</a>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Reforçar a resiliência e a capacidade de adaptação a riscos relacionados com o clima e as catástrofes naturais em todos os países</li><li>Melhorar a educação, aumentar a consciencialização e a capacidade humana e institucional sobre medidas de mitigação, adaptação, redução de impacto e alerta precoce no que respeita às alterações climáticas</li><li>Reforçar a parceria global para o desenvolvimento sustentável</li></ul>	<a href="#">6.1 Gestão Ambiental</a> <a href="#">6.2 Alterações climáticas</a>
	<ul style="list-style-type: none"><li>Incentivar e promover parcerias públicas, público-privadas e com a sociedade civil que sejam eficazes, a partir da experiência das estratégias de mobilização de recursos dessas parcerias</li></ul>	<a href="#">3.1 Estratégia de Sustentabilidade</a>



Parcerias

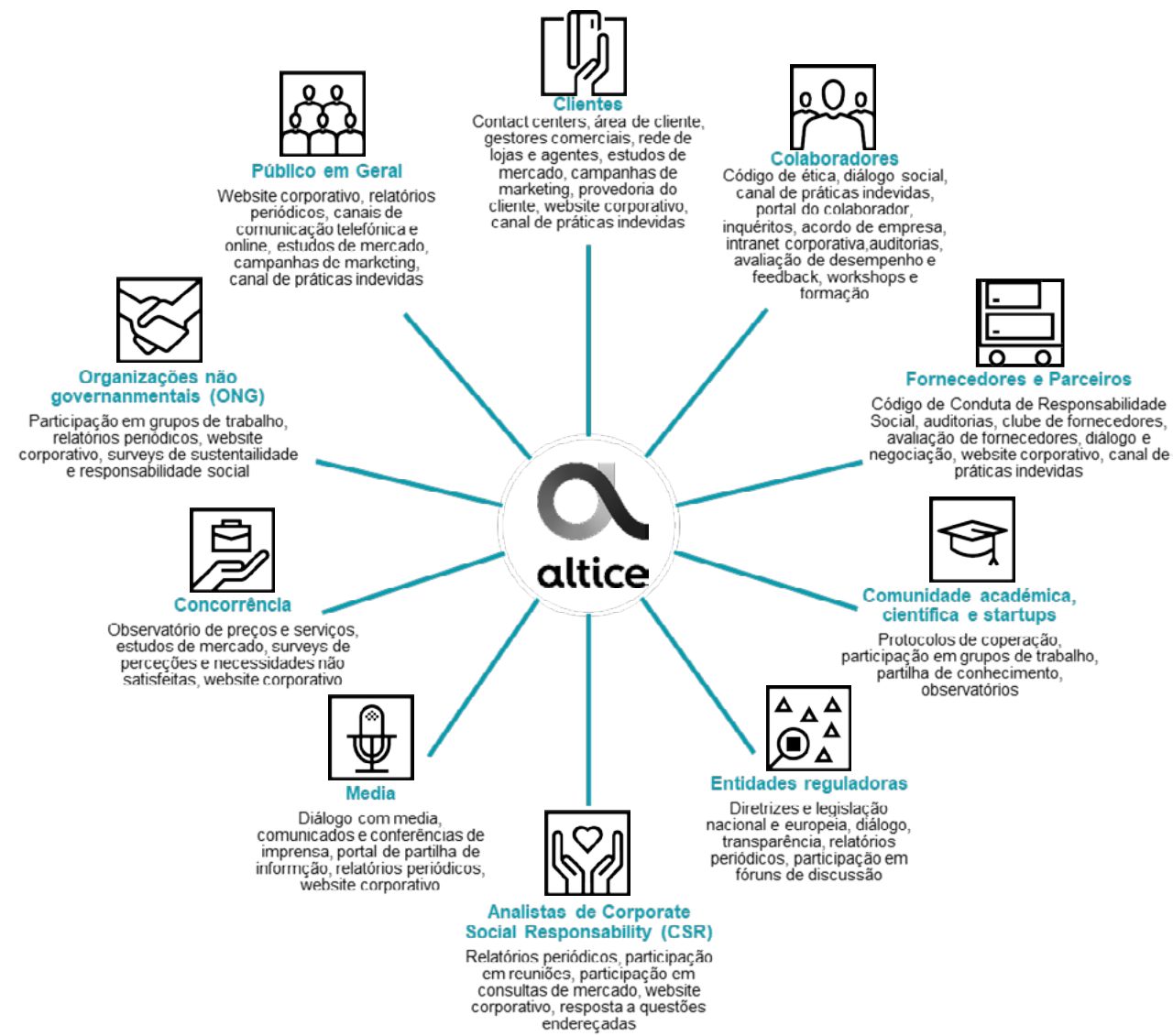
Com a certeza de que o contributo para o cumprimento dos ODS é ampliado e fortalecido através do cumprimento das metas do Objetivo 17, a empresa está comprometida e coopera ativamente com uma série de organizações e iniciativas no âmbito da sustentabilidade.

	<b>UNGC (Pacto Global das Nações Unidas)</b> - iniciativa internacional que promove a implementação de dez princípios universalmente aceites nas áreas de direitos humanos, direitos do trabalho, meio ambiente e combate à corrupção
	<b>ICT Coalition</b> - trabalha para o desenvolvimento de produtos e serviços que abordam o desafio da segurança infantil no mundo online
	<b>BCSD</b> - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável é a entidade de referência da sustentabilidade empresarial em Portugal
	<b>UNI União Global</b> - tem a responsabilidade de garantir que os empregos sejam decentes e os direitos dos colaboradores protegidos, incluindo o direito de filiar-se a um sindicato e negociação coletiva
	<b>ETSI (Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações)</b> - proporciona aos membros um ambiente aberto, inclusivo e colaborativo, estando na vanguarda das tecnologias emergentes em todos os setores da indústria e da sociedade que fazem uso das TIC
	<b>Centro Europeu de Cibercrime</b> - agência de aplicação da lei da União Europeia para lutar contra o terrorismo, o cibercrime e outras formas graves e organizadas de crime
	<b>Apritel (Associação dos Operadores de Comunicações Electrónicas)</b> - promove a adoção de boas políticas e medidas de regulação sectorial, o reforço da clarificação do consumidor e a importância da comunicação na valorização das pessoas
	<b>iGen (Fórum Organizações para a Igualdade)</b> - incorpora nas suas estratégias de gestão os princípios da igualdade e da não discriminação entre mulheres e homens no mercado de trabalho
	<b>Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão</b> - tem como missão promover a diversidade e inclusão nas diferentes organizações e na sociedade portuguesa em geral, cooperando com instituições nacionais e europeias relevantes
	<b>Rede Portuguesa de Responsabilidade Social das Organizações</b> - criada no âmbito do Programa de Iniciativa Comunitária EQUAL
	<b>Consórcio do Centro Internet Segura em Portugal</b> - criado no âmbito do programa da Comissão Europeia, Internet Segura
	<b>GRACE</b> - uma associação empresarial de utilidade pública sem fins lucrativos que atua nas áreas de Responsabilidade Social e Sustentabilidade
	<b>Centro Português de Fundações</b> - instituição representativa do sector fundacional em Portugal, funciona como único interlocutor das fundações com os diversos órgãos do Estado e outras organizações da sociedade civil

3.2 Envolvimento com os stakeholders

O sucesso do desempenho operacional e estratégico da Altice Portugal é também fruto das fortes relações que mantém com os seus múltiplos *stakeholders*. É fundamental mantê-los informados, assegurando elevados níveis de transparência, e ouvir as suas expectativas e preocupações com regularidade para que possam ser devidamente integradas no planeamento estratégico da empresa e assim antecipar soluções, mitigar possíveis impactos negativos, gerar ideias, identificar fragilidades e definir planos de melhoria que integram os interesses de todas as partes.

Principais canais de comunicação com os stakeholders



Além dos canais de comunicação utilizados regularmente na comunicação com os stakeholders, dizem as boas práticas que estes devem ser auscultados de forma periódica sobre os temas com maior impacto ambiental, social e de *governance*. Neste sentido, em 2022, a Altice Portugal irá realizar uma nova auscultação aos seus stakeholders, a qual irá reforçar o posicionamento da empresa, que se pretende transversal e alinhado com as melhores práticas e tendências.



# Gestão Responsável



A resiliência e prosperidade do negócio da Altice Portugal dependem incontornavelmente de uma gestão consciente, responsável, ética e transparente. Estes são fatores potenciadores da confiança dos *stakeholders* da empresa, fundamental à construção de relações sólidas e duradoras que sustentam o seu crescimento e ambição.

### 4.1 Riscos e Oportunidades

De forma a antecipar a mitigação de impactos negativos, tanto para a sua atividade como provocados pela mesma, e a tirar o melhor partido possível das oportunidades que lhe vão surgindo, a Altice Portugal integra no seu planeamento estratégico e operacional um modelo de gestão de riscos.

Cabe à Comissão Executiva, em última instância, manter uma eficaz gestão de riscos, que inclua a estrutura de governança de risco da Empresa. No entanto, a gestão do risco e a identificação das oportunidades é também responsabilidade de todas as Direções.

Os riscos e oportunidades nas suas principais operações são avaliados anualmente, através de uma análise de pontos fortes, ameaças e fragilidades existentes, tendo em consideração:



Da análise que decorreu no ano de 2021, em matéria de sustentabilidade, concluiu-se que os principais riscos e oportunidades estão relacionados com:

Riscos	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"><li>Contexto pandémico</li><li>Conflitos mundiais com impacto económico</li><li>Cybersegurança</li><li>Alterações climáticas</li><li>Fuga de talento</li><li>Perceção insuficiente do desempenho ESG pelo mercado</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>5G</li><li>Transformação digital</li></ul>

Os riscos identificados pelas direções são avaliados de acordo com os critérios “impacto”, “probabilidade” e, numa segunda fase, tendo também em consideração as medidas de controlo já implementadas. Devem ser implementadas ações de mitigação dos riscos com maior impacto e probabilidade e para os quais ainda não estão implementadas medidas de controlo. As oportunidades identificadas são avaliadas de acordo com os critérios “esforço de implementação” e “benefício para a organização ou partes interessadas”.

Respondendo a um ambiente de mudança permanente, além dos seus riscos e oportunidades, a empresa monitoriza continuamente as suas políticas e procedimentos de gestão, de forma a adaptar o negócio. Neste âmbito, os colaboradores desempenham um papel fundamental na identificação, reporte e implementação de medidas e comportamentos de mitigação, sempre que necessário.



4.2 Ética e compliance

Os princípios de atuação da Altice Portugal integram um conjunto de valores éticos fundamentais distintivos, que marcam a sua identidade. O modo como é gerida a ética e a *compliance* define todas as ações, atividades e processos da empresa, da tomada de decisão à gestão de colaboradores ou clientes. Neste sentido, a Altice encontra-se em conformidade com a legislação aplicável e promove ativamente os princípios preconizados por organizações nacionais e internacionais, relacionados com ética nos negócios, anticorrupção, respeito e preservação ambiental, direitos humanos e laborais e inclusão social.

A gestão destes princípios na empresa é da competência do Gabinete de Direitos Humanos, Sustentabilidade & Inclusão, cuja missão é acompanhar a estratégia e os projetos alinhados com o compromisso de uma conduta empresarial responsável e de proximidade, de acordo com as melhores práticas de *governance* nacional e internacional.



Cumprimento e conformidade

A Altice Portugal dispõe, ainda, de uma série de instrumentos e mecanismos que lhe permitem assegurar a conformidade com os princípios que defende:

Compromisso	Formação e Sensibilização	Auditorias e Avaliações de Conformidade	Mecanismos de Participação de Práticas Indevidas
Todos os colaboradores subscrevem o Código de Ética e as Políticas associadas à especificidade das suas funções. Os fornecedores comprometem-se com o Código de Conduta de Responsabilidade Social aquando do registo como potenciais fornecedores da Altice Portugal.	É dada formação periódica aos colaboradores sobre o Código de Ética, Direitos Humanos, Ambiente e SST. É disponibilizada informação de sensibilização aos fornecedores relativa a temas de ambiente e SST, sendo administrada formação sobre estas temáticas sempre que se considere necessário.	Abrangem questões de <i>compliance</i> com os normativos e procedimentos implementados e que integram o modelo de gestão da empresa. Permitem avaliar o cumprimento dos requisitos legais e outros aplicáveis em matérias de ambiente e segurança e saúde no trabalho.	Qualquer situação irregular e/ou sugestão pode ser reportada através de diversos canais de participação, tais como o Canal de Participação de Práticas Indevidas e o Canal da Provedoria, disponíveis no <a href="#">website corporativo</a> , os canais formais de atendimento ao cliente e as redes sociais, garantindo a confidencialidade do autor da participação, não sendo tolerada qualquer represália contra o mesmo.

Em 2021, além das auditorias internas e avaliações de conformidade, a Alice Portugal foi submetida a quatro auditorias externas, que asseguraram a manutenção das certificações nos sistemas de gestão implementados de acordo com as normas ISO 9001 (Qualidade), ISO 14001 (Ambiente), ISO 45001 (Segurança e Saúde no Trabalho), ISO 20000-1 (Gestão do Serviço de TI), ISO 27001 (Segurança da Informação) e NP 4457 (Sistema de Gestão da IDI).

Foram ainda realizadas duas auditorias a pedido de clientes. O MEO foi auditado pela EDP no âmbito dos Sistemas de Gestão de Qualidade, Ambiente, SST e Responsabilidade Social. Foi ainda realizada uma auditoria SMETA a pedido do cliente Nestlé, relativa a práticas de negócio ético, essencialmente assentes em quatro pilares: Práticas Laborais, Saúde e Segurança, Ambiente e Práticas Empresariais Éticas.

A gestão das solicitações recebidas no canal de participação de práticas indevidas cabe à área de Qualidade, Ambiente, Segurança e Sustentabilidade, que procede a uma primeira triagem de cada participação e, de acordo com o tema, envia a mesma para a área responsável pelo seu tratamento, acompanhando o processo até à sua resolução. O Comité Executivo é, sempre que necessário, envolvido na definição de procedimentos de resolução.





**21 auditorias internas**

+11% face a 2020

**49 avaliações de conformidade ambiental**

+23% face a 2020

**41 avaliações de conformidade de segurança**

- 2% face a 2020

**22 participações no canal de práticas indevidas**

-33% face a 2020

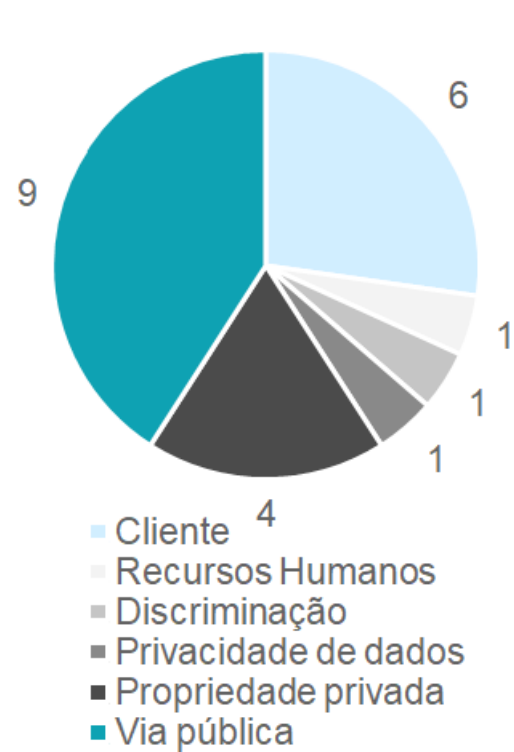
**29 354 participações no canal da Provedoria do Cliente**

-10% face a 2020

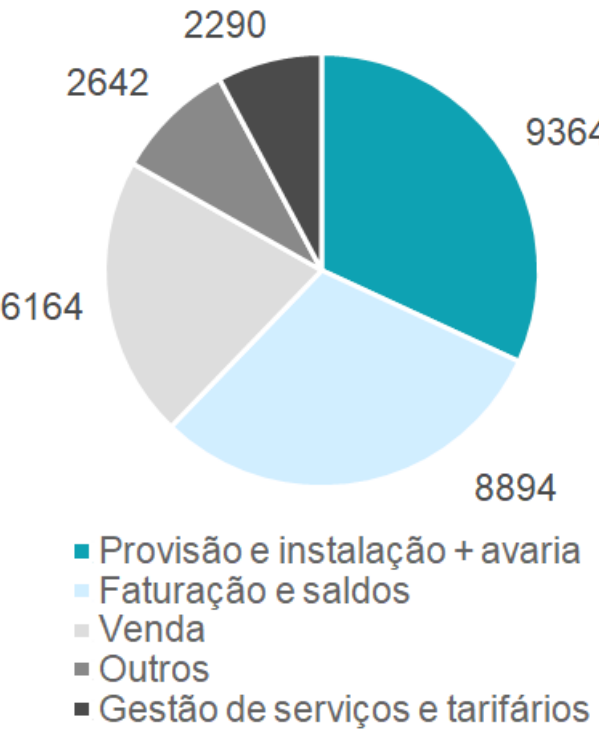
A rapidez e independência no tratamento de reclamações e sugestões ligadas à defesa dos interesses dos clientes é assegurada pelo canal da Provedoria do Cliente, que pode dirigir recomendações ao Comité Executivo para correção de decisões ou procedimentos inadequados no serviço de telecomunicações. Na apreciação destes casos, a Provedoria pode obter com urgência as informações e esclarecimentos necessários à formulação de um juízo independente.

No gráfico seguinte é identificada a distribuição de participações por canal e por tema:

Canal de práticas indevidas



Canal da Provedoria do Cliente



Direitos Humanos

O setor das telecomunicações está permanentemente sujeito a potenciais abusos dos direitos humanos, nomeadamente em matéria de privacidade de dados ou liberdade de expressão. A Altice Portugal respeita todas as pessoas em todas as circunstâncias. A dignidade e direitos dos seus colaboradores, clientes, parceiros, fornecedores e acionistas merecem todo o seu apreço e por isso, a Altice aplica princípios de transparência, ética e responsabilidade social nos seus sistemas de gestão, assegurando o cumprimento dos princípios da Declaração Universal dos Direitos Humanos, das Diretrizes da OCDE, as Convenções Fundamentais da Organização Internacional do Trabalho e os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

**62% dos colaboradores foram formados em temas de direitos humanos**

- 38 p.p. face a 2020

Para assegurar o alinhamento de todos os colaboradores com este compromisso, a Altice Portugal desenvolve ações de formação nos temas relacionados com os direitos humanos.



### 4.3 Segurança Digital

Num mundo cada vez mais digital, simples tarefas quotidianas ou as atividades diárias de setores críticos como os transportes, a energia, a saúde e as finanças são cada vez mais dependentes de tecnologias. Se por um lado esta transformação traz inúmeros benefícios ao nível da eficácia e da acessibilidade dos processos e da criação de oportunidades, por outro, carrega também novos riscos.

#### Segurança de Informação

A vulnerabilidade a ataques de dados e consequente risco de violações da liberdade pessoal, é uma preocupação para Altice, principalmente num momento em que os ciberataques e a cibercriminalidade estão a aumentar, em número e em grau de sofisticação, em toda a Europa. Cabe à empresa assegurar a confidencialidade, proteção e segurança dos dados pessoais de todos os seus clientes, bem como o respeito pela sua privacidade.

Para o efeito, a equipa de resposta a incidentes de segurança informática atua no contexto das redes e serviços, promovendo a segurança na Internet em Portugal, especialmente no setor empresarial. Além disso, a empresa detém certificações internacionais, que desempenham um papel particularmente relevante na garantia de elevados padrões de cibersegurança de produtos, serviços e processos informáticos.

#### Certificações em matéria de cibersegurança:

- **ISO 27001 Gestão da Segurança da Informação** – contribui, através da adoção de um conjunto de requisitos, processos e controlos, para mitigar e gerir de forma adequada o risco da empresa, respeitando os princípios fundamentais da segurança da informação, ou seja, confidencialidade, integridade e disponibilidade.
- **MEF 9 e MEF 14 (Metro Ethernet Forum)** - garante que os serviços de Ethernet cumprem as normas internacionais e oferecem qualidade permanente às redes de alto débito.

A Segurança da Informação e das Tecnologias de Informação e de Comunicação é assegurada pela implementação de um conjunto adequado de controlos que inclui políticas, processos, procedimentos, estruturas organizacionais, software e hardware. Estes controlos são estabelecidos, implementados, monitorizados, revistos e melhorados, sempre que necessário, de forma a garantir que os objetivos específicos de segurança da Altice Portugal são cumpridos. A Política de Segurança da Empresa é consolidada através da sensibilização, educação e formação das suas partes interessadas, principalmente dos colaboradores, seja em formação presencial ou em e-learning, mensagens por pop-ups, partilha de dicas ou notícias com as melhores práticas, no website ou nas redes sociais.





Comité de segurança



Constituído pelos principais membros do ComEx assim como o CISO, DPO, e principais áreas da organização. Reúne pelo menos uma vez por ano, tendo como objetivo analisar o estado e plano da CyberSecurity na organização.

Diretor de Segurança da Informação



Responsável pela segurança cibernética e privacidade da Empresa.

Intranet de segurança da informação



Com políticas e procedimentos de segurança cibernética centralizados e atualizados, incluindo sites de referência internos e externos.

Simulação de ataques de phishing



Para colaboradores, de forma a avaliar o seu nível de prontidão e de consciência sobre este tipo de ameaças, associando informação importante sobre como evitar possíveis ataques.

Auditorias de segurança



Para identificar vulnerabilidades na rede principal e sistemas de informação.

Para saber mais, por favor consulte: <https://www.telecom.pt/pt-pt/a-pt/seguranca/Paginas/seguranca.aspx>

Privacidade de Dados

Do mesmo modo, a Altice cumpre com o Regulamento Geral de Proteção de Dados Pessoais (RGPD), tendo realizado uma avaliação de impacto para identificar os riscos do processo de dados e identificar controlos e procedimentos de mitigação. Neste âmbito e respeitando as melhores práticas, a empresa aprovou um programa que acautela a proteção dos dados de todos os que consigo colaboram, bem como de todos os dados disponibilizados a terceiros com quem mantém uma relação.

Comité RGPD



Responsável pela supervisão e controlo das medidas técnicas e organizativas, bem como pela definição de regras claras para o tratamento de dados pessoais.

Política de privacidade de dados



Publicada no seu [website](#).

Supervisão da proteção de dados pessoais nas principais unidades de negócio



Através de uma rede de interlocutores, devidamente formados, que seguem um conjunto de diretrizes sobre o tema, criadas pela empresa.

Formações



Específicas dirigidas a todos os colaboradores sobre o impacto do RGPD nas suas atividades, bem como nos requisitos para o negócio.

Auditorias



Internas e externas, respondidas e conduzidas pela empresa.

Além dos seus colaboradores, a Altice Portugal procura também sensibilizar e consciencializar parceiros e clientes para a importância deste tema e para os deveres e direitos decorrentes da sua Política.



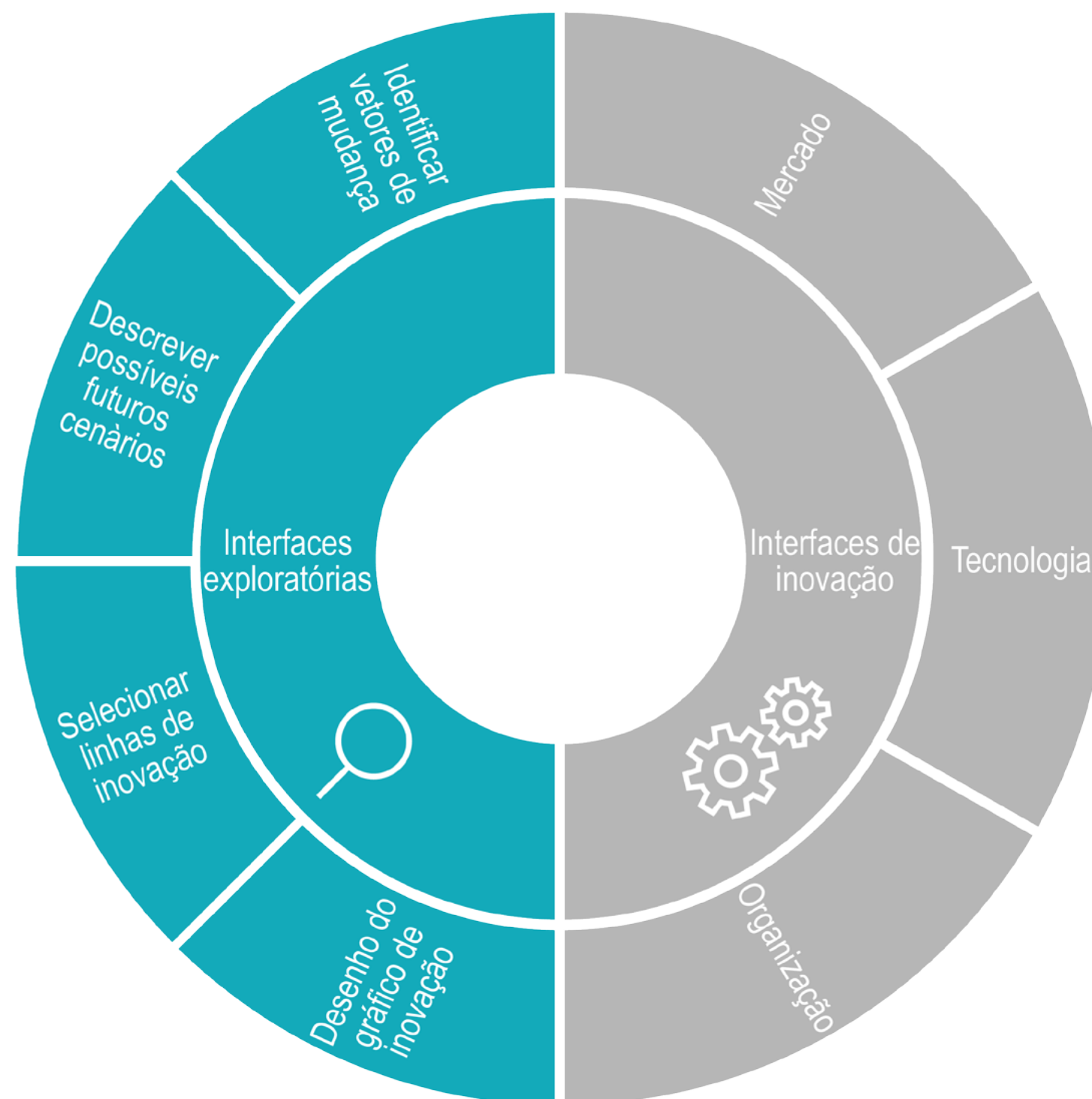
#### 4.4 Inovação e desenvolvimento

A inovação faz parte do ADN da Altice Portugal, que procura alinhar práticas rigorosas a uma cultura de agilidade e irreverência, para dar vida a protótipos, serviços e soluções do futuro, sendo este um fator diferenciador no mercado. Alavancando o potencial interno e contando com o apoio de uma rede de parceiros nacionais e internacionais, entre fornecedores, outros operadores, universidades e unidades de investigação, a Altice Portugal coloca a inovação ao serviço das pessoas e das empresas, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida dos portugueses e para o desenvolvimento económico do país. Estas parcerias permitem reunir em torno de um só objetivo as competências necessárias para chegar a soluções inovadoras.

##### Modelo de inovação da Altice Labs

A empresa apoia e promove novos talentos na área da tecnologia em Portugal, fornecendo-lhes as ferramentas necessárias à alavancagem do processo de transformação digital. Através da Altice Labs, certificada pela norma NP4457 RDI Management Standard, investe continuamente em investigação, desenvolvimento e inovação (IDI) enquanto fator chave de sucesso na produção de conhecimento e transformação de produtos, serviços, modelos de negócios e processos otimizados inovadores.

O modelo de inovação da Altice Labs impulsiona um conjunto de interações entre a empresa e todos os agentes do seu ecossistema económico e social, tendo em vista a criação de valor e o retorno positivo para a sociedade.



Para o efeito, a Altice Labs tem estabelecidas parcerias com universidades, instituições I&D, fornecedores e clientes numa série de projetos que assentam num modelo de partilha de riscos e recorrem a financiamentos externos dos principais programas nacionais e internacionais de apoio à investigação e inovação. O trabalho desenvolvido é focado fundamentalmente nas seguintes áreas:



**Inteligência artificial**



**Redes óticas**



**Realidade aumentada e mista**



**Smart living, IoT e smart objects**



**Smart cities**



**5G e futuras redes**



**Análise de big data**



**Serviços e plataformas digitais**

Para saber mais, por favor consulte:  
<https://www.alticelabs.com/innovation/rdi/>



## 5G – Uma nova era digital

O mundo está mais ligado que nunca. O 5G, a mais recente geração de comunicações móveis, promete fortalecer, tornar mais seguras, imediatas e sustentáveis as ligações digitais. As suas faculdades fazem desta rede um veículo de promoção do bem-estar das pessoas, potenciando a democratização do acesso ao mundo digital – através do alargamento da cobertura da rede - a igualdade e a segurança das pessoas e da sua privacidade, e a eficiência, eficácia e acessibilidade aos serviços basilares à vida humana, como é o caso da saúde, da educação ou da segurança pública.

Também as empresas e outras organizações podem beneficiar destas características, melhorando a sua performance, agilizando o controlo das operações e o acesso à informação em tempo real, proporcionando novas experiências de utilização aos clientes, potenciando a produtividade dos colaboradores, contribuindo para a inovação das soluções e modelos de negócio, e consequentemente para a sua prosperidade como um todo.

O 5G representa, portanto, uma oportunidade de desenvolvimento para o país. Neste sentido, a Altice procura, com recurso à IDI, maximizar as potencialidades do 5G no ramo das telecomunicações, mas também noutras áreas.

### 5G Invisible

Com o projeto 5G Invisible, a Altice Labs pretende melhorar o acesso às tecnologias de informação e comunicação, bem como a sua utilização e qualidade, através do desenvolvimento de uma estação base 5G, com dimensões reduzidas, baixo consumo de energia, oculta (ou praticamente invisível), que pode ser integrada de forma discreta e harmoniosa em mobiliário urbano, como postes, postes de iluminação ou até armários técnicos.

Para saber mais, por favor consulte: <https://www.alticelabs.com/innovation/rdi-projects/5g-invisible/>

### 5G-AUTO

Fora do âmbito das telecomunicações, a Altice Labs procura fortalecer a pesquisa, o desenvolvimento tecnológico e a inovação, nomeadamente através do projeto 5G-AUTO, que tem como principal objetivo pesquisar, desenvolver e testar soluções inovadoras de hardware e software que permitam suportar a condução autónoma.

Para saber mais, por favor consulte:

<https://www.alticelabs.com/innovation/rdi-projects/5g-auto/>



## Inovação Social e Ambiental

Sendo a inovação um meio para obter respostas para os desafios da sociedade, os problemas sociais e ambientais, que merecem atualmente uma maior preocupação e consideração, integram também o foco de IDI da Altice.

O apoio e desenvolvimento de projetos de inovação focados na sustentabilidade promovem melhorias significativas da qualidade de vida das pessoas, pelos impactos positivos causados ao meio ambiente e em toda comunidade.

### Telemedicina

A Medigraf é uma plataforma que oferece serviços de saúde remotos, proporcionando um ambiente virtual colaborativo para a realização de consultas médicas por videoconferência e partilha de dados clínicos em tempo real, permitindo a cooperação para a obtenção de um diagnóstico comum.

Para saber mais, por favor consulte:

<https://www.alticelabs.com/products/ehhealth-telemedicine/>

### Iluminação inteligente

Solução que permite uma gestão eficiente da iluminação, e consequentemente a redução de custos e impactos ambientais associados ao consumo de energia, bem como o aumento da produtividade. Assegura os requisitos para cada tipo de ambiente, com regulação remota por área, e possibilita a deteção de movimento e luminosidade através de sensores sem fios e a monitorização detalhada de consumos por luminária.

Para saber mais, por favor consulte:

<https://www.altice-empresas.pt/solucoes/iot/energia/iluminacao-inteligente>

### Gestão de Energia Solar

Solução que permite reduzir os custos de energia elétrica, através da produção de energia solar fotovoltaica, para autoconsumo, de um modo rentável e eficiente. A monitorização e atuação alarmística desta solução promove a eficiência e segurança operacionais, permitindo a realização de intervenções remotas, em tempo real, em situações de emergência.

Para saber mais, por favor consulte:

<https://www.altice-empresas.pt/solucoes/iot/energia/gestao-energia-solar>

### Carregamento de Veículos Elétricos

Solução versátil que permite adequar o carregamento ao espaço disponível e efetuar a gestão remota de todos os pontos de carregamento, acedendo a informação detalhada sobre os consumos de energia e utilização dos carregadores, que pode ser integrada com outros sistemas, como os de Gestão de Frota.

Para saber mais, por favor consulte:

<https://www.altice-empresas.pt/solucoes/iot/mobilidade/carregamento-veiculos-eletricos>

Para saber mais, por favor consulte: <https://www.altice-empresas.pt/>



4.5 Desempenho económico

2021 foi sem dúvida um período de recuperação em que a economia e a sociedade retomaram algum controlo sobre as contrariedades decorrentes da pandemia e em que se assistiu ao regresso do crescimento da atividade empresarial e do aumento da dinâmica de mercado, o que possibilitou a recuperação gradual da confiança pelo tecido empresarial, antecipando a melhoria das perspetivas económicas. Apesar dos desafios de um país que ainda se encontra condicionado pelos efeitos da pandemia, o modelo de negócio manteve-se firme, potenciando os efeitos dos planos estratégicos e das iniciativas operacionais implementadas. Resiliência e agilidade têm sido a resposta da Altice Portugal à dinâmica do mercado.

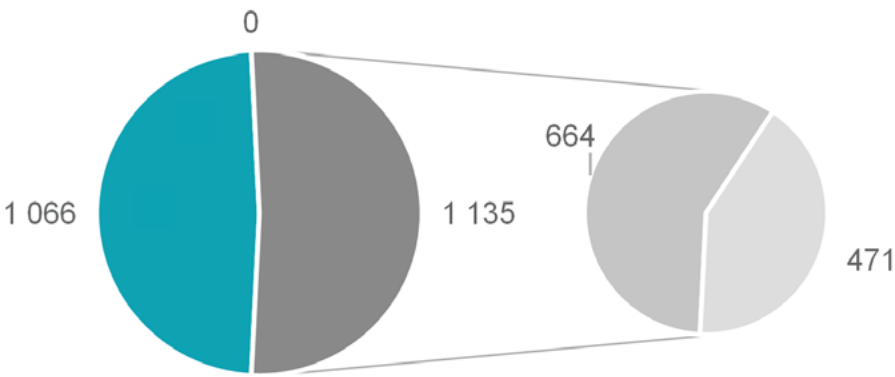
O crescimento sólido e contínuo da Base de Clientes e a aposta na Qualidade de Serviço, na contínua expansão da Rede de Fibra Ótica, num portfólio de produtos e serviços inovadores, diferenciados e nas ofertas convergentes são a fonte do sucesso da Altice Portugal. A Altice Portugal apostou fortemente na transformação digital e na disponibilização de soluções que permitiram o melhor posicionamento para o sucesso, a par com uma qualidade de serviço ímpar potenciada pela robustez e segurança das redes, numa dinâmica social e económica desafiante.

	2021	2020	2019
Receitas operacionais (M€)	2 313.6	2 121.2	2 110.2
Receitas face ao PIB Nacional <sup>1</sup>	1%	1%	1%
Investimento em Receitas Operacionais	27%	23%	21%
Custos com colaboradores (M€)	339.8	281.2	265.2
Custos em compras e subcontratação (M€)	666.0	566.7	562.0

<sup>1</sup> Pordata

No segmento de consumo, a Altice prosseguiu a expansão do seu portfólio convergente, possibilitando uma melhor experiência para o cliente. O Segmento de Serviços Empresariais, ciente da importância crítica dos serviços prestados, apresentou aos clientes a relevância de tecnologias de rede avançadas, conectividade confiável e soluções integradas, para transformar e imaginar novos modelos de negócio e prosperar no futuro.

Receitas (M€) por tipo de segmento



■ Serviços empresariais ■ Serviço Residencial ■ Residencial fixo ■ Residencial móvel

Altice Portugal registou um crescimento das Receitas em 2021. O EBITDA cresceu 2% face ao ano anterior, totalizando 853 M€ e o investimento total foi de 602 M€, o que representa um incremento de 29.3%.

Estes indicadores são o reflexo do sólido desempenho da empresa, na trajetória de reforço da liderança absoluta do Mercado e do crescimento sustentado dos indicadores financeiros, da base de clientes, das quotas de Mercado e da Qualidade do Serviço ao Cliente.

	2021	2020	2019
EBITDA (M€)	853.2	833.6	832.2
CAPEX (M€)	602.0	465.7	435.6

4.6 Cadeia de abastecimento

Os seus diversos negócios fazem com que a Altice Portugal tenha necessidades de aquisição de uma gama alargada de produtos e serviços, sendo os principais:



Equipamentos

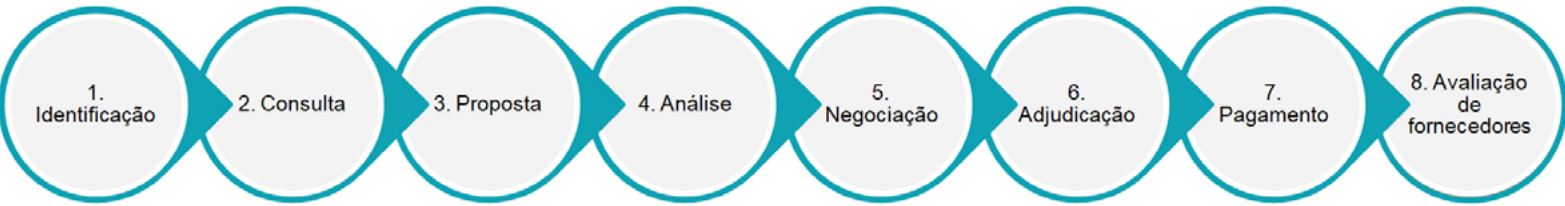


Plataformas de serviços e tecnologia



Trabalhos especializados de suporte à atividade

As compras impactam diretamente os gastos, a qualidade dos produtos e serviços oferecidos e consequentemente a lucratividade da empresa e competitividade no mercado. Neste âmbito, foi criado um Modelo de Compras único na empresa, potenciador de sinergias negociais e de uma gestão integrada da relação com os seus fornecedores. O modelo de aquisição de produtos e serviços da Altice procura, ao longo de oito etapas, otimizar compras da empresa nas vertentes de preço, qualidade e serviço, de forma ética, seguindo princípios fundamentais como a transparência, a igualdade de oportunidades, o acesso à informação, a reciprocidade e rigor, a lealdade e a confidencialidade.



Modelo de compras da Altice Portugal

Para saber mais, por favor consulte: <https://oso.telecom.pt/clube fornecedores/ModeloCompras.aspx>





## Soluções inovadoras

Melhorar a qualidade de vida das pessoas. Aumentar a eficiência das empresas. É este o compromisso das soluções Altice Portugal.

A Altice Portugal procura construir relações de sucesso com os fornecedores que contribuam, de uma forma ativa, com novos produtos, serviços ou soluções que acrescentem valor à empresa, aos seus clientes finais e à sociedade em geral. Naquela que é a oitava etapa do seu modelo de compras, numa ótica de melhoria permanente dos seus processos, a Altice avalia o desempenho de fornecedores previamente selecionados. Em caso de avaliação negativa, é registada uma Não Conformidade em sistema iB e o fornecedor é informado dos critérios que o levaram a esse resultado, sendo-lhe solicitada a implementação de ações corretivas.

### 154 fornecedores avaliados relativamente a requisitos ambientais e de segurança e saúde no trabalho

+7% face a 2020

solicitações, o cumprimento de requisitos de segurança de informação, requisitos ambientais, de segurança e saúde no trabalho, entre outros.

As minutas de contrato incluem sempre anexo de requisitos ambientais e de segurança e saúde no trabalho, aplicáveis a fornecedores, com um conjunto vasto de legislação a ser cumprida em diversas áreas de fornecimento. Além disso, 90% dos fornecedores foram selecionados atendendo a critérios ambientais e sociais.

A empresa privilegia as aquisições a fornecedores locais, que contribuem para a consolidação das suas relações com as comunidades. São um veículo para o seu desenvolvimento económico e, em última instância, promovem a atração de investimentos e de novas oportunidades de negócio. Além disso, esta escolha permite a redução dos custos de logística e das emissões de GEE associadas.

### Procurement Sustentável

Sendo a sustentabilidade parte integrante da gestão da atividade da empresa, o *procurement* sustentável foi o caminho definido para o estabelecimento de relações duradouras e compensadoras para todas as partes. A Altice fomenta o alinhamento entre os princípios de sustentabilidade da empresa e os dos fornecedores. Além do cumprimento dos padrões de qualidade dos produtos e/ou serviços e o cumprimento da legislação, sujeitos a uma análise técnica, a empresa promove o cumprimento das obrigações em relação à conformidade social, ambiental, ética, de direitos humanos e de privacidade.

Neste sentido, a Altice Portugal elaborou um Código de Conduta de Responsabilidade Social para fornecedores, de forma a sistematizar todos os aspetos inerentes, de acordo com normas internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, as convenções da Organização Internacional do Trabalho, a Convenção das Nações

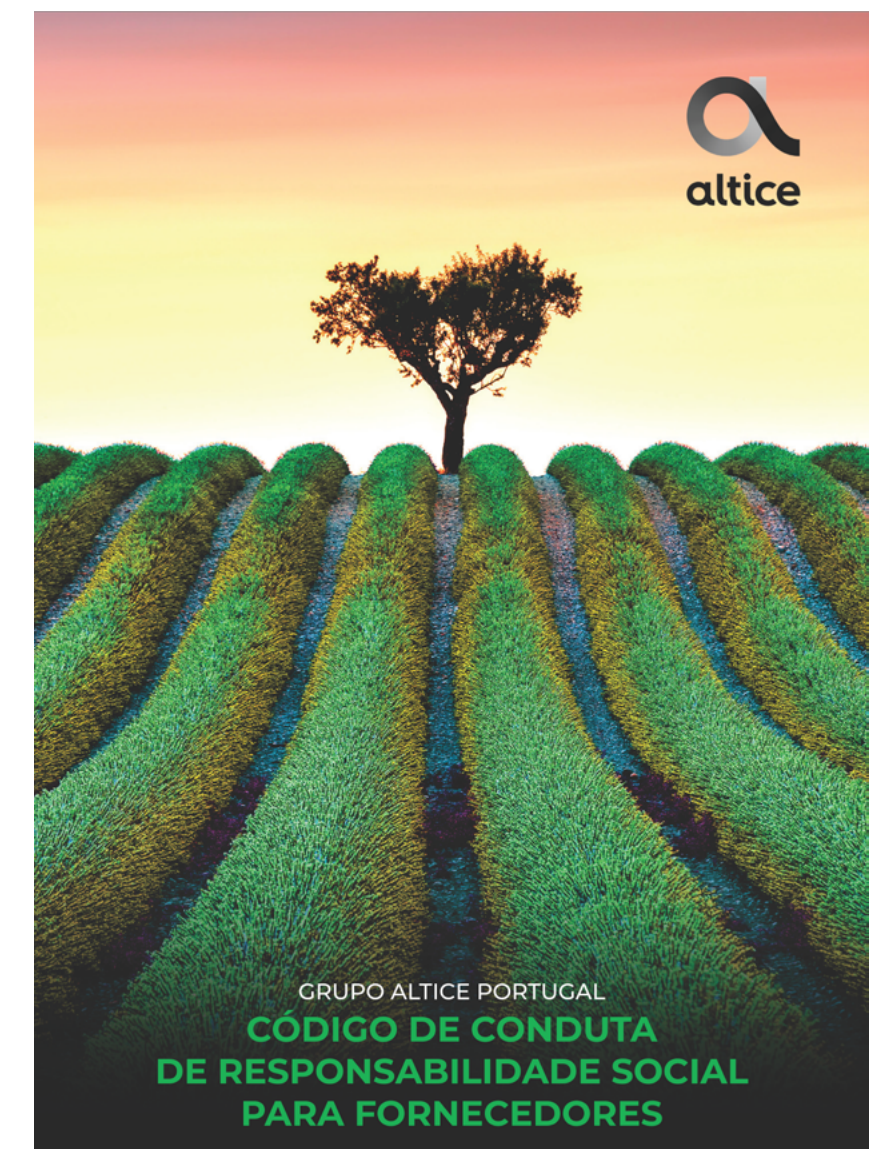
**75% do montante gasto em compras, em fornecedores locais**

-1 p.p. face a 2020

Unidas sobre os Direitos da Criança, a Organização Europeia de Cooperação Económica (OCDE) e critérios da ISO (International Standards Organization). Reforça igualmente o compromisso da Altice Portugal com os 10 Princípios da Global Compact das Nações Unidas, nos domínios dos Direitos Humanos, Práticas Laborais, Proteção Ambiental e Anticorrupção, bem como com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e a defesa dos Direitos Humanos.

Os fornecedores e parceiros devem cumprir com as diretrizes descritas e reconhecer que todos os acordos, contratos e relações comerciais com a Altice Portugal, em curso e futuros, estão sujeitos às disposições contidas neste documento.

Para saber mais, por favor consulte: <https://oso.telecom.pt/ClubeFornecedores/PolíticasDoGrupo.aspx>





# Proteção e valorização dos colaboradores

A gestão estratégica das pessoas é um elemento-chave da cultura organizacional da Altice, impactando diretamente os seus objetivos e os resultados alcançados. É através das políticas de RH e de uma liderança próxima das suas equipas que, a empresa promove a qualidade e o bom ambiente de trabalho, o envolvimento e produtividade dos colaboradores e, em última instância, o próprio desempenho económico e um posicionamento diferenciador no mercado.

### 5.1 Atração e retenção de talento

A Altice acredita no valor das pessoas e na sua importância para a continuidade e prosperidade do negócio. Neste sentido, procura atrair e reter os melhores talentos do mercado, apostando na excelência, empenho, determinação, espírito de partilha e inovação.

#### Programa de Estágios profissionais - DarWiN

O Programa de Estágios profissionais - DarWiN, que em 2021 envolveu 54 jovens licenciados é exemplo da aposta da empresa na atração e retenção dos melhores talentos, através de uma linha de atuação diferenciadora, de investimento contínuo na customização e desenvolvimento ao longo de 12 meses e que resulta na integração da totalidade dos jovens que o integram.

Para saber mais, por favor consulte: <https://www.telecom.pt/pt-pt/carreiras/trabalhar-pt/Paginas/darwin-pt.aspx>



Taxa de contratação – por género e idade	Homem			Mulher		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
< 30 anos	30%	30%	21%	33%	63%	59%
30 – 50 anos	2%	3%	3%	1%	1%	2%
> 50 anos	1%	0%	0%	1%	0%	0%
TOTAL	2%	2%	3%	1%	2%	2%

A Altice Portugal tem vindo a reforçar a sua aposta no talento jovem, para responder à permanente evolução do mercado. Para isso, conta com parcerias consolidadas com universidades.

Taxa de turnover – por género e idade	Homem			Mulher		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
< 30 anos	25%	17%	9%	20%	12%	9%
30 – 50 anos	8%	3%	5%	8%	3%	5%
> 50 anos	48%	5%	25%	77%	4%	44%
TOTAL	23%	4%	13%	29%	3%	18%



### Apoios e benefícios

A Política Salarial assume um papel relevante na atração e fidelização dos colaboradores. As recompensas intrínsecas/motivacionais, por sua vez, são uma mais valia à sua retenção e continuidade duradora.

Assim, a Altice Portugal disponibiliza aos seus colaboradores um conjunto de benefícios complementares que procuram contribuir para a harmonização entre o tempo de trabalho e as suas necessidades da vida privada:

- Sistema de Saúde
- Vantagens em produtos e serviços MEO
- Descontos em produtos e serviços de parceiros
- Diversas ações de responsabilidade social
- Espaços de refeição nos nossos edifícios
- Espaços de Leitura
- Clube desportivo
- Programa crescer, apoiar e viver

Para saber mais, por favor consulte: <https://www.telecom.pt/pt-pt/carreiras/Paginas/vida-pessoal-profissional.aspx>

### Conciliação entre a vida profissional e pessoal/familiar

A conciliação entre a vida pessoal/familiar, contribui para a satisfação e o bem-estar físico e psicológico dos colaboradores. Por esse motivo, a Altice Portugal fomenta a harmonização entre o tempo de trabalho e as necessidades da vida privada dos colaboradores.

Na Altice Portugal existe uma preocupação constante com a qualidade de vida dos colaboradores e com um ambiente de trabalho seguro e saudável que, aliado a desafios profissionais, possa proporcionar o seu crescimento pessoal. Neste sentido, criámos o programa “+ Perto”, promotor do envolvimento e proximidade, para ajudar os colaboradores a encontrarem um maior equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal.

Esta medida, essencialmente de flexibilidade laboral, inclui iniciativas como o “work@home” - o teletrabalho pontual (alguns dias por semana) ou alargado (um mês ou mais), a “HotDesk”, posto de trabalho rotativo - trabalhar a partir de um edifício mais perto da sua zona de residência.

Olhando para a singularidade de cada pessoa, foram concedidos dias de dispensa para celebrar ocasiões especiais, como o dia do aniversário, acompanhamento de filho menor no primeiro dia de aulas, dias de férias adicionais associados à antiguidade e a possibilidade, em qualquer momento e sempre que as funções o permitam, aceder a pedidos de colaboradores que, por motivos pessoais (cuidar dos pais, mudança de local de trabalho do cônjuge, etc.), queiram alterar o local de prestação do trabalho.

Para além destas medidas, a maioria dos colaboradores pratica um horário flexível, podendo iniciar e terminar a sua prestação de trabalho à hora que mais lhe convém, tendo apenas de garantir um período da manhã e da tarde fixos, por forma a não comprometer eventuais necessidades de presença física e/ou contacto quer com as chefias, quer com as equipas onde se insere.

Além destas, a Altice tem desenvolvido um conjunto de iniciativas direcionadas às crianças e jovens filhos dos colaboradores, as quais são bastante valorizadas pelos mesmos.

#### Programa Crescer

- O programa Crescer é uma das iniciativas da Altice Portugal destinadas aos filhos dos seus colaboradores: Oferta de Kit bebé pelo nascimento dos filhos;
- Atribuição de apoios ao estudo e subsídios para filhos com necessidades educativas especiais. Prémios de excelência para alunos com desempenho excecional;
- Altice Summer experience – estágios de verão para os filhos de colaboradores que terminam o 12º, vivenciando, assim, uma primeira experiência de trabalho;
- Ocupação de tempos livres em períodos de férias escolares;
- Celebração de momentos especiais, como o Natal ou Dia da Criança.





Taxa de retenção após licença parental	Homens			Mulheres		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Colaboradores com direito a licença parental	153	176	201	63	75	96
Colaboradores que utilizaram a licença parental	153	176	201	63	75	96
Colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença parental	152	176	198	62	75	95
Colaboradores que regressaram ao trabalho e se mantiveram 12 meses após regresso	147	173	188	59	74	93
Taxa de retorno	99%	100%	99%	98%	100%	99%
Taxa de retenção	97%	98%	95%	95%	99%	98%

Diálogo social

A empresa promove a liberdade de associação dos seus colaboradores e, consciente da importância do diálogo com os mesmos para a incrementação das suas relações, da paz social, do estabelecimento de pontes e da criação de consensos, tem definidos canais de comunicação entre a gestão da empresa e os seus colaboradores, através do Conselho Consultivo para as Relações Laborais. Com o mesmo propósito, são também realizadas reuniões regulares entre o Comité Executivo, os órgãos representativos dos colaboradores e as organizações sindicais.

98% dos colaboradores estão abrangidos pelo Acordo Coletivo de Trabalho (ACT)



5.2 Diversidade e inclusão

A promoção da inclusão e a diversidade nas empresas, são fatores de potenciação da criatividade e inovação, de cooperação e respeito, de reputação, da predisposição para a mudança, e do próprio sentimento de pertença dos colaboradores face à mesma. A estes benefícios sucede, naturalmente, a melhoria contínua dos resultados do negócio.

Na Altice, a diversidade é entendida como um elemento estratégico que viabiliza a capacidade de resposta e satisfação das necessidades e expectativas dos seus clientes. Assim, a empresa rege as suas oportunidades por um critério de igualdade e promove a inclusão através de um conjunto de ações e iniciativas:

31% dos cargos de gestão ocupados por mulheres

-1 p.p. face a 2020

- Adesão a fóruns e iniciativas que promovem o debate, partilha e implementação de ações que contribuem para a igualdade de género;
- Criação de um Gabinete de Direitos Humanos, Sustentabilidade e Inclusão para melhor acompanhar as questões relativas a estas temáticas;
- Adoção de normas que garantam o respeito pela dignidade de homens e mulheres no ambiente de trabalho e que as protejam em caso de comportamentos inadequados, manifestados de forma verbal, física, sexual ou outras;
- Apoio e a participação em projetos e parcerias com organizações que promovam a igualdade e a diversidade;
- Formação e sensibilização, dirigida, em particular, aos colaboradores que ocupem cargos de gestão;
- Programas de atração de talento diverso, nomeadamente jovem ou de pessoas com deficiência.

Workshop “IN&OUT – Unconscious Bias”

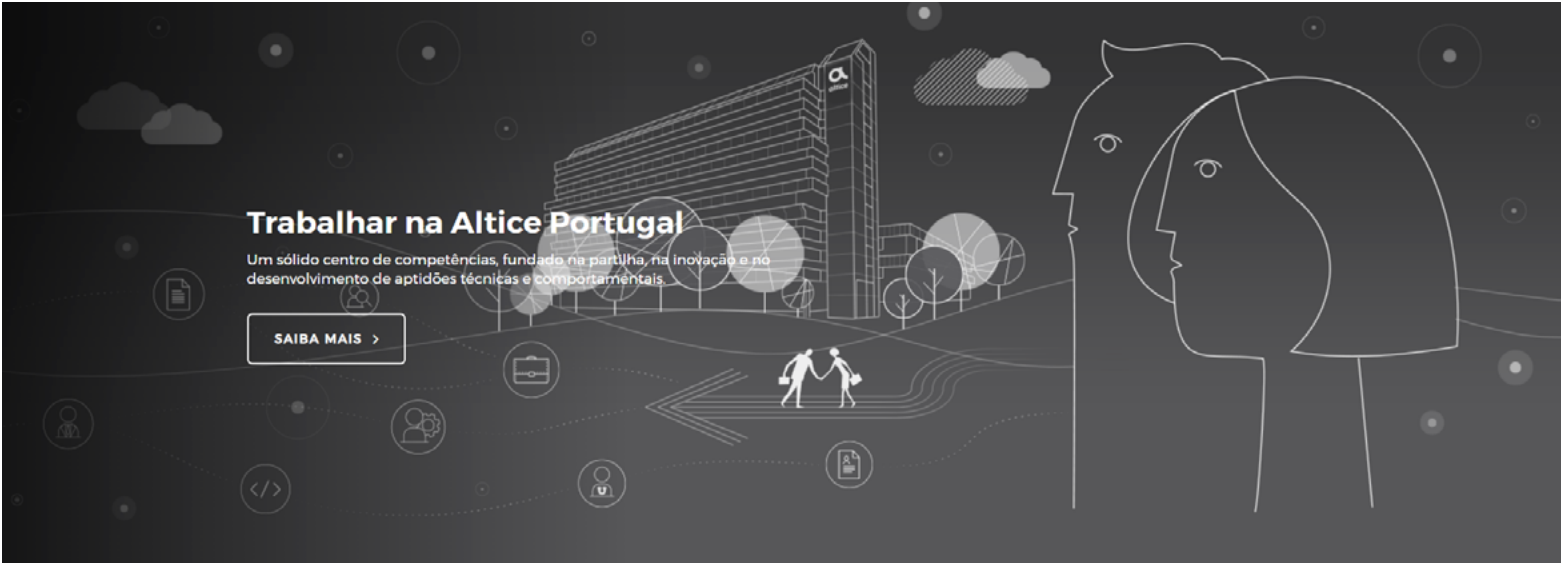
Dirigido à equipa de gestão, com vista à reflexão, debate e identificação de iniciativas associadas às temáticas de enviesamento inconsciente e diversidade e inclusão.

Academia Técnica

Estágio profissional de 12 meses para jovens do 12º ano técnico-profissional (nível IV) ou dos cursos técnico-profissionais superiores (nível V), nas áreas de redes, energia e robótica, automação, programação e tecnologia da informação.

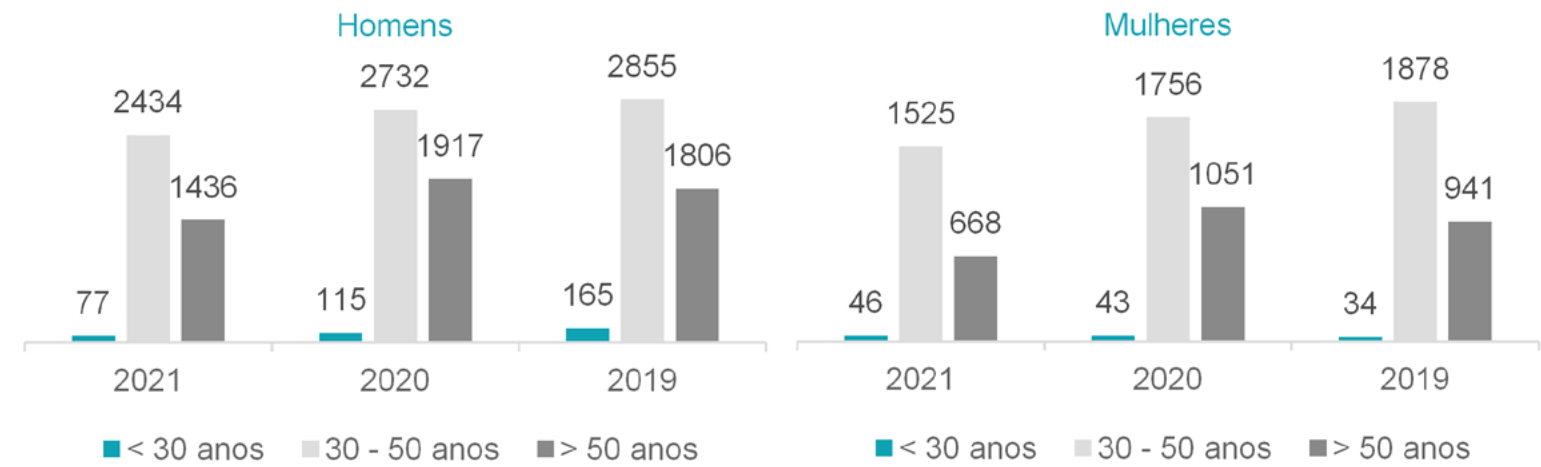
Para saber mais, por favor consulte: <https://oso.telecom.pt/recrutamento/Anuncios.aspx?FlitrarAnuncioID=0&Estagios=True>





A Altice Portugal não admite qualquer distinção no tratamento relacionado com o género, orientação sexual, idade, condição física, nacionalidade, associação sindical, crenças políticas ou religiosas, entre outros, e esforça-se para que todas as pessoas estejam distribuídas de forma equilibrada, justa e meritória em todas as funções e em todos os níveis profissionais.

Caracterização da equipa da Altice por género e idade



**1.9% dos colaboradores foram identificados como sendo portadores de deficiência**

A integração de pessoas com deficiência é também um dos compromissos da Altice. Neste âmbito, a empresa mantém uma parceria com a Associação Salvador, no seu projeto de empregabilidade para pessoas com deficiência motora, atuando ao nível da dinamização de sessões de formação e transferência de know-how, disponibilização de recursos humanos, equipamentos e conteúdos pedagógicos, cedência de espaços e agilização de contactos entre candidatos e potenciais recrutadores.

5.3 Formação e desenvolvimento

Formação e aquisição de competências

A formação e desenvolvimento de competências dos colaboradores, está diretamente relacionada com o desempenho, produtividade, criatividade e inovação, contribuindo para a capacitação para a resolução de desafios futuros.

Média de horas de formação	2021	2020 <sup>2</sup>	2019 <sup>3</sup>
Consultor sénior	47	41	52
Homens	47	41	-
Mulheres	48	41	-
Consultor	33	37	35
Homens	35	37	-
Mulheres	30	37	-
Técnico superior	26	29	28
Homens	28	29	-
Mulheres	24	29	-
Técnico especialista	24	25	23
Homens	27	24	-
Mulheres	19	25	-
Técnico	15	17	20
Homens	13	17	-
Mulheres	18	17	-
Outras categorias	712	72	340
Homens	429	125	-
Mulheres	-	-	-
TOTAL	33	33	33
Homens	34	33	-
Mulheres	30	32	-

<sup>2</sup> Valores atualizados conforme “Notas metodológicas”.  
<sup>3</sup> Informação detalhada por género não disponível.



O modelo de formação da Altice, que permite que os seus colaboradores atualizem os seus conhecimentos e consolidem competências, ajustando-se às exigências de mercado, assenta em oito pilares:



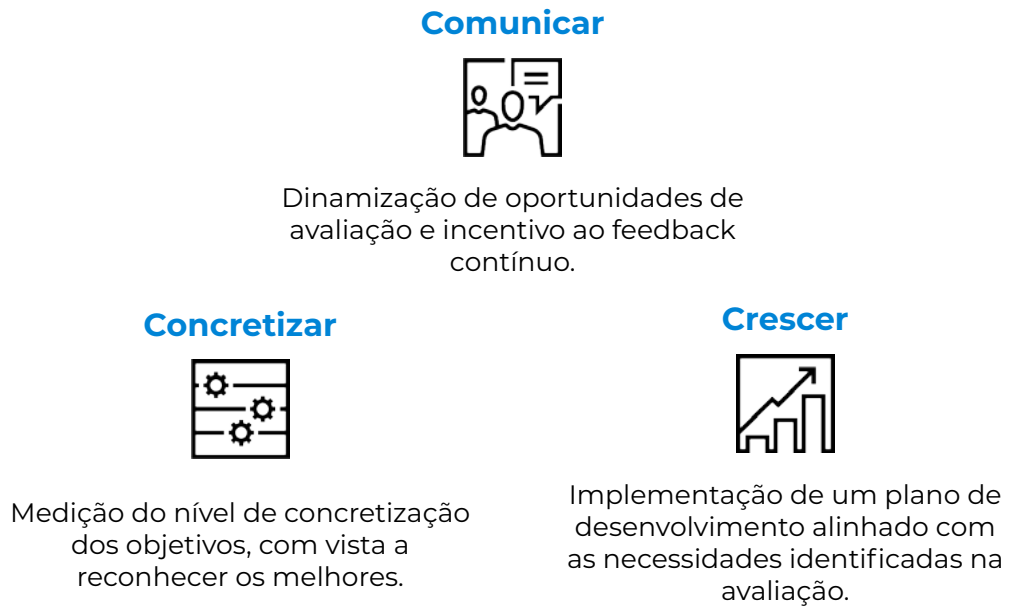
Considerando um leque alargado de áreas que vão desde a gestão à formação técnica ou ainda à formação comportamental, com este modelo, os colaboradores são entendidos de forma abrangente e individualizada. Os programas são personalizados e adaptados a cada direção. Grande parte dos conteúdos são desenvolvidos e implementados por equipas internas da Direção de Recursos Humanos, em parceria com as direções, o que representa mais-valias, que se traduzem numa maior adequação da oferta face às necessidades, pelo conhecimento e acesso privilegiado que têm à Empresa.



Progressão de carreira

Para assegurar a adequação dos conhecimentos e competências dos colaboradores aos seus cargos e funções, não basta repor e atualizar os conhecimentos. É necessário avaliar e valorizar os colaboradores de acordo com o seu desempenho e desenvolvimento.

Na Altice Portugal, a gestão do desempenho individual é um processo contínuo, orientado para a excelência. Permite uma maior adequação e plenitude da atuação ao negócio e aos diferentes stakeholders, gerando mais valor. As carreiras são geridas com base nas oportunidades internas e na gestão de expectativas de desenvolvimento pessoal e profissional.



Neste processo é considerado um conjunto de competências core em torno de cinco dimensões: Empresa, Visão, Cliente, Empreendedorismo&InovaçãoePessoas.Paracadacompetência core pretende-se que sejam assinalados os comportamentos a destacar e identificadas estratégias para as áreas que necessitam de desenvolvimento. Pelo 2º ano consecutivo, a Avaliação de Desempenho contempla 2 momentos formais, a Avaliação Intermédia e a Avaliação Anual, que garantem 2 momentos de feedback e devem ser um exemplo a seguir e a replicar tanto quanto possível, através de feedback regular e contínuo ao longo do ano.

**100% dos colaboradores elegíveis são abrangidos pelo processo de avaliação anual e intermédio de desempenho**



5.4 Saúde e segurança no trabalho

A qualidade das condições do ambiente de trabalho em matéria de saúde e segurança é fundamental para a manutenção do bem-estar físico, mental e emocional dos colaboradores e consequentemente para o êxito do negócio. Mais do que uma questão legal, é uma questão social, que pode ter um impacto direto na reputação das organizações, na confiança do consumidor e, consequentemente, nas receitas geradas.

Com base num conhecimento sólido sobre as atividades e os locais de trabalho, é efetuado o planeamento, e é realizada a identificação de perigos e apreciação dos riscos das atividades e instalações (IPAR). Este exercício, que constitui umas das pedras basilares de qualquer sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho, permite definir medidas adequadas de prevenção e de controlo, que vão desde a eliminação dos riscos, à definição de especificações técnicas, seleção e atribuição de equipamentos de proteção individual, passando pela substituição de elementos perigosos por menos perigosos ou isentos de perigo, e por medidas de engenharia e de organização do trabalho.



Sinistralidade

A IPAR considera, designadamente, o resultado da análise e investigação de todos os acidentes de trabalho envolvendo os colaboradores com vínculo à empresa, exercício através do qual se identificam as respetivas causas, e se definem medidas para evitar a ocorrência de eventos de natureza similar.

Sinistralidade	2021	2020	2019
Nº de óbitos resultantes de acidente de trabalho	1*4	0	0
Índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho	0.09	0.0	0.0
Nº de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) - mais de 6 meses de baixa	7	8	17
Índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) - mais de 6 meses de baixa	0.60	0.62	1.26
Nº de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	100	138	221
Índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória	8.51	10.65	16.39
Número de horas trabalhadas	11 743 852.2	12 952 340.1	13 486 516.26
Principais tipos de acidentes (origem do acidente/da lesão)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Movimento vertical, esmagamento sobre, contra (resultado de queda)</li><li>• Constrangimento físico sobre o sistema músculo esquelético</li><li>• Escorregamento, tropeçamento, hesitação ou outra situação com queda de pessoa ao mesmo nível</li><li>• Levantando, carregando, levantando-se</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Movimento vertical, esmagamento sobre, contra (resultado de queda)</li><li>• Constrangimento físico sobre o sistema músculo esquelético</li><li>• Contacto com agente material duro ou áspero</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Movimento vertical, esmagamento sobre, contra (resultado de queda)</li><li>• Constrangimento físico sobre o sistema músculo esquelético</li></ul>

4 O óbito registado resultou de um acidente de viação.



Outros indicadores de sinistralidade	Homens			Mulheres		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Dias perdidos <sup>5</sup> devido a acidentes de serviço com baixa médica	2 484	2 248	3 128	15	472	355
Taxa de sinistralidade	2.19	2.09	2.76	0.10	0.42	0.73

<sup>5</sup> Dias corridos, a partir do dia seguinte à ocorrência do acidente de trabalho.

Segurança em emergência

Dando cumprimento ao disposto na legislação em vigor, a empresa desenvolve e implementa medidas de autoproteção adequadas à utilização-tipo e categoria de risco dos seus edifícios. Neste sentido, assegura a existência e a operacionalidade de uma estrutura de segurança devidamente organizada, bem como a adequada formação e treino dos seus elementos, nomeadamente daqueles que integram as equipas de emergência e os grupos de apoio, realizando periodicamente exercícios de simulacro para verificar adequabilidade do conteúdo dos planos de segurança, teste aos equipamentos e sistemas de segurança contra incêndios e treino dos ocupantes, bem como a realização de exercícios de postos de comando (CPX).



Saúde no trabalho

Sendo a Saúde no Trabalho um elemento estratégico de valorização do capital humano e de competitividade empresarial, a Altice Cuidados de Saúde (ACS), trabalha permanentemente no desenvolvimento de um conjunto de ações distribuídas por quatro eixos estratégicos, que visam a sua promoção e proteção:

Planos de saúde	Centros clínicos
Convenções com diversos prestadores clínicos no mercado.	Criação e renovação dos centros clínicos e núcleos especializados.
Serviço de medicina on-line disponível 24 horas de forma gratuita.	Criação de uma tabela de preços para familiares de colaboradores sem plano.
Proteção na saúde dos Grandes Doentes.	Negociação de convenções e protocolos com diversas entidades.
	Criação de serviços alinhados com as necessidades do mercado.
Saúde no trabalho	Programas de saúde
Criação de programas de rastreio e ações de sensibilização.	Implementação de um programa de acompanhamento de doentes crónicos.
Implementação da avaliação dos riscos psicossociais dos colaboradores Altice.	Realização de um piloto de telemonitorização com o SMARTAL em parceria com a Altice Portugal e Altice Labs.
Análise e acompanhamento das doenças ocupacionais.	

Neste âmbito, disponibiliza um portfólio de serviços abrangente, prestados por uma equipa altamente qualificada, constituída por médicos do trabalho, enfermeiros e outros técnicos de saúde. Os serviços são disponibilizados nos oito centros clínicos que a ACS tem no Continente e Regiões Autónomas ou na Unidade Móvel de Saúde, a qual se encontra devidamente equipada, cumprindo os requisitos legais definidos para a realização de exames de saúde.

De acordo com os requisitos da legislação, a ACS desenvolve a seguinte tipologia de exames de saúde ocupacional, nos quais se contempla a realização de análises clínicas e outros exames complementares de diagnóstico:

- Admissão - antes do início da prestação de trabalho ou, quando a urgência de admissão o justificar, nos 15 dias seguintes.
- Periódicos - anuais para menores de 18 anos, maiores de 50 anos e outras situações de risco definidas na legislação; de dois em dois anos para os restantes colaboradores.
- Ocasionais - sempre que se verifiquem alterações substanciais nos meios utilizados, no ambiente e na organização do trabalho suscetíveis de repercussão nociva na saúde do trabalhador, bem como no caso de regresso ao trabalho depois de uma ausência superior a 30 dias por motivo de acidente ou doença.

A equipa assegura ainda a articulação com as entidades competentes no âmbito da Saúde no Trabalho. Os médicos do trabalho, em caso de suspeita de doença profissional, analisam, identificam e efetuam a participação obrigatória para a Direção Nacional de Proteção de Riscos Profissionais (DNPRP) com vista à sua confirmação e inerente tratamento de reabilitação.

Programas de Prevenção e Promoção da Saúde	Webinares
Procuram fomentar e sensibilizar os colaboradores para a adoção de estilos de vida saudáveis que minimizem os riscos de doenças crónicas. A adoção destes programas fortalece o elo de ligação trabalhador/empresa, contribuindo para o bem-estar, o combate ao absentismo, o aumento da produtividade, a redução de acidentes de trabalho e para o enriquecimento da sociedade em geral.	A ACS em articulação com a área de Responsabilidade Social Interna da DRH desenvolve um conjunto de programas em formato <i>webinar</i> , onde são abordados temas como a gestão emocional, os cuidados com a alimentação e os ajustes na dinâmica familiar para enfrentar o dia-a-dia.
Neste âmbito, são disponibilizados os seguintes tipos de rastreio: cardiovascular, avaliação da composição corporal, dependência tabágica, stress, qualidade de sono e memória.	

Em 2021, os casos de doenças profissionais registados são relativos a colaboradores do MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A, sendo o tipo de doenças profissionais mais frequentes as tendinites no cotovelo (*epicondilite*).

2 casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória

No contexto da pandemia COVID-19, a ACS mantém diversas ações de acompanhamento, prevenção e mitigação da doença:

- Acompanhamento e orientação técnica nos casos suspeitos e dos resultados positivos da COVID-19;
- Articulação com as autoridades de Saúde;
- Disponibilização de teleconsultas de Clínica Médica e de Apoio Psicológico.



# Preservação do meio ambiente

O setor das telecomunicações tem contribuído fortemente para a desmaterialização e globalização da economia. Trouxe consigo, no entanto, novas preocupações e desafios relativos à sustentabilidade desse crescimento económico, nomeadamente em termos ambientais.

## 6.1 Gestão Ambiental

O Grupo Altice Portugal considera primordial a adoção e a promoção da sustentabilidade ambiental. Com certificações pela norma ISO 14001, está amplamente empenhado na racionalização da pegada ambiental dos seus clientes, mas também na racionalização do seu consumo de energia e materiais, das respetivas emissões de carbono e da produção de resíduos.

Neste âmbito, a Altice Portugal identificou um conjunto de aspetos ambientais que pode controlar ou influenciar, e os respetivos impactos associados. Com base nesta análise, definiu ações concretas para mitigação desses impactos:

Aspeto ambiental	Impacto ambiental	Ação de mitigação
Consumo de energia elétrica	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diminuição da disponibilidade dos recursos naturais</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorização dos consumos de energia elétrica</li><li>• Formação e ações de sensibilização ambiental</li></ul>
Emissões de CO2 devido à produção de energia	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contaminação do ar através das queimas de combustíveis com emissão de CO2</li><li>• Contribuição para o aquecimento global devido à emissão de CO2, acidificação e deterioração da qualidade do ar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Substituição/implementação de soluções de AVAC e Iluminação mais eficientes</li><li>• Operação d'Alicate 2021: Redução do consumo de energia elétrica em 7 GW</li><li>• Projeto FUDOKA - Sites com Futuro: integração de 679 novos armários Huawei MTS em sites MEO, dotados de baterias de lítio, para melhorar a resiliência e eficiência energética da operação</li></ul>
Consumo de água	<ul style="list-style-type: none"><li>• Diminuição da disponibilidade de recursos hídricos</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorização dos consumos de água</li><li>• Verificação mensal de faturas por forma a controlar roturas não visíveis e acionar atempadamente as reparações corretivas</li><li>• Formação e ações de sensibilização ambiental</li></ul>
Produção de ruído ambiental	<ul style="list-style-type: none"><li>• Incomodidade na comunidade envolvente</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Realização de medições de ruído ambiente e análise de ações a desenvolver</li></ul>
Consumo de combustível – gasóleo e gasolina	<ul style="list-style-type: none"><li>• Depleção indireta de recursos renováveis e não renováveis</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorização dos consumos de combustíveis</li><li>• Formação e ações de sensibilização ambiental</li><li>• Implementação de pneumáticos com eficiência energética Classe A</li></ul>
Emissões de CO2 devido ao consumo de combustível	<ul style="list-style-type: none"><li>• Contaminação do ar através da queima de combustíveis com emissão de CO2</li><li>• Contribuição para o aquecimento global devido à emissão de CO2, acidificação e deterioração da qualidade do ar local</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alerta aos condutores cujo consumo específico está acima da média indicada na marca/modelo</li></ul>



Aspeto ambiental	Impacto ambiental	Ação de mitigação
Consumo de materiais		<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorização do consumo de papel administrativo</li><li>• Formação e ações de sensibilização ambiental</li><li>• Reacondicionamento por via de recuperação de equipamentos</li><li>• Paperless - Redução do consumo de papel em guias de remessa, faturas e guias de transporte</li><li>• Invoice-2-mail II – Envio de faturas por e-mail</li><li>• Assinatura digital - Assinatura de contratos sem necessidade de impressão dos mesmos</li><li>• Redução da utilização de materiais não recicláveis nas embalagens, acessórios e folhetos</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Depleção indireta de recursos renováveis e não renováveis</li><li>• Consumo de matérias primas originando degradação de ecossistemas/ perda de habitat</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Desmaterialização das fichas de aptidão</li></ul>
Produção de resíduos		<ul style="list-style-type: none"><li>• Monitorização dos resíduos produzidos</li><li>• Projeto de melhoria do processo de segregação de resíduos administrativos nos edifícios</li><li>• Formação e ações de sensibilização ambiental</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ocupação e contaminação dos solos</li><li>• Contaminação de águas superficiais e subterrâneas, por escorrência</li></ul>	



6.2 Alterações climáticas

As alterações climáticas podem ocorrer ao nível das temperaturas, da precipitação, das nebulosidades e de outros fenómenos climáticos. Ao longo da história, estas mudanças têm vindo a ocorrer a diversas velocidades -algumas verificam-se em décadas, outras demoram milhões de anos – e por diversas causas – sejam elas naturais ou resultantes da intervenção humana.



Estas alterações acarretam inúmeros riscos que afetam significativamente a rede de telecomunicações, os sistemas de tecnologia da informação, a cadeia de fornecimento e os colaboradores da Altice, os quais podem culminar em falhas ou interrupções nos serviços prestados e consequentemente aumentar custos, reduzir a receita e impactar negativamente na reputação da Altice Portugal.

A estratégia da Altice para controlar estes riscos prevê as seguintes componentes:

Planos de continuidade de negócios e procedimentos operacionais	Programas de eficiência energética e monitorização	Serviços	Grupos de trabalho	Medidas de proteção de infraestrutura e resiliência
Aumentar a resiliência da rede e dos sistemas de informação, melhorando a capacidade de resposta a eventos climáticos extremos.	Reduzir a pegada de carbono.	Ajudar os clientes a minimizar as suas necessidades de energia (por exemplo: a instalação de equipamentos mais eficientes ou desenvolvimento de serviços de IoT que usam inteligência de rede).	Identificar, analisar e avaliar os principais impactes e vulnerabilidades em relação às alterações climáticas.	Melhorar a capacidade de adaptação às alterações climáticas.



6.3 Energia e Emissões

O consumo de energia é a maior fonte de emissão de gases com efeito de estufa (GEE). A transição energética e, em última análise, a descarbonização do sistema energético, é um grande desafio que exigirá mudanças fundamentais na forma como é gerida e consumida a energia.



Num contexto de permanente crescimento e avanços tecnológicos, a Altice Portugal, através do MEO Energia e da sua integração no sistema energético, abre caminho para um setor energético mais eficiente e conectado, impulsionado pelo duplo objetivo de promover um planeta mais limpo e uma economia mais forte.

Consumo de energia

Nas operações, a Altice Portugal promove o consumo energético responsável, seguindo a sua estratégia energética, que se encontra em conformidade com as políticas nacionais, assumindo objetivos estratégicos, que passam por uma maior autonomia e descarbonização do consumo e pela produção energética. A implementação desta estratégia reflete-se na redução de consumos energéticos verificada nos últimos anos.

Energia consumida (GJ)	2021	2020	2019
Eletricidade	1 021 383	1 082 730	1 116 763
Gasolina	474	633	420
Gasóleo	114 928	128 985	150 092
Outros tipos de energia	1 116	1 216	1 701
TOTAL	1 137 901	1 213 564	1 268 976

Muito embora a Altice Portugal detenha algumas instalações próprias de produção de energia fotovoltaica, a maioria da energia elétrica consumida na empresa tem origem em fornecedores externos. Cabe à Altice assegurar através dos requisitos de aquisição dessa energia que a mesma resulte essencialmente da produção renovável. A escolha de um comercializador que assegure 100% de energia verde para todos os edifícios em Portugal (exceto Madeira e Açores), foi o primeiro passo para atingir a meta de neutralidade carbónica. Nos últimos dois meses do ano não foi possível assegurar, em algumas instalações a aquisição de 100% da energia de origem renovável, o que condicionou o desempenho neste âmbito. Ainda assim, em 2021, 89% da energia elétrica consumida teve origem em fontes renováveis.

**3 747 GJ de energia elétrica produzida através de fontes próprias renováveis**  
  
+99% face a 2020

Além desta, existem outras medidas implementadas que permitem alcançar os objetivos da Altice em matéria de consumo energético eficiente.

**Substituição/implementação de soluções de AVAC e Iluminação mais eficientes**  
  
Implementação das soluções propostas nos relatórios das auditorias energéticas realizadas no âmbito do cumprimento do DL 68A/2015 e em edifícios não sujeitos a auditorias energéticas, mas alvo de melhorias e intervenções relativamente à sua eficiência energética.

**905 892 GJ de energia elétrica proveniente de fontes renováveis**  
  
-12% face a 2020

**Remoção de equipamento de rede obsoleto**  
  
Substituição integral de todo o parque de equipamentos rádio ativos existentes por equipamentos da marca Huawei, no âmbito do Projeto Inês. Dotação dos sites da Rede Móvel da Altice Portugal de infraestruturas de excelência e de novos equipamentos, mais robustos, mais eficientes e aptos para a tecnologia 5G.

**38 635 GJ poupados através das medidas de redução do consumo implementadas**  
  
+24% face a 2020

As medidas de eficiência energética implementadas permitiram reduzir a intensidade energética, que foi de 116 GJ/PB<sup>6</sup> , menos 28% que em 2020.

<sup>6</sup> No calculo da Intensidade energética foi considerado somente o consumo de energia do MEO, uma vez que é a única empresa com tráfego.



A Altice Portugal mantém as suas preocupações com a origem da energia consumida, não só nas suas operações, mas também ao longo da sua cadeia de valor. Neste sentido, encontra-se atualmente num processo de reformulação metodológica, por forma a alinhar o cálculo das emissões, associadas à cadeia de valor, com as recomendações da Science Based Targets Initiative. O reporte destes indicadores será retomado em 2023, referente ao ano 2022.

Emissões de GEE

Pelos numerosos riscos associados às alterações climáticas a que está sujeita, que são acentuados pelas emissões de GEE, a Altice Portugal calcula a pegada de carbono das suas operações anualmente – emissões diretas (âmbito 1), indiretas (âmbito 2) e outras emissões (âmbito 3) -, seguindo a metodologia de cálculo do Greenhouse Gas Protocol (GHG Protocol).

Emissões de âmbito 1 (tCO <sub>2</sub> e)	2021	2020	2019
Emissões decorrentes da combustão de gasolina	34	46	31
Emissões decorrentes da combustão de gasóleo	8 635	9 481	11 011
Emissões decorrentes da combustão de gás natural	63	68	96
Emissões decorrentes de fugas de equipamentos de refrigeração, ar condicionado, bombas de calor e sistemas de proteção contra incêndios	4 793	7 537	5 621
TOTAL	13 525	17 132	16 759

Emissões de âmbito 2 (tCO <sub>2</sub> e)	2021		2020	2019
Metodologia	Location-Based	Market-Based	Market-Based	Market-Based
Emissões decorrentes do consumo de eletricidade	37 451	11 750	7 800	96 926

Assim, a intensidade das emissões da Altice Portugal, em 2021, foi de 2.36 GJ/PB. Este valor não é comparável com o dos anos anteriores, uma vez que o indicador sofreu uma alteração metodológica. Empenhada na redução das suas emissões de GEE, a Altice Portugal aderiu em 2021 à iniciativa SBTi, comprometendo-se a definir, num prazo máximo de dois anos, objetivos de médio e longo prazo para redução das emissões, nos âmbitos 1, 2 e 3, de acordo com os cenários de limitação do aumento de temperatura a 1.5°C e com a ambição de atingir a neutralidade carbónica até 2050. Neste âmbito está atualmente a decorrer um processo de redefinição da metodologia, recálculo das emissões da empresa e metas associadas, pelo que as emissões de âmbito 3 não estão reportadas no presente relatório. O reporte deste indicador será retomado em 2023, referente ao ano 2022, em conformidade com a nova metodologia.

Além desta, a Altice Portugal participa noutras iniciativas que têm como propósito primário a aceleração para uma economia e sociedade neutras em carbono.

Business Ambition for 1.5°C

Uma iniciativa da Science Based Targets initiative (SBTi) em parceria com o United Nations Global Compact e com a coligação We Mean Business, levou a Altice a comprometer-se em alcançar emissões zero até 2050. Este compromisso reflete o contributo da Altice para a COP26 e o seu alinhamento com o Acordo de Paris.

Para saber mais, por favor consulte:

<https://www.unglobalcompact.org/take-action/events/climate-action-summit-2019/business-ambition>



A Altice promove também a mobilização e sensibilização internas através de um conjunto de iniciativas próprias:

“De bicicleta para o Trabalho – Bike to Work”

Os colaboradores da Altice foram convidados a deixar os carros em casa, utilizando, em alternativa, a bicicleta para as deslocações até ao local de trabalho. A empresa disponibiliza, num conjunto vasto dos seus edifícios, espaços para bicicletas, skates, entre outros meios, contribuindo assim para a mobilidade sustentável.



Eco-Driving e-learning

Curso que sensibiliza os colaboradores para práticas de condução que reduzam acidentes, salvaguardem vidas e a pegada de carbono, promovendo comportamentos mais sustentáveis e amigos do planeta.



Outras emissões

Além das emissões dos âmbitos acima mencionados, a Altice Portugal monitoriza as suas emissões de NO<sub>2</sub> e SO<sub>2</sub>, com origem na frota.

Outras emissões	2021	2020	2019
Emissões de NO <sub>2</sub> (t)	40	46	53
Emissões de SO <sub>2</sub> (t)	0.0452	0.052	0.066



6.4 Gestão de recursos

Os recursos naturais, sejam eles renováveis ou não, são fundamentais à vida dos seres vivos. Para a humanidade são a base da sua sobrevivência, conforto e desenvolvimento económico e social. No entanto, a utilização desmedida destes recursos coloca, agora, em causa a continuidade da capacidade de satisfação destas necessidades. É, portanto, fundamental reduzir a utilização de matérias-primas e gerir de forma adequada os recursos naturais, por forma a assegurar o desenvolvimento e crescimento das empresas e das sociedades em plena harmonia com o ambiente.

Água

Num contexto em que se sente, de ano para ano, uma redução da precipitação e em que as populações estão cada vez mais sujeitas a condições de seca, a Altice tem procurado reduzir a sua captação de água, essencialmente afeta à climatização de áreas técnicas e higiene e conforto dos colaboradores.

Captação de água (m³)	2021	2020	2019
Captação de água	154 234	179 149	213 171

Para alcançar essa redução, a Altice implementou as seguintes ações:

- Aumentar a taxa de reutilização de água.
- Promover a redução das perdas de água nos sistemas de adução e distribuição.
- Melhorar e consolidar a rede de monitorização dos recursos hídricos nas suas várias vertentes quantitativas e qualitativas e assegurar uma adequada disseminação da informação.
- Estabelecer estratégias para fazer face a riscos naturais e causados pelo homem, designadamente cheias, secas e poluição accidental.



Materiais

A racionalização do consumo de materiais deve ser um dos objetivos da gestão adequada de recursos naturais. A Altice Portugal utiliza múltiplos materiais e tecnologias nas suas atividades, produtos e serviços, no entanto procura reduzir o risco de sobre-exploração dos mesmos através da sua racionalização, reutilização e da própria melhoria da eficiência. Além dos contributos em termos ambientais, esta abordagem é favorável ao próprio desempenho económico da empresa.

Materiais utilizados nos processos (t)	2021	2020	2019
Baterias (infraestrutura de rede)	137	139	110
Equipamentos elétricos e eletrónicos	3 419	2 792	2 155
Papel/Cartão	317	700	464
Plásticos	161	143	160
Infraestruturas de suporte à atividade <sup>7</sup>	13 856	12 082	15 050
TOTAL	17 890	15 856	17 948
Bens semimanufaturados ou peças (t)	2021	2020	2019
Baterias (rede de distribuição)	12	14	15
Equipamentos elétricos e eletrónicos (rede de distribuição)	575	483	514
TOTAL	587	497	529
Materiais utilizados para packaging (t)	2021	2020	2019
Papel/Cartão	273	286	236
Plástico	9	21	51
Madeira	60	59	0
TOTAL	342	366	287

<sup>7</sup> Inclui cabos de cobre, cabos de fibra ótica, cabos TEDS, TEISE, postes telefónicos e metais.



Utilização de papel certificado FSC

O papel reciclado foi substituído por papel certificado FSC para impressão. A aquisição deste papel traz benefícios diretos para as áreas florestais, como a preservação da biodiversidade, a proteção dos direitos dos povos indígenas e dos direitos do trabalho, bem como a proteção de áreas com significativa importância ambiental e cultural.

Remoção de todos os plásticos, parafusos e buchas plásticas

Projeto para a remoção de todos os plásticos, parafusos e buchas plásticas nos FGWs e ONTs.

98% dos papéis de impressão tiveram certificação FSC

1 552 kg de plástico retirado dos FGWs e ONTs

908 kg de ferro retirados dos FGWs e ONTs

Nova funcionalidade no site do Clube de Fornecedores - assinatura digital

A introdução da assinatura digital no site do Clube de Fornecedores, permite efetuar diretamente download/upload do contrato a assinar, num computador, tablet ou telemóvel através da receção de um email que gera um link de acesso, evitando o constrangimento de associar um novo email e desincentivando a sua assinatura em papel.

Neste âmbito, os fornecedores foram sensibilizados através de vários canais, para a relevância ambiental dos contratos serem assinados digitalmente.

Para saber mais, por favor consulte: <https://oso.telecom.pt/clubefornecedores/>

As atividades do ciclo de vida - design (componentes de embalagem), produção (montagem), distribuição (transporte) e fim de vida (eliminação) - dos produtos de rede doméstica colocados no mercado, foram analisadas, tendo sido avaliadas possíveis melhorias a serem implementadas.



Os fornecedores deste tipo de produtos foram envolvidos neste processo e sensibilizados para a importância da redução dos componentes de plástico e papel, com vista à redução da sua pegada de carbono e à implementação de melhorias, sempre que logisticamente possível.



Resíduos

A gestão dos produtos e materiais termina somente com o descarte, aquando do seu fim de vida útil. A Altice Portugal produz resíduos não perigosos e perigosos – essencialmente baterias e equipamentos elétricos e eletrónicos.

Produção de resíduos perigosos (t)	2021	2020	2019
Baterias	128	89	58
Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos	0,6	0,14	0,9
TOTAL	129	89	59
Produção de resíduos não perigosos (t)	2021	2020	2019
Papel/Cartão	95	111	185
Plástico	23	33	52
Resíduos de Equipamentos Eléctricos e Electrónicos	587	516	602
Resíduos de infraestrutura de apoio à atividade	1 745	1 555	1 207
Madeiras	117	76	167
TOTAL	2567	2291	2213

A maioria dos resíduos produzidos pela Altice Portugal provêm de processos de operações da rede, incluindo cabo de cobre com chumbo, cabo de cobre auto suportado, cabo de cobre com plástico, cabo de cobre armado, cabo de fibra ótica, cabo TEDS, TEISE e metais (ferro, ligas de cobre, zinco e alumínio).

O modo e o momento em que são descartados os resíduos, tem um impacto relevante no ambiente, nomeadamente ao nível da poluição e da gestão de resíduos. Neste contexto, a empresa tem promovido a adoção de práticas de economia circular, que permitem maximizar a capacidade de utilização dos seus produtos, equipamentos e materiais, reduzindo o seu impacto ambiental e o desperdício de recursos financeiros.

Logística inversa

Processo direcionado a equipamentos que sofrem avarias, sendo estes recuperados e reintegrados na cadeia de consumo.

Recondicionamento de equipamentos elétricos e eletrónicos

Processo de avaliação, recuperação e reutilização de equipamentos devolvidos pelos clientes no âmbito da oferta televisiva.

446 311 equipamentos elétricos e eletrónicos recondicionados e reutilizados

-4% face a 2020

6.5 Biodiversidade

A perda de biodiversidade constitui uma das principais ameaças que o planeta atualmente enfrenta, à semelhança das alterações climáticas. Estas ameaças estão intimamente ligadas entre si: as alterações climáticas são um fator significativo de perda de biodiversidade e a perda de biodiversidade exacerba a crise climática.

Muito embora os impactos decorrentes da atividade da Altice Portugal se reflitam essencialmente em questões paisagísticas, sendo pequena a proporção das infraestruturas de telecomunicações localizadas em áreas ricas em biodiversidade, a proteção da biodiversidade é uma prioridade para a empresa, que tem implementados diversos mecanismos neste sentido:

- Estabelecimento de parcerias ao nível local durante o processo de planeamento da instalação de novas estruturas de telecomunicações, para identificar soluções que reduzam estes impactos.
- Análise de alternativas de localização, considerando critérios de cobertura, económicos, paisagísticos e de respeito pelas restrições de segurança, de preservação de zonas ecológicas e de proteção do património arqueológico e histórico nacional.
- Camuflagem das antenas, sempre que tecnicamente viável.
- Partilha das estações da rede móvel.

104 sites de rede instalados em locais adjacentes a áreas protegidas

+11% face a 2020





Relativamente à partilha das estações de rede móvel, o parque de torres do MEO foi transacionado para o Grupo Cellnex. O mesmo foi feito pelos outros operadores, ocupando agora a Altice Portugal torres que pertencem, quase exclusivamente, ao Grupo Cellnex e à Vantage, entidades proprietárias das torres, responsáveis pela otimização e partilha do espaço.

A Altice Portugal comprometeu-se ainda, através da iniciativa Act4Nature, com a integração do capital natural no seu modelo de negócios e cadeia de valor. Deste modo, subscreveu os 10 Compromissos Comuns Act4nature e definiu um conjunto de compromissos individuais que têm como objetivo último proteger, promover e restaurar a biodiversidade e os ecossistemas, alinhados com a atividade que a empresa desenvolve:

- Estabelecer parcerias para o desenvolvimento de soluções de IoT (Internet of Things) ou IA (Inteligência Artificial) no estudo e conservação da biodiversidade e serviço de ecossistemas.
- Apoiar ideias sobre o desenvolvimento de soluções tecnológicas baseadas em IoT (exemplo: sensores) para tornar mais custo-eficiente a monitorização da biodiversidade e dos ecossistemas.
- Apoiar ideias e parcerias para o desenvolvimento de soluções de IA para identificação automática de espécies e/ou habitats, por exemplo para aplicações em projetos de Ciência Cidadã.
- Rever a avaliação dos aspetos e impactes ambientais à luz do compromisso de proteção da biodiversidade, já incluído na Política de Gestão Integrada.
- Assegurar que novos projetos de energia renovável implementados sejam, no mínimo, No Net Loss em biodiversidade.





# Envolvimento com as comunidades

As relações que são estabelecidas com as comunidades são fundamentais ao desenvolvimento de qualquer negócio e à diferenciação face aos seus concorrentes. O setor tecnológico e, em especial, o das telecomunicações, tem um elevado potencial de contribuição para o desenvolvimento das comunidades através da disponibilização de informação e da capacidade de conexão de diferentes regiões.

## 7.1 Comunicações para todas as pessoas

A Altice Portugal está focada na promoção da qualidade de vida das comunidades, através da transformação digital. Neste âmbito, tem reforçado as suas redes e melhorado a conectividade de famílias, empresas e organizações sociais, de ensino e de saúde, oferecendo equipamentos de comunicação, tablets, sistemas de videoconferência, atendimento, tecnologia, redes e infraestruturas, essenciais para que todos estejam próximos, conectados e unidos.

Num ano ainda muito condicionado pela COVID-19, mantiveram-se elevadas necessidades de ligação às redes, que continuaram a pôr à prova a resiliência das mesmas. O 5G, rede na qual a empresa investiu fortemente, será, melhor que qualquer outra rede, capaz de responder a estas necessidades. A sua latência reduzida, a capacidade de transmissão de dados e a velocidade de comunicação muito maiores, permitirão conectar cidades, controlar produções agrícolas, facilitar a implementação de soluções em saúde, educação, trânsito, logística, entre outros.

Enquanto membro fundador do grupo de especificação para a rede fixa de 5ª Geração (ETSI ISG F5G), promovido pelo European Telecommunications Standards Institute (ETSI), a Altice Portugal tem procurado contribuir para desenvolver uma visão holística sobre o tema, que assegure aspetos relacionados com a arquitetura, serviços, qualidade, segurança e privacidade, entre outros.

Consciente daquela que pode ser uma importante contribuição do setor das telecomunicações para a inclusão e desenvolvimento social, a Altice, continua a apostar na descentralização geográfica. Em 2021 concretizou um investimento significativo nas redes para prestar um serviço de qualidade a todos os cidadãos, independentemente da sua localização geográfica. Entre os investimentos em infraestrutura fixa, mantém-se o investimento em fibra (FTTH), garantindo novos serviços e inovação, inclusão social, coesão, investimento, emprego e combate ao isolamento nas comunidades. O MEO reforçou a sua posição de liderança em fibra, atingindo no final do ano mais de 6 milhões de casas, assegurando a melhor cobertura de rede móvel, com 99.8% da população em 4G e 94.7% em 4G+.

### Descentralização da expansão da rede móvel e de fibra ótica

Promoção da descentralização da população através do investimento em novas infraestruturas da rede móvel e de fibra ótica, localizadas fora dos centros urbanos, assegurando a base da modernização e do futuro tecnológico em zonas como a aldeia de Campo Benfeito no concelho de Castro Daire, as Aldeias de Xisto, entre outras.

Infraestruturas de serviço móvel (população coberta)	2021	2020	2019
4G	99.8%	99.6%	99.4%
4G+	94.7%	89.2%	78.6%
Infraestruturas de serviço fixo	2021	2020	2019
IPTV (população coberta)	99%	99%	99%
Fibra - FTTB/FTTH - (total de casas passadas – inclui fibra partilhada)	6 010 008	5 602 172	4 919 603



7.2 Apoios concedidos

A Altice Portugal tem um enorme sentido de responsabilidade social, empregando diariamente esforços no desenvolvimento da sociedade. Neste âmbito deu continuidade a diversos investimentos, no valor de 3.2 M€, que têm como principal foco a criação de um país mais equilibrado no acesso às oportunidades, independentemente das distâncias, fronteiras e densidades populacionais. Para o efeito atua nas seguintes áreas:

Reforço de cobertura de redes	Tecnologias para a Comunicação e Conhecimento	Democratização do acesso à cultura	Inclusão e Bem-estar	Inovação
Aposta para potenciar a prestação de um serviço de qualidade a todos os cidadãos, independentemente da sua localização geográfica.	Capacitação em todas as zonas do país de uma educação cada vez mais inclusiva, nos domínios formal e informal, contribuindo para a inclusão escolar de todos os cidadãos, bem como dinamização de programas que incentivem o sucesso escolar e uma maior literacia digital.	Divulgação e promoção das expressões artísticas nacionais facilitando o acesso às artes e à cultura, em todas as zonas do país.	Melhoria da acessibilidade dos dispositivos móveis e computadores e da própria comunicação, melhoria das condições de vida e da autonomia das pessoas com incapacidade ou em situação de vulnerabilidade.	Cooperação com a Academia, através da Altice Labs.

Para saber mais, por favor consulte: <https://www.telecom.pt/pt-pt/sustentabilidade/sociedade/Paginas/sociedade.aspx>

Neste âmbito, além dos previamente implementados, em 2021 a Altice apoiou os seguintes projetos:

**Formação Avançada em Tecnologias de Apoio para a Inclusão | Universidade Católica Portuguesa**

Iniciativa que procura promover a equidade de acesso às oportunidades com recurso à tecnologia. Destinado a docentes de Educação Especial, o curso privilegia as áreas da “Comunicação Alternativa e Aumentativa” e “Tecnologias de Apoio”, dotando os profissionais docentes e técnicos de conhecimentos sobre as tecnologias de apoio disponíveis no mercado e de estratégias para melhorar a comunicação dos portadores de disfunções neuromotoras, um pilar fundamental para a sua integração social e melhoria da qualidade de vida.



**UBBU | Academia de Código**

Projeto que tem como objetivo preparar as crianças para uma sociedade digital através do ensino da Ciência da Computação e Programação. Pretende contribuir para o posicionamento de Portugal na vanguarda do desenvolvimento do pensamento computacional, tornando o aumento da literacia digital um objetivo nas escolas públicas.

Através de uma plataforma online, professores de qualquer área são capazes de ensinar programação aos seus alunos através de jogos, vídeos e exercícios interativos integrados num currículo de 30 aulas. Os conteúdos estão alinhados com as matérias de outras disciplinas e ainda com os ODS.

A Fundação Altice assumiu-se como investidor neste projeto no âmbito de uma candidatura a um Título de Impacto Social.





Rede de Núcleos da Fundação Altice

Constituída por centros abertos à comunidade, equipados com as tecnologias de apoio e acessibilidade, adaptadas aos diferentes tipos de deficiência e incapacidade. Esta rede resulta de diversas parcerias e protocolos que a Fundação Altice estabelece com IPSS's e órgãos da Administração Pública nas áreas da educação e saúde. No âmbito destas parcerias, a Fundação Altice garante o fornecimento das tecnologias e a respetiva formação dos técnicos. Em particular para os núcleos dos CRTIC (Centros de Recursos TIC do Ministério da Educação) e das Associações de Paralisia Cerebral do País, a Fundação Altice disponibilizou a cada: um tablet com a aplicação Magic Contact instalada para permitir a avaliação e treino dos jovens que dela necessitam.



Rede de Bibliotecas Escolares

Protocolo com a Rede de Bibliotecas Escolares, no âmbito do qual, desde 2012, a Altice apoia a criação de Núcleos de Acessibilidade, com vista à integração de alunos com necessidades educativas especiais entre o 1.º e o 3.º ciclos, ao abrigo do qual as bibliotecas escolares têm vindo a ser dotadas de vários equipamentos informáticos disponibilizados pela Fundação Altice, tais como computadores portáteis e tablets com sistemas de software orientados para o acesso monitorizado às Tecnologias de Informação e Comunicação.

Para além das tecnologias, as bibliotecas são, deste modo, munidas dos recursos necessários para a leitura, o acesso, a utilização e a produção de informação: livros acessíveis (e-books, audiolivros, livros em braille), software de leitura, soluções de comunicação aumentativa, serviços e produtos destinados ao manuseamento do computador.



Através da Fundação Altice Portugal, a empresa desenvolve diversas parcerias com entidades sem fins lucrativos e financia projetos perante a apresentação de candidaturas, que respondam a critérios de elegibilidade e seleção que vão ao encontro da sua missão e pilares de atuação.

Intervenção social	2021	2020	2019
Número de entidades beneficiárias	2 690	236	180
Número de beneficiários individuais	491 932	398 882	47 304

**Voluntariado**

A cultura de responsabilidade social deve estar enraizada internamente, pelo que a empresa promove diversas atividades de voluntariado empresarial, apoiando Instituições Privadas de Solidariedade Social e Organizações não-governamentais, potenciando o bem-estar social dos segmentos mais desfavorecidos da comunidade e a proteção do ambiente.

Para o efeito, são disponibilizados aos colaboradores 6 dias por ano do seu horário normal de trabalho, sem perda de retribuição ou reflexos na assiduidade. Estas iniciativas contribuem também para a satisfação e envolvimento dos colaboradores e respetivas famílias, bem como para a fortificação das relações com as comunidades.

Voluntariado	2021	2020	2019
Horas de voluntariado	614	2 135	12 407
Número de voluntários	181	640	2 160

Em 2021, verificou-se um decréscimo acentuado das ações e iniciativas de voluntariado realizadas, devido às restrições da pandemia nomeadamente à proibição de ajuntamentos, que levou à suspensão de algumas iniciativas, nomeadamente as que não permitiram adaptação de modelos à distância, e ao facto da maioria dos colaboradores estar em regime de teletrabalho.

No entanto, a Altice empenhou esforços para dar continuidade a algumas iniciativas de voluntariado – SOSvizinho e Está lá, está bem? – e proporcionar novas oportunidades para ajudar os outros.



### EU SOU DIGITAL

Programa de Formação Digital de Adultos, iniciativa promovida pelo MUDA – Movimento para a Utilização Ativa Digital, à qual a Altice Portugal está associada. Tem como propósito a promoção da literacia digital de 1 milhão de adultos em Portugal até ao final de 2023, através do desenvolvimento de uma rede nacional de milhares de voluntários apoiados em mais de 1 500 espaços em todo o país.

Os colaboradores da Altice Portugal foram desafiados a assumir o seu papel de mentores e a apoiar os adultos que nunca utilizaram a internet, através de ações de formação digital desenvolvidas em contexto familiar ou em locais próximos da comunidade, como juntas de freguesia, escolas, casas entre outros.

Para saber mais, por favor consulte:

<https://portugaldigital.gov.pt/en/training-people-for-digital/available-training-in-digital-skills/i-am-digital/>



7.3 Radiações eletromagnéticas e ruído

Desde que passou a ser mais expressiva e difundida na sociedade, a utilização de redes móveis tem levantado múltiplas preocupações ao nível da saúde. As radiações eletromagnéticas emitidas por antenas e/ou outras infraestruturas e equipamentos de comunicação e de rede e a exposição ao ruído, são os riscos mais proeminentes. Neste âmbito têm sido desenvolvidos diversos estudos, nomeadamente para estabelecer um diálogo sobre o impacto das mais recentes tecnologias das telecomunicações, como o 5G.

Radiações eletromagnéticas

No que diz respeito aos potenciais impactos das radiações na saúde, são diversas as entidades nacionais e internacionais que os investigam, identificando as melhores práticas para mitigação dos mesmos.

**186 sites com monitorização dos níveis de radiação eletromagnética**

+304% face a 2020

A Altice atende a estes estudos, implementa as práticas identificadas, promove campanhas de informação nos seus múltiplos canais de comunicação sobre as precauções a adotar para reduzir a exposição às radiações.

#### Equipamentos móveis

Os equipamentos comercializados pela Altice Portugal cumprem as diretrizes da ICNIRP e têm informação disponível sobre o SAR - nível de energia absorvido por unidade de massa de tecido corporal, expresso em watts por quilograma - na loja MEO online.

Para saber mais, por favor consulte: <https://www.meo.pt/loja>

#### Estações de radiocomunicações

Para controlar as suas radiações de radiofrequência, a Altice elabora um programa anual de monitorização dos níveis de radiação eletromagnética e esclarece as dúvidas colocadas quer por entidades competentes quer pelos utilizadores.

No caso de se verificarem valores superiores aos convencionados, cabe à Altice implementar o plano de correção definido para o efeito.

Ruído

O ruído em excesso é um grave problema que afeta a generalidade da população. A Altice está consciente do seu impacto perante esta realidade, nomeadamente através do ruído emitido pelas estações de telecomunicações, que pode interferir com a qualidade de vida das comunidades envolventes.

#### Monitorização do ruído ambiental

A Altice Portugal monitoriza o ruído ambiental através de um plano anual, que considera a localização das estações de telecomunicações e o seu impacto.

Sempre que se verifiquem níveis de incómodo e reclamações, com valores superiores aos legalmente definidos, a empresa elabora e implementa planos de intervenção para mitigar o seu impacto.

Também os colaboradores da Altice, durante o desenvolvimento das suas tarefas, podem estar pontualmente expostos a níveis de ruído superiores aos recomendados. Esta situação pode perturbar a sua atenção/concentração assim como a sua capacidade de comunicação.

No âmbito da segurança no trabalho, a empresa procura garantir que os níveis de ruído se encontram dentro dos limites legais, analisando-os, sempre que solicitado ou em situações nas quais se considera que estes podem ser excedidos. Caso seja identificada alguma anomalia, são adotadas medidas corretivas para eliminar/reduzir esses níveis e/ou limitar a sua propagação.

A empresa define ainda procedimentos que pretendem assegurar a proteção dos colaboradores, por exemplo através disponibilização dos equipamentos de proteção individual adequados, como é o caso dos protetores auriculares.

**8 estações com monitorização de ruído**

-64% face a 2020



# Sobre este relatório



Com o presente Relatório, a Altice Portugal pretende partilhar, com os seus *stakeholders* e sociedade em geral, o desempenho da empresa nas dimensões económica, ética, ambiental e social, entre os dias 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2021.

Sempre que possível e disponível, foi incluída informação no relatório sobre as empresas do perímetro de consolidação da Altice Portugal. Inspirado nas normas de referência em matéria de sustentabilidade, da Global Reporting Initiative (GRI), contempla na Tabela GRI a respetiva correspondência com as mesmas. Pretende ainda responder aos requisitos do referencial SASB para o setor dos serviços de telecomunicações e evidenciar a atuação da Altice ao nível dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS) e dos 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas.

A estrutura adotada e os indicadores reportados procuram dar resposta às expectativas dos diferentes *stakeholders* da Altice Portugal e estar em conformidade com aquelas que são as melhores práticas do setor em matéria de sustentabilidade. Neste sentido, o Relatório de Sustentabilidade 2021 sofreu algumas alterações – reestruturação, inclusão de novos indicadores, exclusão de outros - face aos anteriores, para melhor atender a estas preocupações.

Em 2022, a Altice pretende realizar uma nova auscultação aos seus *stakeholders* e análise de materialidade, passando a reunir os requisitos para o cumprimento dos novos GRI Standards, publicados em 2021, no nível “*In accordance*”.

A informação de sustentabilidade integrada neste Relatório não foi sujeita a verificação independente.

Qualquer dúvida ou comentário sobre o relatório, por favor contacte: [sustentabilidade@telecom.pt](mailto:sustentabilidade@telecom.pt)





Tabela GRI

Conteúdo GRI	Resposta	Pág.	ODS
Conteúdos gerais (2016)			
PERFIL ORGANIZACIONAL			
102-1 Nome da organização	Altice Portugal		
102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	<a href="#">Marcas, produtos e serviços</a>	5	
102-3 Localização da sede	Av. Fontes Pereira de Melo, 40 S. Jorge de Arroios, Lisboa, Portugal		
102-4 Localização das operações	Portugal		
102-5 Propriedade e natureza legal	Altice Portugal, S.A.		
102-6 Mercados servidos	Portugal		
102-7 Dimensão da organização	<a href="#">4.5 Desempenho económico</a> <a href="#">5.1 Atração e retenção de talento</a>	18 e 20	
102-8 Informação sobre colaboradores e outros colaboradores	Ver tabela abaixo. As atividades das lojas, call center, Field Force e logística são asseguradas por subcontratados. No entanto, a Altice não tem atualmente a informação sobre estes colaboradores consolidada, estando atualmente a avaliar a melhor forma de o fazer.		8
102-9 Cadeia de fornecedores	<a href="#">4.6 Cadeia de abastecimento</a>	18	8 e 16
102-10 Mudanças significativas na organização e na sua cadeia de fornecedores	Em 2021 não ocorreram mudanças significativas na Altice Portugal ou na sua cadeia de fornecedores.		
102-11 Princípio ou abordagem da precaução	Informação transversal ao Grupo, disponível em: <a href="http://altice.net/">http://altice.net/</a> .		
102-12 Iniciativas externas	<a href="#">3.1 Estratégia de Sustentabilidade</a>	8	17



Conteúdo GRI	Resposta	Pág.	ODS
102-13 Participação em associações	ETNO – associação dos principais operadores europeus de redes de telecomunicações ( <a href="https://etno.eu/">https://etno.eu/</a> ).	17	
	ITU - International Telecommunication Union - agência especializada das Nações Unidas para as Tecnologias de Informação e Comunicação ( <a href="https://www.itu.int/en/Pages/default.aspx">https://www.itu.int/en/Pages/default.aspx</a> ).		
	Instituto de Telecomunicações - organização privada, sem fins lucrativos, de interesse público, uma parceria de nove instituições com pesquisa e desenvolvimento na área de Telecomunicações. ( <a href="https://www.it.pt/AboutIT/Overview">https://www.it.pt/AboutIT/Overview</a> ).		
	COTEC Portugal - Associação Empresarial para a Inovação - principal associação empresarial portuguesa para a promoção da inovação empresarial e da cooperação tecnológica ( <a href="https://cotecportugal.pt/en/about-us/">https://cotecportugal.pt/en/about-us/</a> ).		
	FTTH Council Europe - associação da indústria com a missão de promover a conectividade onipresente baseada em fibra para toda a Europa ( <a href="https://www.ftthcouncil.eu/">https://www.ftthcouncil.eu/</a> ).		
	FSAN - Full-Service Access Network - fórum para os principais provedores de serviços de telecomunicações do mundo, laboratórios de teste independentes e fornecedores de equipamentos para trabalhar em direção a um objetivo comum de redes de acesso de fibra de banda larga verdadeiras ( <a href="https://www.fsan.org/">https://www.fsan.org/</a> ).		

Total de colaboradores por contrato de trabalho	2021			2020			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Contrato permanente	3 901	2 212	6 113	4 715	2 811	7 526	4 785	2 831	7616
Contrato temporário	46	27	73	49	39	88	41	22	63
Total de colaboradores por tempo de trabalho	2021			2020			2019		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Full-time	3 945	2 232	6 177	4 760	2 839	7 599	4 823	2 841	7664
Part-time	2	7	9	4	11	15	3	12	15

Conteúdo GRI	Resposta	Pág.	ODS
ESTRATÉGIA			
102-14 Declaração do mais alto executivo	<a href="#">Mensagem do CEO</a>	3	
102-15 Principais impactes, riscos e oportunidades	<a href="#">4.1 Riscos e Oportunidades</a>	11	13
ÉTICA E INTEGRIDADE			
102-16 Valores, princípios, normas e códigos de comportamento	<a href="#">2.1 Propósito</a> <a href="#">4.2 Ética e compliance</a>	5 e 12	16
102-17 Mecanismos para orientações e preocupações referentes a ética	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a>	12	16
GOVERNANCE			
102-18 Estrutura de governança	<a href="#">2.3 Modelo de Governance</a>	6	16
ENVOLVIMENTO DE STAKEHOLDERS			
102-40 Lista de grupos de stakeholders	<a href="#">3.2 Envolvimento com os stakeholders</a>	10	
102-41 Acordos de negociação coletiva	<a href="#">5.1 Atração e retenção de talento</a>	20	
102-42 Identificação e seleção de stakeholders	<a href="#">3.2 Envolvimento com os stakeholders</a>	10	
102-43 Abordagem para envolvimento com stakeholders	<a href="#">3.1 Estratégia de Sustentabilidade</a> <a href="#">3.2 Envolvimento com os stakeholders</a>	8 e 10	
102-44 Principais preocupações e tópicos levantados	<a href="#">3.1 Estratégia de Sustentabilidade</a> <a href="#">3.2 Envolvimento com os stakeholders</a>	8 e 10	
PRÁTICA DE RELATO			
102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas	<a href="#">Sobre este relatório</a>	39	12
102-46 Definição do conteúdo do relatório e dos Limites de tópicos	<a href="#">Sobre este relatório</a>	39	
102-47 Lista de tópicos materiais	<a href="#">3.1 Estratégia de Sustentabilidade</a> <a href="#">3.2 Envolvimento com os stakeholders</a>	8 e 10	
102-48 Reformulações de informações	<a href="#">Notas Metodológicas</a>	48	



Conteúdo GRI	Resposta	Pág.	ODS
102-49 Alterações no relato	<a href="#">Sobre este relatório</a>	39	
PRÁTICA DE RELATO (cont.)			
102-50 Período coberto pelo relatório	1 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021		
102-51 Data do relatório mais recente	Julho 2021		
102-52 Ciclo de emissão de relatórios	Anual		
102-53 Contato para perguntas sobre o relatório	<a href="#">Sobre este relatório</a>	39	
102-54 Declarações de relato em conformidade com as Normas GRI	<a href="#">Sobre este relatório</a>	39	
102-55 Sumário de conteúdo GRI	<a href="#">Presente tabela</a>	40	
102-56 Verificação externa	<a href="#">Sobre este relatório</a>	39	

Temas Económicos

Norma GRI	Resposta	Pág.	ODS
201: DESEMPENHO ECONÓMICO			
201-1 Valor económico direto gerado e distribuído	<a href="#">4.5 Desempenho económico</a>	18	8
201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	<a href="#">4.1 Riscos e Oportunidades</a> <a href="#">6.2 Alterações climáticas</a>	11 e 28	8
203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRETOS (2016)			
203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	<a href="#">7.1 Comunicações para todas as pessoas</a>	35	8 e 16
203-2 Impactos económicos indiretos significativos	<a href="#">7.1 Comunicações para todas as pessoas</a>	35	
204: PRÁTICAS DE COMPRA (2016)			
204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	<a href="#">4.6 Cadeia de abastecimento</a>	18	8 e 16
205: COMBATE À CORRUPÇÃO			
205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a>	12	16
205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Durante o ano de 2021, não foram registados incidentes confirmados de corrupção na Altice Portugal.		16
206: CONCORRÊNCIA DESLEAL			
206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a>	12	8 e 16



Temas Ambientais

Norma GRI	Resposta	Pág.	ODS
301: MATERIAIS (2016)			
301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	<a href="#">6.4 Gestão de recursos</a>	31	12
301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	<a href="#">6.4 Gestão de recursos</a>	31	
302: ENERGIA (2016)			
302-1 Consumo de energia dentro da organização	<a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>	29	7
302-3 Intensidade energética	<a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>	29	7
302-4 Redução do consumo de energia	<a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>	29	7
303: ÁGUA E EFLUENTES (2018)			
303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	<a href="#">6.4 Gestão de recursos</a>	31	6
303-2 Gestão de impactes relacionados com o descarte de água	<a href="#">6.4 Gestão de recursos</a>	31	6
303-3 Captação de água	<a href="#">6.4 Gestão de recursos</a> A água captada pela Altice Portugal é totalmente proveniente da rede pública.	31	6
304: BIODIVERSIDADE (2016)			
304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	<a href="#">6.5 Biodiversidade</a>	33	15
305: EMISSÕES (2016)			
305-1 Emissões diretas (âmbito 1) de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>	29	13
305-2 Emissões indiretas (âmbito 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	<a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>	29	13

Norma GRI	Resposta	Pág.	ODS
305-3 Outras emissões indiretas (âmbito 3) de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>	29	13
305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>	29	13
305- 5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	<a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>	29	13
305-6 Emissões de substâncias depletoras da camada de ozono (SDO)	<a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>	29	13
305-7 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas	<a href="#">6.3 Energia e Emissões</a>	29	13
306: RESÍDUOS (2020)			
306-1 Geração de resíduos e impactes significativos relacionados a resíduos	<a href="#">6.4 Gestão de recursos</a>	31	12
306-2 Gestão de impactes significativos relacionados a resíduos	<a href="#">6.4 Gestão de recursos</a>	31	12
306-3 Resíduos gerados	<a href="#">6.4 Gestão de recursos</a>	31	12
307: CONFORMIDADE AMBIENTAL (2016)			
307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a> Em 2021, não foram registadas não conformidades relacionadas com leis e regulamentos ambientais.	12	8 e 16
GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES (2016)			
308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	<a href="#">4.6 Cadeia de abastecimento</a>	18	12



Temas Sociais

Norma GRI	Resposta	Pág.	ODS
401: EMPREGO (2016)			
401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	<a href="#">5.1 Atração e retenção de talento</a>	20	8
401-2 Benefícios oferecidos a colaboradores a tempo integral que não são oferecidos a colaboradores temporários ou a tempo parcial	<a href="#">5.1 Atração e retenção de talento</a>	20	8
401-3 Licença maternidade/paternidade	<a href="#">5.1 Atração e retenção de talento</a>	20	8
403: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO (2018)			
403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a> <a href="#">5.4 Saúde e segurança no trabalho</a>	12 e 25	3 e 8
403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a> <a href="#">5.4 Saúde e segurança no trabalho</a>  Todos os acidentes de trabalho, independentemente da sua gravidade, são investigados. Os quase acidentes comunicados são analisados. Não existe um procedimento documentado para a investigação de AT, existindo um template de suporte que é utilizado por todos os técnicos.	12 e 25	3 e 8
403-3 Serviços de saúde do trabalho	<a href="#">5.4 Saúde e segurança no trabalho</a>	25	3 e 8
403-4 Participação dos colaboradores, consulta e comunicação aos colaboradores referentes a saúde e segurança do trabalho	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a> <a href="#">5.4 Saúde e segurança no trabalho</a>  Os colaboradores são representados pela Comissão para a Segurança e Saúde no Trabalho e pela Comissão de Trabalhadores, que também tem competência em matéria de segurança e saúde no trabalho. A Comissão para a Segurança e Saúde no Trabalho é constituída por representantes dos trabalhadores e representantes do MEO, S.A., que reúnem mensalmente. A Comissão de Trabalhadores constituída por representantes dos trabalhadores reúne mensalmente com a Administração e Direção de Recursos Humanos.	12 e 25	3 e 8
403-5 Capacitação de colaboradores em saúde e segurança do trabalho	Em 2021 decorreram 73 formações de SST, que decorreram em 15235 horas. Os cursos debruçam-se essencialmente sobre as temáticas dos riscos de segurança específicos no desempenho de determinadas atividades da Altice, como sejam as intervenções na Rede fixa de Telecomunicações ou as des locações automóveis.		3 e 8

Norma GRI	Resposta	Pág.	ODS
5.4 Saúde e segurança no trabalho			
403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Aos planos de Saúde geridos pela ACS, podem aderir por iniciativa própria os colaboradores (efetivos e contratados a termo certo) do Grupo Altice Portugal. A adesão aos Planos de Saúde é extensível aos familiares diretos (cônjuge e filhos) nas condições previstas no respetivo regulamento, através do preenchimento da ficha de inscrição respetiva (ficha alusiva ao familiar), bem como da apresentação dos demais documentos, indicados no formulário de inscrição. No site da ACS ( <a href="http://www.acs.pt/page/inscricoes-nos-planos-de-saude">http://www.acs.pt/page/inscricoes-nos-planos-de-saude</a> ), poderão ser consultadas as condições de adesões dos diferentes Planos de Saúde. A adesão ao Plano de Saúde é um ato individual e voluntário de cada um dos colaboradores.	25	3 e 8
403-7 Prevenção e mitigação de impactes de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a> <a href="#">5.4 Saúde e segurança no trabalho</a>	12 e 25	3 e 8
403-8 Colaboradores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	89% dos colaboradores da Altice estão abrangidos pelo sistema de gestão certificado ISO 45001. A informação relativa ao número total de colaboradores externos abrangidos pelo referido sistema de gestão não se encontra atualmente disponível. A Altice está a avaliar a melhor forma de conseguir consolidar esta informação.		3 e 8
403-9 Acidentes de trabalho	<a href="#">5.4 Saúde e segurança no trabalho</a>	25	3 e 8
403-10 Doenças profissionais	<a href="#">5.4 Saúde e segurança no trabalho</a>	25	3 e 8
404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO (2016)			
404-1 Média de horas de capacitação por ano, por colaborador	<a href="#">5.3 Formação e desenvolvimento</a>	23	8
404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos colaboradores e de assistência para transição de carreira	<a href="#">5.3 Formação e desenvolvimento</a>	23	8
404-3 Percentagem de colaboradores que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	<a href="#">5.3 Formação e desenvolvimento</a>	23	8
405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES (2016)			
405-1 Diversidade em órgãos de governance e colaboradores	<a href="#">5.2 Diversidade e inclusão</a> Ver tabela abaixo.	22	5 e 10



Norma GRI	Resposta	Pág.	ODS
405-2 Proporção entre o salário base e a remuneração recebidos pelas mulheres e pelos homens	Ver tabela abaixo.		5 e 8
406: NÃO DISCRIMINAÇÃO (2016)			
406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas adotadas	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a>	12	5 e 8
410: PRÁTICAS DE SEGURANÇA (2016)			
410-1 Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	Ver tabela abaixo.		
412: AVALIAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS (2016)			
412-2 Capacitação de colaboradores em políticas ou procedimentos de direitos humanos	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a> Ver tabela abaixo.	12	
413: COMUNIDADES LOCAIS (2016)			
413 1: Operações com envolvimento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	<a href="#">7.1 Comunicações para todas as pessoas</a> <a href="#">7.2 Apoios concedidos</a> <a href="#">7.3 Radiações eletromagnéticas e ruído</a>	35 e 36 e 38	12 e 17
414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES (2016)			
414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	<a href="#">4.6 Cadeia de abastecimento</a>	18	12
416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR (2016)			
416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados, por categorias de produtos e serviços	<a href="#">7.3 Radiações eletromagnéticas e ruído</a>	38	3
416-2 Casos de não conformidade relacionados com os impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a>	12	3
417: MARKETING E ROTULAGEM (2016)			
417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a>	12	16

Norma GRI	Resposta	Pág.	ODS
417-3 Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a>	12	16
418: PRIVACIDADE DO CLIENTE (2016)			
418-1 Queixas comprovadas relacionadas com a violação da privacidade e perda de dados de clientes	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a> Ver tabela abaixo	12	16
419: CONFORMIDADESOCIOECONÓMICA (2016)			
419-1 Não conformidade com leis e regulamentos na área socioeconómica	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a>	12	16

Nº de colaboradores por categoria profissional e género	2021	2020	2019
Consultor sénior	1148	1326	1350
Homens	775	879	894
Mulheres	373	447	456
Consultor	1979	2220	2187
Homens	1243	1395	1368
Mulheres	736	825	819
Técnico superior	1698	2148	2204
Homens	1029	1280	1316
Mulheres	669	868	888
Técnico especialista	1334	1824	1889
Homens	880	1163	1214
Mulheres	454	661	675
Técnico	20	36	39
Homens	13	23	24
Mulheres	7	13	15
Outras categorias	7	60	10
Homens	7	24	10
Mulheres	0	36	0
TOTAL	6186	7614	7679
Homens	3947	4764	4826
Mulheres	2239	2850	2853



Nº de colaboradores por categoria profissional e faixa etária	2021			2020			2019		
	<30	entre 30 e 50	>50	<30	entre 30 e 50	>50	<30	entre 30 e 50	>50
Consultor sénior	2	693	453	2	772	552	2	851	497
Consultor	17	1452	510	19	1579	622	18	1596	573
Técnico superior	76	995	627	93	1173	882	86	1303	815
Técnico especialista	28	810	496	44	911	869	93	966	830
Técnico	0	6	14	0	12	24	0	13	26
Outras categorias	0	3	4	0	41	19	0	4	6
TOTAL	123	3959	2104	158	4488	2968	199	4733	2747

Rácio entre a remuneração recebida pelas mulheres e a recebida pelos homens por categoria profissional	2021	2020	2019 <sup>8</sup>
Cargo de Gestão - Dirigentes	1.34	1.38	-
Cargo de Gestão - Quadros	1.05	1.05	-
Restantes colaboradores	1.04	1.04	-

Pessoal de segurança capacitado em políticas ou procedimentos de direitos humanos	2021	2020	2019
Nº de pessoas da equipa de segurança	16	17	17
Nº de pessoas da equipa de segurança que receberam capacitação formal nas políticas ou nos procedimentos específicos da organização em direitos humanos e sua aplicação na segurança	16	17	- <sup>8</sup>
% do pessoal de segurança que recebeu capacitação formal nas em matéria de direitos humanos e sua aplicação na segurança	100%	100%	- <sup>8</sup>

	2021	2020	2019
Nº total de horas de formação em políticas de direitos humanos ou procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações da organização	11 230	12 755	15 702
% de colaboradores que receberam formação em políticas de direitos humanos ou procedimentos relativos a aspetos de direitos humanos relevantes para as operações	62%	100%	97%

	2021	2020	2019
Número total de queixas comprovadas relativas a violação da privacidade do cliente	27	22	47

<sup>8</sup> Informação não disponível.

Tabela de correspondência SASB

2021			
Pegada ambiental das operações	TC-TL-130a.1	Energia total consumida (GJ)	6.3 Energia e Emissões
		Percentagem de eletricidade da rede	89%
		Percentagem de renováveis (GJ)	79%
Privacidade dos dados	TC-TL-220a.1	Descrição de políticas e práticas relacionadas com anúncios comportamentais e privacidade do cliente	4.3 Segurança Digital
			Os dados pessoais de clientes recolhidos destinam-se à gestão da relação contratual, à prestação dos serviços contratados e à sua adequação às necessidades e interesses do cliente. Poderão, ainda, ser tratados para efeitos de cumprimento de obrigações legais e para fins de investigação, deteção e repressão de crimes graves. A Altice Portugal poderá utilizar os dados pessoais de clientes para outras finalidades, tais como recrutamento, ações de intervenção social, envio de reclamações e sugestões, difusão de informações institucionais do Grupo e/ou dar a conhecer campanhas, promoções, publicidade e notícias sobre os seus produtos e/ou serviços, bem como para a realização de estudos de mercado ou inquéritos de avaliação, sempre no estrito cumprimento dos requisitos legais aplicáveis. Para mais informação por favor consulte a <a href="#">Política de Privacidade</a> .
Gestão do fim de vida dos produtos	TC-TL-220a.3	Montante total de perdas monetárias decorrentes de procedimentos legais relacionados com a privacidade do cliente	Em 2021 não existiram perdas monetárias decorrentes de procedimentos relacionados com a privacidade de clientes.
		Materiais recuperados através de programas de retorno (t)	6.4 Gestão de recursos 1268 CPE recolhidos de cliente
		Percentagem de materiais recuperados que foram reutilizados	6.4 Gestão de recursos 44% CPE reacondicionados e colocados novamente na rede cliente
		Percentagem de materiais recuperados que foram reciclados	23% CPE abatidos e encaminhados para reciclagem
		Percentagem de materiais recuperados que foram depositados em aterro	0%



Segurança dos dados	TC-TL-230a.1	Número de violações de dados	<a href="#">4.2 Ética e compliance</a> 6
		Percentagem das que envolvem informação pessoal identificativa	100%
		Número de clientes afetados	9923
	TC-TL-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e endereçar riscos de segurança de dados, incluindo a utilização de standards de cibersegurança de terceiros	<a href="#">4.3 Segurança Digital</a>
Comportamento competitivo e internet aberta	TC-TL-520a.1	Montante total de perdas monetárias decorrentes de processos legais relacionados com regulamentos sobre comportamentos anticompetitivos	Em 2021 não existiram perdas monetárias decorrentes de procedimentos relacionados com regulamentos sobre comportamentos anticompetitivos.
Métricas de atividade	TC-TL-000.A	Número de subscritores de wireless	8 112 596
	TC-TL-000.B	Número de subscritores de wireline	1 891 021
	TC-TL-000.C	Número de subscritores de broadband	1 553 479
	TC-TL-000.D	Tráfego de rede	8138 PB



## Notas Metodológicas

A recolha e sistematização dos dados apresentados no relatório de sustentabilidade 2021 têm por base os contributos recebidos das diferentes áreas, cuja consolidação é da responsabilidade do Departamento de Qualidade, Ambiente, Segurança e Sustentabilidade, apoiado pela PricewaterhouseCoopers & Associados - S.R.O.C., Lda.

### 204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais

São considerados fornecedores locais todos os que se localizam em Portugal.

### 302-3 Intensidade energética

O cálculo de intensidade energética é realizado considerando apenas o consumo energético do MEO, uma vez que esta é a única empresa com tráfego.

### 305-1 Emissões diretas (âmbito 1) de gases de efeito estufa (GEE)

No cálculo de emissões de GEE de 2021, face a 2020, foram realizadas várias alterações de fatores de conversão e fatores de emissão. Além destas, em âmbito 1, foram incluídas as emissões associadas às fugas de gases fluorados, as quais não incluem a Altice Labs.

### 305-2 Emissões indiretas (âmbito 2) de gases de efeito de estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia

O cálculo das emissões de âmbito 2 também foi igualmente sujeito a alterações, nomeadamente ao nível dos de fatores de conversão e fatores de emissão.

A partir de 2021 foram calculadas as emissões de âmbito 2 segundo as metodologias location-based e market-based, de acordo com as indicações do GHG Protocol e, destaca-se ainda que foram calculadas igualmente as emissões de CH<sub>4</sub> e N<sub>2</sub>O sempre que possível, apresentando as emissões de GEE em toneladas de CO<sub>2</sub> equivalentes (tCO<sub>2</sub>e).

### 305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

O cálculo de intensidade das emissões de GEE é realizado considerando apenas as emissões de âmbito 1 e 2 (market-based) do MEO, uma vez que esta é a única empresa com tráfego.

A metodologia de cálculo foi atualizada com base na norma GRI.

### 401-3 Licença maternidade/paternidade

Neste indicador consideram-se “colaboradores que utilizaram a licença parental” todos os colaboradores que terminaram a licença parental em 2021, independentemente de a terem iniciado em 2020 ou 2021.

A taxa de retorno compara o número de colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença parental, com o número de colaboradores que utilizaram a licença parental.

A taxa de retenção compara o número de colaboradores que regressaram ao trabalho e permaneceram 12 meses após esse regresso, com o número de colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença parental.

### 403-9 Acidentes de Trabalho

No que respeita aos acidentes de trabalho, foram recalculados os indicadores de 2019 e 2020, com base nas definições da norma GRI 403-9, as quais serão adotadas daqui em diante. Neste sentido, passaram a ser considerados:

- Acidentes de trabalho com consequências graves (exceto óbitos) aqueles que resultam em incapacidade permanente (parcial ou total) ou num período de ausência superior a 6 meses.
- Acidentes de trabalho de comunicação obrigatória todos os que resultam em dias perdidos.

O índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho, o índice de acidentes de trabalho com consequências graves (exceto óbitos) e o índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória são reportados com base em 1 000 000 horas trabalhadas.

### Outros indicadores de sinistralidade

A taxa de sinistralidade diz respeito apenas a colaboradores com vínculo laboral direto à Altice Portugal, incluindo todos os acidentes de trabalho ocorridos em serviço, que originaram incapacidades temporárias absolutas. O reporte é baseado em 200 000 horas trabalhadas.

### 404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado

No presente relatório verificou-se uma atualização da metodologia de cálculo deste indicador, passando a ser considerado para o efeito o número total de colaboradores a 31 de dezembro do ano de relato, por categoria profissional e género.



# CONTACTOS

## SUSTENTABILIDADE

---

### Maurício Costa

Email: jose-mauricio-costa@telecom.pt

Telefone: +351 215 000 756

### Isabel Martins

Email: isabel-g-martins@telecom.pt

Telefone: +351 215 006 876

