RELATÓRIO ANUAL INTEGRADO

2021

RELATÓRIO ANUAL INTEGRADO 2021

01 **RELATÓRIO** DE GESTÃO INTEGRADO

02 **DEMONSTRAÇÕES** FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

03 **DEMONSTRAÇÕES** FINANCEIRAS INDIVIDUAIS

04 **RELATÓRIO** DE GOVERNO DA SOCIEDADE

Este relatório constitui uma versão graficamente trabalhada e de mais fácil navegação, do Relatório Anual Integrado da NOS, SGPS, S.A., divulgado no dia 29 de março, no site da CMVM e no site institucional da NOS, em formato ESEF. Em caso de discrepância, entre esta versão e a versão oficial em ESEF, prevalece a última.

01

RELATÓRIO DE GESTÃO INTEGRADO

01

RELATÓRIO DE GESTÃO INTEGRADO

MENSAGEM DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA 5

SOBRE ESTE RELATÓRIO 7

1. **O NOSSO ANO NUM RELANCE** 8
2. **O NOSSO MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR** 14
3. **QUEM SOMOS** 18
4. **OS NOSSOS MELHORES ATIVOS E POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO** 31
5. **GERAMOS VALOR PARA O NEGÓCIO A PENSAR EM TODOS** 36
6. **AS NOSSAS BASES PARA A CRIAÇÃO DE VALOR** 109
7. **ESTIMULAR UMA TRANSFORMAÇÃO POSITIVA INSPIRADA NO FUTURO** 150
8. **ANEXOS** 153

Caros Stakeholders,

Após mais um ano de enormes desafios colocados pela pandemia, tanto a nível organizacional como individual, é com muito orgulho que partilho, mais uma vez, os extraordinários feitos que a Equipa da NOS concretizou. Mantivemos com sucesso a continuidade dos negócios, mantendo as famílias, empresas e instituições portuguesas ligadas, mantendo os mais altos padrões de excelência. Os nossos resultados em 2021 reiteram a importância crítica do nosso setor para garantir a estabilidade económica e social em situações de extrema adversidade.

O ano foi, inevitavelmente, marcado pelo aparentemente interminável leilão 5G, do qual saímos vencedores. Os nossos objetivos foram integralmente cumpridos, tendo liderado em espectro adquirido e em investimento. Para além das frequências adquiridas para a implementação da tecnologia 5G, também garantimos a aquisição de espectro para reforçar a capacidade da nossa rede 4G, e assim melhorar a qualidade do nosso serviço em todo o território nacional.

Teremos a melhor rede de 5G, e com isso entregaremos mais valor aos nossos clientes e ao nosso País, abrindo o caminho para mais inovação, para uma maior digitalização da sociedade e da economia, para uma maior inclusão e coesão, e para um desenvolvimento mais sustentável. Fomos também o primeiro operador a lançar comercialmente o 5G, oferecendo aos nossos clientes a oportunidade de testar esta nova tecnologia revolucionária, em todo o país, desde o primeiro dia.

Estamos totalmente preparados para acelerar o nosso trajeto na entrega das mais avançadas soluções, elevando a um patamar de excelência, a experiência que entregamos a todos os clientes que em nós depositam a sua confiança.

Apesar das adversidades e incertezas impostas pelos diversos graus de confinamento ao longo do ano, apresentámos um crescimento operacional expressivo e resultados financeiros extremamente robustos, gerando valor para todos os nossos *stakeholders*. O nível de crescimento de RGUs foi o mais alto dos últimos cinco anos, com fortes subscrições móveis adicionais. O nosso sucesso resulta, principalmente, do nosso foco em entregar a melhor experiência ao cliente e em fornecer a melhor proposta de valor integrada, combinando recursos de rede superiores, em fixo e móvel, com a melhor interface do utilizador *multi-device* e oferta de conteúdos. Os serviços convergentes continuam a merecer a preferência dos nossos clientes, com mais de 64% dos clientes de acesso fixo a optar por todos os seus serviços em pacotes convergentes. As Receitas Consolidadas cresceram 4,6% para mais de 1,4 mil milhões de euros e o EBITDA aumentou 2,5% para 618 milhões de euros, demonstrando a resiliência da nossa divisão core de telecomunicações e uma recuperação significativa da nossa atividade cinematográfica, devido ao abrandamento progressivo das restrições relacionadas com a pandemia.

Continuamos a investir nas nossas redes de última geração, reforçando o acesso fixo Gigabit em todo o país e levamos o nosso serviço a cada vez mais famílias. Ao mesmo tempo, trabalhamos para melhorar a experiência móvel, através da modernização e expansão das nossas redes, disponibilizando cada vez mais capacidade, velocidade e cobertura. Os nossos acordos estratégicos de partilha de rede, tanto fixa como móvel, contribuem para que a NOS seja uma marca cada vez mais presente na vida das pessoas, e ao mesmo tempo asseguram eficiências materiais e ambientais significativas. Os nossos esforços para alargar e modernizar a nossa rede foram publicamente reconhecidos num inquérito independente da Ookla®, em 2021, que distinguiu a NOS como a rede móvel mais rápida em Portugal. Dedicámos recursos significativos na preparação da nossa rede para o lançamento do 5G, e mesmo antes de ser realidade, a NOS colocou em prática um conjunto alargado de iniciativas pioneiras nas mais diversas áreas da sociedade, que permitiram testar a tecnologia, abrindo caminho para uma sociedade verdadeiramente digital.

Impulsionados pela nossa ambição de construir um futuro mais sustentável, queremos ser uma referência em práticas ambientais, sociais e de governança. Uma governança forte e sistemas de gestão responsáveis são centrais para a nossa cultura e representam as bases sobre as quais construímos as nossas ambições estratégicas e planos de ação eficazes. No que diz respeito à nossa estratégia de sustentabilidade, durante 2021 fizemos progressos significativos no cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e na adoção dos princípios do Pacto Global, tendo-nos comprometido com uma série de objetivos de curto e médio prazo ainda mais ambiciosos.

Em termos de ambição para as alterações climáticas, tornámo-nos o único membro fundador português da *European Green Digital Coalition*, um movimento que

reúne empresas líderes de TI e telecomunicações com uma missão comum de alcançar a neutralidade carbónica até 2040. Reiterámos ainda mais o compromisso de reduzir a nossa pegada de carbono com a nossa primeira submissão e validação de *Science Based Targets* em 2021, visando uma redução de 90% nas emissões próprias (âmbito 1 e 2) e uma redução de 30% nas emissões da cadeia de valor (âmbito 3) até 2030, em comparação com a base de referência de 2019.

Para atingir os nossos objetivos, já estamos a tomar ações concretas e mensuráveis: aprovámos o fornecimento de 100% de toda a eletricidade consumida na nossa operação própria a partir de fontes de energia renováveis até 2022 e identificámos, e já começámos a implementar, medidas para reduzir estruturalmente o consumo de energia, como um *roadmap* para a eletrificação completa da frota até 2030 e várias iniciativas direcionadas às emissões de redes e *data centres*. Desde o início de 2021, estamos também a compensar voluntariamente as emissões de carbono inevitáveis da frota própria, através de um projeto de reflorestação, em zonas devastadas por incêndios.

Continuamos a inovar com o lançamento de ofertas mais amigas do planeta. Entre as várias iniciativas desenvolvidas em 2021, destaque para os serviços de TV e Internet de auto instalação, para a nova gama de equipamentos recondicionados com garantia NOS, para o programa de vouchers para troca de telemóveis e ainda para a introdução de plástico 100% reciclado nos novos cartões SIM, embalagens e caixas de equipamentos, que contribuem para melhorar os nossos níveis de circularidade.

Acreditamos, firmemente, no poder da tecnologia para impulsionar a transformação económica sustentável e a participação amplamente acessível e inclusiva na sociedade. Como agente-chave de mudança para práticas mais sustentáveis, queremos transformar vidas por meio da capacitação digital, garantindo um acesso mais democrático a serviços de banda larga e promovendo programas de literacia e competência digital, que ajudarão os consumidores e empresas a aproveitar ao máximo esse potencial transformador. Guiados por esta ambição, criámos os alicerces para um amplo programa de responsabilidade social, que tem como foco o desenvolvimento de competências digitais, principalmente entre os segmentos mais vulneráveis da população.

Estamos também focados em promover um ambiente de trabalho diverso e inclusivo, onde as pessoas se sintam bem. Reforçámos os nossos programas de recrutamento e o envolvimento proativo com escolas e universidades, para incentivar mais mulheres a adotarem carreiras em áreas relacionadas com STEM. O nosso compromisso está materializado na Carta para a Diversidade e Inclusão, e em iniciativas como a participação ativa na comunidade *Portuguese Women in Tech* e a colaboração com o projeto Engenheiras Por Um Dia. Vimos o nosso trabalho reconhecido com a inclusão, pela primeira vez, no *Bloomberg Gender-Equality Index* (GEI) 2022, o reputado índice de mercado independente que acompanha o desempenho de empresas públicas, comprometidas com a transparência nos relatórios de dados de género.

Algumas palavras sobre este relatório. Estamos a apresentar pela primeira vez um relatório integrado de gestão e sustentabilidade, que combina a forma como organizamos e governamos o nosso negócio, com os nossos ativos estratégicos e diferenciadores, e com a forma como criamos valor a longo prazo para os nossos acionistas, clientes, colaboradores, parceiros e para a sociedade em geral. O nosso objetivo é fornecer um relatório integrado da nossa organização e uma base sólida para que todos os stakeholders avaliem o nosso desempenho, fornecendo mais evidências do nosso compromisso em envolvermo-nos abertamente com todos os *stakeholders*.

Para terminar, gostaria de apresentar os meus sinceros agradecimentos a toda a Equipa NOS e à Comissão Executiva, por concretizarem, todos os dias, aquela que é a nossa visão, e pelo importante contributo que deram na concretização dos nossos objetivos estratégicos. Agradeço aos nossos clientes, fornecedores, parceiros e acionistas pela confiança, e ao Conselho de Administração e Órgãos Sociais pela orientação sólida e apoio unânime ao longo do ano.

Miguel Almeida

UMA VISÃO MAIS INTEGRADA DE CRIAÇÃO DE VALOR

Este Relatório Anual Integrado (ou Relatório) procura demonstrar o nosso compromisso em comunicar uma visão abrangente e integrada do nosso negócio, da nossa estratégia e do nosso desempenho e contributo para todos os stakeholders, o ambiente e a sociedade. Nesse sentido, e em linha com as melhores práticas de reporte, procurámos pela primeira vez incorporar na estrutura do nosso reporte institucional anual o espírito e os principais elementos diferenciadores do *framework* do *International Integrated Reporting Council* (IIRC). O Relatório engloba informação sobre a estratégia, a gestão e o desempenho das áreas de negócio da NOS e ainda a informação ambiental, social e de governo societário (ESG), anteriormente disponibilizada em relatório separado dedicado às Demonstrações Não Financeiras. A estrutura deste Relatório Integrado proporciona uma visão da nossa abordagem à criação de valor nas suas várias dimensões, sobre os principais recursos implicados, e sobre os principais impactos gerados.

Assim, o documento procura acompanhar a crescente centralidade que as dimensões ESG têm vindo a assumir na estratégia da NOS integrando os elementos não financeiros ao longo de todo o Relatório de Gestão Integrado.

Este ano apresentamos também, pela primeira vez, uma tabela de correspondência para conteúdo publicamente disponível relacionado com as recomendações da *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) que pode ser vista em Anexo. A "energia e clima" é um dos nossos temas materiais de sustentabilidade. A disponibilização desta informação é um reflexo da seriedade e crescente maturidade com que assumimos este tema.

O Relatório Integrado foi preparado de acordo com os requisitos legais vertidos no Código das Sociedades Comerciais, de acordo com as normas internacionalmente reconhecidas da *Global Reporting Initiative* (GRI Standards), para o nível "in accordance-core", e de modo a responder aos requisitos do Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho (DL 89/2017). Serve também o propósito de evidenciar a nossa atuação ao nível dos princípios do Pacto Global e dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), ambos das Nações Unidas.

Para um Relatório mais conciso, alguma da informação de sustentabilidade é apresentada em Anexo, no índice de conteúdos GRI e nas notas metodológicas. O índice GRI evidencia também a correlação da informação com o DL 89/2017, o Pacto Global e os ODS.

O documento incide sobre o período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2021 mas, sempre que apropriado e relevante, inclui informação relativa a anos anteriores para permitir a avaliação comparativa do desempenho ou uma adequada contextualização das nossas opções, ações ou resultados, sendo que nessa medida pode também incluir pontualmente informação relativa à fase inicial de 2022.

Todo o conteúdo deste relatório, quer financeiro, quer de sustentabilidade, foi sujeito a uma verificação independente, por uma entidade externa, tal como tem sido prática do Grupo e conforme declarações da Ernst & Young Audit & Associados, S.R.O.C., S.A., em anexo. No que toca à informação de sustentabilidade, esta verificação analisou a conformidade e a fiabilidade da informação disponibilizada, de acordo com as GRI Standards, de modo a proporcionar uma garantia adicional sobre se a mesma reflete de forma apropriada, equilibrada e transparente a atuação e desempenho do Grupo nas diferentes dimensões da sustentabilidade, com foco nos temas materiais. Foi igualmente verificada, no âmbito da auditoria financeira, levada a cabo pela mesma entidade, a consistência do Relatório de Gestão Integrado com as Demonstrações Financeiras e ainda com a informação relativa à Taxonomia Europeia de atividades ambientalmente sustentáveis.

Contacto para qualquer questão ou *feedback* sobre o Relatório

Temos todo o gosto em receber a sua opinião, sugestões de melhoria, ou em responder a qualquer questão que surja da leitura do presente relatório, ou necessidade de informação adicional. Para o efeito, por favor contactar:

Direção de Relação com Investidores e Sustentabilidade

NOS SGPS, S.A., Rua Actor António Silva, nº 9,

Campo Grande, 1600-404 Lisboa

ir@nos.pt sustentabilidade@nos.pt

1. O NOSSO ANO NUM RELANCE

1. O NOSSO ANO NUM RELANCE

1.1 NOS EM NÚMEROS 10

1.2. RECONHECIMENTOS 11

1.1 NOS EM NÚMEROS

Financeiro

1.430 M€ Receitas Consolidadas
618 M€ EBITDA Consolidado
90,7 M€ Cash Flow Operacional
144,2 M€ Resultado Líquido
963 M€ Capital Próprio
1,99 x Rácio dívida financeira líquida/EBITDA
1.031,7 M€ Dívida Financeira Líquida
0,278 € Proposta Dividendo
BBB Estável – Finch
BBB – Estável – S&P

Capital Humano

1.829 N.º total Colaboradores
1.081 Homens
748 Mulheres
42 Idade Média dos Colaboradores
31% % Mulheres em posições de gestão (1)
29% % Mulheres em gestão de topo (2)

26,7% Porto
4,9% Outros
68,4% Lisboa

(1) Posições de gestão: managers e diretores
(2) Posições de gestão de topo: membros do Conselho de Administração

Operacionais

5.350 milhares Clientes de Voz Móvel
1.647 milhares Clientes de Pay TV
1.783 milhares Clientes de Voz Fixa
1.486 milhares Clientes de Banda Larga
5.123 milhares Casas Passadas com Rede Fixa de Nova Geração
1.021 milhares Clientes Integrados/ Convergentes
10.306 milhares RGUs Totais
31,5 % milhares Quota mercado Receitas 9M21
53,1 % Casas Passadas com FttH
99 % % Território com cobertura outdoor Rede Móvel 4G

Ambiente

601.721 GJ Energia total consumida
0,13 GJ/TB Consumo de energia por tráfego de dados
97 % Taxa de valorização de resíduos (%)
488.028 tCO_2e Emissões de GEE
3.514 tCO_2 Âmbito 1
35.630 tCO_2 Âmbito 2
448.884 CO_2 Âmbito 3

1.2 RECONHECIMENTOS

VALIDAÇÃO DO VALOR DOS NOSSOS ESFORÇOS E APOSTAS

Em 2021, vimos os nossos esforços mais uma vez reconhecidos, quer ao nível do consumidor particular, quer ao nível dos clientes e parceiros empresariais, no plano da inovação e ao nível do desempenho ESG. Estes reconhecimentos validam o caminho que temos vindo a traçar e os esforços de toda a equipa da NOS. Motivam-nos a continuar e são uma expressão do valor que procuramos aportar em tudo o que fazemos.

RECONHECIMENTO MERCADO

- APCC Best Contact Centers 2021
- Marca de Confiança 2021 – Votado pelos leitores – Selecções do Reader's Digest
- Marca nº1 Escolha do Consumidor '22 – Salas de Cinema
- Eleito Produto do Ano 2021 – Inovação Premiada por Consumidores

RECONHECIMENTO PARCEIROS

- AWS Partner Network – AWS Rising Star Partner of the Year Iberia – NOS – 2021
- Cisco Gold Partner
- Zero Outage – T-Systems Approved

RECONHECIMENTO DESEMPENHO ESG

- CDP – Driving Sustainable Economies
- MSCI
- S&P Global
- Moody's ESG Solutions
- Sustainalytics – a Morningstar company
- Bloomberg Gender-Equality Index 2022

RECONHECIMENTO MERCADO

APCC
ASSOCIAÇÃO PORTUGUESA DE CONTACT CENTERS

A NOS voltou a ser reconhecida no âmbito do serviço ao cliente e na categoria "Telecomunicações", na edição de 2021 dos Troféus APCC Best Awards:

1º Prémio Ouro linha 16100
(serviço Empresas) Randstad | NOS

2º Prémio Prata linha 16990
(serviço Consumo) Randstad, Manpower e Rhmais | NOS

Estes prémios visam distinguir as organizações que mais se destacaram na adoção de Boas Práticas Organizacionais na atividade de Contact Centers em Portugal, quer ao nível da gestão estratégica, operacional e tecnológica, quer ao nível do capital humano.

MARCA DE CONFIANÇA

A NOS foi destacada novamente nesta distinção na categoria de "Operadores de Telecomunicações e Multimédia". Esta distinção tem por base um estudo levado a cabo, anualmente, por esta entidade, que avalia a confiança que os Portugueses depositam nas marcas que operam em Portugal, cobrindo uma vasta gama de setores.

ESCOLHA DO CONSUMIDOR

O prémio Escolha do Consumidor 2021, gerido pela ConsumerChoice – Centro de Avaliação da Satisfação do Consumidor, reconheceu pelo 7º ano consecutivo os cinemas NOS, com base na avaliação dos consumidores, através do nível de satisfação ou recomendação atribuído pelos clientes.

PRODUTO DO ANO 2021

Mais três produtos da NOS foram reconhecidos este ano como 'Produto do Ano 2021' no campo da experiência de internet/digital, pelo seu índice de inovação aliada à qualidade percebida pelos consumidores: o NOS Power Wi-Fi e o NOS Giga Router, e por outro lado a App da WOO. O Produto do Ano é uma distinção dinamizada em mais de 40 países espalhados pelo mundo, e premeia produtos que se destacam pela inovação e com voto direto dos consumidores.

RECONHECIMENTO PARCEIROS

AWS RISING STAR PARTNER OF THE YEAR IBÉRIA

A Amazon Web Services voltou a distinguir a NOS, atribuindo-lhe novamente o prémio "Rising Star Partner of the Year Ibéria" uma distinção atribuída aos parceiros que se destacam por uma "performance excecional e compromisso com os clientes Amazon Web Services (AWS)".

CISCO GOLD PARTNER

Este nível máximo de parceria reforça a capacidade da NOS em entregar, com qualidade, soluções em conjunto, bem como um elevado reconhecimento e satisfação dos nossos clientes.

ZERO OUTAGE – DEUTSCHE TELEKOM

A Deutsche Telekom certificou novamente a NOS, no seu programa Zero Outage Supplier (Zero Falhas Críticas), o qual seleciona e reconhece os parceiros tecnológicos internacionais com as melhores práticas de qualidade, num grupo que compreende 63 tecnológicas em todo o mundo.

RECONHECIMENTO

DESEMPENHO ESG

BLOOMBERG GEI

A NOS participa pela primeira vez no Bloomberg Gender--Equality Index (GEI) 2022, um índice ponderado pela capitalização de mercado, que visa acompanhar o desempenho das empresas cotadas comprometidas com a transparência na prestação de informação sobre as práticas e políticas de igualdade de género.

CDP

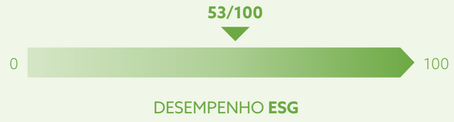
Em 2021, mantivemos a classificação A-, que coloca a NOS na gama de desempenho Liderança no combate às alterações climáticas, a nível internacional.

MSCI

Em 2021, a Morgan Stanley Capital International (MSCI ESG ratings) atribuiu à NOS o rating de AA, com um score de 6.1, acima da média do setor (5.4). Esta avaliação tem como objetivo medir a resiliência das empresas a riscos ESG de longo prazo. As empresas são classificadas segundo uma escala relativa à indústria/setor em que se posicionam, que varia entre AAA-CCC.

S&P GLOBAL

A NOS atingiu uma classificação de 53/100 no Corporate Sustainability Assessment (CSA) de 2021 da S&P Global, com uma pontuação de 75/100 na dimensão ambiental, 45/100 na dimensão social e 49/100 na dimensão de governance & económica, ficando acima da média do setor em todas as dimensões e em termos globais. O CSA faz a avaliação anual das práticas de mais de 10 mil empresas a nível mundial, focando-se em critérios de sustentabilidade específicos e com materialidade financeira para cada setor.



SUSTAINALYTICS

Em setembro de 2021, a NOS obteve um ESG Risk Rating de 19.4, avaliado pela Sustainalytics como tendo um risco "Baixo" de vir a sofrer impactos financeiros relevantes de fatores ambientais, sociais e de governo da sociedade.

MOODY'S ESG SOLUTIONS

Em 2021, a NOS melhorou ligeiramente a sua classificação no âmbito da avaliação pela Moody's ESG Solutions, obtendo uma classificação de 63/100 vs 60/100 em 2020, e mantendo o nível "Advanced", numa edição que avaliou 35 empresas no que respeita ao setor de telecomunicações na Europa.

2. O NOSSO MODELO DE CRIAÇÃO DE VALOR

INSPIRAMOS O FUTURO E AMBICIONAMOS UM AMANHÃ CHEIO DE POSSIBILIDADES PARA TODOS

O modelo de negócio da NOS é consistente com a sua visão estratégica e ativos

Utilizamos o poder transformador das novas tecnologias de comunicação e informação, com a ambição de contribuir para uma mudança social e para a produtividade de empresas e instituições, garantindo produtos e serviços de conectividade e entretenimento que procuram acrescentar valor económico-financeiro, tecnológico, social e ambiental para todos os nossos clientes e *stakeholders*.

O modelo assenta em quatro pilares base que refletem quem somos, os nossos ativos, a estratégia que definimos e finalmente o valor que geramos.

Quem Somos – é o espelho da nossa essência e do que nos move, das nossas atividades e do modelo de gestão que seguimos.

Os Nossos Ativos – reflete os recursos únicos de que dispomos e que são as ferramentas do nosso sucesso.

A Nossa Estratégia – define as nossas prioridades e guia o nosso caminho atual e futuro.

O Valor que Geramos – demonstra o impacto e valor que aportamos aos nossos *stakeholders* de forma transversal.

É suportado numa liderança esclarecida e responsável, numa gestão criteriosa de recursos, numa estratégia ambiciosa e atenta às condições de contexto e numa cultura de *compliance* e de abordagem eficaz aos riscos e oportunidades. Procuramos que os impactos positivos e negativos gerados pela nossa atividade e induzidos em toda a cadeia de valor, atinjam um balanço global positivo, transformador, sustentável e duradouro.

PILAR 1

QUEM SOMOS

É o espelho da nossa essência e do que nos move, das nossas atividades e do modelo de gestão que seguimos

Desenvolvemos um serviço essencial e promotor de desenvolvimento. A relevância dos serviços de conectividade e entretenimento em que operamos, comprovada pela atual pandemia, é impulsionada pela nossa essência, e materializada pelas nossas empresas e atividade, no quadro de uma estrutura e modelo organizacional em constante evolução, para entregar cada vez mais valor.

A NOSSA ESSÊNCIA

A missão, visão e propósito traduzem a nossa essência e orientam o modo como queremos evoluir

- O nosso propósito
- A nossa missão
- A nossa visão
- Os nossos valores

ATIVIDADE E PORTEFOLIO

Maior grupo de comunicações e entretenimento em Portugal

- Telecomunicações
- Media & Entretenimento

MODELO DE GOVERNO

Gestão responsável com objetivos de negócio, com a criação de valor para todos os stakeholders

- Estrutura acionista
- Composição do Conselho de Administração

PILAR 2

OS NOSSOS MELHORES ATIVOS

Reflete os recursos únicos de que dispomos e que são as ferramentas do nosso sucesso.

Dispomos de um amplo espectro de recursos diferenciadores que são a principal chave ativadora da nossa capacidade para estimular uma transformação positiva inspirada no futuro, ligando e entregando valor aos nossos clientes e *stakeholders*.

Dispomos de recursos únicos, que potenciam o que fazemos e que são a base do nosso sucesso atual e futuro

- Sólido balanço financeiro e capacidade de investimento
- Pioneiros em inovação e transformação digital
- Rede móvel e fixa à prova do futuro
- Marca forte e bem estabelecida
- Força de trabalho altamente motivada, diversa e qualificada
- Maior rede de cinemas em Portugal
- Parceiros de negócio que nos levam mais longe
- Framework ESG integrado e diferenciador

PILAR 3

A NOSSA ESTRATÉGIA

Define as nossas prioridades e guia o nosso caminho atual e futuro

A nossa estratégia é guiada pelo nosso propósito e afirma o nosso forte compromisso com o futuro digital ao serviço dos clientes e da sociedade. Um compromisso assente na entrega de 5G, numa jornada de cliente digital, relevante e envolvente, e na nossa capacitação enquanto organização ágil, inovadora, e capaz de responder de forma cada vez mais diferenciadora aos desafios ambientais e sociais mais prementes, como o combate às alterações climáticas.

As nossas prioridades estratégicas dão estrutura às nossas atividades e permitem-nos evoluir numa lógica de valor partilhado

Liderar de forma inequívoca no 5G

Excelência na utilização dos P&S

Aprofundar o relacionamento com os clientes

Liderar na experiência de cliente, centrada no digital

Adaptar o modelo operacional

Capacitar a organização para o futuro

PILAR 4

O VALOR QUE GERAMOS

Demonstra o valor que aportamos aos nossos stakeholders de forma transversal.

O nosso modelo de negócio integrado, ativado pela nossa estratégia e recursos, proporciona-nos vantagens competitivas diversas e permite-nos aportar valor económico, tecnológico, ambiental e social, a clientes, acionistas, colaboradores, rede de paceiros e extensível ao planeta e à sociedade, contribuindo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

As nossas atividades impactam os nossos *stakeholders*, criando um estímulo de transformação positiva constante

Clientes

Acionistas

Colaboradores

Parceiros de negócio

Ambiente e sociedade

3. QUEM SOMOS

3. QUEM SOMOS

3.1	**A NOSSA ESSÊNCIA**	**20**
3.1.1	Propósito, Missão, Visão	**20**
3.1.2	Valores NOS	**21**
3.2	**ATIVIDADE E PORTEFÓLIO**	**22**
3.2.1	As Nossas Áreas de Negócio	**22**
3.2.2	O Universo NOS	**23**
3.3	**MODELO DE GOVERNO**	**24**
3.3.1	Estrutura Acionista	**24**
3.3.2	Estrutura e Composição dos Órgãos Sociais	**25**

3.1. A NOSSA ESSÊNCIA

3.1.1 PROPÓSITO, MISSÃO E VISÃO

A nossa missão, visão e propósito traduzem a nossa essência e guiam a nossa atuação, centrada nos clientes, mas focada em impulsionar a sociedade como um todo numa partilha de valor baseada na conectividade e no impulso transformador das novas tecnologias e do nosso ADN.

PORQUE EXISTIMOS

PROPÓSITO

Existimos para dar mais vida à vida, expandindo todas as ligações possíveis e imaginárias. Trabalhamos todos os dias para construir uma NOS cada vez mais competente, eficiente e inovadora, preparada para liderar na nova vaga tecnológica que se aproxima. A NOS será uma empresa cada vez mais centrada no cliente, com um mindset digital, orgulhosa da sua tecnologia future proof, reconhecida pela sua capacidade de inovação e execução, diferenciando-se pela sua cultura forte e ousada

O QUE FAZEMOS

MISSÃO

Temos como missão ligar pessoas, empresas e instituições, a tudo e a todos, potenciando as mais avançadas tecnologias para entregarem a melhor experiência, surpreendendo e construindo com os nossos clientes relações empáticas e transparentes. Atuamos sempre com ambição, atitude de desafio e de transformação do presente, com o futuro como inspiração e com a criação de valor para a sociedade como objetivo último.

Uma missão que gera confiança

82% dos colaboradores manifestou confiança na missão da empresa

Estudo Cultura NOS 20/21

ONDE QUEREMOS IR

VISÃO

Queremos ser o motor da transformação de Portugal numa sociedade melhor, em que tudo e todos estarão ligados a tudo e a todos de formas extraordinárias.

3.1.2. VALORES NOS

Os nossos valores são também uma expressão da nossa essência, na medida em que refletem o modo como queremos conduzir as nossas atividades, de forma arrojada, inspiradora e responsável perante os nossos *stakeholders*, o planeta e a sociedade.

O nosso Compromisso é o Cliente

Melhoramos todos os dias a experiência do cliente, colocando-o no centro do nosso pensamento, decisão e ação;

Construímos uma relação transparente e íntegra, simplificando a interação com o cliente.

Temos Vontade de Mais

Temos vontade de liderar, fazer sempre melhor e chegar mais longe;

Atuamos com a determinação e o entusiasmo necessários para alcançar o sucesso;

Somos focados na ação e agimos de forma rápida.

Fazemos o que Ninguém Fez

Antecipamos o futuro e a mudança. Desafiamos o status quo, valorizando diferentes opiniões;

Temos coragem e entusiasmo para experimentar novas soluções, sem medo de falhar e aprendendo com os erros.

Assumimos com Responsabilidade

Fazemos o que deve ser feito com integridade;

Agimos com base na confiança e estimulamos a partilha, criando um ambiente de trabalho colaborativo;

Temos autonomia e sabemos assumir a responsabilidade individual e coletiva das opções e decisões.

Valorizamos as Nossas Pessoas

Investimos no desenvolvimento do nosso potencial e aprendizagem;

Tiramos partido das oportunidades que criamos e reconhecemos as conquistas e o mérito.

Construímos um Futuro Melhor

Criamos com impacto, gerando valor para nós, para todos aqueles a quem estamos ligados e para a comunidade;

Contribuímos, com a nossa atuação, para a resolução dos desafios ambientais e sociais.

3.2 ATIVIDADE E PORTEFÓLIO

3.2.1 AS NOSSAS ÁREAS DE NEGÓCIO

NEGÓCIO TELECOMUNICAÇÕES

NEGÓCIO MEDIA & ENTRETENIMENTO

JOINT-VENTURES

GRUPO NOS

1.430 M€
618 M€

2021

M€ Receitas

M€ EBITDA

*Durante o exercício de 2021, a Sport TV procedeu à alteração do período anual de reporte de 31 dezembro para 30 de junho, pelo que, nas contas apresentadas no quadro acima, os réditos e resultado líquido correspondem aos valores aprovados de janeiro a junho de 2021, adicionado dos resultados de julho a dezembro de 2021.

TELECOMUNICAÇÕES

A **NOS Comunicações** oferece soluções fixas e móveis de última geração, para televisão, internet, voz e dados para todos os segmentos de mercado – Residencial, Particular, Empresarial e Wholesale.

É um operador com ofertas convergentes de produtos, cujo objetivo central é proporcionar a melhor experiência de utilizador em todo o país.

No mercado empresarial oferece um portefólio alargado de produtos e serviços de telecomunicações, com soluções à medida de cada setor e de negócios de diferentes dimensões, complementando a sua oferta com serviços ICT, IoT e Cloud.

MEDIA & ENTRETENIMENTO

A **NOS Cinemas**, com 208 ecrãs e uma quota de mercado de mais de 60%, é líder na exibição cinematográfica nacional, bem como na exibição de conteúdo alternativo em salas de cinema (ópera, bailado, teatro, futebol, concertos e outros eventos, ao vivo ou em diferido), sendo a primeira cadeia na Europa a tornar-se integralmente digital e uma das primeiras a nível mundial, com recurso a tecnologias como o IMAX, 4DX, XVision e ATMOS.

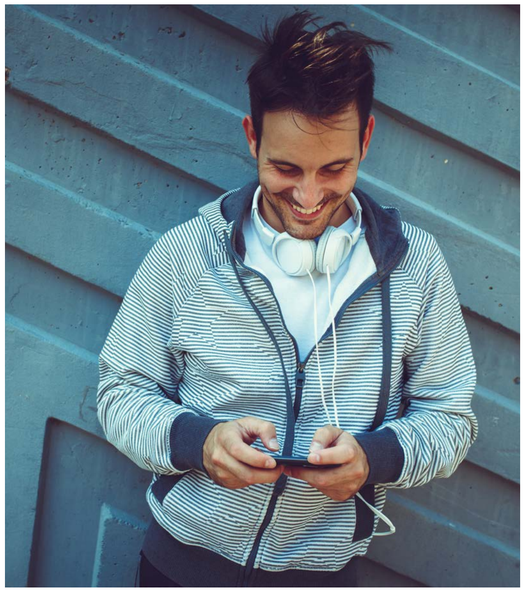
A **NOS Audiovisuais** opera no mercado de distribuição audiovisual. É o principal distribuidor de conteúdos do mercado Português e assegura, através da aquisição e gestão de direitos, a distribuição de filmes e séries de produtores independentes e de grandes estúdios, para cinema, plataformas audiovisuais e televisão.

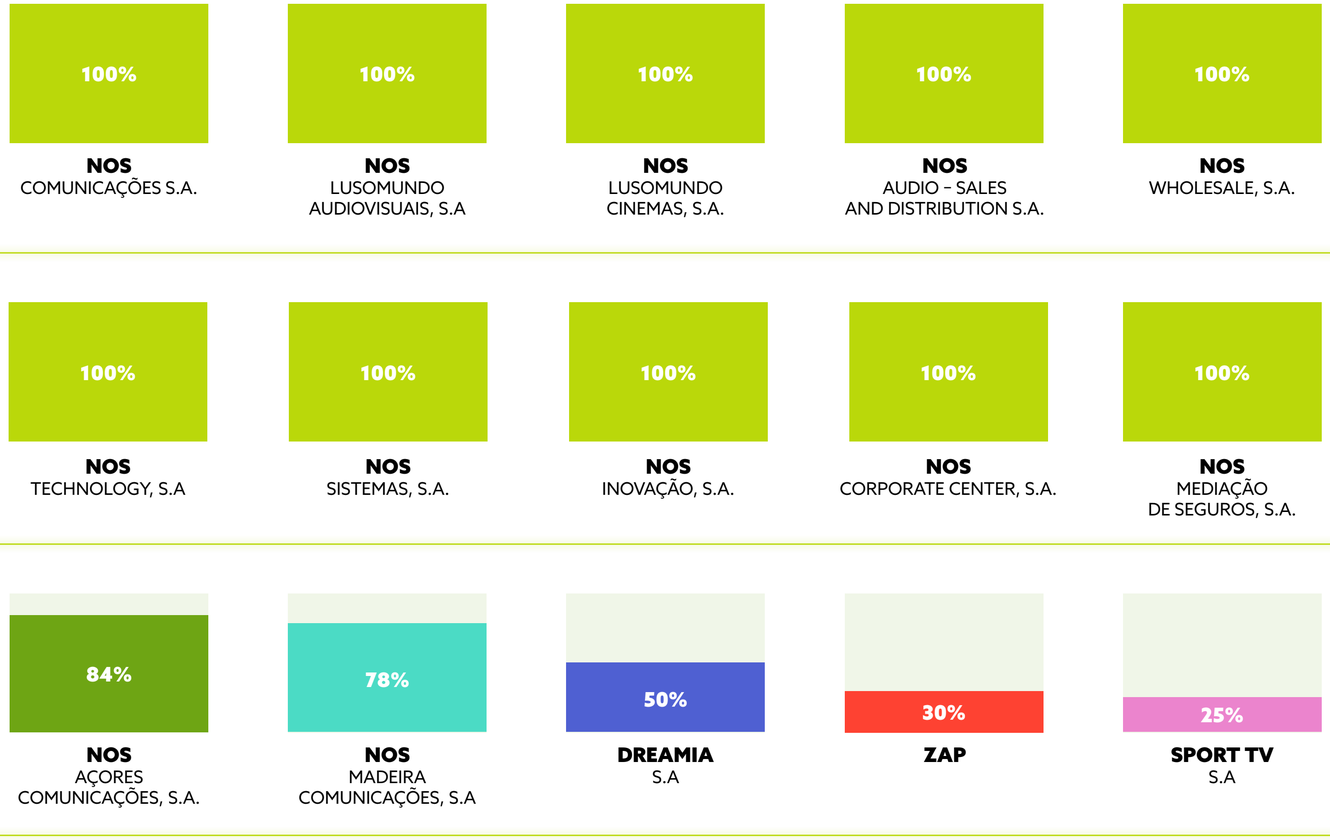
JOINT-VENTURES

A NOS estabeleceu ainda *joint-ventures* com parceiros estratégicos, no sentido de alavancar o negócio de conteúdos e de desenvolvimento de operações no continente Africano.

3.2.2 O UNIVERSO NOS

O nosso portefólio de empresas permite uma maior especialização das nossas atividades e a otimização da gestão dos nossos recursos.





3.3 MODELO DE GOVERNO

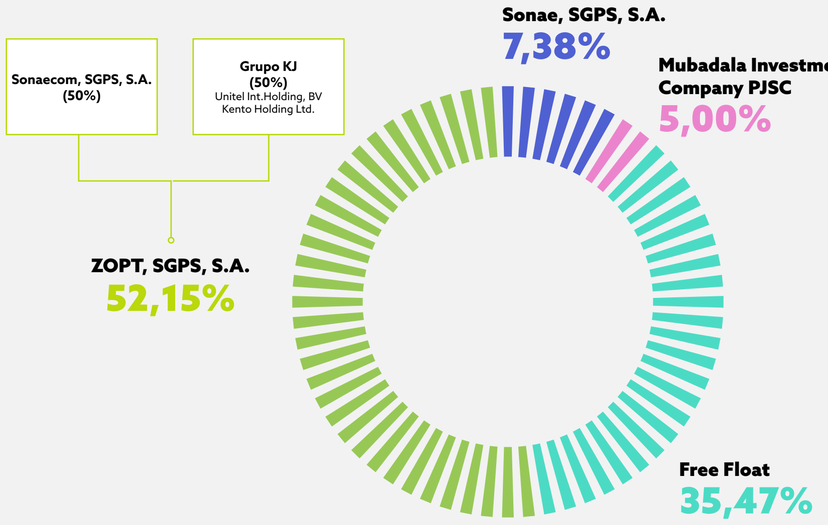
3.3.1 ESTRUTURA ACIONISTA

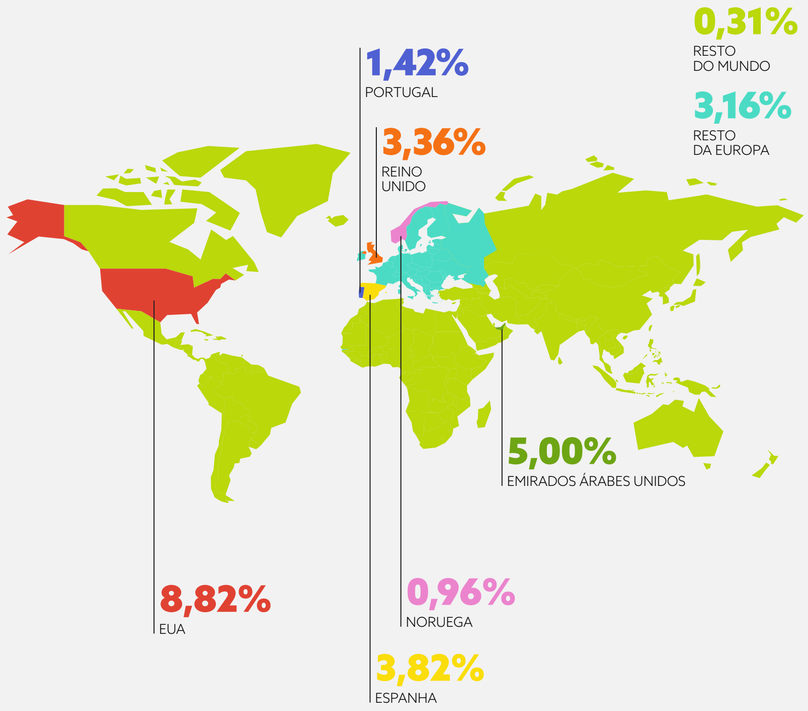
A NOS tem mantido uma estrutura acionista estável e comprometida com a criação de valor para os diversos *stakeholders*.

Distribuição do capital da Sociedade
a 31 de dezembro de 2021

€ 5.151.613,80
CAPITAL SOCIAL

515.161.380
 # AÇÕES





26,86%
INVESTIDORES INSTITUCIONAIS (1)
dos quais **20,19%** são **ESG**

8,34%
INVESTIDORES RETALHO (2)

(1) Instituição ou organização que investe em nome de outrem
(2) Pessoa individual, não profissional, que investe para seu benefício

3.3.2 ESTRUTURA E COMPOSIÇÃO DOS ÓRGÃOS SOCIAIS

A NOS tem uma estrutura e composição dos órgãos de governo da sociedade robusta, experiente e competente para conduzir e supervisionar com eficácia o cumprimento das suas responsabilidades e das linhas de atuação que integram o plano estratégico, dentro dos parâmetros de desempenho estabelecidos e garantindo os níveis de evolução a que se propõe atingir.

Em linha com as melhores práticas de governo societário, o Conselho de Administração da NOS procedeu, em 2021, a uma autoavaliação do funcionamento deste órgão e das respetivas comissões internas, procurando garantir um desempenho cada vez mais eficiente e informado, bem como assegurar que temas, como a diversidade em termos de género, competências e representatividade dos diversos *stakeholders*, são encarados com a devida prioridade e devidamente endereçados no seio destes órgãos. Este processo demonstra uma clara preocupação da gestão de topo em garantir que a composição e a performance destes órgãos contribuem para a implementação dos objetivos estratégicos da organização. Detalhes adicionais sobre o processo de autoavaliação, encontram-se disponíveis no ponto 24 do Relatório de Governo da Sociedade.

Os membros que compõem cada um dos Órgãos Sociais são eleitos por um período de 3 anos e, em conjunto, procuram trazer competências de negócio e áreas de especialização específicas e necessárias para a concretização da estratégia e ambições do Grupo.

ASSEMBLEIA GERAL

Delibera sobre todos os assuntos para os quais a lei e os estatutos da Sociedade lhe atribuem competência.

COMISSÃO DE VENCIMENTOS

Tem por função definir e fixar as remunerações dos titulares dos Órgãos Sociais da Sociedade

0% 100%

2 MEMBROS, 2 INDEPENDENTES*

*São independentes face à Administração da Sociedade

ÓRGÃOS DE SUPERVISÃO

Nos termos dos estatutos da NOS, a fiscalização da sociedade compete a um Conselho Fiscal e a um ROC ou SROC.

CONSELHO FISCAL

No desempenho das funções, estatutária e legalmente atribuídas, compete a este órgão fiscalizar a administração da Sociedade.

33% 67%

3 MEMBROS EFETIVOS, 1 MEMBRO SUPLENTE, 3 INDEPENDENTES E 1 NÃO INDEPENDENTE

REVISOR OFICIAL DE CONTAS

Compete ao Auditor Externo a atividade de auditoria às contas, de revisão legal das contas e de Certificação Legal de Contas (CLC).

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Faz a gestão dos negócios da Sociedade. O Conselho de Administração poderá delegar a gestão corrente da Sociedade numa Comissão Executiva.

17 MEMBROS (7 EXECUTIVOS, 10 NÃO EXECUTIVOS), 1 INDEPENDENTE

29.41% 70,59%

COMISSÃO EXECUTIVA

Entre outras, tem a função de gestão corrente da Sociedade

7 MEMBROS

14,29% 85,71%

O Conselho de Administração da NOS, para além da Comissão Executiva, criou quatro comissões internas específicas, em cumprimento das exigências legais ou regulamentares aplicáveis, sempre com funções meramente auxiliares e cabendo as decisões unicamente ao órgão de Administração.

COMISSÃO DE AUDITORIA E FINANÇAS

Sem prejuízo das competências atribuídas ao Conselho Fiscal, compete à Comissão de Auditoria e Finanças fazer o acompanhamento da atividade da Comissão Executiva, aconselhar o Conselho de Administração em matérias financeiras, entre outras.

40% 60%

5 MEMBROS, 5 NÃO INDEPENDENTES

COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E AVALIAÇÕES

Assegura a avaliação do desempenho dos administradores executivos, do Conselho de Administração e das comissões especializadas, e a identificação atempada de potenciais candidatos à função de Administrador.

33% 67%

3 MEMBROS, 3 NÃO INDEPENDENTES

COMISSÃO DE GOVERNO SOCIETÁRIO

Efetua a ponderação sobre o modelo de governo societário adotado, a verificação da sua eficácia e a proposta de adoção de medidas que visem uma constante melhoria.

0% 100%

2 MEMBROS, 2 NÃO INDEPENDENTES

COMITÉ DE ÉTICA

O Comité de Ética tem como missão acompanhar, com isenção e independência, a divulgação e o acompanhamento do Código de Ética do Grupo NOS.

0% 100%

3 MEMBROS, 1 INDEPENDENTE, 2 NÃO INDEPENDENTES

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A 31 dezembro de 2021

PRESIDÊNCIA DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ÂNGELO PAUPÉRIO

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Primeira nomeação:
1 outubro 2013
(PCA desde 27 jan. 2020)

N.º de mandatos:
3

Comissões que integra:
Auditoria e Finanças (Vogal)
Nomeações e Avaliações (Presidente)

COMISSÃO EXECUTIVA

MIGUEL ALMEIDA

CEO, PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA

Primeira nomeação:
1 outubro 2013

N.º de mandatos:
3

Pelouros:
Estratégia e Desenvolvimento de Negócio
Comunicação Corporativa
Transformação
NOS Madeira e NOS Açores

Experiência Telco:
24 anos

Comissões que integra:
–

JOSÉ PEDRO PEREIRA DA COSTA

CFO, VICE-PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA

Primeira nomeação:
21 setembro 2007

N.º de mandatos:
5

Pelouros:
Financial Assurance Services
Corporate Finance e DPO
Investor Relations & Sustentabilidade
Planeamento e Controlo de Gestão
Compras

Experiência Telco:
24 anos

Comissões que integra:
–

DANIEL BEATO

ADMINISTRADOR EXECUTIVO

Primeira nomeação:
15 janeiro 2021

N.º de mandatos:
1

Pelouros:
Marca & Comunicação
Produto B2C
Gestão de Segmento B2C
Vendas B2C

Experiência Telco:
15 anos

Comissões que integra:
–

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A 31 dezembro de 2021

FILIPA SANTOS CARVALHO

ADMINISTRADORA EXECUTIVA

Primeira nomeação:
15 janeiro 2021

N.º de mandatos:
1

Pelouros:
Secretaria Geral
Auditoria & Gestão de Risco
Market & Customer Intelligence
Jurídico e Regulação

Experiência Telco:
24 anos

Comissões que integra:
-

JORGE GRAÇA

ADMINISTRADOR EXECUTIVO

Primeira nomeação:
26 abril 2016

N.º de mandatos:
2

Pelouros:
Quality & Transversal Projects
Mobile & Fiber Centric
Operations
Information & Innovation Services

Experiência Telco:
17 anos

Comissões que integra:
-

LUÍS NASCIMENTO

ADMINISTRADOR EXECUTIVO

Primeira nomeação:
29 junho 2017

N.º de mandatos:
2

Pelouros:
Serviço ao Cliente
Pessoas e Organização
Cinemas
Audiovisuais
Conteúdos
Publicidade

Experiência Telco:
19 anos

Comissões que integra:
Comité de Ética (Vogal)

MANUEL RAMALHO EANES

ADMINISTRADOR EXECUTIVO

Primeira nomeação:
1 outubro 2013

N.º de mandatos:
3

Pelouros:
Centro para a Transformação de Empresas
Soluções Empresariais
Vendas Diretas B2B
Canais Empresariais
Wholesale

Experiência Telco:
23 anos

Comissões que integra:
-

COMISSÃO EXECUTIVA

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A 31 dezembro de 2021

ANTÓNIO DOMINGUES

ADMINISTRADOR
NÃO EXECUTIVO

Primeira nomeação:
1 setembro 2004

N.º de mandatos:
6

Comissões que integra:
Auditoria e Finanças (Presidente)
Governo Societário (Vogal)

ANTÓNIO LOBO XAVIER

ADMINISTRADOR
NÃO EXECUTIVO

Primeira nomeação:
1 outubro 2013

N.º de mandatos:
3

Comissões que integra:
Comité de Ética (Presidente)
Governo Societário (Presidente)

CATARINA TAVIRA VAN-DÚNEM

ADMINISTRADORA
NÃO EXECUTIVA

Primeira nomeação:
27 novembro 2012

N.º de mandatos:
4

Comissões que integra:
–

CLÁUDIA AZEVEDO

ADMINISTRADORA
NÃO EXECUTIVA

Primeira nomeação:
1 outubro 2013

N.º de mandatos:
3

Comissões que integra:
–

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A 31 dezembro de 2021

CRISTINA MARQUES

ADMINISTRADORA NÃO EXECUTIVA

Primeira nomeação:
23 março 2020

N.º de mandatos:
1

Comissões que integra:
Auditoria e Finanças (Vogal)

JOÃO TORRES DOLORES

ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO

Primeira nomeação:
26 abril 2016

N.º de mandatos:
2

Comissões que integra:
Auditoria e Finanças (Vogal)
Nomeações e Avaliações (Vogal)

JOAQUIM DE OLIVEIRA

ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO

Primeira nomeação:
31 janeiro 2008

N.º de mandatos:
5

Comissões que integra:
–

JOSÉ DE FREITAS

ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO, INDEPENDENTE

Primeira nomeação:
23 março 2020

N.º de mandatos:
1

Comissões que integra:
–

RITA RODRIGUES

ADMINISTRADORA NÃO EXECUTIVA

Primeira nomeação:
23 março 2020

N.º de mandatos:
1

Comissões que integra:
Auditoria e Finanças (Vogal)
Nomeações e Avaliações (Vogal)

COMPOSIÇÃO DO CONSELHO FISCAL

A 31 dezembro de 2021

JOSÉ PEREIRA ALVES

PRESIDENTE DO CONSELHO FISCAL

Primeira nomeação:
8 maio 2019

N.º de mandatos:
1

Comissões que integra:
Comité de Ética (Vogal)

PATRÍCIA TEIXEIRA LOPES

VOGAL DO CONSELHO FISCAL

Primeira nomeação:
26 abril 2016

N.º de mandatos:
2

Comissões que integra:
-

PAULO MOTA PINTO

VOGAL DO CONSELHO FISCAL

Primeira nomeação:
21 abril 2008

N.º de mandatos:
4

Comissões que integra:
-

ANA LUISA FONTE

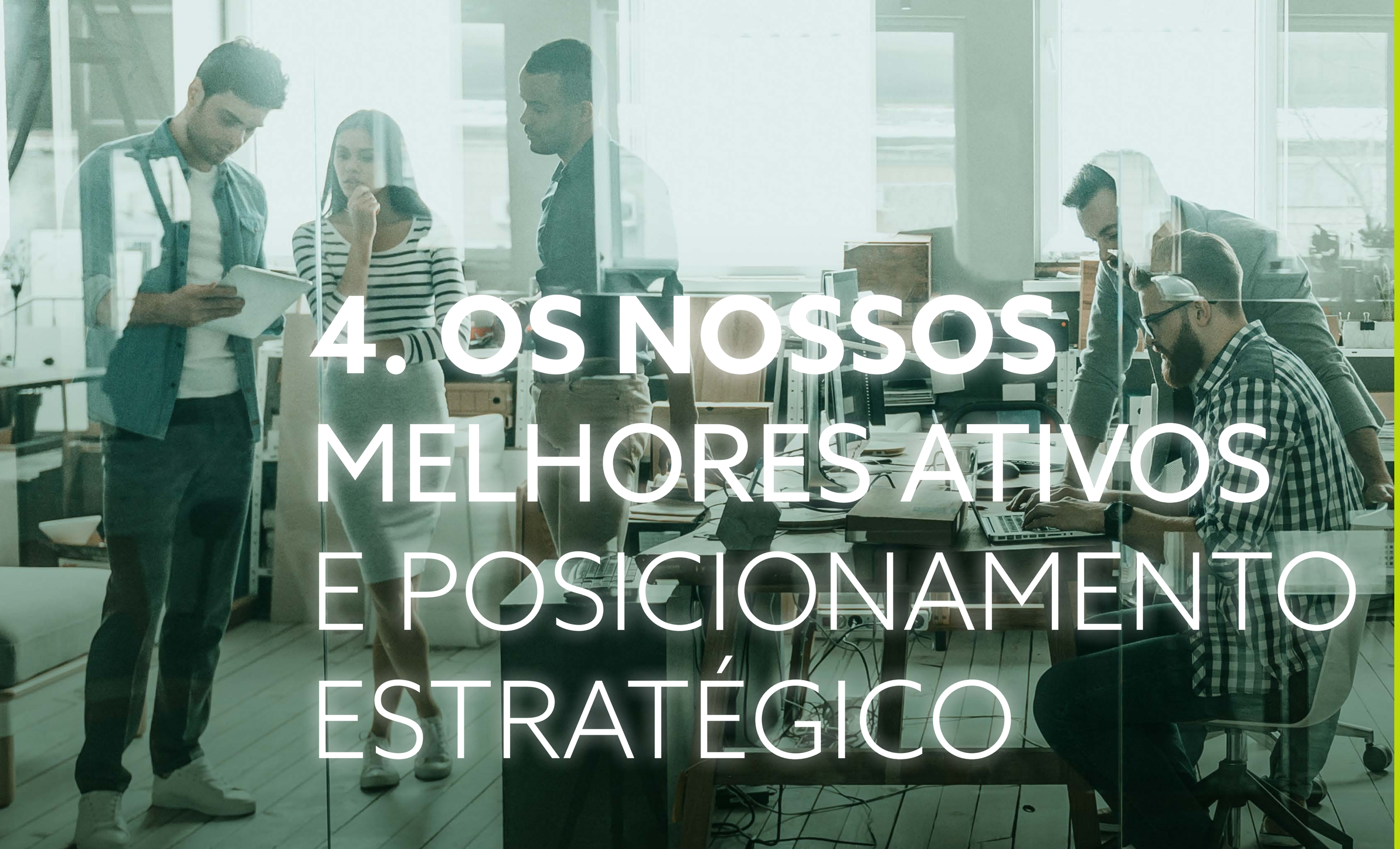
SUPLENTE DO CONSELHO FISCAL

Primeira nomeação:
8 maio 2019

N.º de mandatos:
1

Comissões que integra:
-

No Relatório de Governo da Sociedade e seu anexo, é possível encontrar informação detalhada sobre o perfil curricular de cada administrador, a estrutura de Governo da NOS e sobre o cumprimento das recomendações do Código de Governo das Sociedades.



4. OS NOSSOS MELHORES ATIVOS E POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

4. OS NOSSOS MELHORES ATIVOS E POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

RECURSOS FUNDAMENTAIS AO NOSSO SUCESSO
E CAPACIDADE DE GERAR E DISTRIBUIR VALOR REAL
COM FOCO NO DIGITAL

4.1	UMA COMBINAÇÃO ÚNICA DE ATIVOS DIFERENCIADORES	33
4.2	UMA ESTRATÉGIA PARA A CRIAÇÃO E PRESERVAÇÃO DE VALOR	34

4.1 UMA COMBINAÇÃO ÚNICA DE ATIVOS DIFERENCIADORES

Os nossos principais recursos são cruciais ao processo de geração e preservação de valor no curto e longo prazo, possibilitando o impulso conjunto para uma transformação digital profícua, responsável e inclusiva.

Temos uma combinação única de pessoas, tecnologia, know-how aliado a um espírito inovador, rede e outros ativos que suportam as nossas atividades e ambição, alavancando o nosso sucesso, mas sendo também alavancados pela NOS.

Os nossos ativos relacionam-se com os capitais sugeridos pelo *framework* IIRC cobrindo todo o espectro de valor que este propõe: Capital Financeiro; Capital Humano; Capital Manufaturado; Capital Intelectual; Capital Social e Relacional; Capital Natural. Em alguns casos a relação é unívoca ativo - capital, no caso de outros ativos, os mesmo abarcam mais do que uma dimensão de valor, conforme referido abaixo.

SÓLIDO BALANÇO FINANCEIRO E CAPACIDADE DE INVESTIMENTO	REDE MÓVEL E FIXA À PROVA DE FUTURO	EQUIPA FORTEMENTE MOTIVADA, DIVERSIFICADA E ALTAMENTE QUALIFICADA	PARCEIROS DE NEGÓCIO QUE NOS LEVAM MAIS LONGE	PIONEIROS EM INOVAÇÃO E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	MAIOR REDE DE CINEMAS EM PORTUGAL	MARCA FORTE E BEM ESTABELECIDA	*FRAMEWORK* ESG INTEGRADO E DIFERENCIADOR
CAPITAL FINANCEIRO	CAPITAL MATERIAL	CAPITAL HUMANO	CAPITAL SOCIAL E RELACIONAL; CAPITAL MATERIAL	CAPITAL INTELECTUAL	CAPITAL MATERIAL	CAPITAL SOCIAL RELACIONAL	CAPITAL SOCIAL RELACIONAL; CAPITAL NATURAL; CAPITAL HUMANO
Fluxos de caixa e balanço sólidos, aliados e decorrentes de uma criteriosa gestão financeira, que nos permite dispor dos fundos necessários para investir em iniciativas de criação de valor de longo prazo Balanço sólido e estável, com rácio de dívida financeira líquida/EBITDA após *leasings* de 1,5x *Rating investment grade* com Outlook estável de BBB pela Fitch e BBB- pela S&P Global Ratings Custo de dívida de entre os mais competitivos em Portugal e no setor internacional (custo médio de dívida em 2021: 1,4%) Acordos de partilha de rede fixa e móvel de âmbito nacional, maximizando eficiência de investimento e operacional	**A nossa rede, cada vez mais abrangente e baseada em tecnologia de última geração ajuda-nos a prestar um serviço fiável e de qualidade** 5,1 milhões de casas cobertas com redes Gigabit fixas de nova geração (das quais 2,7 milhões com FttH) 99% da população com cobertura rede móvel 4G Redes de acesso e de transporte, sincronismo e core reforçadas e preparadas para tecnologia 5G	**As nossas pessoas, que apostamos em qualificar para os desafios do futuro, ativam as nossas ambições com os seus conhecimentos e competências, motivação e pluralidade** 1.829 colaboradores, 1.081 homens, 748 mulheres 31% mulheres em posições de gestão e 29% mulheres em gestão de topo >75% colaboradores com formação superior	**Trabalhamos em estreita colaboração com um vasto leque de parceiros e fornecedores, que nos ajudam a oferecer soluções inovadoras e que melhor servem as necessidades dos clientes** >6.066 parceiros de negócio, com filosofia de atuação e valores compatíveis com os da NOS Ecossistema de parcerias estratégicas, que complementam a nossa oferta com soluções para uma melhor pegada tecnológica	**A inovação é um pilar estruturante do nosso negócio e uma aposta constante, alimentando a evolução e relevância da nossa oferta e a evolução digital de empresas e sociedade** Contínua inovação de produto (e.g., Apps NOS, *smart number*, router Wi-Fi 6, Apple TV, etc.) Fundo NOS 5G com capital de 10M€ para investir em start-ups nacionais 5G-enabled (2 *startups* investidas: Reckon.ai; Knok Care) Parceiro para a transformação digital do tecido empresarial português através do Centro para a Transformação das Empresas Maior investidor privado em I&D em Portugal, pelo 2º ano consecutivo, com 67 M€ de valor investido	**Maior rede de salas de cinema nacional, reconhecida pelos consumidores como bastião de qualidade e integralmente adaptada à era digital e aos desafios de segurança e higiene colocados pela atual pandemia** Cobertura nacional através de 29 complexos e de um total de 208 salas Mais de 60% de quota de mercado em exibição e aproximadamente 50% na distribuição cinematográfica Vários anos consecutivos em primeiro lugar na "Escolha do Consumidor" Digitalização da experiência de cliente, com pesquisa de filmes, bilhética e *merchandising* disponíveis online e na nova App	**A notoriedade da marca é um dos principais ativos da NOS representando um valor inquestionável para o Grupo e o seu desempenho é um reflexo da nossa estratégia de marketing institucional, mas também um reflexo de tudo o que fazemos** Eleita "Marca de Confiança" na categoria Operadores de Telecomunicações e Multimédia e integra top 10 nacional de recordação genérica de publicidade Cinemas NOS e NOS Alive distinguidos com "Escolha do Consumidor" consecutivamente Posição da marca reforçada à luz da pandemia COVID-19, dada a maior necessidade de conectividade	***Framework* de sustentabilidade com um propósito e objetivos claros, enraizado no negócio e transversal, que impulsiona o nosso desenvolvimento e contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** Desempenho ESG consistentemente reconhecido como elevado e acima da média do setor por índices/*raters* como a Moody's ESG Solutions ou o programa de Alterações Climáticas do CDP (ver "Reconhecimentos") Metas climáticas reconhecidas pela SBTi Mais de 20% do *free float* da NOS é detida por investidores institucionais ESG

4.2 UMA ESTRATÉGIA PARA A CRIAÇÃO E PRESERVAÇÃO DE VALOR

Encaramos o poder transformador das novas tecnologias com ambição e responsabilidade. Queremos ser líderes digitais, em particular na tecnologia 5G e garantir uma posição cada vez mais competitiva no mercado português. Simultaneamente, reconhecemos o poder da tecnologia para combater os atuais desafios ambientais e sociais e por isso ambicionamos promover uma transformação responsável e positiva para todos, colocando a digitalização ao serviço da inclusão e da inovação social e ambiental, ao mesmo tempo que gerimos as nossas atividades num quadro ético e de governança responsável.

No plano de atuação do novo ciclo estratégico iniciado em 2021, as dimensões ESG assumem um papel de relevo. Os compromissos assumidos no âmbito da nossa visão de sustentabilidade articulam com as áreas de atuação inerentes às prioridades estratégicas NOS NEXT GEN, numa malha de ações que partem do negócio e dos clientes, mas proporcionam um lastro de valor mais amplo.

Prioridades estratégicas NOS NEXT GEN

A NOS será uma empresa cada vez mais centrada no cliente, com um *mindset* digital, orgulhosa da sua tecnologia *future-proof*, reconhecida pela sua capacidade de inovação e execução, diferenciando-se pela sua cultura forte e ousada.

A NOS é o operador de referência no setor das comunicações em Portugal, liderando o crescimento do mercado e apresentando um crescimento sustentado de receitas, resultados e remuneração acionista. Trabalhamos todos os dias para construir uma NOS cada vez mais competente, eficiente e inovadora, preparada para liderar na nova vaga tecnológica que se aproxima.

Em 2021 o Grupo entrou num novo capítulo de excelência e forte ambição, assente no objetivo último de, por um lado, assumir a liderança inequívoca no 5G e na experiência de cliente centrada no digital, e por outro, construir as bases para assegurar a competitividade e um modelo de funcionamento ajustado ao novo paradigma económico e social.

As prioridades estratégicas, sistematizadas em seis eixos estratégicos de atuação, são o elemento central da nossa estratégia de desenvolvimento:

ASSUMIR LIDERANÇA

LIDERAR DE FORMA INEQUÍVOCA NO 5G

Pela relevância para as famílias, para as empresas e para o País, a liderança da NOS no 5G será um elemento-chave no reforço da ligação com os nossos clientes, na aposta na conetividade pela sua importância e relevância inquestionáveis, e no posicionamento destacado na vanguarda de uma nova vaga tecnológica que traz aos operadores um papel ainda mais central na sociedade.
A NOS reforçará a aposta na liderança na experiência de rede móvel, alargando de forma muito substancial a sua cobertura, bem como o reforço da sua capacidade, executando em paralelo uma estratégia ambiciosa de cobertura da rede 5G. Adicionalmente, a NOS apostará no lançamento de uma oferta 5G diferenciadora, ajustada às necessidades dos clientes e ao plano de evolução tecnológica do 5G.

LIDERAR NA EXPERIÊNCIA DE CLIENTE, CENTRADA NO DIGITAL

O contexto de pandemia e seus impactos duradouros, marcarão uma nova era na interação digital entre empresas e clientes, rompendo com canais tradicionais e acelerando decisivamente as alterações nas expectativas e hábitos dos clientes. Para a NOS, o digital exponencia a oportunidade para continuar a reinventar a experiência de cliente e convergir cada vez mais para um modelo centrado no cliente. É, por isso, uma prioridade estratégica reforçar a aposta numa transformação digital profunda, em que os canais digitais têm um papel central.

GARANTIR COMPETITIVIDADE

Atingir a excelência na experiência de utilização de produtos e serviços

O contexto pandémico acentuou a relevância dos serviços de conectividade e entretenimento, exigindo da NOS um compromisso ainda maior com a qualidade de serviço e características distintivas da oferta. Nos próximos anos, a NOS manterá a aposta na excelência, e na entrega de conectividade aos nossos clientes e pelo plano em curso de expansão da nossa cobertura de rede FttH, e na evolução do ecossistema de entretenimento.

Aprofundar relação com clientes, apostando na expansão do negócio

O contexto competitivo do mercado nacional coloca um conjunto de desafios de gestão da base que exigem um aprofundamento da relação com clientes e uma busca incessante por introdução de elementos inovadores na oferta de produtos e serviços e na experiência de cliente. Desta forma, a NOS manterá uma aposta firme na introdução de produtos e serviços de telecomunicações e adjacentes, bem como no reforço do posicionamento de parceiro para a transformação digital das empresas.

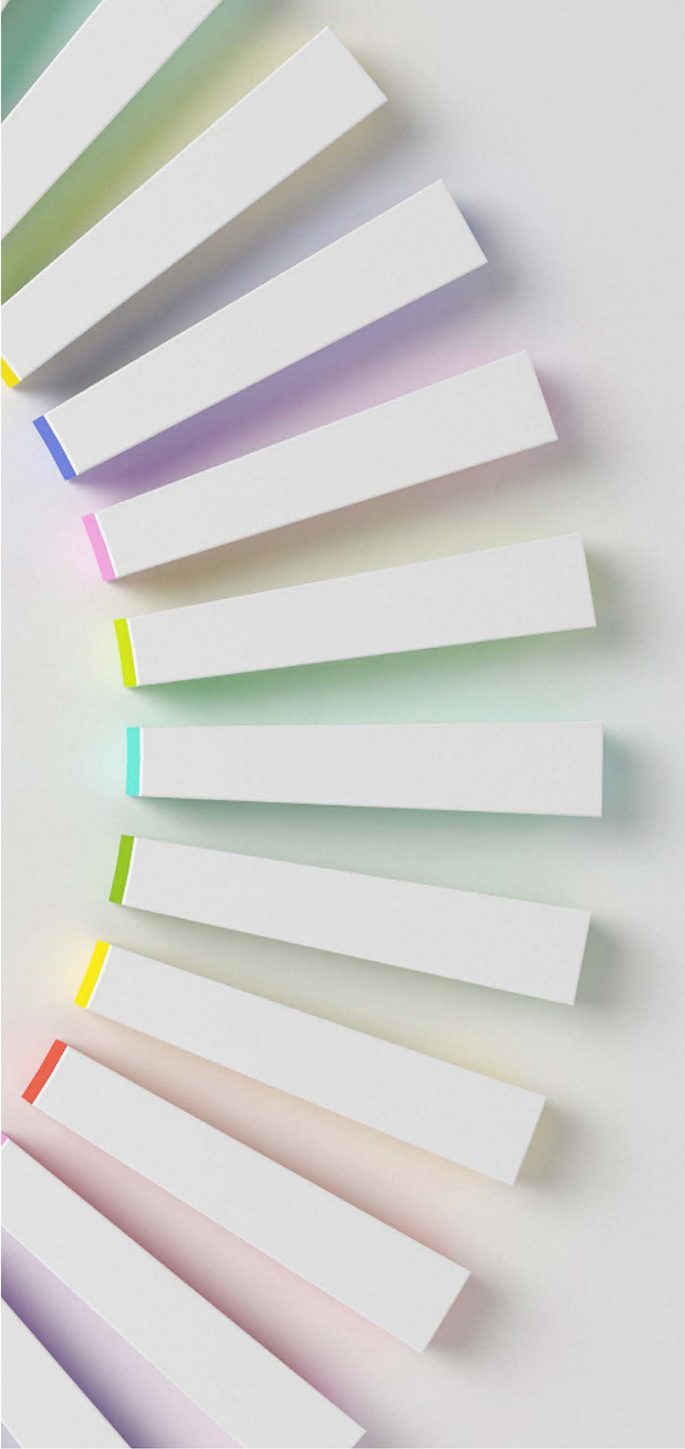
Adaptar modelo de funcionamento ao novo paradigma económico

A conjuntura atual e o exigente ciclo de investimento previsto - nomeadamente devido à introdução de uma nova tecnologia móvel - exigem uma nova abordagem, mais disruptiva e ágil, ao modelo de funcionamento da NOS. Nesse sentido, a NOS acelerará um caminho de transformação e redesenho de processos de negócio com um enfoque na maximização da eficiência e retorno de investimento e ativos.

Capacitar a organização para os desafios de futuro

Manter a NOS como uma referência na sustentabilidade e na valorização dos nossos colaboradores exigirá reforçar a aposta na construção de uma organização alinhada em torno de um propósito comum, com um modelo organizativo ágil, competências de futuro, e comprometida com a sociedade. Catalisar a mudança necessária exigirá um ecossistema de pessoas capacitado para criar, desenvolver e injetar as transformações necessárias, promover a diversidade e inclusão, e ajustar de forma dinâmica o modelo organizativo e os modelos de trabalho.
É dentro deste pilar estratégico que incorporamos uma abordagem sistemática à sustentabilidade encarando as dimensões ética, social e ambiental como fatores estratégicos e indissociáveis do desenvolvimento da organização e do negócio. O nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável está intrinsecamente ligado à ambição de continuarmos a ser um exemplo de liderança e reconhecimento em sustentabilidade no setor e em Portugal.

5. GERAMOS VALOR PARA O NEGÓCIO A PENSAR EM TODOS



5. GERAMOS VALOR A PENSAR EM TODOS

O VALOR CRIADO PELAS ATIVIDADES DO GRUPO É DISTRIBUÍDO PELOS VÁRIOS *STAKEHOLDERS*

5.1 CONTEXTO E TENDÊNCIAS QUE NOS INFLUENCIAM E DESAFIAM 38
5.1.1 *Overview* do Mercado Telco Nacional e Europeu – Portugal na Linha na Frente **38**
5.1.2 Enquadramento Macroeconómico **40**
5.1.3 Enquadramento Regulatório **41**

5.2 O VALOR QUE GERAMOS PARA TODOS OS STAKEHOLDERS 43

5.3 GERAÇÃO SUSTENTADA DE RESULTADOS E DE VALOR PARA OS NOSSOS ACIONISTAS 44
5.3.1 Resultados Operacionais e Financeiros **44**
5.3.2 Retorno Acionista **49**
5.3.2.1 Performance em Bolsa **49**
5.3.2.2 Proposta de Distribuição de Resultados **50**

5.4 VALOR PARA OS CLIENTES E PARA UMA SOCIEDADE MAIS EVOLUÍDA 51
5.4.1 NOS, uma Marca Cada Vez Mais Forte **51**
5.4.2 Liderar um Mundo de Novas Possibilidades com o 5G **52**
5.4.3 Otimizar a Criação de Valor Através da Inovação e de uma Oferta Diversificada e Eco-Eficiente **55**
5.4.4 Impulsionar a Transformação Digital das Empresas Portuguesas **57**
5.4.5 Produtos e Serviços com Benefícios Ambientais e Sociais **59**
5.4.6 Segurança na Utilização dos Nossos Produtos e Serviços **60**
5.4.7 Entretenimento Seguro Sem Perder a Magia **62**
5.4.8 Excelência Centrada no Cliente e no Digital **66**
5.4.9 Liderança em Redes de Nova Geração **71**

5.5 GERAMOS VALOR PARA AS NOSSAS PESSOAS 75

5.6 GERAMOS VALOR PARA OS NOSSOS PARCEIROS DE NEGÓCIO 82

5.7 GERAMOS VALOR PARA O PLANETA E PARA UMA SOCIEDADE MAIS SUSTENTÁVEL 86
5.7.1 Clima e Energia **86**
5.7.2 Economia Circular **95**
5.7.3 Outros Impactes Ambientais **97**
5.7.4 Promovemos a Inovação Sustentável **100**
5.7.5 Promoção da Inclusão e da Literacia Digital **105**
5.7.6 Taxonomia Europeia **107**

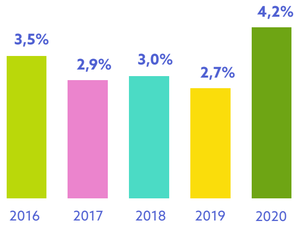
5.1 CONTEXTO E TENDÊNCIAS QUE NOS INFLUENCIAM E NOS DESAFIAM

As nossas prioridades estratégicas e sobretudo o modo como as operacionalizamos e geramos resultados e valor de longo prazo, incorporam o contexto em que estamos inseridos e as tendências globais e nacionais.

Numa atitude dinâmica e proativa, a NOS procura tirar o máximo partido das potencialidades que o ambiente externo proporciona, bem como transformar desafios e riscos em oportunidades de crescimento e criação de valor. Por outro lado, como reflexo dessa postura e pela sua relevância no panorama do mercado português de telecomunicações, a NOS acaba por influenciar o próprio contexto onde está inserida.

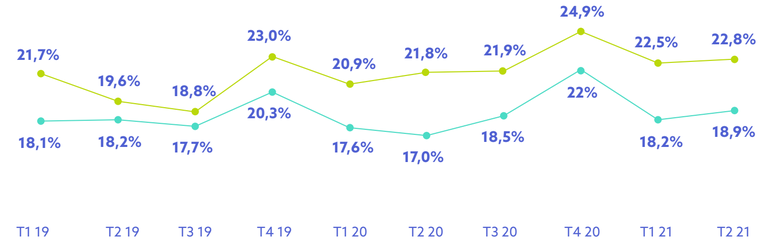
Peso do investimento global do setor das Comunicações Eletrónicas na Formação Bruta de Capital Fixo

(%, Fonte: ANACOM)



Rácio CAPEX sobre receitas do setor das telecomunicações

(%, Fonte: Broker Research) Portugal Média Europeia



5.1.1 *OVERVIEW* DO MERCADO TELCO NACIONAL E EUROPEU – PORTUGAL NA LINHA DA FRENTE

Contínuo investimento do setor no plano nacional

Em linha com os anos anteriores, o mercado de telecomunicações português posiciona-se na vanguarda do setor europeu. É um mercado que se distingue pelo elevado e contínuo investimento na tecnologia mais recente, com níveis sistematicamente acima da média europeia.

Este investimento é de grande relevo para a economia nacional – de acordo com dados publicados pela ANACOM, o investimento global do setor das comunicações eletrónicas correspondeu a 4,23% do Produto Interno Bruto português em 2020.

Uma cobertura e conetividade ímpar no contexto europeu

O forte investimento das operadoras, grupo em que a NOS está incluída, permitiu a Portugal estabelecer-se como um país exemplo em termos de cobertura e conetividade. Mais de 85% das residências portuguesas estão cobertas com redes de nova geração, sendo que 82% das habitações estão cobertas com Fibra, face a 59% da média da União Europeia (fonte: DESI 2021).

No móvel, enquanto a rede 5G está a ser construída, a rede 4G continua com um peso muito significativo nas comunicações e continuará a suportar as comunicações móveis ainda por um longo período de tempo, sendo crucial no apoio à rede 5G nos seus primeiros anos. Esta tecnologia 4G cobre a quase totalidade do país, em linha com os restantes países europeus.

Na conectividade, Portugal apresenta igualmente uma posição ímpar, com uma elevada penetração tanto dos serviços fixos como móveis junto dos portugueses. Nas ligações fixas, mais de 60% dos agregados tem uma assinatura de banda larga fixa de alta velocidade, superior a 100 Mbps, sendo o terceiro país com maior adoção deste tipo de ligações. Desta forma, é possível afirmar que o setor das telecomunicações de Portugal trabalha em prol de oferecer a melhor tecnologia e o melhor serviço aos portugueses e ao tecido empresarial nacional, com a NOS a ter um papel ativo e cada vez mais relevante neste processo.

A sociedade está a passar por um momento de disrupção digital, cujo 5G promete acelerar. Há uma preocupação dos operadores em promover essa digitalização, e em disponibilizar todos os recursos para tornar a mesma possível e mais acessível. Pese embora o atraso no processo de entrega do 5G em Portugal, resultante de um longo leilão de frequências, o setor tem investido fortemente e trabalhado para entregar a tecnologia o mais depressa possível, e no maior número de lugares possível. Esta preocupação é, também, traduzida na forma como as economias são avaliadas. No caso europeu, esta avaliação passa pelo índice DESI (*Digital Economy and Society Index*), preparado pela Comissão Europeia. No relatório publicado em 2021, no índice de conectividade, uma das componentes do índice DESI, e que mede a procura e a oferta de banda larga fixa e móvel, Portugal encontra-se na 16ª posição, atrás da média europeia. Pela análise das várias componentes, conclui-se que o nosso país foi penalizado pelo atraso no processo de atribuição de frequências 5G.

De facto, e como já coberto anteriormente, Portugal está na vanguarda da Europa tanto na penetração dos serviços de banda larga, como na cobertura do seu território com redes fixas e móveis. Contudo, o atraso no processo de atribuição de frequências 5G não permitiu que Portugal acompanhasse os restantes países na disponibilização de serviços 5G. Com o leilão terminado em outubro de 2021, e o elevado esforço de investimento em curso dos operadores, é expectável que esta situação se inverta.

Ao serviço de uma sociedade cada vez mais evoluída e digitalizada

Os próximos anos prometem ser revolucionários ao nível tecnológico para Portugal, com as pessoas e as empresas a usufruírem de todas as vantagens do 5G. Novos equipamentos, novas formas de operar, novas ligações, novas formas de trabalhar vão surgir e transformar a sociedade.

As entidades governativas acompanham a tendência e analisam com grande atenção a digitalização dos países, procurando acelerar a mesma. Ao nível europeu, o Programa de Recuperação e Resiliência deverá ser aplicado, entre outros pontos, na digitalização da sociedade seja no desenvolvimento de competências digitais ou no investimento em redes de nova geração para acesso de todos. Na NOS, acreditamos que a evolução tecnológica anda de mãos dadas com a evolução da sociedade e, nesse sentido, negócio e empresa estão na linha da frente na resposta aos desafios globais, tais como a adaptação e mitigação das alterações climáticas, escassez de recursos naturais, aumento das desigualdades económicas e uma maior preocupação com as questões de segurança, privacidade e educação.

O mercado onde operamos está sujeito a rápidas evoluções tecnológicas, e o contexto regulatório é também cada vez mais desafiador do ponto de vista dos requisitos de governance ambiental e social, obrigando à integração permanente de tecnologias de última geração e ao desenvolvimento de soluções inovadoras, que respondam às expectativas, também estas em evolução, dos nossos clientes e de toda a sociedade. Acreditamos que a tecnologia pode desempenhar um papel de liderança na resposta aos desafios globais e na criação de oportunidades. Queremos usar esse potencial transformador para criar mudança social e aumentar a produtividade das empresas, respeitando o ambiente e gerando valor para todos os nossos *stakeholders*.

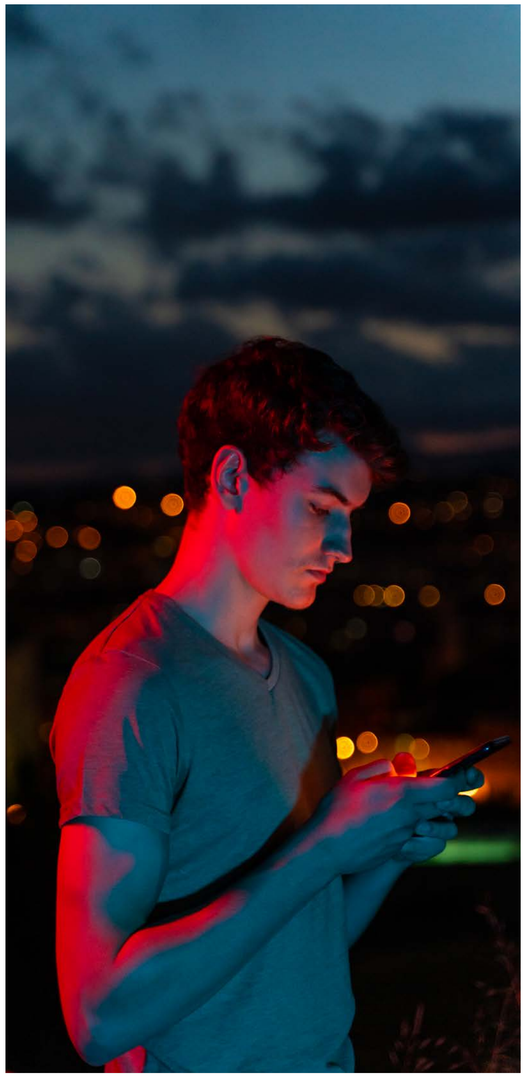
Oferta a preços cada vez mais competitivos

Além da alargada cobertura do país, o setor tem trabalhado para a disponibilização dos serviços a preços cada vez mais baixos, fator que também influencia a inclusão digital. Durante o ano de 2021, os preços dos serviços em pacote apresentaram uma evolução estável em média nos últimos 12 meses. Estes serviços têm uma grande aderência dos portugueses – cerca de 90% dos agregados familiares subscreveram ofertas em pacotes, segundo a ANACOM.

Adicionalmente, e em linha com a crescente digitalização da sociedade, o nível de preço da internet fixa *stand-alone*, em Portugal, diminuiu 11,4% no final do ano de 2021, em relação ao ano anterior. Esta foi a maior queda de entre os países europeus, cuja média regista um aumento no preço.

Evolução anual do nível de preços da Internet Fixa *stand-alone*

(evolução homologa, dezembro 2021, Fonte: IHPC Eurostat)



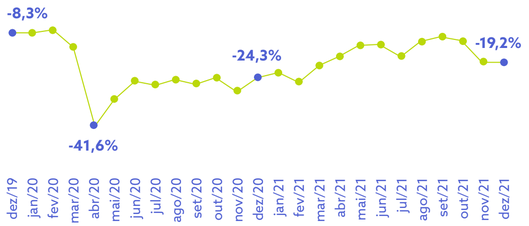
5.1.2 ENQUADRAMENTO MACROECONÓMICO

Após um ano de 2020 fustigado pelos primeiros impactos da pandemia e respetivo confinamento, em 2021, assistiu-se a uma clara recuperação de atividade económica. O avanço no processo de vacinação e o fim das medidas mais restritivas contribuíram para o aumento do nível de confiança dos consumidores, embora sem recuperar ainda os níveis pré-pandemia.

O ano ficou, também, marcado pelo aumento dos preços das matérias-primas e do transporte de produtos, que teve como consequência o aumento generalizado dos preços, uma tendência que se prevê que se mantenha no futuro imediato. Os produtos tecnológicos estão a ser, fortemente, afetados pela escassez de matérias-primas, que além de contribuir para o aumento de preços, estão a ser entregues com atrasos cada vez maiores devido a disrupções generalizadas nas cadeias de distribuição.

Índice de confiança dos consumidores, evolução mensal

(saldo de respostas externas, Fonte: INE)



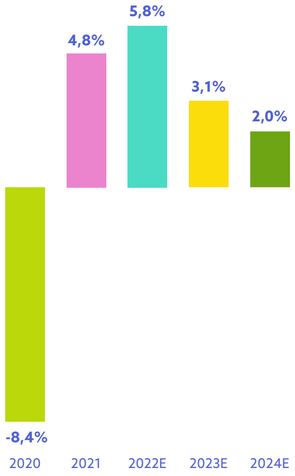
No contexto de recuperação que se começou a viver em 2021, o Produto Interno Bruto (PIB) nacional cresceu 4,8%, acima das expetativas das várias organizações (FMI com 4,4%, CE com 4,5% e Conselho das Finanças Públicas com 4,7%), e que se compara com o crescimento de 5,2% para a Zona Euro. Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), a taxa de inflação média de 2021 foi de 1,3%, em linha com a recuperação da procura e o aumento dos preços nos últimos meses do ano. A taxa de desemprego atingiu 6,6% no final de 2021, em linha com as projeções do Banco de Portugal e abaixo de 7,8% registado no período homólogo de 2020.

Para os próximos anos, as projeções do Banco de Portugal apontam uma continuação da recuperação da atividade económica em Portugal, com um crescimento estimado do PIB de 5,8% para 2022, superior à projeção para a Zona Euro de 2,9%. É esperado que o crescimento do PIB comece a normalizar, para níveis pré-pandemia, a partir de 2023, com 3,1% para esse ano e 2,0% para 2024.

O mercado de trabalho deverá continuar a apresentar melhorias, com a taxa de desemprego a apresentar decréscimos mais significativos e o consumo privado deverá continuar a ser dos principais impulsionadores da recuperação económica para o próximo ano, com crescimentos de 4,8% em 2022, alinhado com os valores para 202. Em linha com este aumento do nível de atividade económica e contínuos aumentos das matérias-primas, é estimada uma subida da taxa de inflação para 1,8% em 2022 e 1,1% em 2023.

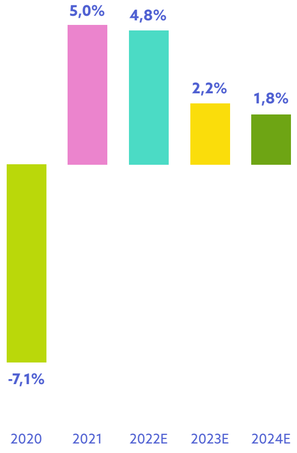
Evolução do Produto interno bruto

(Fonte: Banco de Portugal)



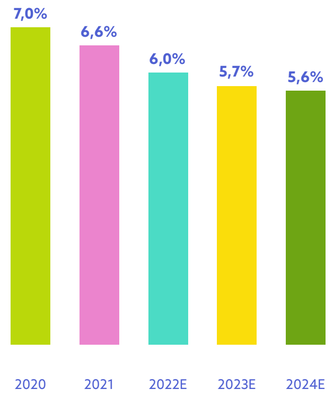
Evolução do Consumo privado

(Fonte: Banco de Portugal)



Evolução da Taxa de desemprego

(Fonte: Banco de Portugal)



5.1.3 ENQUADRAMENTO REGULATÓRIO

A NOS acompanha a evolução do enquadramento legal e regulatório geral e, enquanto operador em setores regulados, com especial ênfase, o quadro regulatório setorial que lhe é aplicável, de modo a incorporar e melhor gerir as ameaças e oportunidades que o mesmo representa para a sua posição competitiva nas respetivas áreas de negócio, seguindo também de perto as tendências setoriais internacionais.

Entidades reguladoras de âmbito nacional com intervenção sobre as atividades da NOS

Âmbito setorial

Telecomunicações
Autoridade Nacional de Comunicações – ANACOM

Serviços Televisivos e Conteúdos Audiovisuais
Entidade Reguladora para a Comunicação Social – ERC

Âmbito transversal

Autoridade da Concorrência AdC

Comissão Nacional de Proteção de Dados – CNPD

Leilão de frequências

O ano de 2021 foi marcado pela realização do leilão das faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz, conhecido como "leilão do 5G", que se caracterizou pela sua alargada duração. O leilão foi dividido em duas fases, a fase de novos entrantes e a fase principal. Com início a 22 de dezembro de 2020, na primeira fase apenas os operadores sem espectro adquirido anteriormente puderam participar com licitações para as faixas 900MHz e 1800MHz. Terminou a 11 de janeiro de 2021, ao fim de 8 dias de leilão tendo sido composto por dois licitantes: NOWO do grupo espanhol MásMóvil, e Dixarobil do grupo romeno Digi Communications.

Em oposição, a fase principal do leilão de frequências foi bastante mais demorada, tendo durado 1.727 rondas e 201 dias. Esta fase teve início no dia 14 de janeiro e terminou apenas a 27 de outubro de 2021, com alteração das regras de licitação em dois momentos distintos neste período. Nesta fase, contou-se seis participantes: NOS, Vodafone Portugal, Altice Portugal, Dense Air, NOWO e Dixarobil. De entre as duas fases e todos os licitantes, a NOS foi o operador que investiu mais e que adquiriu a maior quantidade de espectro.

O processo de atribuição de frequências ficou marcado por um ambiente de acentuado desacordo entre o regulador e os operadores incumbentes, nomeadamente no que toca aos pressupostos de base de mercado e o modelo de leilão adotado pelo regulador, o qual, pela própria natureza das regras de leilão estabelecidas, esteve na origem do atraso sem precedentes na conclusão do processo.

Com a atribuição das frequências aos operadores vencedores, os portugueses já puderam usufruir de serviços móveis 5G a partir de final de 2021, tendo sido a NOS o primeiro operador a lançar a sua oferta comercial a 26 de novembro.

Transposição do CECE

Registaram-se alguns avanços no processo de transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE) para a legislação nacional, mas ainda não foi concluída. Em abril de 2021, o Conselho de Ministros aprovou a proposta de lei que estabelece a Lei das Comunicações Eletrónicas. Esta foi entregue à Assembleia da República tendo em vista a sua discussão, eventual alteração e aprovação. Em 2021, a Comissão Parlamentar das Obras Públicas e Comunicações criou um Grupo de Trabalho para as Comunicações Eletrónicas, o qual procedeu à auscultação de várias entidades com interesse no tema, nomeadamente o regulador, os operadores, a autoridade da Concorrência e os representantes dos consumidores, entre outras, assim como personalidades de relevo no setor.

É de esperar que, após a conclusão da nova composição da Assembleia da República, os trabalhos de transposição do CECE para a legislação nacional sejam reatados. Este novo enquadramento legal para as comunicações eletrónicas não deixará de ter um impacto muito significativo na evolução do enquadramento regulatório nacional em matérias como os direitos dos consumidores, análises de mercado, espectro, serviço universal e governance, assim como sobre a regulamentação da atividade de empresas de *streaming* de conteúdos (*Over the Top players* - OTT) que, oferecendo serviços que concorrem diretamente com os serviços de comunicações eletrónicas dos operadores tradicionais e, até aqui, estavam fora da regulamentação setorial. Na verdade, a transposição deveria ter tido lugar até 21 de dezembro de 2020, tendo a Comissão Europeia, em setembro de 2021, aberto um procedimento de infração contra o Estado Português pelo atraso.

Criação da Tarifa Social de Internet

O ano passado ficou, ainda, marcado pela aprovação da Portaria do Governo que fixa as condições da Tarifa Social de Internet, que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2022.

O processo de desenvolvimento desta medida ocorreu no ano que terminou, contando com o contributo do regulador e dos operadores, e com a decisão final por parte do Governo. Durante o processo, a ANACOM decidiu aumentar os requisitos, inicialmente propostos, quanto à largura de banda e ao tráfego mensal incluído na oferta. Contudo, o Governo, responsável pelas decisões finais, decidiu ir ao encontro das propostas iniciais do regulador, com as quais os operadores concordaram.

Assim, a Tarifa Social de Internet é composta por um pacote mensal de 15 GB e uma velocidade de 12 Mbps de download e 2 Mbps de upload. Tem um custo mensal de €6,15 (€5 + IVA), e o equipamento terá um custo máximo de €26,38 (€21,45 + IVA), que pode ser pago em 12 ou 24 prestações mensais. Estes valores serão revistos anualmente.

O Governo estima que esta tarifa abranja 780 mil portugueses, destinando-se a consumidores que beneficiem das seguintes prestações sociais:

- Complemento Solidário para Idosos (CSI);
- Rendimento Social de Inserção (RSI);
- Subsídios de desemprego;
- Abono de família;
- Pensão social de invalidez do regime especial de proteção na invalidez ou do complemento da prestação social para a inclusão;
- Pensão social de velhice.

Podem beneficiar, também, os agregados familiares com rendimento anual igual ou inferior a 5.808 euros, acrescido de 50% por cada elemento que não disponha de qualquer rendimento (incluindo o próprio), até um limite de dez pessoas. Espera-se que seja mais um passo para a acessibilidade de todos os portugueses a um mundo cada vez mais digital, que se traduz nas tarefas do dia-a-dia, na educação e na comunicação.

Cobertura de zonas brancas em Portugal com redes de nova geração

Por Despacho conjunto dos Gabinetes do Ministro do Planeamento, dos Secretários de Estado para a Transição Digital, Adjunto e das Comunicações e da Secretária de Estado da Valorização do Interior, foi criado, em outubro de 2021, o Grupo de Trabalho da Conetividade com a missão de proceder à análise das necessidades existentes no território nacional quanto à cobertura de redes fixas e móveis, bem como, da disponibilidade de fundos de financiamento públicos, nomeadamente da União Europeia, e de fundos privados para investimento em infraestruturas de conetividade. O Grupo de Trabalho deverá, no prazo de 90 dias, proceder à entrega de um relatório que inclua as conclusões do Grupo quanto às necessidades de cobertura no território nacional, à disponibilidade de fundos para investimento em infraestruturas de conetividade e às soluções de conetividade mais adequadas para assegurar a cobertura das zonas brancas identificadas.

Também em outubro do ano passado, a ANACOM foi encarregue de efetuar um primeiro levantamento das zonas brancas do território nacional, bem como de elaborar uma proposta de caderno de encargos para os concursos a lançar, garantindo o cumprimento com as regras de auxílio de Estado da União Europeia. Esta informação foi entregue ao Grupo de Trabalho da Conetividade em dezembro de 2021.

Após a conclusão do relatório final pelo Grupo de Trabalho da Conetividade, é esperada a realização de uma consulta pública, ainda este ano, sobre os termos dos concursos públicos que serão lançados para cobertura das zonas brancas do território nacional que sejam entendidas como relevantes.

Prolongamento do Regulamento de Roaming na União Europeia

No dia 9 de dezembro de 2021, foi alcançado um acordo entre o Conselho, Comissão e Parlamento Europeu para prolongar o atual Regulamento de Roaming por mais 10 anos, até 2032. O compromisso alcançado mantém o princípio de *Roam-Like-at-Home*, ou seja, a possibilidade de utilizar os serviços móveis em roaming na União Europeia com os mesmos preços que ao nível doméstico. O acordo prevê ainda um reforço das medidas de transparência e a obrigação de os prestadores de roaming oferecerem a mesma qualidade aos clientes de roaming, que as disponibilizadas ao nível doméstico, sempre que tal seja tecnicamente possível. A nova versão do Regulamento entra em vigor a 1 de julho deste ano.

Regulamento de subatribuição de numeração

Em dezembro de 2021, a ANACOM aprovou o Regulamento relativo à subatribuição de numeração. De acordo com o regulador, este Regulamento permitirá aumentar a concorrência na oferta de serviços de comunicações eletrónicas, reduzir as barreiras à entrada de empresas no mercado, bem como aumentar a escolha dos consumidores. As novas regras permitirão que os números atribuídos pela ANACOM aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas possam ser usados pelos clientes finais de outros prestadores no âmbito das suas ofertas, mediante acordo entre as partes. A subatribuição está sujeita à celebração de um contrato entre o operador titular da numeração e o beneficiário da subatribuição, sendo que as respetivas ofertas grossista e retalhistas devem ser comunicadas à ANACOM. Os serviços assentes em subatribuição de numeração devem assegurar as condições de utilização dos números e garantir todos os direitos dos utilizadores finais e assinantes, designadamente o direito à portabilidade dos números.

Linhas telefónicas de contacto com o consumidor

No dia 1 de novembro de 2021, entraram em vigor as novas regras relativas às linhas telefónicas de contacto com o consumidor, contudo no regime sancionatório as contraordenações previstas só produzem efeitos a partir do dia 1 de junho deste ano. As novas regras incluem a obrigatoriedade de disponibilização de uma linha de apoio gratuita, ou com numeração geográfica ou móvel, para contactos no âmbito de relações de consumo. Adicionalmente, podem ser disponibilizadas linhas adicionais, devendo ser divulgadas em conjunto com as linhas obrigatórias e não devem ser mais eficientes ou céleres que as obrigatórias.

Transposição da Diretiva Audiovisual (AVMS)

A 17 de fevereiro de 2021, entraram em vigor as alterações impostas às Lei n.º 27/2007 ("Lei da Televisão") e Lei n.º 55/2012 ("Lei de financiamento do Cinema"), decorrentes da transposição da Diretiva Audiovisual (AVMS).

Dentro das alterações da "Lei da Televisão", os prestadores de serviços audiovisuais nacionais (ex: NOS Play, Videoclube) e fora da jurisdição portuguesa (ex: Netflix, HBO) devem incluir 30% de obras europeias nos catálogos, dos quais metade destas obras devem ser em língua portuguesa e produzidas há pelo menos 5 anos. Adicionalmente, continua a prever a possibilidade de rescisão em caso de alteração da grelha de canais oferecida pelos operadores de distribuição, e passou a incluir as alterações efetuadas aos serviços audiovisuais a pedido oferecidos pelos operadores de distribuição.

Na "Lei do Cinema e Audiovisuais", as obrigações de investimentos passam a ser efetuados de acordo com escalões, com base nos proveitos relevantes do prestador e respetivas categorias de serviços. Estas obrigações de investimento não são aplicáveis aos operadores com proveitos anuais relevantes inferiores a 200 mil euros e uma quota de mercado inferior a 1%. Estas obrigações de investimento são, ainda, alargadas aos operadores fora da jurisdição nacional, que visem público e audiências em Portugal.

Também dentro do diploma, foi introduzida uma taxa específica para os operadores de serviços audiovisuais a pedido (nacionais e que enderecem audiências em Portugal) por subscrição, de 1% dos proveitos relevantes. A 25 de agosto de 2021, foi publicado o decreto de lei que regulamenta a "Lei do Cinema" no que respeita à cobrança de taxas e às obrigações de investimento a que os operadores de televisão e de audiovisuais estão sujeitos. O diploma de agosto de 2021 entrou em vigor a 1 de janeiro de 2022, sendo que o primeiro pagamento da taxa aplicável aos serviços audiovisuais a pedido por subscrição (SVoD) acontecerá em abril deste ano.

5.2 O VALOR QUE GERAMOS PARA TODOS OS *STAKEHOLDERS*

As nossas atividades utilizam recursos gerando impactos tanto positivos como negativos. Através dos nossos ativos e de uma gestão criteriosa de prioridades, de riscos e de oportunidades, e de adequados processos de monitorização, conseguimos balancear os nossos impactos de modo a gerar e partilhar o valor que geramos sendo a dimensão económica apenas uma das muitas dimensões partilhadas.

Partilhamos um valor abrangente

Os nossos ativos conjugados com um direcionamento estratégico e um plano de negócio claros permitem-nos partilhar com os *stakeholders* diversas dimensões de valor. A nossa estratégia assenta numa visão ambiciosa e orientada para responder aos desafios da sociedade digital do futuro, bem como aos desafios ambientais e sociais mais prementes.

Clientes

Os nossos clientes estão no centro das nossas ações e decisões. Investimos constantemente para estarmos cada vez mais presentes e próximos, e colocamos as tecnologias de nova geração e a inovação ao serviço de uma experiência cada vez mais digital, segura e gratificante, criando valor real com foco no digital.

Colaboradores

Estamos empenhados em posicionar a NOS como melhor empresa para trabalhar, assegurando a promoção de talento e a capacitação para os desafios do futuro, fomentando a diversidade, inclusão, e igualdade de oportunidades.

Parceiros de Negócio

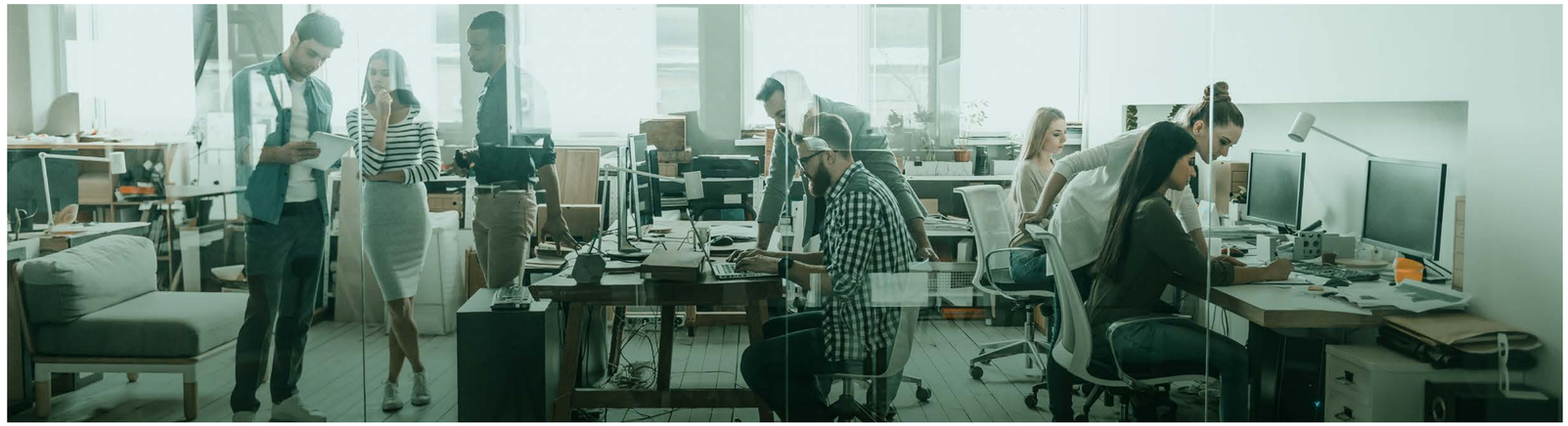
Somos justos e transparentes na relação com todos os nossos parceiros e fornecedores, procurando alcançar acordos que maximizem o valor gerado para todas as partes e ajudando a dinamizar a economia nacional.

Ambiente e Sociedade

Os nossos produtos e serviços e a nossa atuação contribuem para uma sociedade mais digital e inclusiva, energética e ambientalmente mais eficiente e alinhada com valores ESG.

Acionistas

Combinamos ambição e otimismo com uma criteriosa disciplina na gestão de ativos, investimentos e riscos, garantindo uma performance operacional e financeira sólida, cada vez mais ancorada em capital ESG.



5.3 GERAÇÃO DE RESULTADOS E DE VALOR PARA O ACIONISTA

5.3.1 RESULTADOS OPERACIONAIS E FINANCEIROS

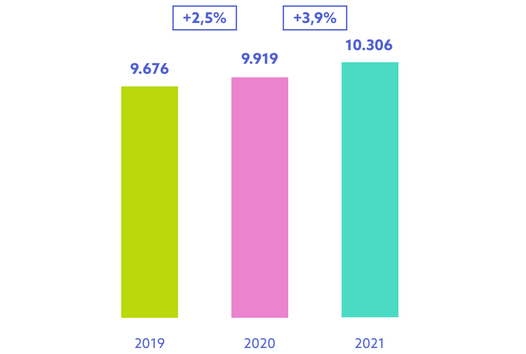
Em 2021, atingimos novamente um máximo histórico de serviços de comunicações e entretenimento prestados, reforçando a resiliência do negócio core de telecomunicações e a preferência que os consumidores têm por serviços integrados e convergentes. Foi também um ano de grande recuperação da atividade de cinemas e audiovisuais, com o regresso dos espetadores às salas de exibição com o aliviar das restrições de confinamento e o lançamento de blockbusters já há muito aguardados.

O continuado crescimento de resultados operacionais demonstra a grande resiliência do negócio core de telecomunicações durante um período atípico impactado pela pandemia. Mesmo operando numa indústria bastante competitiva, a NOS conseguiu aumentar o número total de serviços prestados para cerca de 10,306 milhões, o que corresponde a um aumento de 387 mil RGUs, crescendo em cerca de 4% face ao ano anterior.

O forte crescimento de RGUs teve um grande contributo do aumento no número de subscritores móveis, com adições líquidas de 342 milhares de serviços para um total de 5,350 milhões no final de 2021. Deste crescimento, 275 mil adições líquidas eram de serviços móveis pós-pagos e 67 mil de serviços pré-pagos. Em ambos os casos, trata-se também do melhor desempenho desde 2016.

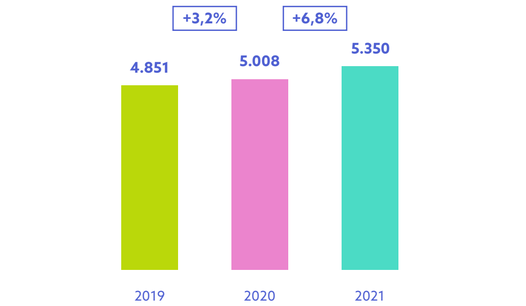
RGUs Totais

(Milhares)



Subscritores Móveis

(Milhares)

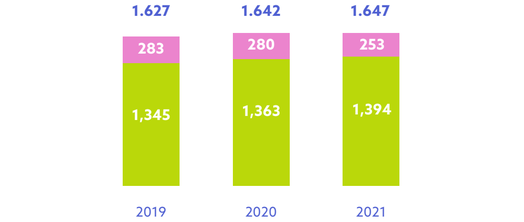


Na TV por Subscrição por acesso fixo, aumentamos a base de clientes em 31,4 mil clientes, mais do que compensando a redução do número de clientes que subscreve serviços por satélite por substituição com serviços de acesso fixo. Terminamos assim o ano crescendo a base total de clientes de TV por subscrição para 1,647 milhões de clientes, reflexo claro da importância que os clientes atribuem à nossa vasta e relevante oferta de conteúdos e funcionalidades interativas de TV, em todas as plataformas de visionamento nomeadamente através da Box de TV, PC, tablet e smartphone.

A penetração de serviços convergentes e integrados de acesso fixo atingiu 64,4%, com um crescimento de 2 pontos percentuais relativamente a 2020. Os serviços subscritos pelos 1,020 milhões de clientes convergentes e integrados atingiu os 5,231 milhões de RGUs, cerca de 5,1 serviços por cliente. O aumento da penetração de serviços convergentes e integrados ajuda também a explicar os aumentos líquidos e a boa performance alcançada na adesão a serviços móveis e de TV por Subscrição.

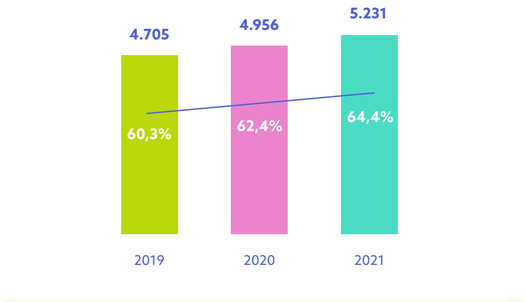
TV por Subscrição

(Milhares) Acesso Fixo Acesso Satélite



RGUs Convergentes, % Clientes Acesso Fixo

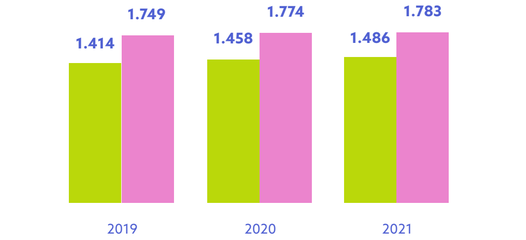
(Milhares, %)



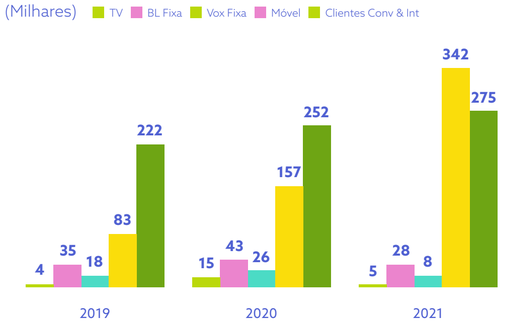
Na Banda Larga e Voz Fixa, serviços que são parte integrante dos pacotes convergentes e integrados, registamos também um desempenho positivo em 2021, com 28,2 mil e 8,3 mil adições líquidas, respetivamente, atingindo totais de 1,486 milhões de clientes de Banda Larga e 1,783 milhões de subscritores de Voz Fixa.

Subscritores Banda Larga e Voz Fixa

(Milhares) Banda Larga Voz Fixa



Adições Líquidas



Reflexo da otimização e gestão proativa da proposta de valor apresentada pela NOS através da inovação e diversificação de produtos e serviços com valor acrescentado para os clientes, bem como o aumento do número de serviços subscritos por pacote, o ARPU Residencial Fixo (receita média de cliente) aumentou em 2,6% para 44,8 euros. Vimos também um momento de aumento na subscrição de algumas ofertas mais premium de conteúdos ao longo do ano, o que também contribuiu para este aumento de receita média por cliente.

Continuámos a entregar resultados financeiros muito robustos em resultado do continuado crescimento operacional, da constante otimização e digitalização dos processos operacionais e mantendo uma abordagem disciplinada à gestão de recursos e de capitais.

Receitas de Exploração

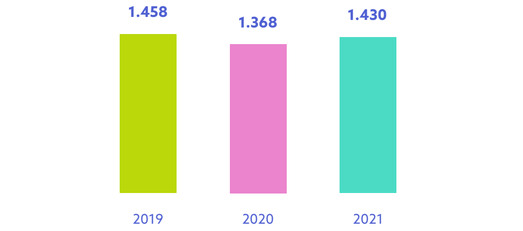
Durante o ano de 2021, as Receitas de Exploração tiveram um aumento de 4,6% face a 2020, para 1.430,3 milhões de euros, voltando assim a registar valores consolidados próximos aos obtidos antes da pandemia. Focando no negócio core de Telecomunicações, as receitas aumentaram 4,1% face a 2020 para 1.401,5 milhões de euros e ficaram 1,4% acima dos níveis pré-pandemia de 2019.

No caso da divisão de Media & Entretenimento, registou uma forte recuperação de receitas face a 2020, de 24,6% para 67,0 milhões de euros, sendo que a retoma foi acelerando ao longo do ano com o progressivo levantamento das restrições.

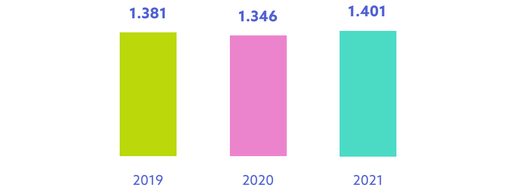
Nas Telecomunicações, as receitas do segmento de Consumo cresceram 2,0% face a 2020, com as receitas de clientes do segmento Residencial e de venda de equipamentos a impulsionarem a retoma aos valores pré pandemia em muito devido à recuperação de subscritores dos canais premium desportivos, bem como o aumento das vendas dos serviços de acesso fixo.

No segmento Empresarial, as receitas apresentaram um crescimento de 9,6% com um aumento significativo das receitas de cliente e vendas de equipamentos a compensar a queda das receitas de operador. O desempenho das receitas de cliente refletiu um aumento material na prestação de serviços de IT, devido essencialmente ao aumento de venda de projetos de consultoria integrada de IT e dados. As receitas de Wholesale e Outras registaram um acréscimo de 11,5% para 83,1 milhões de euros para o qual o principal contribuinte foi a recuperação do mercado publicitário ao longo do ano.

Receitas de Exploração

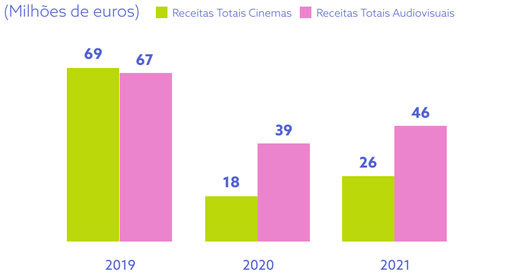


Receitas de Telecomunicações



O aliviar das medidas de confinamento social impostas com a pandemia foi o principal driver para a recuperação das receitas no segmento de Media & Entertainment da NOS. Com um aumento de 24,6% das receitas consolidadas deste segmento comparativamente a 2020, a receita de 67,0 milhões em 2021 é ainda assim 43,6% inferior quando comparado com os valores pré pandemia. Com o gradual e expectável regresso à normalidade ao longo do próximo ano, é natural que este segmento regresse a níveis de vendas próximas de anos pré-pandemia.

Receitas Audiovisuais e Cinemas



De destacar que o arranque de 2021 foi marcado pelo encerramento total das salas de cinema durante 3 meses e posteriormente por significativas limitações de horários e capacidades. A retoma deu-se em Abril com a reabertura dos espaços, sendo que os horários e capacidade das salas foram variando ao longo do ano para dar resposta à evolução da situação pandémica em Portugal. De referir que as receitas de Cinemas recuperaram 43,9% e as do negócio de Audiovisuais 17,9%

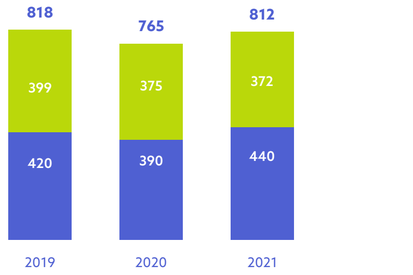
OPEX e EBITDA

O OPEX Total cresceu 6,2% em 2021 para 812,3 milhões de euros, um aumento superior ao das Receitas, justificado essencialmente pelo aumento de 12,8% dos custos diretos. Este aumento deveu-se ao facto de, no ano anterior, o nível de custos registado com canais premium desportivos ter sido anormalmente baixo devido à suspensão das principais ligas desportivas nos primeiros meses de confinamento de 2020. Também a contribuir para o nível de custos diretos mais elevado foi o aumento do custo das

mercadorias vendidas devido à aposta num leque mais alargado de terminais móveis de gamas mais altas, e também pelo aumento dos projetos de consultoria e IT no segmento empresarial que tendem a incluir a venda e instalação de equipamento técnico nos clientes. Os restantes custos operacionais mantiveram-se relativamente estáveis face a 2020.

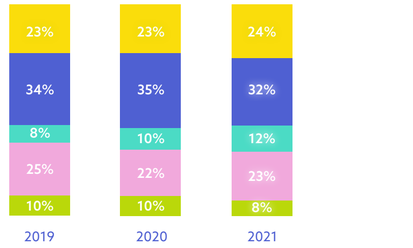
OPEX Total

(Milhões de euros) Custos diretos Custos não diretos



Repartição OPEX Total

(%) Táfego Programação CMV Operacionais e Estrutura Outros



Em 2021, o EBITDA Consolidado atingiu os 618 milhões de euros, correspondente a um aumento de 2,5% face ao período transato e a uma margem EBITDA de 43,2%.

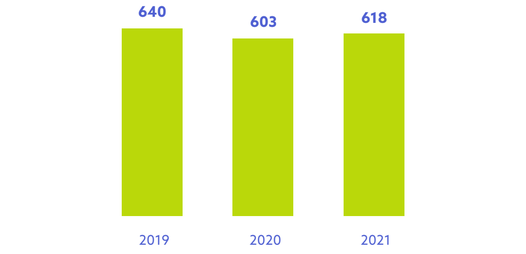
Analisando a margem por área de negócio, o EBITDA do negócio de Telecomunicações subiu ligeiramente em 2021 para 574,4 milhões de euros, correspondendo a uma margem EBITDA de 41,0%. Esta performance no ano reflete uma tendência positiva ao longo dos trimestres, passando de +1,2% no 1T21, -5% no 2T21, +2,4% no 3T21 e, finalmente, para +2,5% no 4T21.

Na divisão de Audiovisuais e Exibição Cinematográfica, a margem EBITDA melhorou em 9,9pp, com o aumento das receitas de 24,6%, largamente superior ao aumento dos custos de 3,3%.

Desta forma, o EBITDA de Audiovisuais e Exibição Cinematográfica aumentou 47,1% em comparação com 2020, para 43,6 milhões de euros.

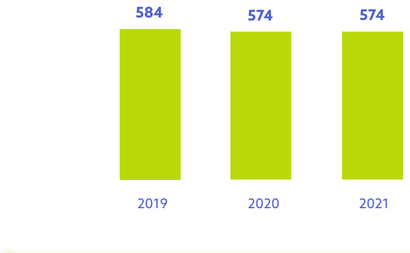
EBITDA Consolidado

(Milhões de euros)



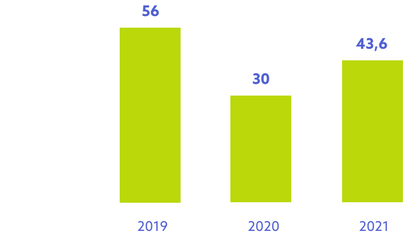
EBITDA de Telecomunicações

(Milhões de euros)



EBITDA de Cinemas & AV

(Milhões de euros)



Resultado Líquido

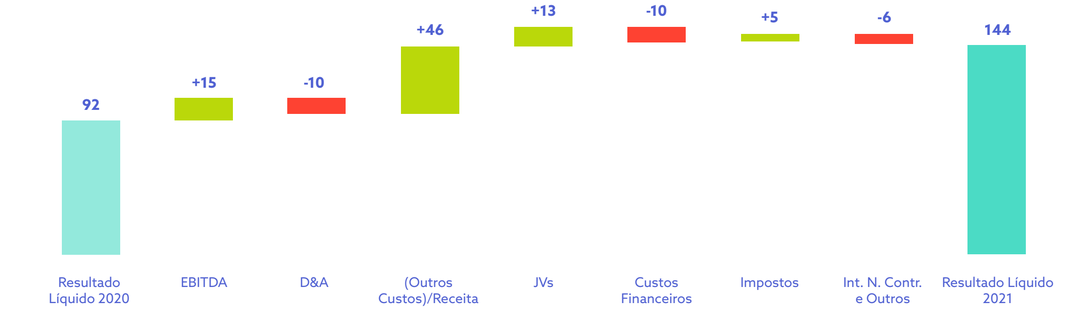
O Resultado Consolidado Líquido registou um crescimento anual de 56,7% para 144,2 milhões de euros, em 2021.

Para além do aumento de EBITDA de 2,5% para 618 milhões de euros, a principal contribuição para a melhoria do Resultado Liquido foi a redução de Outros Custos e Receitas que diminuíram de 56,0 milhões de euros, em 2020, para 9,8 milhões de euros em 2021, sendo que a maioria do valor de 2020 esteve ligado aos impactos da pandemia, nomeadamente ao reforço de provisões operacionais para dívidas de cobrança duvidosa (c. 20,9 milhões) e ainda de contratos onerosos (c. 10,8 milhões) e os custos com a aquisição de equipamento de proteção pessoal (c. 4,0 milhões).

O contributo das Empresas Associadas foi positivo face ao resultado negativo no período homólogo, com ganhos de 3,6 milhões de euros, verificando contributos positivos por parte da ZAP e negativos nas restantes associadas. Com contribuição contrária, as Depreciações e Amortizações ascenderam a 419,5 milhões de euros, mais 2,3% que no ano anterior e os Custos Financeiros Líquidos aumentaram 37,5% quando comparado com 2020, ascendendo assim a 36,6 milhões de euros. Neste último caso, o aumento deveu-se essencialmente ao acréscimo dos juros relativos a contratos de leasing, nomeadamente do contrato assinado com a Cellnex com a venda de torres móveis em final de setembro de 2020. Apesar do aumento do Resultado Antes de Imposto em cerca de 53,2% para 155,6 milhões, a provisão para o Imposto sobre o Rendimento registada em 2021 foi de 11,8 milhões de euros, um valor inferior ao de 2020 em 27,9%, tendo beneficiado de variações positivas na rúbrica de incentivos fiscais. A taxa efetiva de imposto cifrou-se em 12,5% para o Grupo.

Evolução do Resultado Líquido

(2020-2021, Milhões de euros)



CAPEX

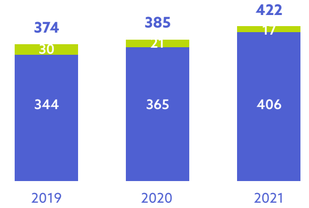
O CAPEX Total Excluindo Leasings, Outros Direitos Contratuais e investimento em espetro 5G aumentou 9,7% em 2021, para 422,3 milhões de euros. O aumento de 11,4% do CAPEX de Telecomunicações é o espelho da estratégia de liderança tecnológica implementada pela NOS e amplamente desenvolvida anteriormente neste relatório.

Neste sentido, o CAPEX Técnico de Telecomunicações registou um aumento de 19,1% face a 2020, atingindo 28,9% em proporção das Receitas de Telecomunicações. Este aumento do investimento de caráter técnico está principalmente ligado à aceleração do programa de implementação da rede de FttH, que no final de 2021 já chegava a 2,7 milhões casas (mais de 50% da rede Gigabit fixa da NOS), bem como ao arranque do investimento na tecnologia móvel 5G, em antecipação do lançamento comercial que veio a ocorrer em novembro de 2021.
O CAPEX de Cliente manteve níveis constantes, face a 2020, refletindo a disponibilização dos equipamentos mais sofisticados do mercado, tais como o nosso router Giga, caixas UMA de nova geração e caixas Apple TV (tipicamente incluídos em pacotes de maior valor), combinado com níveis de rotação da base de clientes mais baixas face a anos anteriores, premiando assim o nosso foco estratégico na entrega da melhor experiência do mercado aos nossos clientes, atuais e futuros.

O CAPEX da área de Audiovisuais e Exibição Cinematográfica diminuiu em 19,9% para 16,7 milhões de euros, devido à retração da atividade de exibição cinematográfica, em particular na primeira metade do ano, por força das restrições de distanciamento social impostas.

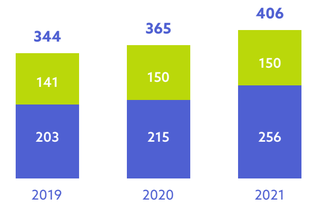
CAPEX Total Excl. Leasings e Out. Direitos Contr.

(Milhões de euros) Telecomunicações AV & Cinemas



CAPEX de Telecomunicações

(Milhões de euros) Técnico Cliente



CAPEX Técnico de Telecomunicações

(Milhões de euros) Base Exp. Subst. Rede/ Proj. Integr. & Outros

Free Cash Flow

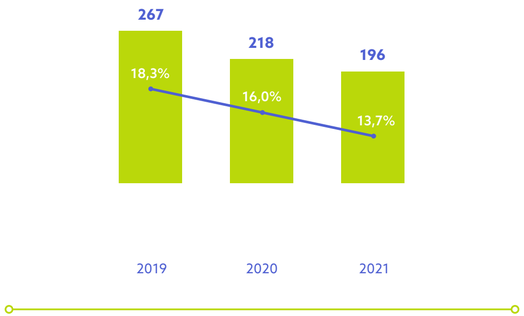
Consequência do desempenho do EBITDA e do CAPEX acima descrito, o EBITDA-CAPEX em 2021 registou uma diminuição de 10,4%, para 195,6 milhões de euros, 13,7% em proporção das Receitas de Exploração. O aumento de 30,8% do valor acumulado da rúbrica de Leasings, em relação a 2020, deve-se à operação de alienação à Cellnex, em final de setembro de 2020, da "NOS Towering", empresa detentora de sites móveis da NOS. De acordo com os termos anunciados na data da venda, esta transação gerou uma contrapartida financeira que pode ascender a 550 milhões de euros até final de 2026, dependente da venda de sites adicionais e alterações das configurações dos sites existentes, dos quais 375 milhões foram recebidos logo em 2020.

O Cash Flow Operacional registou assim uma queda de 28,9% face a 2020, para 90,7 milhões de euros. Os Juros Pagos e Outros Encargos Financeiros diminuíram 7,9% para 10,9 milhões de euros, enquanto os Impostos Sobre o Rendimento diminuíram para 0,7 milhões de euros, devido principalmente a um ajuste positivo de 14,5 milhões de euros no último trimestre do ano devido a excesso de imposto pago no ano anterior. No último trimestre do ano, a NOS pagou 151,3 milhões de euros pelos direitos de utilização das licenças de espetro 5G, ganhas no processo de leilão concluído em outubro, beneficiando de um desconto de pronto pagamento de cerca de 8% face aos 165 milhões de euros licitados pela NOS para adquirir as licenças.

Somados estes impactos, o Free Cash Flow Antes de Dividendos registou um valor de -79,8 milhões de euros.

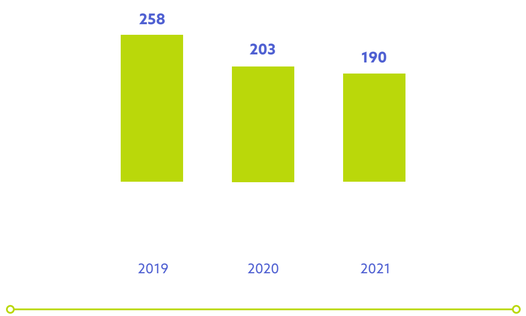
EBITDA-CAPEX, % das Receitas de Exploração

(Milhões de euros, %)



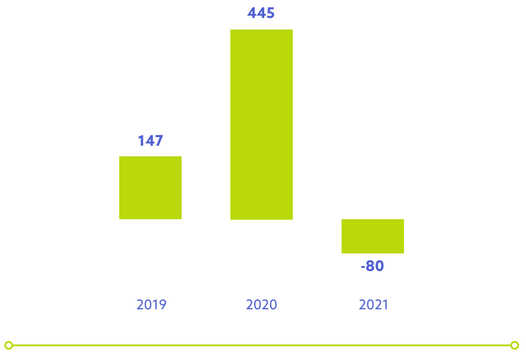
Cash Flow Operacional Excluindo Leases

(Milhões de euros)



FCF Antes de Dividendos

(Milhões de euros)



Estrutura de Capital

No final de 2021, a Dívida Líquida Total, incluindo Leasings e Contratos de Longo Prazo (de acordo com a IFRS16) ascendia a 1.565,7 milhões de euros. A Dívida Financeira Total cifrava-se em 1.042,6 milhões de euros, sendo compensada por uma posição de Caixa e Equivalentes no Balanço Consolidado de 10,9 milhões de euros. A Dívida Financeira Líquida ascendia assim a 1.031,7 milhões de euros. No final de 2021, a NOS tinha ainda 217,5 milhões de euros em programas de papel comercial não emitidos.

O custo médio all-in da dívida situou-se em 1,4% para 2021 e o rácio Dívida Financeira Líquida / EBITDA Após Leasings ascendia a 1.99x no final do ano. A NOS tem como estratégia de gestão de capital manter um rácio de alavancagem na ordem das 2x a Dívida Financeira Líquida / EBITDA Após Leasings, o que representa uma estrutura de capital sólida e conservadora, em particular por comparação com o setor.

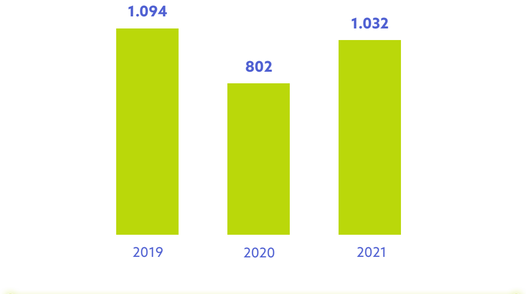
A maturidade média da dívida no final de 2021 era de 2,2 anos, o que compara com 2,5 anos em 2020. Tendo em conta os empréstimos emitidos a uma taxa fixa, operações de cobertura de taxa de juro em vigor e o ambiente de taxas de juro negativas, à data de 31 de dezembro de 2021, toda a dívida emitida pela NOS estava remunerada a taxa fixa.

Em junho de 2021, a NOS assegurou empréstimos associados à sustentabilidade no montante de 150 milhões de euros, com maturidade em 2026, com o Millennium bcp, BBVA e Banco BPI. Com estas transações, a NOS associa de forma tangível uma parte do seu custo da dívida ao seu desempenho

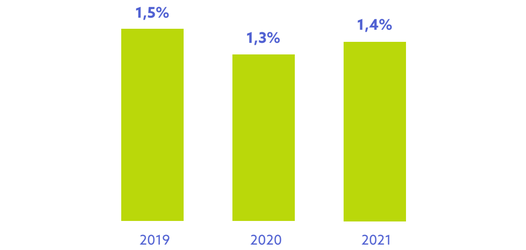
em Sustentabilidade (*Sustainability-Linked Loans*), reforçando e refletindo a sua relevância estratégica e o compromisso, a todos os níveis da Organização, em alcançar objetivos *best-in-class* nos indicadores ESG (*Environmental, Social and Governance*). A notação de rating de crédito de longo prazo da NOS foi reafirmado pela S&P em BBB – (Outlook estável) em abril, e pela Fitch em BBB (Outlook estável), em agosto. A manutenção da sua notação de rating permite à NOS reforçar as condições para continuar a diversificar as suas fontes de financiamento, expandir a maturidade média da sua dívida e manter o já reduzido custo médio da sua dívida.

Dívida Financeira Líquida/EBITDA Após Leasings (x)

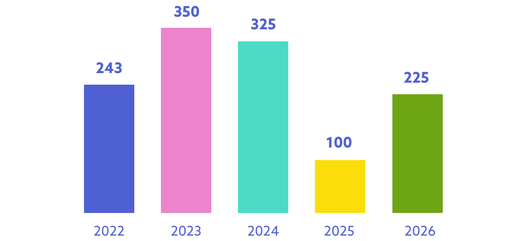
Dívida Financeira Líquida
(Milhões de euros)



Custo Médio da Dívida (%)



Repartição da Maturidade da Dívida
(Milhões de euros)



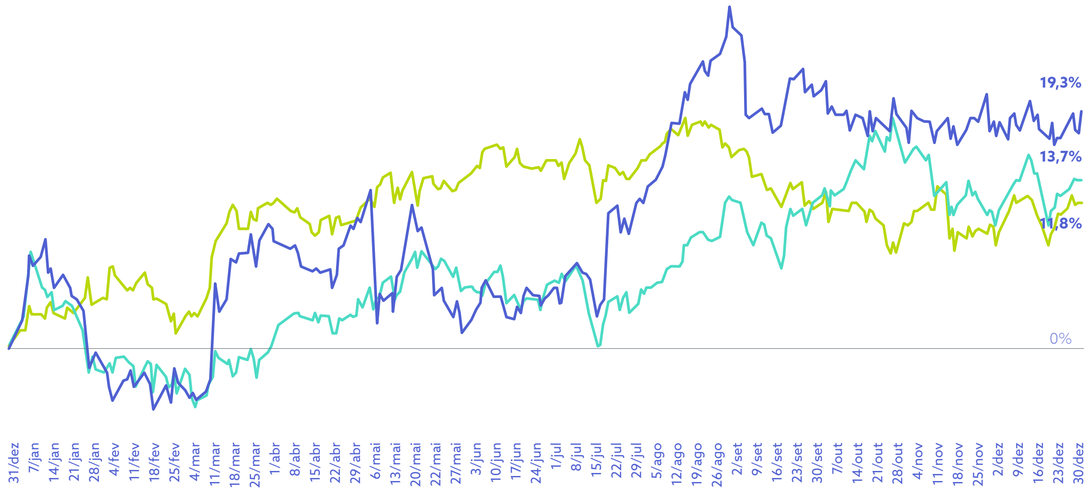
5.3.2 RETORNO ACIONISTA

5.3.2.1 PERFORMANCE EM BOLSA

A ação da NOS fechou o ano de 2021 com uma valorização anual em bolsa de 19,3%, o que em conjunto com os dividendos de 27,8 cêntimos por ação pagos em maio, perfez um retorno total para o acionista de 30,5%, o que compara com a média simples de 24,7% das empresas constituintes do PSI20. A NOS fechou o ano com uma cotação bolsista de 3,364€ tendo atingido um valor mínimo de 2,734€ e máximo de 3,672€ ao longo do ano. Desta forma, a 31 de dezembro de 2021 a capitalização de mercado da NOS era de € 1,733 biliões, representando um aumento de €284,4 milhões face ao valor de 31 de dezembro de 2020. A capitalização de mercado é calculada tendo em consideração as 515.161.380 ações emitidas.

A evolução da performance de mercado das ações NOS face ao PSI20 e Eurostoxx Telco Index durante o ano de 2021 é apresentada no seguinte gráfico:

Ações NOS face ao PSI20 e Eurostoxx Telco Index
(%, 2021) NOS PSI20 Eurostoxx Telco Index



Cobertura de Analistas

Durante o ano de 2021, a NOS SGPS foi acompanhada por 17 analistas de diferentes equipas de research. De acordo com as últimas notas de research publicadas por cada analista, 29% recomenda comprar, 53% recomenda manter e por fim 18% recomenda vender.

A média simples da valorização por ação obtidas pelos diversos analistas que produzem análise financeira sobre a empresa, à data deste relatório, era 3,71€. Informação sobre os analistas que acompanham a NOS SGPS, assim como as respetivas recomendações de valorização e estimativas de consenso, podem ser consultados no nosso website de Investor Relations em www.nos.pt/ir.

5.3.2.2 PROPOSTA DE DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS

Considerando que:

No exercício findo em 31 de dezembro de 2021, se apurou como resultado líquido do exercício, nas contas individuais, o montante de 220.718.915,07 euros, e aquele valor resulta do facto de a Sociedade ter, nos termos das normas contabilísticas aplicáveis, reconhecido, nas contas do exercício, o montante de 1.289.558 Euros como afeto, nos termos do número 3 do artigo 14º dos Estatutos da Sociedade, a distribuição de lucros pelos Administradores.

Propõe-se que seja deliberado:

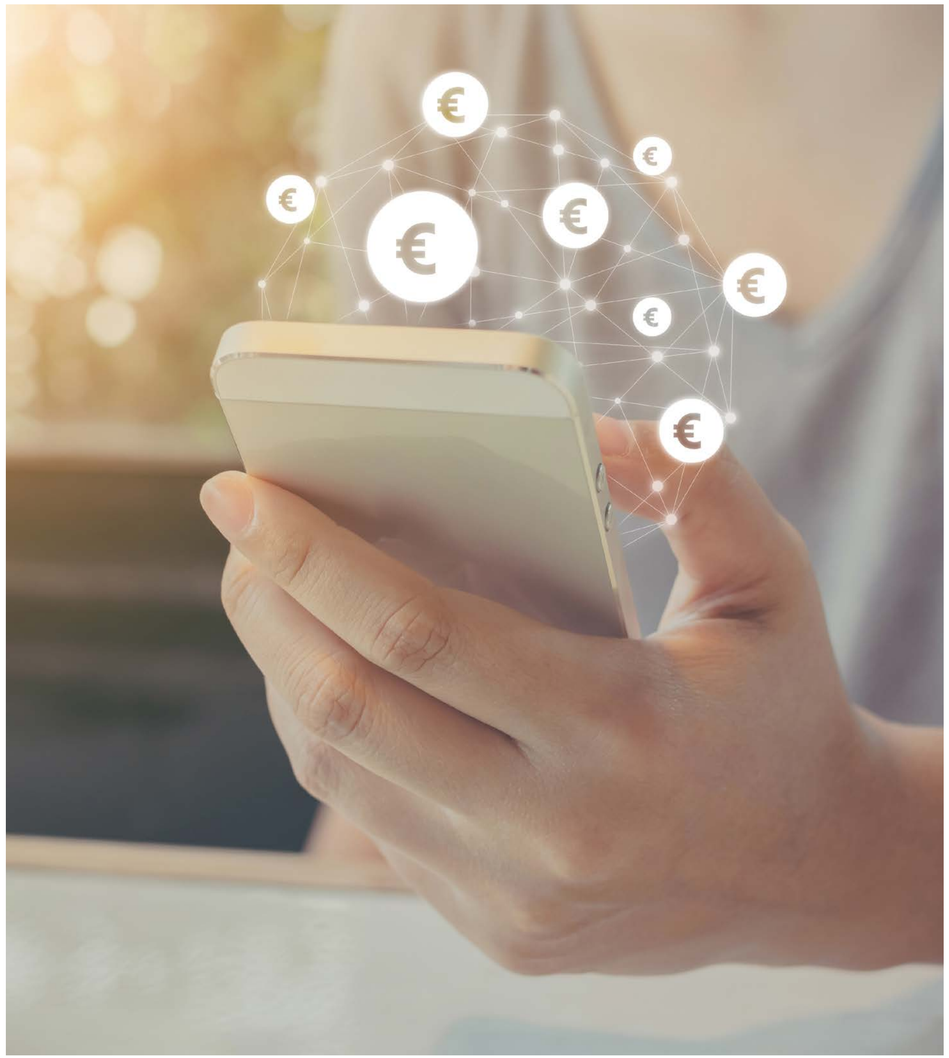
- Atenta a atual situação financeira patrimonial da NOS, que o resultado líquido, distribuível nos termos do artigo 32.º e 33.º do Código das Sociedades Comerciais, no montante de 220.718.915,07 Euros, seja pago aos acionistas, a título de dividendos ordinários para o exercício de 2021, o montante de 143.214.863,64 Euros (correspondendo a 0,278 euros por ação, relativamente ao número de ações emitidas), e transferido para Reservas Livres o montante de 77.504.051,43 Euros;

- Que, não sendo possível determinar com exatidão o número de ações próprias que estarão em carteira à data do pagamento acima referido, a verba global de 143.214.863,64 Euros prevista no parágrafo anterior, calculada na base de um montante unitário por ação emitida (no caso, 0,278 Euros por ação), seja objeto de distribuição a título de dividendos da seguinte forma:

  — A cada ação emitida seja pago o montante unitário de 0,278 Euros que presidiu à elaboração da presente proposta;

  — Não seja pago, sendo transferido para Reservas Livres, o quantitativo unitário correspondente às ações que, no primeiro dia do período de pagamento acima referido, pertencerem à própria Sociedade.

- Que, nos termos do número 3 do artigo 14º dos Estatutos da Sociedade e a título de participação nos lucros da Sociedade, se delibere atribuir aos Administradores o montante de 1.289.558 Euros, de acordo com o critério estabelecido pelo Conselho de Administração.



5.4 VALOR PARA OS CLIENTES E PARA UMA SOCIEDADE MAIS EVOLUÍDA

Inspiramos um futuro digital ao serviço dos nossos clientes e sociedade

5.4.1 NOS, UMA MARCA CADA VEZ MAIS FORTE

A notoriedade da marca é um dos principais ativos da NOS e o seu desempenho representa simultaneamente um valor inquestionável para o Grupo, sendo fruto da nossa estratégia de marketing institucional, mas também um reflexo de tudo o que fazemos a pensar nos clientes e em prol da sociedade digital.

A NOS é uma das marcas mais fortes do país. A sua notoriedade de quase 100% e o seu lugar permanente no Top 10 das marcas com maior recordação publicitária, conferem-lhe uma inestimável visibilidade e presença no dia a dia de milhões de portugueses.

2021 representa o arranque da era 5G e a Marca NOS esteve presente desde o primeiro momento

O propósito da NOS de "Dar mais vida à vida, expandindo todas as ligações possíveis e imaginárias" conquistou um novo patamar de significado com a chegada do 5G - uma nova geração de rede móvel, revolucionária, capaz de inaugurar uma nova sociedade. Uma sociedade mais conectada, inteligente e sustentável, com a NOS como principal motor desta profunda transformação no país.
A aposta da NOS em liderar no 5G refletiu-se e dominou as campanhas de promoção institucional lançadas em 2021. No âmbito dessas campanhas, mesmo antes do 5G estar disponível no país, a NOS demonstrou o poder desta tecnologia na transformação das mais emblemáticas áreas da sociedade sendo pioneira na disponibilização de casos reais que permitiram testar e percecionar esse potencial nos mais variados contextos.

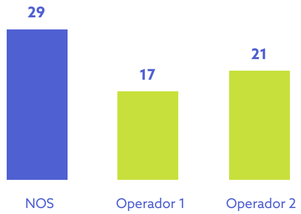
Mais informação sobre estas iniciativas de testagem e demonstração disponível em "Liderar um mundo de novas possibilidades com o 5G".

"É tempo de fazer. De inovar. De transformar. Quem faz, leva o mundo atrás" e "Quem faz, não faz sozinho" marcaram outra campanha, que desafiou as empresas, lançando um repto à inovação, à transformação com o 5G, e ao trabalho em rede, para poderem ir mais longe no aproveitamento das potencialidades tecnológicas abertas por esta tecnologia, numa clara analogia à própria NOS - líder em inovação e investigação em Portugal, que aposta fortemente em parcerias estratégicas para acrescentar valor à sua oferta, colocando ao dispor das empresas uma rede de parceiros tecnológicos internacionais e uma equipa exclusiva inteiramente dedicada à transformação digital.

Este esforço e aposta da NOS, tornaram-na a operadora mais associada ao 5G, no final de 2021. Um resultado excelente que denota a notoriedade e a confiança na entrega desta proposta de valor. Um resultado que prepara a marca para os desafios de hoje e do futuro.

Associação TOM do 5G às marcas

(Fonte: EMIP, Semana 02, 2022)



Tecnologia ao serviço da sociedade

Com as ligações na génese e propósito da NOS, e uma rede móvel e fixa essencial ao país, a suportar as necessidades mais fulcrais da população – ter net em casa e no telemóvel para que a vida siga o seu curso, não obstante o foco na demonstração do potencial no 5G, ter dominado o ano, no âmbito e em complemento dessas campanhas, a marca continuou a apelar a valores que considera fundamentais. As ligações humanas e emocionais e a inclusão foram demonstradas em exemplos como o do 1º Lugar 5G, que através do poder do 5G em aproximar as pessoas, deu às crianças da Fundação Benfica e das Escolas de Futebol de Paredes a oportunidade de viverem a emoção de um jogo de futebol como se estivessem num estádio, mesmo estando a centenas de quilómetros de distância. Por outro lado, a importância de estarmos presentes no agora, reconhecendo que, ainda que estejamos de olhos postos no futuro, o valor da NOS reside na sua presença e resposta às necessidades do dia a dia, esteve subjacente às campanhas.

As diversas campanhas e iniciativas levadas a cabo durante o ano de 2021 projetaram assim a realidade da NOS e da sua marca, como uma marca e uma Empresa que presta um serviço essencial e promotor de desenvolvimento.

5.4.2. LIDERAR UM MUNDO DE NOVAS POSSIBILIDADES COM O 5G

A liderança da NOS no 5G é um dos maiores desígnios da nossa estratégia de desenvolvimento e será um elemento-chave no reforço da ligação com os nossos clientes, no abrir de novas possibilidades de inovação e no acentuar da nossa aposta na conetividade, traduzindo-se numa maior relevância para as famílias, as empresas e o país. Queremos desafiar e apoiar a sociedade a evoluir com o 5G.

Conclusão de leilão 5G favorável ao cumprimento do nosso desígnio estratégico

2021 marca o início de uma nova era para Portugal e para a NOS após a conclusão do leilão 5G. Depois de um longo processo de leilão, cumprimos todos os objetivos a que nos propusemos e adquirimos o maior volume de espectro, o máximo possível pelas regras definidas. Este resultado proporciona-nos condições de base ímpares para a pretendida liderança 5G em Portugal, e reforça o nosso compromisso com a inovação e a transformação digital da sociedade portuguesa.

Oferta ajustada para refletir a nova dinâmica

Esta liderança é também materializada pelo facto de termos sido o primeiro operador em Portugal a lançar ofertas comerciais 5G para os seus clientes particulares e empresariais, garantindo acesso à rede móvel de última geração desde o primeiro momento e dando a possibilidade de todos os clientes poderem fazer parte da experimentação desta nova e prometedora tecnologia. Nesse sentido, lançámos de imediato o "Upgrade 5G" para que todos os clientes sem exceção pudessem ter acesso gratuito à rede e sem compromissos, a todos os clientes que ativassem o Upgrade 5G na App NOS, durante o período inicial de experimentação.

Com o propósito de aumentar o número de clientes com telemóveis preparados para o 5G, implementámos múltiplas dinâmicas comerciais ao longo do ano, alargando o nosso portefólio de smartphones 5G *ready*, cobrindo várias gamas de preço, e aplicando descontos exclusivos e/ou uma proposta de valor reforçada com a oferta de dados móveis. Apostámos também na integração de smartphones 5G no momento de angariação de novos clientes de serviços em pacote e serviços móveis, maximizando assim o número de pessoas a poder usufruir dos benefícios desta nova tecnologia. Para assegurar o acesso a serviços no âmbito do roaming, e ainda antes da disponibilização do serviço 5G em Portugal, foram desde logo efetuados testes com os operadores mais relevantes para assegurar o serviço fora de Portugal, o que foi possível com dezenas de operadores. Imediatamente após o lançamento do serviço em Portugal, também ficou disponível para os clientes desses operadores.

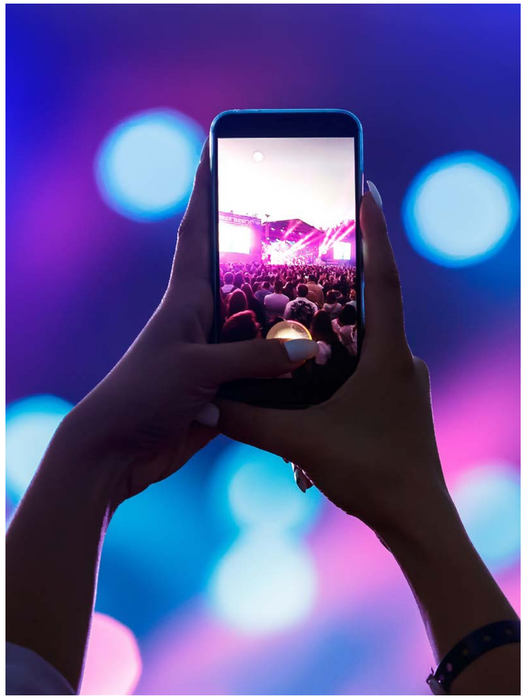
A abrir caminhos com o 5G

A importância do efeito demonstrador
A Quinta Geração de comunicações móveis (5G) tem o potencial de transformar o modo como vivemos e nos organizamos, seja no plano pessoal ou profissional, e no modo como interagimos como sociedade e com o planeta. As suas características de velocidade superior, latência inferior, maior resiliência, permitindo um fluxo de dados superior, e maior conectividade, permitindo a ligação simultânea de maior quantidade de equipamentos, faz com que esta tecnologia seja potenciadora de todas as restantes tecnologias emergentes como a inteligência artificial, a IoT, automação e robótica, digitalização e Big Data, entre outras, e assuma portanto o papel de *enabler* central da aceleração da transformação tecnológica e do potencial desta para contribuir para uma sociedade mais evoluída e também mais sustentável.

Falta pouco para que o fator limitante não seja o que a tecnologia pode fazer, mas sim o que as pessoas podem fazer com ela. Nesse sentido, a empresa tem apostado fortemente na demonstração desse potencial, sendo pioneira na disponibilização de *use cases* que permitem testar e percecionar esse potencial, desafiando clientes e sociedade para novas possibilidades que representem melhorias aos mais diversos níveis, desde o puro entretenimento, à simplificação e automação de processos, passando pela eficiência operacional e a ecoeficiência, entre outras inúmeras possibilidades.

Segmento de Consumo
Para demonstrar o potencial do 5G no segmento de Consumo, associámo-nos a diversos parceiros de notoriedade internacional, para trazer ao mercado português experiências exclusivas de entretenimento, dando acesso premium aos seus serviços através da redenção de vouchers na App NOS. No Cloud Gaming firmámos uma parceria com a Blacknut, um serviço de *streaming* de jogos por subscrição que oferece o acesso ilimitado a um catálogo de mais de 500 videojogos em multiplataforma, desenhados para toda a família, em todos os dipositivos e com os maiores títulos da Disney, Gameloft, Star Wars, WRC, MotoGP, entre muitos outros.

Na Realidade Virtual estabelecemos uma parceria com a Melody VR, eleita *Apple's App of the Day* e distinguida com o prémio *Google Play Best of 2019*, que oferece aos utilizadores música ao vivo sem limites, desde sessões mais intimistas, a concertos exclusivos e melhores festivais, em direto ou em *streaming*.



Na Realidade Aumentada escolhemos a ClipDrop, uma App que permite criar imagens de produtos de forma profissional sem um estúdio fotográfico. Com recurso a realidade aumentada e inteligência artificial, com esta ferramenta de imagem, o utilizador pode capturar qualquer objeto ao seu redor e usar a fotografia com uma qualidade profissional para uma apresentação, post em social media ou galeria de produtos de loja online. Ainda na Realidade Aumentada, temos uma parceria com a Leo AR uma App que permite criar, editar, partilhar e descobrir vídeos onde o real e a ficção mais incrível se misturam.

Segmento Empresarial
Acreditamos que quem faz não faz sozinho e por isso temos vindo a criar um conjunto de parcerias, dinamizando um ecossistema nacional que envolve empresas, universidades, integradores, consultoras e start-ups. A título de exemplo, lançámos em conjunto com a VR/AR Association o primeiro relatório nacional das empresas com projetos e soluções assentes em realidades imersivas. É fruto desta colaboração que temos vindo a desenvolver os projetos pioneiros, mas também a criar as primeiras ofertas disruptivas, capazes de maximizar os benefícios da tecnologia e levá-los a todo o mercado empresarial.

Neste sentido, lançámos já as primeiras ofertas empresariais, nomeadamente as soluções de *Augmented Worker* e *Remote Support*, desenvolvidas em parceria com a start-up portuguesa Glartek. Estas soluções tiram partido da realidade aumentada, potenciada por uma experiência só possível com o 5G, para otimizar os processos das empresas, evitando deslocações, erros e paragens desnecessárias.

Para potenciar os impactos da tecnologia impulsionando ganhos de eficiência e competitividade para as empresas, em particular no sector industrial, celebrámos ainda uma parceria com o Kaizen Institute, para fornecer serviços de consultoria e inovação digital 5G de forma a quantificar os ganhos de eficiência obtidos na implementação de projetos e garantir que os processos são adaptados para capitalizar esses mesmos benefícios.

De forma a manter um *roadmap* de inovação constante, alavancados na tecnologia 5G, criámos também *squads* multi-disciplinares. Adotando uma metodologia de trabalho Agile, estas equipas estão a desenvolver novos produtos e serviços com suporte de tecnologias como Computer Vision, Realidade Aumentada ou Realidade Virtual para suportar o nosso roadmap de inovação em sectores como indústria, comércio ou aplicações para o consumidor final.

Sociedade
Estamos também empenhados em materializar o 5G e demonstrar todas as suas potencialidades à sociedade portuguesa. Prova disso, são os múltiplos marcos de pioneirismo 5G que assinalámos durante 2021:

1º Hospital 5G
Parceria pioneira entre o Grupo Luz Saúde e a NOS que mostra o potencial do 5G em contexto hospitalar na transformação do processo de prestação de cuidados de saúde baseada em conectividade e com a ajuda da inteligência artificial. Com a instalação de múltiplas antenas que cobrem áreas nucleares como as consultas externas, as salas de cirurgia, o centro de formação e o auditório, foi feita uma simulação de operação à distância e demonstrou-se uma formação remota para médicos. Esta parceria é o primeiro passo rumo aos hospitais do futuro, potenciando avanços tecnológicos nos cuidados de saúde e na investigação médica.

Médicos e doentes vão poder estar mais ligados, com diagnósticos mais rápidos e informados, com a sensorização massiva a permitir o acompanhamento médico permanente e uma investigação médica mais inovadora.

1ª Praia 5G
Na Costa da Caparica, em parceria com a Câmara Municipal de Almada, a NOS instalou a rede 5G em 5 km de extensão de areal e demonstrou todas as potencialidades que a quinta geração móvel traz às zonas costeiras, onde foi possível observar o impacto desta tecnologia na segurança dos banhistas em tempo real e no controlo de fatores ambientais, tornando assim a praia Tarquínio-Paraíso na primeira Praia 5G em Portugal.

1ª Escola 5G
Uma nova realidade na educação materializada pela NOS, que com a Escola Secundária João Gonçalves Zarco, em Matosinhos, e a parceira tecnológica Ericsson farão acontecer o futuro. A NOS deu o primeiro passo para fazer desta escola um exemplo para o futuro da educação em Portugal, que começou aqui e se prepara para chegar a todo o país. Demonstrou como o 5G vai eliminar a distância entre temas e locais de estudo, com uma visita ao Pavilhão do Conhecimento em Lisboa, imersiva e interativa, sem sair da sala de aula.

O 5G permite uma educação acessível, a democratização de métodos de ensino e a desmaterialização de recursos, e sobretudo, novos e disruptivos métodos de ensino e aquisição de conhecimento, recorrendo à realidade virtual, à realidade aumentada, do ensino imersivo aos vídeos 3D, passando pela *gamification* e sensorização em escala.

1º Porto 5G
Numa parceria entre a NOS e a APDL, o Porto de Leixões está a virar mais uma página da transformação

digital dos portos marítimos nacionais, com a introdução de drones conectados através da tecnologia 5G. Tecnologia esta que os permite manipular de forma totalmente remota e em tempo real, transmitindo imagens de elevada definição para a sala de comando e controlo do Porto de Leixões.

Esta é uma solução tecnológica que desempenhará um papel preponderante neste porto, ao nível de segurança, custos, eficiência e previsibilidade. Os drones ajudam às manobras dos navios realizadas dentro do porto, apoiam na manutenção de infraestruturas em tarefas de inspeção habitualmente feitas com gruas e com pouca frequência, e apoiam a APDL na segurança do Porto e na gestão e coordenação de meios.

1ª Fábrica 5G

A NOS e a SUMOL+COMPAL apresentaram a Primeira Fábrica 5G em Portugal. Integralmente coberta com a quinta geração de comunicações móveis da NOS desde março de 2021, a fábrica da SUMOL+COMPAL em Almeirim dispõe desde então de soluções tecnológicas sobre 5G com capacidade de transformar e tornar mais eficientes as operações da empresa numa escala que até hoje não era possível. Nesta unidade de produção SUMOL+COMPAL, com uma área de 70 mil m² e onde são processadas anualmente cerca de 25 mil toneladas de fruta, as duas empresas estão a implementar duas abordagens pioneiras, assentes em 5G. Por um lado, vão conectar todas as linhas e obter informação em tempo real do processo produtivo, e por outro lado, irão utilizar a realidade aumentada e aplicá-la às operações de manutenção preventiva das máquinas das linhas de enchimento e embalagem Tetra Pak, o que permite uma otimização dos processos de inspeção com um potencial de redução de rejeitados muito significativo, contribuindo também para a ecoeficiência na produção.

1º Estádio, Jogo e Lugar 5G

O estádio do Sport Lisboa e Benfica foi o primeiro em Portugal preparado para 5G, numa parceria com a NOS que traz mais conectividade e velocidade a todos os serviços do estádio. Através de antenas 5G em cada pala do recinto, é possível atingir velocidades de internet até 10x mais rápidas, podendo ultrapassar 1 Gbps com o Estádio na sua máxima capacidade.

A tecnologia 5G vai mudar o jogo, permitindo aos mais de 65 mil adeptos que o estádio comporta terem acesso a informação em tempo real, como estatísticas de jogo ou repetições, bem como enviar e receber vídeos de forma quase instantânea, e ver os jogos de forma mais imersiva.

O clássico da Liga Portuguesa SL Benfica - FC Porto foi o primeiro evento desportivo realizado em 5G, em Portugal. A transmissão televisiva foi feita com recurso a quatro telemóveis 5G, duas microcâmaras e duas câmaras profissionais também equipadas com 5G, e mostrou como será o futuro do *broadcasting*, eliminando a utilização de recursos técnicos, como servidores e cabos de ligação e de rede, e permitindo novos ângulos de imagem nunca antes explorados. Esta realidade será expandida a todas as áreas do desporto.

Crianças que nunca foram ao Estádio Sport Lisboa e Benfica viram o jogo Benfica-Marítimo como se estivessem lá. Com recurso à tecnologia 5G e através de óculos de realidade virtual, foi possível reduzir os mais de 340 quilómetros que separam Paredes de Lisboa, permitindo vivenciar o jogo e interagir com a realidade nas bancadas, numa experiência imersiva muito próxima da realidade.

1º Campeão 5G

Com o Estádio José Alvalade já dotado da tecnologia 5G da NOS, foi possível transportar o capitão da equipa Sebastian Coates diretamente do relvado para os estúdios da TVI, onde falou em primeira mão sobre a conquista do título. O jogador foi visto em Realidade Aumentada por todos os portugueses que assistiram à emissão, como se estivesse presente fisicamente nesse espaço, graças à tecnologia 5G da NOS.

Estas iniciativas permitiram-nos, e aos nossos clientes, testar e visionar o futuro e, através do lançamento de uma campanha institucional com o mote "Quem faz leva o mundo atrás", comunicar as potencialidades da tecnologia também junto da sociedade em geral.

5.4.3 OTIMIZAR A CRIAÇÃO DE VALOR ATRAVÉS DA INOVAÇÃO E DE UMA OFERTA DIVERSIFICADA E ECO-EFICIENTE PARA O SEGMENTO CONSUMO

Temos como objetivo proporcionar aos nossos clientes produtos e serviços de excelência ancorados numa forte aposta na inovação e digitalização da oferta, sempre orientada para a resposta às suas necessidades, mas também procurando criar uma proposta de valor diversificada e eco-eficiente.

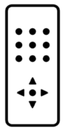
Inovação na oferta de internet

Super Pods eleitos Produto do Ano

O salto digital que se deu com a pandemia fez com que a internet passasse a ser central na vida das pessoas para a ligação ao trabalho, às escolas, às compras ou mesmo para manter o contacto social. Ciente dessa nova tendência, a NOS tem apostado em tornar a Internet o foco da sua oferta, convergindo para soluções de última geração e integrando os melhores equipamentos no seu portefólio.

A NOS foi pioneira em Portugal, em 2021, com o lançamento do router com tecnologia Wi-Fi 6, permitindo velocidades ultrarrápidas e até 100 ligações simultâneas, dando resposta até aos perfis de utilização mais exigentes. Deu também um passo em frente na reafirmação da melhor solução de cobertura Wi-Fi do mercado com o lançamento dos 'Super Pods', em parceria com a Plume, confirmando o seu compromisso de dotar o cliente com os melhores equipamentos do mercado para melhor experiência da utilização de net em casa. Estes equipamentos duplicam a cobertura e permitem velocidades até 500 Mbps. Através da utilização de Adaptive Wi-Fi, com algoritmos de Inteligência Artificial para otimizar o desempenho de rede, a qualidade da ligação adapta-se a cada dispositivo e aos padrões de consumo de cada utilizador. Os "Super Pods" foram eleitos Produto do Ano na categoria "Amplificadores Sinal Wi-Fi".

Aposta na experiência TV



Novo comando em plástico 100% reciclado alia inovação e sustentabilidade

Também a importância do entretenimento e informação foram sublimados com a pandemia, tendo 2021 sido um ano de aposta na melhoria da experiência de Televisão. Foi o ano da integração de plataformas de *streaming* (OTTs) de relevância na NOS, de entre os quais se destacam a Amazon Prime Video e a Netflix. Para simplificar a navegação, foi lançado um novo comando com acesso direto às Apps OTT, com melhor design e produzido a partir de plástico 100% reciclado, aliando a inovação de produto ao design sustentável. A Netflix passou a estar integrada na box UMA e os Clientes da NOS têm agora a possibilidade de pagar o serviço na fatura da NOS, para maior simplicidade e conveniência.

App NOS eleita produto do ano

Apostada em continuar a disponibilizar aos seus clientes o portefólio de produtos e serviços mais avançado e as plataformas tecnológicas mais inovadoras, a NOS lançou a nova App da NOS TV, evoluída face à versão anterior para que o consumo de conteúdos em ecrãs alternativos ao da Televisão, incluindo em contexto de mobilidade, seja feito de forma mais simples e intuitiva. A App NOS TV foi eleita Produto do Ano na categoria App TV.

O lançamento do NOS TV+ permitiu aos Clientes aceder à App NOS TV, na Apple TV ou Android TV e outros equipamentos próprios, amplificando os locais e *devices* em que têm acesso ao ecossistema UMA da NOS.

Diversidade e complemento de oferta

Dispor de uma oferta diversificada, com uma proposta de valor distinta, ajustada a diferentes targets, e complementar essa proposta com a oferta de serviços ou benefícios complementares que ajudem a ir ao encontro dos seus interesses e necessidades, é uma aposta que nos permite manter a relevância perante o cliente, favorecendo-o e ao nosso negócio.

Em 2021, lançámos o formato pré-pago do Tarifário NOS Kids, que vem completar a gama de tarifários da NOS para este segmento tão relevante para as famílias, permitindo a subscrição deste serviço, independentemente da preferência quanto ao modelo de pagamento.

Mais informação sobre o NOS Kids em secção do relatório dedicada à segurança na utilização de produtos e serviços

Primeira telco 100% digital em Portugal App WOO eleita Produto do Ano 2021

A WOO nasce em 2020 como a primeira telco 100% digital em Portugal, com uma proposta de valor pioneira com o propósito de endereçar o segmento dos adultos digitais, e foi eleita Produto do Ano 2021. Juntando-se a outras ofertas para segmentos específicos já existentes como é o caso do WTF, vocacionado para o segmento Jovem.

Ao longo de 2021, a WOO evoluiu estando agora presente em mais pontos de venda e teve a sua campanha de lançamento assente no posicionamento de telco simples, transparente e para todos.

Continuámos assim a reforçar a oferta na capacidade de ir ao encontro de públicos com interesses diversos.

De um modo geral, durante 2021, deram-se passos firmes na entrega de vantagens por ser Cliente NOS e foi ainda um ano rico em dinâmicas de *delight* direcionadas à base de Clientes, abrangendo campanhas mais inovadoras baseadas em parcerias de referência

para o target, como é o caso da Prozis e da Reebok, com benefícios exclusivos para os clientes WTF.

Aliámos, assim, a inovação de base tecnológica à aplicação de abordagens de relacionamento inovadoras e que agregam valor complementar, como é o caso da parceria com a EDP. Esta parceria, para além de atribuir benefícios imediatos a quem é Cliente dos Pacotes Convergentes da NOS e Cliente EDP Comercial (até 2% de desconto na Energia e a possibilidade de usufruir do dobro dos dados móveis do seu plafond de comunicações), contribui ainda para o futuro do planeta, pois tem indexado o abastecimento de Eletricidade Verde produzida, exclusivamente, a partir de fontes renováveis. A parceria pode ser ativada de uma forma totalmente digital e não tem qualquer impacto no período de fidelização do Cliente.

Crescer em outros serviços

2021 foi um ano rico no crescimento de serviços, para além de telecomunicações, consubstanciando a diversificação e complemento de oferta com serviços e benefícios adjacentes, como elemento integrante da nossa estratégia de desenvolvimento e criação de valor.

Garantidos NOS Alia diversificação de oferta à economia circular

Salienta-se a aposta nos Seguros de Equipamentos e os Acessórios, proporcionando uma proposta de valor mais robusta, no momento de venda dos smartphones (mais informação sobre esta nova área de negócio implementada em 2021 em "Proteção dos Interesses dos Clientes").

Salienta-se também o lançamento dos Garantidos NOS, os smartphones recondicionados da NOS associados ao lançamento das Retomas, iniciativa que será melhor enquadrada no ponto "Produtos e serviços com benefícios ambientais e sociais", que veio fortalecer a nossa aposta na sustentabilidade, chamando o negócio e os clientes a participarem conjuntamente na economia circular, e generalizando o acesso tecnológico.

A venda de smartphones recondicionados ultrapassou as 2.000 unidades, desde o seu lançamento no primeiro trimestre de 2021 e até ao final do ano (1% do total das vendas do segmento).

O negócio de Equipamentos cresceu 5% em receitas em 2021 face ao período homólogo, impulsionado pelo 5G e como consequência da nossa aposta na promoção desta tecnologia, o que se refletiu em diversas apostas promocionais, de modo a impulsionar a base de clientes para poderem usufruir da nova tecnologia quando esta fosse disponibilizada (mais informação sobre esta aposta promocional em "Liderar um mundo de novas possibilidades com o 5G").

5.4.4 IMPULSIONAR A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DAS EMPRESAS

As propostas de valor da NOS para o segmento empresarial assentam num vasto portefólio de soluções de Tecnologias de Informação e Gestão de Dados vocacionadas para o suporte à continuidade do negócio dos clientes, garantindo a sua resiliência e reforçando o seu processo de transformação digital. Gerimos ofertas capazes de sustentar o nosso posicionamento, como o parceiro de eleição para a transformação digital das Empresas Portuguesas, alavancados nos nossos ativos tecnológicos, competências internas e parcerias estratégicas com os maiores *players* mundiais.

Em 2021, continuámos a prosseguir iniciativas que reforçam este nosso posicionamento junto das empresas, sejam elas grandes empresas e instituições públicas ou pequenas e médias empresas. Prosseguimos com o trabalho desenvolvido no ano transato, respondendo prontamente às necessidades de desmaterialização de serviços e alteração do posto de trabalho para uma colaboração remota e digital e às inevitáveis preocupações com segurança, através de projetos e de parcerias estratégicas, sempre com o objetivo de suportar e capacitar o negócio dos nossos clientes, reforçando o seu processo de transformação digital.

Continuou forte a procura por ferramentas e plataformas para facilitar os processos de transformação digital e a utilização de serviços e consumo de conteúdos via canais digitais assistiu a um crescimento massivo, suportado por um movimento de migração para a cloud. Este movimento de digitalização e migração para projetos na cloud, traz novos e acrescidos desafios de cibersegurança e continuidade de negócio. VPN, soluções de autenticação multifator e novos sistemas de segurança de perímetro foram as ofertas mais procuradas, a par da partilha de armazenamento seguro, soluções de recuperação de dados com base na cloud, controlo remoto e monitorização.

De modo a apoiar municípios e empresas e influenciar positivamente o dia-a-dia da população, lançámos uma ferramenta de análise inovadora, a "*Analytics* Pro", direcionada tanto para empresas como para municípios para analisar dinâmicas de mobilidade, fornecendo informações sobre diversas variáveis, tais como contagem de população, deslocações por bloco horário, concentração de pessoas por localização, faixas etárias ou densidade de visitantes, entre outras. Toda a informação é agregada e tratada pela NOS, permitindo novas abordagens à gestão territorial ou empresarial, através de um painel intuitivo e interativo, salvaguardando sempre a privacidade dos cidadãos.

Numa parceria entre a NOS e a Nova SBE, onde se uniu a tecnologia à investigação científica, também foi realizado um projeto de Data *Analytics* que recolheu dados e analisou as dinâmicas de mobilidade dos cidadãos de Lisboa e Cascais durante a pandemia. Este projeto permitiu tirar conclusões sobre os resultados das medidas adotadas pelo governo e contribuir para o desenvolvimento de novas abordagens de gestão territorial, demonstrando a importância das soluções de Data *Analytics* que permitem às empresas tratar a informação e obter *insights* valiosos.

Parcerias estratégicas que dinamizam a oferta

Apostamos no estabelecimento de parcerias estratégicas sempre que relevante, conscientes que estas nos levam mais longe na manutenção de excelência e capacidade de resposta aos desafios e necessidades do tecido empresarial, constituindo uma componente relevante da nossa abordagem ao mercado. Em 2021, registámos algumas evoluções relevantes neste domínio.

O crescimento no segmento empresarial tem um foco extremamente importante na prestação de serviços relacionados com a consultoria de projetos, sendo uma das vertentes potenciadoras da constituição de parcerias estratégicas. Nesta frente, a NOS demonstrou que cumpre com todos os requisitos de pessoas, especialização e suporte e que está qualificada para vender, instalar e suportar soluções Cisco em Portugal, conquistando a certificação Cisco Gold Partner (o nível máximo de parceria com a líder mundial em TI), dando um sinal claro aos seus clientes empresariais das vantagens que pode aportar aos seus negócios. No âmbito da parceria Gold da Cisco, a NOS desenvolveu um amplo conhecimento em diversos temas como redes corporativas, colaboração, data centre e rede IP de última geração.

Unimos também forças com a Microsoft para desenvolver três dimensões de melhoria das formas de trabalho e de modos de vida suportadas pela tecnologia Microsoft: cocriação e inovação partilhada, particularmente em 5G, desenvolvimento de uma primeira estratégia de cloud e desenvolvimento de soluções integradas para o mercado B2B. No âmbito da parceria com a Microsoft, e com a disponibilização do Azure Stack Edge, a NOS tornou-se a primeira entidade em Portugal a disponibilizar *Edge Computing* dos 3 principais parceiros cloud: AWS, Azure e Google. O Azure Stack Edge, um dispositivo de computação *edge* da Azure, leva o poder de computação e a inteligência do Azure exatamente para onde este seja necessário, quer seja o data centre de uma empresa, uma sucursal ou um ativo remoto no terreno.

Juntamente com a Sonae Financial Services, lançámos o "TPA Pro", uma solução de terminal de pagamento automático para receção de pagamentos com todos os cartões de crédito e débito. O TPA Pro oferece também soluções para agendamento de visitas de clientes ou gestão da fidelização de clientes e planos de pagamento – um verdadeiro aliado na transformação digital dos negócios portugueses.

Certificação Cisco Gold Partner. Reconhecimento de especialização e suporte.

O mercado e os nossos parceiros reconhecem as mais valias da nossa oferta e abordagem ao segmento empresarial

O Serviço ao Cliente da NOS no segmento empresarial voltou a ser um dos vencedores dos "Best Awards 2021", prémios entregues pela APCC (Associação Portuguesa de Contact Centres), tendo conquistado na categoria de "Telecomunicações" o prémio Ouro linha 16100 (serviço Empresas) Randstad | NOS.

Para além do reconhecimento como Cisco Gold Partner, fomos também distinguidos com o prémio "Rising Star Partner of the Year in Iberia", prémio atribuído pela Amazon Web Services aos parceiros que se destacam por uma "performance excecional e compromisso com os clientes".

Reflexo do nosso estatuto de operador de Wholesale multinacional, com os melhores padrões de qualidade no que diz respeito à disponibilidade e entrega de serviços ao cliente final de telecomunicações, voltámos a receber também o importante reconhecimento como "Zero Outage Supplier" pela Deutsche Telekom, para o sul da Europa em 2021.

Atestando também a competência da nossa abordagem a este segmento, mas também no serviço aos clientes particulares, em 2021 obtivemos a recertificação para a norma ISO 20000:2018 (Tecnologia de Informação, Gestão de Serviços), tendo sido alargado o âmbito a todos os clientes e categorias de serviços empresariais, não tendo a entidade certificadora identificado qualquer não conformidade.

Um contexto onde o fortalecimento da nossa rede de parcerias estratégicas tem assumido um papel particularmente relevante, com a celebração de vários protocolos e acordos com atores chave que operam no ecossistema das telecomunicações e das tecnologias da informação, é no domínio do impulso à aplicação da tecnologia 5G em contexto empresarial tal como ilustrado em "Liderar um mundo de novas possibilidades com o 5G", incluindo parceiros como o Instituto Kaizen ou a Amazon Web Services no âmbito do programa Acelerador 5G.

A lógica de parcerias não só permite acrescentar valor à nossa oferta e desse modo às empresas clientes, como também ajuda a dinamizar o ecossistema de parceiros, numa dinâmica de mútuo benefício. Estende-se também aos próprios clientes na procura de respostas inovadoras e com efeito demonstrador perante outras organizações e a sociedade englobando frequentemente soluções que beneficiam a sociedade civil.

São exemplos as iniciativas da tecnologia 5G, já referidas anteriormente, como o Hospital da Luz Lisboa – 1º Hospital 5G. Salientam-se também as parcerias estabelecidas no âmbito das *smart cities* e do apoio ao empreendedorismo que são exploradas no subcapítulo de "Geramos Valor para o Planeta e para uma Sociedade mais Sustentável".

Democratização na oferta empresarial

Também com o envolvimento de parceiros conceituados, foram desenvolvidas novas ofertas de serviço de voz para o mercado empresarial, para levar às pequenas empresas serviços integrados que normalmente apenas estavam acessíveis a médias e grandes empresas. Foram também introduzidas melhorias relevantes no serviço de Voz e de Wi-Fi, para clientes empresariais.

Novo *Data Centre* na Madeira

Data centre mais eficiente na Madeira. Adaptado para suportar a tecnologia 5G e 28% mais eficiente do ponto de vista energético.

Ao nível da infraestrutura técnica, a inauguração de um novo data centre da NOS Madeira, uma instalação dotada da mais avançada tecnologia, permitiu fortalecer o suporte ao negócio, nomeadamente nas áreas de Cloud e serviços associados na Região Autónoma da Madeira. O data centre está agora mais bem preparado para suportar as tecnologias de última geração, incluindo o 5G e as suas caraterísticas inovadoras, utilizando soluções altamente seguras e mais sustentáveis. A duplicação de sistemas de rede e a otimização dos sistemas de energia e refrigeração, permitem uma poupança energética significativa, tornando esta estrutura 28% mais eficiente face à anterior.

5.4.5 PRODUTOS E SERVIÇOS COM BENEFÍCIOS AMBIENTAIS E SOCIAIS

A NOS está comprometida em disponibilizar aos seus clientes uma oferta alargada de produtos e serviços mais responsáveis do ponto de vista ambiental e social, envolvendo-os e contribuindo, efetivamente, para a transformação da sociedade portuguesa rumo à eficiência e à neutralidade carbónica. Assim, dentro do mesmo espírito que assistiu ao estabelecimento da parceria com a EDP, e em linha com a centralidade que a sustentabilidade assume na nossa estratégia, no decorrer do ano de 2021 foram inúmeras as ações e desenvolvimentos no segmento B2C que contribuíram para o nosso compromisso de colocar a tecnologia de informação e comunicação ao serviço da sustentabilidade, das quais destacamos:

Programa Retomas de Smartphones

Após ter lançado um programa de venda de smartphones recondicionados (Garantidos NOS), a NOS passou a disponibilizar aos clientes a possibilidade de trocarem o seu smartphone antigo por um novo, lançando, assim, o programa de Retomas NOS. Os clientes têm a possibilidade de entregar o seu smartphone antigo numa loja NOS, recebendo um voucher, que lhes permite poupar até 600€ na compra de um novo. A NOS garante ainda a reutilização ou reciclagem do smartphone usado, de acordo com o seu estado, contribuindo para a diminuição do desperdício e preservação do ambiente. Esta iniciativa está também disponível a não clientes.

Giga Router Wi-Fi 6

No lançamento do novo Giga Router, além da inovação do Wi-Fi 6.0, foram adicionadas componentes ao produto a pensar no seu impacto ambiental, nomeadamente: a utilização de plástico 100% reciclado em toda a estrutura do Router, uma eficiência energética com 7x menos consumo que o modelo anterior e ainda a função de *Target Wake Time*, com uma gestão eficiente do seu funcionamento.

Comando UMA V2

Este ano foi também marcado por uma evolução na melhor box do mercado, passando a dispor de um novo comando mais adaptado aos consumidores atuais. Na disponibilização desta nova funcionalidade foram abordados diversos aspetos sustentáveis: em toda a sua estrutura só foi utilizado plástico 100% reciclado, mas acrescenta que a embalagem não apresenta qualquer componente plástica, tendo esse material sido substituído por papel reciclado.

Auto instalação de boxes e routers

Após o grande sucesso da implementação da auto instalação em 2019, a NOS continuou a dar autonomia aos seus clientes para instalar tanto boxes como routers em sua casa com total autonomia e comodidade. A partir de dezembro de 2021, atuais clientes NOS poderão instalar ambos os equipamentos sem a deslocação de um técnico a sua casa, contribuindo para a redução de emissões de CO^2. Assim, em 2021, mais de 50 mil clientes NOS instalaram os seus equipamentos de TV e Net de forma totalmente autónoma.

Programa Garantidos NOS

No início de 2021, a NOS lançou uma nova oferta no mercado permitindo a compra de smartphones recondicionados, com garantia alargada, a preços muito competitivos e com a possibilidade wde serem comprados a prestações. Integrados numa perspetiva de economia circular, os Garantidos NOS são uma opção mais sustentável que permite diminuir a poluição eletrónica e que promove a reutilização. Os smartphones recondicionados disponíveis apresentam marcas mínimas de utilização, tendo sido submetidos a uma rigorosa inspeção técnica e têm o *look and feel* de telefones novos, com o mínimo de sinais de utilização anterior. Esta oferta é também uma oportunidade para a democratização do acesso à tecnologia, permitindo também aumentar o acesso a smartphones de gama alta a uma franja da população que, por razões de gestão económica, de outro modo não os compraria.

Cartões WTF em material 100% reciclado

Continuando a marcar o seu pioneirismo, a NOS foi o primeiro operador de telecomunicações a disponibilizar no mercado nacional cartões SIM 100% reciclados e feitos a partir de resíduos provenientes da produção industrial de embalagens e de material de impressão. No fim do seu ciclo de vida, o plástico usado para fazer os cartões pode ser reciclado e utilizado novamente. A introdução de cartões SIM provenientes de materiais reciclados começou pela marca WTF, estando a NOS atualmente a alargar este método a todos os novos cartões SIM, numa operação que representará uma diminuição de 15 toneladas de produção de plástico em três anos e constituirá mais um contributo à economia circular.

Packaging Android TV

Além de inovar ao disponibilizar aos seus clientes a box android mais evoluída do mercado, fê-lo sempre com uma preocupação ambiental. Todo o *packaging* foi construído com papel 100% reciclado e colorido apenas com a informação estritamente necessária e com a utilização de tintas aquosas, cumprindo as diretrizes do eco-design.

Kits auto instalação eco (boxes e routers)

Sempre com a preocupação ambiental em plano, a NOS redesenhou o packaging de todos os seus kits de auto instalação de boxes e routers cumprindo as diretrizes do eco-design. Todo o packaging é construído com papel 100% reciclado e colorido apenas com a informação estritamente necessária utilizando tintas aquosas amigas do ambiente.

Estes desenvolvimentos estão em linha com a nossa estratégia 2021-2025, de explorar, de forma cada vez mais efetiva, os benefícios que os produtos e serviços de comunicação podem ter na capacidade de reduzir o impacto ambiental dos consumidores, empresas e comunidade ao nível da energia, água, materiais, emissões (estes e outros aspetos são detalhados em "Geramos valor para o planeta e para uma sociedade mais sustentável"). O mesmo se passa no plano dos benefícios sociais, com a democratização do acesso à tecnologia e com todo o potencial que pode ter no domínio da inclusão, com as potencialidades ao nível da educação, da saúde e proteção de públicos mais vulneráveis (p.e. idosos e pessoas com limitações físicas).

5.4.6 SEGURANÇA NA UTILIZAÇÃO DOS NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

A crescente generalização do acesso a conteúdo digital acarreta potenciais riscos de segurança para os nossos clientes em geral e para as faixas mais vulneráveis em particular, como é o caso das crianças, e que importa salvaguardarmos numa base proativa. Nesse sentido, adotamos várias medidas e adaptamos a nossa oferta para ajudar as famílias a acautelarem esses riscos.

ACESSO SEGURO A CONTEÚDOS

A segurança é um fator relevante no mundo digital, assumindo particular relevância quando se trata de controlar a exposição a conteúdos abusivos e atividades ilegais por parte de grupos vulneráveis, como crianças e jovens. Nesse sentido, porque estamos presentes na casa das famílias e por sermos facilitadores da utilização da tecnologia, procuramos disponibilizar ferramentas que ajudem os pais a ter maior conforto e confiança na gestão dos desafios colocados pela tecnologia à educação e segurança das crianças e adolescentes.

NOS Safe Net

O NOS Safe Net, que resulta da parceria da NOS com a F-Secure, empresa premiada e de referência em Cibersegurança, é um serviço que disponibilizamos desde finais de 2018, e que permite proteger toda a família e todos os dispositivos dos perigos da internet, através da criação de perfis para os filhos, aplicação de filtros para conteúdos nocivos, limitação dos horários de utilização de jogos ou redes sociais, e definição de horários para ir dormir. Todas as aplicações e tempo de navegação estão protegidos, o que permite explorar livremente a internet a todo o momento, sem receios, permitindo também ajudar os pais a gerir o tempo que os filhos passam em frente a ecrãs e os conteúdos a que acedem.

Desde a disponibilização deste serviço até à data, que, de forma gradual temos vindo a dar passos no sentido de consolidar e massificar a disponibilização desta solução aos nossos clientes. Em 2020, a App NOS Safe NET passou a estar disponível não apenas em Android, mas também em iOS. Esta solução veio facilitar o acesso ao serviço de proteção online a um preço muito competitivo no mercado, respondendo à importância crescente que a proteção dos dados pessoais e ativos digitais das famílias assume, nomeadamente com aceleração do aumento de atividade digital despoletado pelos sucessivos confinamentos que se registaram no contexto pandémico atual.

Upgrade NOS KIDS

Nesta linha, desenvolvemos, em 2018, o tarifário NOS Kids, um serviço móvel desenhado e adaptado às necessidades dos mais pequenos e dos pais, com o objetivo de proporcionar às crianças uma experiência de acesso aos melhores conteúdos fácil e segura, com a garantia de segurança NOS Safe Net.

Em 2021, a proposta de valor NOS Kids evoluiu para oferecer mais benefícios aos utilizadores e uma maior diversidade no modelo de pagamento, alargando à possibilidade de versão pré-paga (por carregamentos), que se junta à opção pós-paga existente, integrada nos pacotes de telecomunicações NOS. A segurança continua a ser assegurada, quer pelo limite de contactos (números) definidos pelos pais (até 20 contactos em comunicações feitas e recebidas), quer com a licença grátis da App NOS Safe Net, uma solução que bloqueia conteúdos e sites indesejados e protege os equipamentos de vírus, garantindo a segurança da criança na utilização da internet. Independentemente das soluções especificamente pensadas para os públicos mais vulneráveis, a segurança é um elemento transversal aos sistemas digitais, pelo que todos os nossos produtos e serviços dispõem de funcionalidades intrínsecas ou acionáveis de salvaguarda para uma utilização segura, desde as boxes, às Apps como a NOS TV ou a NOS Play, aos dispositivos móveis.

Através das boxes, existem várias funcionalidades relevantes que endereçam também esta preocupação e que estão disponíveis para os clientes NOS, nomeadamente pin de bloqueio de canais e conteúdos, pin de aluguer, filtragem de conteúdos M/18P na experiência e a funcionalidade perfil TV que permite a criação de um perfil para cada membro da família e associar um pin diferente para aceder ao mesmo.

Dado que fornecemos também o serviço de televisão através de equipamentos móveis, nomeadamente PC´s, tablets e smartphones, via NOS TV e NOS Play, o âmbito estende-se para além da própria box. Nestes equipamentos, a forma de controlo de acesso a conteúdos é garantida através de uma autenticação válida (login) nas Apps, que corresponderá a um utilizador registado na área de cliente NOS (que será o titular do contrato ou um utilizador autorizado pelo titular).

No que respeita ao produto móvel também disponibilizamos algumas funcionalidades que podem ajudar os clientes à exposição a conteúdos abusivos - os serviços de subscrição de valor acrescentado através de SMS estão bloqueados por defeito; o barramento do acesso a restantes serviços de subscrição e a serviços de dados é realizado mediante pedido do cliente. Adicionalmente, o cliente pode também bloquear a realização e/ou a receção de qualquer chamada ou apenas chamadas internacionais.

Tecnologia ao serviço da segurança

No segmento empresarial, apostámos na oferta de uma nova solução que alia segurança a eficiência, assinando uma parceria com a Lleida.Net para comercializar serviços de registo de entrega eletrónica (ERDS), *Registered SMS* e *Registered SMS Contract*, que fornecem provas de entrega legalmente válidas, aumentando assim a velocidade de entrega, desmaterializando os requisitos administrativos, aumentando a eficiência operacional e reduzindo os custos.

Com esta parceria, tornámo-nos o primeiro operador português a ser incluído na Lista de Confiança Nacional do Gabinete Nacional de Segurança (GNS) como Autoridade de Registo Delegada, reconhecimento da nossa posição como operador de referência e de confiança para transações eletrónicas.

PROTEÇÃO DOS INTERESSES DOS CLIENTES

Na NOS, assumimos o compromisso de entregar produtos e serviços relevantes que respondem às necessidades, cada vez mais digitais, dos nossos clientes e, para isso, reforçámos o nosso portefólio com a disponibilização de seguros através da NOS – Mediação de Seguros, S.A. [dedicada à distribuição e mediação de seguros]. Com isto, construímos, igualmente, a ponte entre os portugueses e um conjunto de seguros de diferentes áreas e com uma forte componente digital, fortalecendo assim o nosso posicionamento enquanto marca que investe na segurança, inovação e experiência do cliente, disponibilizando o seguro certo, no momento certo, da forma certa e ao cliente certo.

Para abordar este novo negócio, decidimos apostar em três tipologias de seguros dadas as necessidades dos nossos clientes. Ao analisar os seus hábitos, o tipo de produtos que adquirem e o seu estilo de vida, constatámos que proteção de fatura, viagem e smartphones usados seriam os seguros mais relevantes.

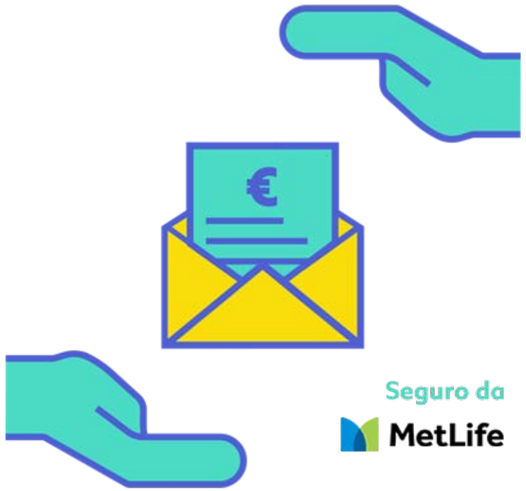
No caso do seguro de fatura, o contexto atual de incerteza em termos da vida económica das famílias portuguesas, alimentado pela pandemia de COVID-19, foi um dos critérios tidos em consideração no desenho desta modalidade. Este produto tem como propósito garantir o pagamento da fatura de telecomunicações em situações como desemprego involuntário, incapacidade temporária para trabalhar, situações de hospitalização, invalidez ou morte. O parceiro selecionado foi a MetLife.

O seguro de viagem está adaptado ao estilo de vida atual, sendo um seguro 100% digital, tanto no processo de adesão, como na gestão. As coberturas, incluindo situações relacionadas com a COVID-19, foram desenhadas para permitir que os clientes voltem a viajar com tranquilidade e segurança. O produto é fruto de uma parceria com a Fidelidade.

Por fim, disponibilizámos, já no início de janeiro de 2022, um seguro de smartphones usados almejando preencher uma lacuna no mercado. Trata-se de uma solução inovadora, onde oferecemos a possibilidade aos nossos clientes de aderirem a um seguro de danos e roubo mesmo para equipamentos usados ou adquiridos noutras lojas. Para este lançamento, estabelecemos uma parceria com uma das mais relevantes *insurtechs* do mercado, a Habit, que assegura a integração com as diferentes seguradoras e a Allianz Partners.

Todos estes seguros tiveram como objetivo trazer maior conforto e segurança na utilização de produtos e serviços da NOS, cada vez mais críticos para o dia-a-dia, protegendo os interesses e criando uma experiência diferenciadora para os nossos clientes. Os seguros podem ser contratados através da App NOS ou na grande maioria das lojas NOS e são comodamente cobrados na fatura de telecomunicações.

Este novo negócio contribuirá para que a NOS tenha uma presença, cada vez mais transversal e relevante, no dia-a-dia da população, acompanhando os portugueses em diferentes áreas e estando ao seu lado quando mais precisam.



5.4.7 ENTRETENIMENTO SEGURO, SEM PERDER A MAGIA

A área de entretenimento não foi imune ao contexto pandémico, sendo amplamente afetada pelo isolamento social em 2020 e fase inicial de 2021. Durante o restante ano de 2021, a atividade de exibição continuou condicionada pelas regras de saúde publica, mas já num registo de retoma. No decorrer destes dois anos toda a atividade foi reequacionada numa reforçada aposta na segurança, conveniência e acessibilidade, de modo a salvaguardar a magia e continuar a proporcionar momentos de descontração sempre e na medida que as condições o permitiram.

A área de entretenimento teve que se ajustar ao contexto de isolamento social, mas conseguiu continuar a prestar um serviço relevante aos clientes e às famílias, proporcionando momentos de descontração e informação que contribuem para a manutenção de equilíbrio emocional tão importante numa fase de vivências mais limitadas que a sociedade tem enfrentado, com impacto nesse equilíbrio.

Mantivemos também o nosso apoio ao cinema português e a NOS Cinemas continuou a promover, com os seus parceiros, iniciativas de responsabilidade social.

Depois do impacto que a pandemia de COVID-19 teve em 2020 nos negócios de Media & Entretenimento, muito em particular os negócios de Distribuição e Exibição Cinematográficas, com quebras de aproximadamente -75% YoY, 2021 foi o ano de início da recuperação.

A pandemia continuou a impactar diretamente o negócio com um novo confinamento no início de 2021 – com encerramento total de salas de cinema entre janeiro e abril – e a manutenção de restrições (horárias, capacidade, consumo de bar), algumas das quais até ao final do ano. Também a cadeia de valor do Cinema continua a refletir os impactos, ainda com diversos adiamentos e cancelamentos no mercado –*Top Gun Maverick*, *Missão Impossível 7*, *Minions 2* são alguns dos grandes filmes previstos para 2021 e que foram adiados para 2022.

Apesar deste contexto difícil, verificou-se um crescimento sólido e contínuo após a reabertura das salas em abril, com o segundo semestre de 2021 a gerar mais 283% de receitas brutas do que o período homólogo de 2020 e ficando já a -46% de 2019. No total de 2021, o mercado gerou 30,6 milhões de euros de receitas brutas e trouxe 5,5 milhões de espectadores às salas, crescendo 49% vs 2020 em receitas brutas e 44% vs 2020 em Espectadores. A NOS mantém a liderança de mercado tanto em exibição cinematográfica, com 65,0% de quota de mercado em receita bruta, como em distribuição cinematográfica, com 50,6% de quota de mercado de receita bruta.

Em 2021, realizou-se uma nova campanha de regresso ao cinema, no seguimento da de 2020 e por causa do segundo encerramento dos cinemas no 1º trimestre, sob o mote "Vá ao Cinema", promovida pelo setor e com grande envolvimento de todos os *stakeholders* do Mercado (GEDIPE/FEVIP/ICA/exibidores e distribuidores), essencialmente *below the line*, no digital e redes sociais entre maio e agosto de 2021, mas também nos principias canais *Free-to-Air* e *Basic Pay TV*, tendo como principais targets as famílias, adolescentes e jovens adultos.

Pela sua extensão, esta campanha manteve o cinema sempre presente em todas as redes sociais e contribuiu para trazer os consumidores de volta às salas de cinema, este ano com um catálogo mais completo de filmes disponíveis.

TOP 10 Filmes 2021 (Receita Bruta)

01 — 2,6M€

02 — 2,5M€

03 — 2,2M€

04 — 1,3M€

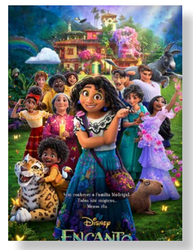
05 — 1,1M€

06 — 1,0M€

07 — 1,0M€

08 — 0,9M€

09 — 0,7M€



10 — 0,7M€

Fonte: ICA – mercado nacional – Receita bruta de bilheteira gerada em 2021

DISTRIBUIÇÃO CINEMATOGRÁFICA

2021 foi um ano em que, uma vez mais, a distribuição cinematográfica da NOS se destacou dos demais, tendo lançado 90 filmes e mantido uma liderança clara em quota de mercado de receita bruta, com 50,6%.

A NOS Audiovisuais, enquanto líder da distribuição de cinema, teve um papel fundamental a levar a magia do cinema a todos os targets do mercado.

Com grandes filmes para todos os públicos como *007 – Sem Tempo Para Morrer*, a estreia que assinalou a despedida de Daniel Craig como *"Bond, James Bond"*. Uma estreia com mediatismo à escala global, de um *franchise* que se conseguiu manter atual e levar novos espetadores às salas de cinema, fazendo deste filme o mais visto deste ano, com 2,6 milhões de euros de receita bruta, uma performance em linha com os anteriores filmes do franchise (*Spectre* e *Skyfall*) mesmo em ano de pandemia.

Também o regresso dos super-heróis da *Marvel – Eternals* e *Shang-Chi* com 1,0 milhões e 1,0 milhões de receita bruta respetivamente em *lifetime* – tiveram resultados muito positivos e em linha com os seus antecessores.

A NOS Audiovisuais assegurou também os melhores filmes para toda a família, com destaque para Encanto da Disney (656 mil euros em 2021 / 726 mil euros em lifetime), *D'Artacão e os Três Moscãoteiros* (631 mil euros) e *Patrulha Pata* (534 mil euros), 3 dos filmes de animação mais vistos do ano. Assim como conteúdos para os *targets* mais jovens como *The Conjuring 3: A Obra do Diabo*, o filme de terror mais visto do ano (482 mil euros) e *Um Lugar Silencioso 2* (333 mil euros).

A NOS Audiovisuais conseguiu, em 2021, encetar um acordo com a Netflix que lhe permitirá lançar em cinema alguns dos principais filmes produzidos pela Netflix. Já em 2021, foram 2 os filmes lançados em novembro e dezembro, *Aviso Vermelho* (4 de novembro) e *Não Olhem Para Cima* (8 de dezembro), ambos com resultados sólidos.

Apoio ao cinema português

No panorama de cinema português, apesar de continuarmos neste contexto difícil e incerto, a NOS reforçou a sua aposta no cinema nacional fechando durante este ano vários contratos de filmes portugueses que acreditamos virem a ser bastante relevantes, tanto para o panorama cinematográfico nacional como para a consolidação da nossa posição como A distribuidora do cinema português. Para além disso, em parceria com o ICA – Instituto de Cinema e Audiovisual, promovemos, mais uma vez, a 6.ª edição do Encontro do Cinema Português, cujo objetivo foi a mostra de projetos cinematográficos cuja ambição é chegarem a sala de cinema e a promoção do encontro dos vários agentes do setor e que contou com o Secretário de Estado do Cinema, Audiovisual e Media no encerramento.

EXIBIÇÃO CINEMATOGRÁFICA

Durante o exercício de 2021, o negócio dos Cinemas em Portugal, à semelhança do ano anterior, viu incrementar a sua quota de mercado tanto em Receita Bruta (de 62,7% em 2020 para 65,0% em 2021) como em termos de bilhetes vendidos (de 61,2% em 2020 para 63,1% em 2021). Isto acabou por ter um forte efeito nas receitas globais YoY, mas ainda ficaram aquém dos valores pré-pandemia.

Todo o negócio foi profundamente afetado pela pandemia, quer pelas imposições de fecho total, quer por limitações à venda de alguns produtos. Contudo, continuou o esforço de racionalização dos recursos e digitalização dos processos, tendo o segundo semestre de atividade já demonstrado fortes tendências positivas em termos de resultados.

No plano da digitalização, destaca-se a crescente adesão dos clientes às interações e transações digitais, com o total de vendas na App a atingir 10% do total dos bilhetes vendidos (7% em 2020), e o total dos canais digitais (App+Web+Kiosk+Self-vending) a representarem já 36% do total de bilhetes (vs 22% em 2020). Os canais digitais promovem a conveniência e, no atual panorama, a segurança dos clientes.

Dentro da racionalização de recursos destaca-se o desenvolvimento de parcerias com os proprietários dos centros comerciais onde a NOS Cinemas está presente, no sentido de poder incorporar a nova realidade trazida com a pandemia no custo dos espaços, nomeadamente através da incorporação da partilha de risco de negócio através da indexação do custo às receitas.

Para além do custo de espaços referido atrás, a NOS Cinemas manteve o seu esforço de controlo total de custos, nomeadamente pessoal, limpeza, manutenção, energia entre outros, no sentido de garantir a viabilidade da operação sem, contudo, colocar em causa a qualidade do serviço oferecido aos seus clientes.

As medidas de segurança continuaram a ser um imperativo, em linha com o que foi definido em 2020 e adaptadas às obrigações que vão sendo decretadas pelo governo (que são delimitadas no tempo). Todas as medidas, contínuas ou circunstanciais, estão anunciadas no nosso website podendo ser consultadas pelos clientes antes de se deslocarem às nossas salas.

As medidas de segurança que temos mantido sempre são:

- Distanciamento das pessoas mantendo sempre uma cadeira de intervalo entre grupos
- Garantir a utilização da máscara, por todos, durante o tempo que estiverem nos nossos cinemas (incluindo durante a sessão)
- Introdução de tampas para tapar as pipocas
- Maior higienização das salas (incluindo entre sessões) e espaços comuns

A eficácia das medidas é atestada pelo selo de confiança do ISQ (Instituto de Soldadura e Qualidade) – "Safe Place, COVID Out", no âmbito do programa de certificação "Safe Places. Safe People".

Em termos de negócio futuro, a NOS Cinemas já iniciou em 2021 os trabalhos necessários para proceder à reabertura do seu espaço em Aveiro (Glicínias), de forma a retomar assim a sua atividade numa zona com franca procura.

A NOS Cinemas continuou ainda focada na sua responsabilidade social promovendo várias iniciativas com os seus parceiros, de onde destacamos a "Dimensão S" que visa promover, junto do público mais jovem, a importância de uma alimentação saudável e equilibrada.

A culminar todo este esforço, e pelo oitavo ano consecutivo, foi outorgado à NOS Cinemas o prémio de "Escolha do Consumidor" que demonstra o reconhecimento dos clientes no seu forte compromisso em proporcionar a melhor experiência possível e a sua satisfação com o serviço prestado.

Dimensão S: Iniciativa que promove uma alimentação saudável.

Escolha do consumidor Cinemas NOS novamente reconhecidos pelos consumidores

DIREITOS DE FILMES E CANAIS DE TELEVISÃO

O ecossistema de OTTs está em significativo crescimento e a NOS acompanha as tendências do mercado: em 2021 lançámos os principais serviços de *streaming* de conteúdos na UMA TV e a UMA TV continuará a assegurar competitividade em TV com inovação na entrega dos conteúdos relevantes e com a melhor experiência.

No início do ano, disponibilizámos a App Amazon Prime Video na UMA TV e, desde julho, está também disponível a App Netflix. A campanha de lançamento foi também um sucesso em termos de comunicação e notoriedade, permitindo a associação ao lançamento do Glória, a primeira produção portuguesa do serviço de *streaming*.

Os canais premium TVCine foram reforçados com um serviço de *on demand*, o TVCine+. Permitindo o acesso, de forma simples e organizada, a centenas de conteúdos exibidos nos 4 Canais (*Top, Edition, Emotion e Action*), com o TVCine+ é possível ver os melhores conteúdos, a qualquer hora, dentro e fora de casa. Agora, os filmes mais recentes e as séries mais aclamadas ficam disponíveis mais tempo, por um período superior aos 7 dias das gravações automáticas.

Em 2021, a aposta da NOS no reforço da oferta de Apps na UMA TV incluiu ainda o lançamento da App RTP Play, serviço de *streaming* da RTP e lançou em exclusivo a App Homefitness, uma App nacional totalmente dedicada a conteúdos de desporto e saúde, temáticas que têm ganho particular relevância nos últimos tempos com a crescente preocupação pelo bem-estar e as várias limitações que a pandemia trouxe à prática de exercício físico. Esta aposta tem vindo a surtir efeito, registando-se um aumento mensal de 4% dos utilizadores da área Apps da UMA TV[1] demonstrando uma procura crescente por conteúdos não lineares, tendo a UMA TV um papel preponderante na resposta a essa necessidade.

No Desporto, reforçámos a oferta com a revisão de preço de várias opções da Sport TV, passando a ter a Sport TV HD como opção de entrada; lançámos o passe Sport TV 5 Dias, que permite aderir para assistir aos principais jogos por apenas 14,99€; e lançámos também vários *pay-per-views* para acompanhar as corridas do Moto GP durante a época 2021.

Reforçando a oferta e conteúdos disponíveis para o segmento Kids, foi lançado o pack de conteúdos Cartoon Network Premium, um serviço que inclui centenas de conteúdos para ver num formato *on demand*, por apenas 2,50€/mês. A NOS amplificou a sua oferta de canais em alta-definição, onde se destaca o lançamento dos canais infantis: Canal Panda HD e Disney Channel HD.

Em junho de 2021, no Dia da Criança, lançámos o Panda KIDS, um canal temporário destinado a crianças dos 6 aos 9 anos cheio de diversão e aventura e no Natal o Canal NOS ofereceu em exclusivo as séries preferidas dos mais pequenos na Maratona de Natal 20 Anos Disney Channel. O Canal NOS, no seu desígnio de criar experiências especiais para os clientes NOS, transmitiu ainda no início do ano a Maratona *Foi Assim Que Aconteceu by FOX Comedy*, onde os clientes acompanharam em exclusivo as aventuras do grupo de amigos mais lendário da televisão.

O ano de 2021 fica marcado não só pelo aparecimento e êxito de novos formatos, mas também por novos modelos de exploração do ciclo de vida dos conteúdos e dos seus direitos. A atividade da NOS refletiu o dinamismo da indústria e percebendo a importância de fazer chegar aos consumidores as mais recentes novidades do cinema, tem apostado na estreia antecipada de filmes no Videoclube da NOS, disponibilizando para compra ou aluguer os títulos *007*, *Dune*, *Trolls*, entre outros.

Combate à fraude de conteúdos

A fraude de conteúdos televisivos como a partilha *peer-to-peer* ou a comercialização e o acesso ilegítimo por *streaming* a conteúdos lineares e não lineares e a eventos em tempo real, nomeadamente desporto, tem vindo a pressionar a rentabilidade dos operadores de TV por Subscrição, onde a NOS se insere e têm, por vezes, relação com o fornecimento de conteúdo ilegítimo na medida em que não respeite os direitos de propriedade ou conexos, ou por outros motivos.

[1] Dados de mar'21 até dez'21

Esta é uma realidade por vezes complexa de destrinçar e consequentemente de atuar do ponto de vista proativo, pelo que a NOS dispõe de uma equipa dedicada de *Content Protection*.

Desde 2015 que a NOS, como *Internet Service Provider* (ISP) e membro da APRITEL, executou mais cerca de 4.000 bloqueios por *Domain Name System* (DNS) para proteção de direitos de autor e conexos. Estes bloqueios, suportados por ordens judiciais ou administrativas, inibem o acesso a conteúdos ilegítimos, como por exemplo filmes e séries, mas também permitem evitar a partilha de *malware* na rede da NOS e nos equipamentos dos nossos clientes, visto que os sites ilegais (*streaming* e *gambling* online) são uma das principais ferramentas para a partilha de vírus ou *malware*.

Lei de Fiscalização, Controlo, Remoção e Impedimento do Acesso a Conteúdos Protegidos

No passado dia 30 de novembro de 2021, foi publicada a Lei n.º 82/2021 que aprovou as regras e os procedimentos de fiscalização, controlo, remoção e impedimento do acesso em ambiente digital a conteúdos protegidos pelo direito de autor e direitos conexos e criou novas obrigações para os prestadores intermediários de serviços em rede, onde a NOS se insere, em casos identificados de conteúdos ou sites que violam esses direitos. Esta lei entrou em vigor a 29 de janeiro de 2022, tendo sido nomeada uma autoridade competente, a Inspeção-Geral das Atividades Culturais (IGAC), com a capacidade de instaurar processos de contraordenação e sancionatórios, acarretando um novo dinamismo ao número de situações detetadas e direcionadas para saneamento.

5.4.8 EXCELÊNCIA CENTRADA NO CLIENTE E NO DIGITAL

Estamos ligados aos nossos clientes e às suas necessidades. A evolução da experiência dos clientes com os nossos produtos e serviços é basilar para o sucesso da nossa proposta de valor. Esta, bem como a evolução da nossa oferta e operação, assenta em experiência e inovação, e privilegia o digital enquanto forma de interação, sempre orientada à simplificação, à excelência e à resposta a essas necessidades.

46%
total de utilizadores digitais da base de clientes

74%
total de clientes com adesão à factura eletrónica

Assegurar a excelência na jornada do cliente

Nos últimos anos temos vindo a traçar o caminho da digitalização, tendo a pandemia acelerado largamente este processo e atestado a sua mais-valia. Nesse sentido, em 2021, continuámos a acelerar a digitalização e robotização, dando continuidade ao nosso Programa de Transformação, lançado há quatro anos, tendo como principal objetivo atingir a excelência na experiência de cliente, assente em interações cada vez mais digitais, e com isso também tornando os nossos processos mais eficientes.

Procurámos desenhar jornadas de cliente mais personalizadas tendo como ponto de partida uma auscultação de necessidades. Continuámos a enriquecer os nossos modelos analíticos que nos dão a capacidade de, proactivamente, melhorar a experiência de utilização dos nossos serviços, identificando origens de eventuais problemas e recomendando as melhores ações para as solucionar. Melhorámos também a nossa abordagem reativa com a aplicação de *Machine Learning* ao serviço do despiste técnico de problemas de cliente, com impacto significativo na taxa de resolução à primeira e na satisfação. Adicionalmente, foram criadas ferramentas e modelos analíticos e plataformas, que permitem identificar a melhor proposta a oferecer aos clientes em cada momento, procurando, não só, capturar valor e melhorar a experiência, mas também aprofundar a compreensão sobre os diversos perfis dos nossos clientes.

No domínio do *enablement* Digital, continuámos a investir no nosso *stack* tecnológico de Marketing Digital, melhorando as nossas capacidades de web *analytics*, que permitem maior facilidade na identificação do cliente e consequente gestão de conteúdos e personalização de oferta, o que permite oferecer uma experiência mais rica e personalizada aos nossos clientes, e acelerar o nosso crescimento de vendas no digital.

Continuámos a desenvolver e disponibilizar novas funcionalidades na App NOS e Área de Cliente (e.g. ativação de oferta personalizada, benefícios de parcerias e *delights*, gestão de Wi-Fi, gestão de seguros e entregas de equipamentos em 2 horas, entre outras), que permitirão aos nossos clientes resolver no digital cerca de 60% dos assuntos que hoje estão dependentes de uma interação analógica. Também não nos esquecemos de reforçar a segurança através da introdução de um *token* de acesso na associação de novos serviços. Para além das eficiências capturadas com estas novas funcionalidades, garantimos uma melhor experiência de cliente, mais simples, com maior autonomia e flexibilidade.

No domínio da Eficiência, escalámos o nosso programa de *Robotic Process Automation* (RPA) para um conceito mais abrangente de Automação, focado na captura de ineficiências dos processos e agnóstico à tecnologia. Esta mudança de abordagem tem permitido aumentar o nosso perímetro de atuação, incluindo novos use cases que permitem acelerar os tempos médios de tratamento de um conjunto alargado de processos, com impacto direto no custo das operações de backoffice e numa resposta mais rápida aos nossos clientes.

A NOS conta hoje com mais de 350 automatismos com um *run time* de 250 mil horas por ano, que resultam de uma prática de automação completamente enraizada na organização e que tem vindo a ser considerada referência a nível nacional e internacional e que resultou, em 2021, na participação em diversos e reconhecidos fóruns (e.g. *IDC Directions 2021, UI Path CoE Summit, CBS Business Automation for the Future of Work:* Casos de sucesso)

2021 foi, assim, um ano que se caracterizou pelo início de uma nova fase da Transformação na NOS, com a identificação e desenvolvimento de *enablers* tecnológicos e funcionais que visam impactar materialmente a experiência de cliente em 2022, fortemente alavancada num ecossistema digital cada vez mais rico do ponto de vista de funcionalidades e com alterações profundas no modelo operativo orientado a novas jornadas de cliente.

A relevância das funcionalidades digitais para os clientes é refletida pela respetiva adesão e as nossas ações continuadas de *push* para o ecossistema digital têm permitido aumentar significativamente esta base de utilizadores, atualmente 46% do parque total de clientes. Por outro lado, a fatura eletrónica é adotada por cerca de 74% da base de clientes da NOS, sendo possível consultar a mesma através de todos as plataformas de comunicação com o cliente.

Digitalização de processos nas lojas NOS

Ao longo dos últimos anos temos vindo a trabalhar na digitalização de processos nas nossas lojas com o objetivo de sermos mais ágeis e efientes e melhorarmos o nosso serviço ao cliente e a sua segurança:

Projeto "Paper Less"

O projeto "Paper Less", implementado em 2016, impacta atualmente 100% das lojas exclusivas NOS, próprias e franchising. Com a aquisição de computadores híbridos nas lojas, digitalizámos todos os processos que eram realizados em papel: (i) fotografia de documentos de cliente; (ii) assinatura digitalizada; (iii) envio por email para cliente; (iv) upload de documentos automático; (v) compliance e questões legais; (vi) leitor de cartão de cidadão. Estima-se que este projeto nos permita poupar, anualmente, cerca de 9.700 resmas de papel (4.9 milhões de folhas) face à situação de referência que tínhamos antes da sua implementação, reduzindo a nossa pegada ambiental e oferecendo, ao mesmo tempo, um serviço mais rápido, mais seguro e mais tecnológico.

Folhetos Digitais

Em 2020, com desafios acrescidos devido à pandemia, implementámos também "Folhetos Digitais" em todas as lojas, de forma a diminuirmos o papel em loja e oferecermos uma experiência mais conveniente e segura ao cliente. Através da leitura de um QRCode, o cliente passou a poder aceder aos folhetos e ofertas NOS em vigor no seu telemóvel.

Etiquetas Digitais

O projeto "Etiquetas Digitais", implementado em 2019, consistiu na substituição das etiquetas de preços em papel para etiquetas e-paper, digitais, em todos os equipamentos e acessórios em exposição. Para além da melhoria significativa operacional em loja, através da automatização de tarefas recorrentes, conseguimos reduzir 1h30 de trabalho por semana em cada loja e poupámos cerca de 10.000 folhas de papel por ano nas atuais 40 lojas, contribuindo, uma vez mais, para a redução da pegada NOS.

Sistema de Gestão de Filas

Em 2020, investimos numa nova versão de "Sistema de Gestão de Filas" passando a oferecer ao cliente a possibilidade de agendar visitas às lojas e retirar senhas online bem como senhas prioritárias para clientes com necessidades especiais. Desta forma, digitalizámos a experiência de cliente em loja, reduzimos o tempo médio de espera e a impressão de senhas em papel. No final de 2021, tínhamos 106 lojas com esta funcionalidade disponível. Em 2021, estabeleceu-se também para todas as lojas, a possibilidade de o cliente escolher receber uma senha de ordem de atendimento em papel ou via SMS, tendo o lançamento efetivo ocorrido nos primeiros dias de janeiro de 2022. O nosso objetivo é reduzir o consumo de papel em loja e dar a opção ao cliente de ser mais ecológico, se optar pelo SMS.

Digitalização dos Contact Centres

A flutuação da situação pandémica durante o ano de 2020 levou a diversas alterações nos modelos de trabalho dos colaboradores de Contact Centres. No início de 2021, com o novo agravamento da situação pandémica em Portugal, a maioria dos colaboradores regressou ao teletrabalho a tempo inteiro. Em meados do ano, e já com algum avanço na vacinação, iniciou-se um modelo híbrido de regresso aos escritórios, garantindo sempre o cumprimento das regras de segurança definidas pela DGS. Foi desenvolvido um novo modelo de trabalho adaptado à nova realidade, a iniciar em janeiro de 2022, o qual assumiu uma taxa de remotização de cerca de 34%. Para garantir a sustentabilidade deste novo modelo, e otimizar a performance dos colaboradores, foram adaptadas as estratégias de recrutamento e de adaptação ao novo modelo, ajustamento de modelos formativos ao contexto remoto, redefinição do modelo de acompanhamento e *coaching*, identificando novas dinâmicas de *engagement*.

A implementação deste novo modelo pressupõe um avanço na digitalização, pelo que foram atribuídas webcams e licenças Microsoft Teams aos colaboradores de Contact Centres, de forma a suportar a entrega de formação síncrona e todos os processos diários de comunicação e gestão de equipas. Neste contexto, é necessário garantir sempre a segurança da informação, pelo que aumentámos a capacidade do data centre para migrar toda a operação para ambiente VDI, permitindo também maior fiabilidade e performance, assim como uma melhor experiência de utilização.

SERVIÇO AO CLIENTE

No sentido de orientar a nossa atuação perante os nossos clientes, o nosso modelo de serviço assenta em princípios orientadores, como "foco no cliente", "simplicidade", "confiança", "resolução à primeira" e uma abordagem "Omnicanal".
Os parceiros que gerem os nossos Contact Centres têm um papel central e essencial na manutenção do bom relacionamento com os clientes, bem como na garantia de um serviço de qualidade. Nesse sentido, desde 2019, está em vigor um modelo de serviço de parceiros, que pressupõe uma redução efetiva do volume de interações necessárias entre os nossos clientes e parceiros, através da resolução de qualquer questão ou necessidade no primeiro contacto e premiando a não repetição de contactos. Este modelo reforça a satisfação dos clientes, com uma resposta mais rápida e adequada, e permite aumentar a capacidade operacional de resposta. Tem ainda um especial enfoque na retenção de recursos humanos através da sua valorização e satisfação, assente em processos de digitalização.

Sendo a reincidência de chamadas um dos aspetos mais críticos na relação do cliente com a empresa, paralelamente ao modelo de serviço de parceiros acima referido, criámos uma equipa de combate às reincidências munido de competências comunicacionais mais desenvolvidas, bem como ferramentas e um modelo operacional distintivo. Esta equipa promove a autonomia e acompanhamento próximo do cliente, garantindo uma resolução rápida e eficaz. Adicionalmente, o modelo analítico preditivo

identifica os clientes com maior probabilidade de contactar a NOS, garantindo assim a atribuição do operador mais apropriado à resolução do problema em questão, aumentando a satisfação dos clientes e redução do esforço para tratamento dos temas mais complexos, reduzindo também as deslocações associadas a visitas a lojas ou visitas técnicas.

Alinhado com o *mindset* de *Digital First*, foi ainda lançado em 2021, um projeto de educação digital assistida nas interações dos gestores do Serviço ao Cliente Consumo com os clientes NOS, focada no apoio à utilização da App NOS ou Área de Cliente. Para além de familiarizar os clientes e equipas com as funcionalidades dos canais digitais, representa também uma oportunidade de agilização da resolução de problemas colocados e de aumento de autonomia dos clientes.

Monitorização da experiência e satisfação do cliente

As nossas atividades e processos são planeados de forma a possibilitar e assegurar a melhoria contínua, a eficácia do nosso sistema e a satisfação dos clientes. A gestão dos processos associados ao fornecimento de produtos e serviços é assegurada por um sistema de gestão, certificado segundo a norma ISO 9001, bem como ISO 20000.

Sendo o cliente a base da estratégia, monitorizamos, continuamente, o mercado, as necessidades e as tendências de preferências, através de estudos de mercado dos clientes e dos consumidores. Esta prática, aliada a uma forte aposta na inovação, permite-nos desenvolver medidas e iniciativas que antecipem as suas necessidades e contribuam para a sua satisfação. Por sua vez, a avaliação recorrente do grau de satisfação dos nossos clientes é determinante para o nosso posicionamento, sendo medida por diversos meios e em diversos pontos da cadeia de valor e em duas perspetivas - relacional e transacional.

A gestão dos processos associados ao fornecimento de produtos e serviços é assegurada por um sistema de gestão, certificado segundo a norma ISO 9001, bem como ISO 20000.

Os nossos esforços para garantir um serviço ao cliente adequado e eficiente no apoio ao cliente tem vindo a ser consistentemente reconhecido pela APCC, onde as linhas de apoio da NOS se voltaram a destacar em 2021, no âmbito das telecomunicações, com o ouro na linha empresarial e a prata na linha consumo.

Na Esfera Relacional

Na esfera relacional medimos, em toda a cadeia de valor, o nível de satisfação global dos clientes com o serviço prestado através de estudo de *tracking* semestral de satisfação e recomendação, medindo indicadores *benchmark* da indústria, nomeadamente o *Net Promoter Score* (NPS) e C-SAT, bem como o nível de satisfação com vários fatores relevantes para cada serviço, a interação dos fatores entre si e o seu contributo para a satisfação global. Em função dos resultados, definimos ações de melhoria estratégicas e táticas, as quais são incorporadas nos planos de trabalho das unidades de negócio e operacionais. Em 2021, demos continuidade ao exercício de *tracking* semestral de satisfação e recomendação, gerando um conjunto de iniciativas de melhoria a partir dos resultados obtidos. Destacamos os ganhos obtidos com as alterações introduzidas ao *tracking* do segmento empresarial mais complexo – Corporate, permitindo a geração de alguns insights particularmente relevantes.

Na Esfera Transacional

Na esfera transacional, medimos o nível de satisfação associado a jornadas especificas de interação cliente através do nosso programa de Voz do Cliente (VoC) em que são efetuadas cerca de 3 milhões de observações de satisfação de cliente por ano, com o objetivo de recolher feedback relativamente aos processos de serviço. Lançámos inquéritos de jornada, de forma continuada, aos nossos clientes do segmento de particulares e empresarial e acompanhamos, de forma sistemática e sistematizada, a satisfação no final das principais jornadas de Cliente. Os inquéritos abrangem as jornadas de adesão, alteração contratual e de utilização dos nossos serviços de TV, internet e móvel. Conseguimos assim um processo abrangente, sistemático e sistematizado de recolha de feedback do cliente, que nos proporciona uma visão mais holística da sua experiência e da relação com a NOS, e através do qual conseguimos definir ações de melhoria contínua das operações garantindo a incorporação da perspetiva dos clientes. Em 2021, continuámos a consolidação do nosso programa de Voz do Cliente, nomeadamente em virtude da introdução de inquirição recorrente na App NOS e no reforço da cobertura de avaliação das principais jornadas dos nossos Clientes. Em particular, destacamos a introdução de um conjunto de inquirições que cobrem as principais jornadas dos nossos clientes empresariais, tipicamente mais complexas devido à especificidade dos projetos desenvolvidos e aos interlocutores envolvidos.

RELAÇÕES JUSTAS E TRANSPARENTES COM OS CLIENTES

Disponibilizar aos clientes informação completa, clara e rigorosa, necessária à tomada de uma decisão esclarecida e informada e assegurando o cumprimento escrupuloso das condições acordadas, bem como trabalhar todos os dias para minimizar e responder prontamente aos problemas dos clientes, são fatores determinantes para garantir a sua satisfação de acordo com os princípios de experiência que definimos.

Desenvolvemos esforços, de forma permanente, para assegurar o respeito e o cumprimento de todas as disposições legais aplicáveis em matéria de marketing e publicidade, sendo associados da Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN) e da Associação da Auto-Regulação Publicitária (anterior Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade), e tendo aderido ao Código de Conduta elaborado e aprovado por esta última. Esse Código tem como objetivos principais, nomeadamente, demonstrar boas práticas e responsabilidade nas diferentes formas de Comunicação Comercial, garantir a confiança do público e o respeito pela privacidade e preferências dos consumidores.

Temos implementadas um conjunto de medidas para garantir que os nossos clientes estão plenamente informados dos seus direitos contratuais, nomeadamente:

Ficha de Informação Simplificada

Em 2019, a NOS, no âmbito de uma iniciativa de autorregulação dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas adotada no seio da APRITEL, antecipou a aplicação deste requisito legal, fornecendo, aos seus clientes, efetivos e potenciais, a Ficha de Informação Simplificada (FIS), através da qual toda a informação contratual relevante era partilhada de uma forma simples e resumida, em linha com o espírito do Modelo De Contrato Sumário – o FIS foi, entretanto, substituído por este.

Modelo de Contrato Sumário

Adoção do Modelo De Contrato Sumário, em conformidade com o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE). Além de identificar os principais elementos do contrato de comunicações eletrónicas, o Modelo de Contrato Sumário é facilmente compreensível e permite uma melhor comparação dos serviços prestados por diferentes operadores, tornando a relação contratual com os nossos clientes cada vez mais clara e transparente.

Condições para a Oferta de Serviços

Também para maior garantia de clareza e transparência, durante 2021, adaptámos as condições gerais do serviço que prestamos, divulgadas na página principal do site da NOS ("Condições para a Oferta de Serviços"), bem como as específicas anexas aos diversos tipos de contrato (consumo, empresas e ilhas), aos requisitos do DL Lei n.º 32/2021 de 27 de maio, que veio regular o tamanho de letra e espaçamento entre linhas mínimo, a salvaguardar neste tipo de documento.

Informação sobre Fidelização contratual

Disponibilizamos no nosso site, App e na área do cliente informação sobre períodos de fidelização contratual, encargos associados, fórmula para o cálculo do montante a suportar em caso de rescisão antecipada do contrato, bem como informações sobre a qualificação de situações extraordinárias, que permitam aos clientes rescindir o contrato com antecedência.

Aviso Prévio

Além disso, de acordo com as condições gerais do serviço que prestamos, sempre que haja uma alteração nas condições de prestação de serviços, a NOS deve informar o cliente com um aviso prévio de, pelo menos, um mês.

Existem também procedimentos definidos para garantir uma comunicação adequada com o cliente através de vários canais, como as linhas de apoio ao cliente, a Provedoria NOS, Fórum NOS e nossa rede de lojas. Estes meios podem ser ativados pelos clientes em qualquer contexto que lhes seja relevante, seja para esclarecimento de questões contratuais, seja para endereçar qualquer problema que surja relacionado com a utilização dos nossos produtos e serviços ou questões de fórum transacional, como faturação.

Conforme anteriormente enquadrado, um aspeto central do nosso modelo de serviço ao cliente é o princípio da "Resolução à primeira" e temos feito adaptações no sentido de cada vez mais nos aproximarmos deste paradigma. A análise de reclamações, quer as endereçadas diretamente à NOS, quer as endereçadas através de organismos independentes como o "Portal da Queixa" ou a Deco, são objeto de reflexão e definição de planos de melhoria, sempre no sentido da excelência.

Não obstante as medidas específicas de atuação para a resolução dos problemas endereçados pelos nossos clientes, o nosso maior esforço de atuação foca-se a montante, no modo como escolhemos os nossos investimentos, direcionamos a nossa aposta na inovação, trabalhamos os nossos processos internos e definimos a nossa oferta, sempre com o interesses e necessidades dos clientes em perspetiva.

Acessibilidade para situações especiais

A conectividade é essencial para precaver a infoexclusão e a exclusão social. Assim, consideramos essencial a criação de soluções que dotem os nossos clientes com necessidades especiais de mecanismos que permitam a acessibilidade aos nossos produtos e serviços. É neste sentido que trabalhamos, continuamente, no desenvolvimento de soluções ou iniciativas, nomeadamente para pessoas com incapacidades auditivas e visuais.

Soluções para pessoas com incapacidades AUDITIVAS:

- Linha de apoio a clientes com deficiências auditivas (12472), acessível através de um sistema de vídeo intérprete;
- App TV para legendas do teletexto, uma solução inclusiva gratuita que permite o acesso às legendas em programas emitidos, em tempo real, através da sincronização com o serviço de teletexto dos canais;
- DVDs com legendagem em português e língua gestual.

Soluções para pessoas com incapacidades VISUAIS:

- Fatura em braille;
- Filmes do Videoclube e DVD's com audiodescrição em português. Para além dos diálogos, os filmes incluídos nesta seleção, contêm uma locução que descreve cada cena em termos de cenários, figurinos, expressões faciais, linguagem corporal, entrada e saída de personagens, entre outras informações relevantes, permitindo que as pessoas com deficiência visual tenham uma experiência mais rica e completa ao assistirem ao filme.

Em 2020, criámos soluções para outras situações especiais, as quais se mantêm em vigor, como por exemplo a cessação antecipada do contrato sem custos associados, que abrangem as seguintes situações devidamente comprovadas:

- Incapacidade do titular do serviço, igual ou superior a 60%;
- Insolvência;
- Subsídio social de desemprego auferido pelo titular do contrato.

No nosso website é especificado o que é necessário fazer para solicitar uma destas soluções e o tipo de comprovativo a apresentar em cada situação.

5.4.9 LIDERAR EM REDES DE NOVA GERAÇÃO

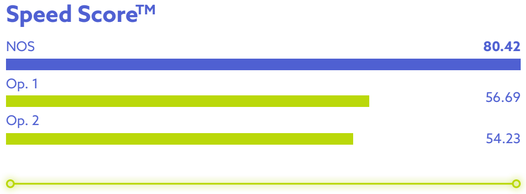
Continuamos a investir e inovar em redes de nova geração e na melhoria e reforço das infraestruturas, esbatendo as assimetrias territoriais e melhorando a qualidade de serviço, proporcionando um acesso cada vez mais generalizado e com tecnologia de ponta em Portugal.

PROPORCIONAMOS UMA REDE MÓVEL CADA VEZ MAIS PRÓXIMA E EFICIENTE

O ano de 2021 foi marcado por uma transformação ímpar na rede móvel da NOS. A NOS intervencionou a sua rede em mais de 2000 sites tendo reforçado a experiência móvel que entrega aos seus clientes, ao mesmo tempo que prepara e moderniza a rede para o 5G. Este investimento e melhoria foi reconhecida por vários parceiros independentes, tais como a OOKLA®, que distinguiu a NOS no segundo semestre de 2020 e primeiro semestre de 2021, pela melhor cobertura de rede móvel em Portugal.

A NOS tem a melhor cobertura de rede móvel em Portugal

Também ao nível da velocidade foram feitas melhorias muito significativas. A melhoria de experiência não só foi notada pelos nossos clientes como foi igualmente reconhecida pela OOKLA®, tendo a NOS obtido a distinção da rede mais rápida de Portugal no segundo semestre de 2021, com uma pontuação que a diferencia de forma significativa dos restantes operadores.



https://www.speedtest.net/awards/portugal/2021/?award_type=carrier&time_period=q3-q4

Resultado do trabalho estrutural que tem feito no crescimento da rede e respetiva cobertura, a NOS tem atualmente a melhor rede móvel em Portugal, e outras aplicações e fontes de crowdsourcing (QualRede – Deco) foram unânimes em reconhecer, no final de 2021, essa superioridade da rede da NOS na qualidade de experiência do serviço de voz e dados.

Liderar a Cobertura Móvel

O nosso plano de expansão de sites móveis continuou em 2021, reforçando a cobertura de população com 2G/4G, com especial enfoque em novas coberturas dedicadas (e.g. Hospitais, zonas de serviços públicos, zonas testagem COVID, entre outros) que atingiram um recorde de integrações em 2021.

A generalização da tecnologia 4G em todos os sites permitiu melhorar a cobertura e velocidade e sustenta a migração para voz sobre 4G (VoLTE) que permitirá melhor qualidade de voz e melhor experiência em utilização simultânea de voz e dados. O *roll-out* em todos os sites de 4G (em especial na banda 800 MHz) permite adicionalmente melhorar a cobertura em edifícios bem como garantir uma cobertura NB-IoT superior (*Internet of Things*), potenciando o desenvolvimento de aplicações para as famílias, (eg: sensores de localização e alarmes, etc.) e para empresas (eg: contadores e *smart cities*, etc.). Importa também salientar o espectro adicional adquirido no leilão nas faixas dos 900 e 2100 que, numa fase inicial, servirão para reforço da experiência (maior capacidade e velocidade) na rede 4G.

Tendo vencido o leilão de 5G com a maior aquisição de espectro no leilão 5G de entre todos os operadores, estamos também em posição privilegiada para liderar na cobertura 5G. Apesar do longo processo de leilão e consequente atraso na atribuição de frequências, ao longo do ano fomos investindo em cobertura de rede 5G tendo assegurado presença em todos os distritos (incluindo Açores/Madeira) e cobrindo todas as capitais de distrito bem como várias áreas urbanas e suburbanas. Importa igualmente destacar que a cobertura de alta velocidade (>1 Gbps) estava já disponível em mais de 30% da população, permitindo, logo desde o lançamento da rede 5G em novembro, disponibilizar aos clientes uma experiência móvel única potenciando várias aplicações, quer no contexto das comunicações pessoais, quer no desenvolvimento de soluções para as empresas.

O programa de partilha de rede é também um elemento relevante na garantia de índices de cobertura cada vez melhores e numa lógica de coesão territorial, permitindo o aumento do número de estações e o reforço de cobertura nas zonas fora dos centros urbanos, num programa que se desenvolverá até final de 2023, já com resultados visíveis em 2021 em várias províncias como o Minho, Ribatejo, Estremadura e Algarve.

Melhor experiência e velocidade móvel

2021 começou colocando novamente um enorme desafio às redes móveis, com o confinamento generalizado e a remotização do ensino, empresas e estado a pressionar as redes, em concreto a rede móvel, em especial onde a mesma é utilizada como acesso principal. Foram feitos reforços em tempo record, em todos os troços de rede, com especial destaque na rede de acesso onde inclusive foi ativado espectro adicional temporário para fazer frente às necessidades de acesso e velocidade.

Em maio de 2021, a NOS aumentou a velocidade média de dados em download em 57% face ao período inicial do ano (fevereiro), como consequência de espectro adicional 4G e otimização do mesmo. Ao longo de 2021, o aumento de capacidade foi de mais de 30%, tendo aumentado as velocidades médias de forma muito expressiva e, consequentemente, diminuído o número de locais de muito baixa velocidade de dados.

A migração generalizada para a voz sobre 4G (VoLTE) permitiu aos clientes experimentar os benefícios de qualidade de voz superior, início de chamada praticamente instantâneo e uma utilização generalizada de voz e dados simultâneos. Adicionalmente, em simultâneo com a introdução do 5G foi efetuado um programa de otimização de rede onde os principais impactos são a redução de queda

de chamadas e aumento da velocidade de dados. Já no final de 2021, a NOS iniciou um programa de otimização da rede 5G lançada em final de novembro de forma a garantir a melhor experiência 5G em Portugal, na linha do trabalho efetuado em 4G.

EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA AO SERVIÇO DA REDE E INFRA-ESTRUTURAS

A inovação e tecnologia são denominadores comuns da nossa atividade, com reflexos nos produtos e serviços, na nossa pegada ecológica e social e na qualidade da rede e das infraestruturas.

Evolução para redes 5G core *Stand-Alone*

A NOS encetou um conjunto de iniciativas de demonstração ímpares em vários setores onde o grande objetivo foi o de explorar em conjunto com a sociedade e empresas os benefícios da nova tecnologia 5G - 1ª Escola 5G, 1º Porto 5G, 1º Hospital 5G, 1ª Fábrica 5G, 1º Estádio. Estas iniciativas foram a prova de que nos mais variados setores o 5G pode e vai transformar o modo como aprendemos, estudamos, trabalhamos, vivemos e até nos divertimos. Nestas iniciativas, mais do que a tecnologia foi importante o desenvolvimento de novas soluções que permitem o explorar de novos requisitos constituindo, no que à rede diz respeito, a base do desafio para 2022, que enfocará a evolução para redes Core *Stand-alone* permitindo iniciar o desenvolvimento de serviços críticos e de muito baixa latência, a produtização de soluções MEC (Multi-access Edge Computing) para aplicações que requeiram processamento local/ muito baixa latência e outras evoluções.

O mesmo se passa com a participação em projetos I&D. Em 2021, a NOS participou em vários projetos de I&D nas áreas de 5G/IoT/*Analytics* desenvolvendo em parceria com Empresas, Universidades, Institutos novos conceitos de serviços, soluções ou aplicações. Destaca-se a participação no projeto H2020 5G Mobix com foco em V2X em corredores transfronteiriços (PT-ES) como suporte a futuros desenvolvimentos na área da mobilidade, ou o Link4S um programa de *go to market* de IoT.

O rápido crescimento da rede 5G e as adaptações associadas poderiam constituir um fator de acréscimo de impacto ambiental, mas através de opções de gestão adequadas e tirando partido do melhor desempenho energético usualmente associado às tecnologias mais recentes, tem sido possível garantir um balanço ambientalmente favorável.

Em 2021, e no contexto do desenvolvimento da rede para 5G, foram incorporados novos equipamentos mais preformantes e de menor consumo energético, permitindo aumentar as velocidades 4G disponibilizadas com menor impacto na pegada carbónica da rede.

Modernização das plataformas core

A necessidade de assegurar a melhor experiência no serviço de dados móveis aos nossos clientes e de garantir a capacidade e resiliência no serviço, levou a NOS a evoluir a arquitetura permitindo o atingimento dos melhores débitos, usando uma arquitetura virtualizada elástica, que torna mais eficiente e rápida a expansão de capacidade da rede, ficando preparada para eventos em que é necessário um rápido ajuste de rede para assegurar necessidades imediatas de capacidade (por exemplo: trabalho remoto, escola remota com conectividade na educação para professores e alunos). Esta arquitetura permite a disponibilização de serviços mais exigentes em termos de latência aos nossos clientes, pois torna possível a criação de Cores dedicados mais próximos do acesso.

A infraestrutura, que gere e autentica os perfis de clientes móveis, evoluiu para uma arquitetura em que o processamento do registo dos clientes é efetuado centralmente, independentemente do tipo de acesso, tendo como objetivos principais a garantia de capacidade para crescimento e uma ainda maior resiliência e segurança no registo e autenticação dos clientes móveis.

Para continuar na vanguarda da tecnologia e para conseguir disponibilizar um serviço de excelência aos nossos clientes, continuámos o estudo das melhores soluções no mercado para assegurar a evolução para uma nova arquitetura "*state of the art*" para preparar a futura rede 5G com elevados débitos, e com funcionalidades avançadas que no futuro serão necessárias para o *network slicing*, *ultra low latency*, segurança avançada e resiliência.

Tecnologia Volte e WI-FI calling

A tecnologia VoLTE (*Voice over LTE*) melhora o serviço de voz e dados dos Clientes e está já disponível para 99% dos clientes da NOS (particulares e empresariais), bastando apenas que os clientes disponham de um telemóvel com 5G ou 4G para usufruírem do serviço. Com esta tecnologia é possível melhorar a experiência do serviço de voz e dados dos Clientes. Em simultâneo, a NOS foi pioneira na introdução do *Wi-Fi Calling*, permitindo a realização de chamadas voz de alta qualidade em condições de *deep indoor* e diversificando a capacidade de acesso à rede. Durante 2021, a NOS foi única operadora em Portugal a disponibilizar aos seus clientes a possibilidade de usufruírem do *Apple Watch Celular*, tendo desenvolvido o serviço *Smart Number*.

OTIMIZAÇÃO E EXPANSÃO DA REDE FIXA

Ao longo dos últimos anos, a NOS tem investido na expansão, otimização e melhoria das suas infraestruturas de rede, criando condições para que as famílias possam ter acesso à mais avançada tecnologia, e as empresas possam estar preparadas para responder aos desafios da transformação digital. Em 2021, a NOS manteve o compromisso de chegar a cada vez mais portugueses, combatendo as desigualdades territoriais e potenciando o desenvolvimento socioeconómico das regiões. Nesse sentido, no âmbito do seu plano de expansão de redes de última geração, ao longo do ano a NOS reforçou a sua cobertura de rede Gigabit para 5,1 milhões de lares em final de 2021, dos quais 2,7 milhões cobertas com fibra ótica, mais 200 mil face ao ano anterior.

Em particular em 2021, a cobertura FttH da NOS chegou a muitos novos concelhos como foi o caso de Ponte de Lima, Mafra, Vila do Conde, Santa Maria da Feira, Marco de Canaveses e Sintra. Sendo 2021 o penúltimo ano do contrato de desenvolvimento e partilha da rede de acesso física, baseada em tecnologia FttH, os objetivos do contrato previsto para este ano foram integralmente cumpridos, em alinhamento com os termos contratuais em vigor e com os rácios de troca previstos.

Para além deste projeto de expansão da rede FttH da NOS e preparação para fazer evoluir a atual tecnologia HFC para FttH, foram entregues mais de 3 mil linhas dedicadas ponto-a-ponto via segmento empresarial para ligação de redes empresariais, as quais exigiram a construção e adaptação da nossa rede de fibra escura. Em adição, foram ainda construídas perto de 800 novas ligações ponto-a-ponto para suporte das várias redes da NOS (móveis e físicas), sendo a maior contribuição para a evolução do *backhaul* da rede móvel, nomeadamente para preparar a rede para suportar o 5G.

Estas adições de rede, que, por sua vez, acarretaram de uma forma agregada mais tráfego e o crescimento de tráfego proveniente da utilização da Internet, originaram uma forte expansão da rede de agregação e *backbone*, suportadas pela rede IP. Alavancado por este crescimento de tráfego e pela necessidade de renovar alguns equipamentos em fim de vida da rede de transmissão DWDM deu-se um grande avanço no projeto de modernização desta rede, com a introdução de novos módulos óticos e elétricos, que permitem transporte de serviços até 400G por comprimento de onda.

Procedemos igualmente à evolução da nossa oferta de segurança perimétrica, com uma nova plataforma partilhada ajustada aos requisitos que temos recebido do mercado. A oferta inclui agora soluções em plataforma dedicada, plataforma virtualizada e plataforma *multi-tenant*.

Em linha com as tendências de mercado, foram também desenhadas e implementadas soluções de SDN-WAN escaláveis para clientes Corporate, o que permite a criação de rede virtuais privadas diretamente sobre Internet. Estas soluções trazem maior flexibilidade na gestão da solução de rede e uma maior automatização na provisão e alteração de serviços.

Por último, mas não menos importante, 2021 foi um ano em se deu um grande passo no suporte de IPv6 na nossa rede. Todas as plataformas da rede suportam atualmente ambos os protocolos (IPv4 e IPv6) e o número de equipamentos de cliente tem vindo a crescer de forma sustentável.

Aumento da capacidade dos Data Centre
Alinhado com a crescente importância das Clouds híbridas na estratégia de clientes empresariais e com a nossa estratégia de IT, temos vindo a rever a nossa oferta no sentido de oferecer uma verdadeira experiência híbrida em ambiente de rede virtual privada. Esta aproximação permite que, de forma efetiva, os vários *worloads* possam tirar partido de um ambiente misto e escalável, podendo o crescimento ser feito entre diferentes ambientes da infraestrutura NOS ou entre ambientes NOS e ambientes criados nos principais *Public Cloud Providers*.

Para responder ao crescimento do mercado e às nossas próprias necessidades, demos início ao reforço de capacidade elétrica e de refrigeração nos nossos data centres principais, em Lisboa e em Riba d'Ave. O primeiro ficou disponível ainda durante o ano de 2021, esperando-se que o reforço em Riba d'Ave fique disponível nos primeiros meses de 2022. Procedemos também à expansão física das nossas plataformas Cloud, existentes nos vários data centres, com a adição agregada de capacidade de processamento e capacidade de armazenamento da informação.

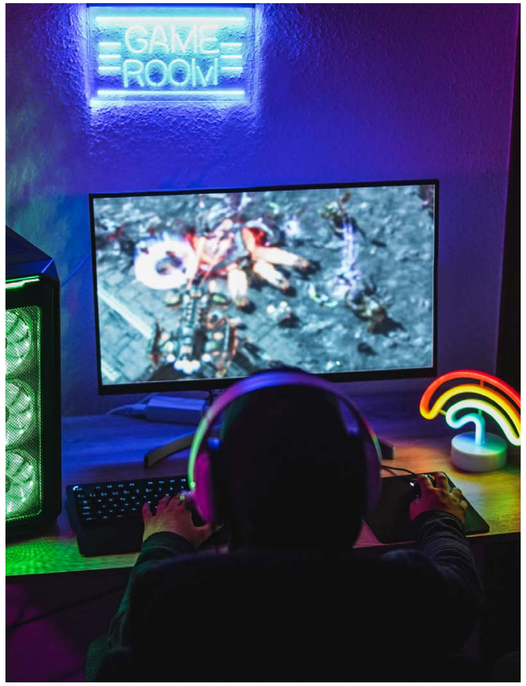
Otimização de processos
Para além da evolução da oferta, tanto ao nível das comunicações, como da cloud/data centre, durante 2021 continuámos a apostar na otimização, informatização e digitalização de processos críticos, nomeadamente de suporte à entrega de conectividade de rede e de entrega de soluções de data centre.

Entre as várias iniciativas lançadas, salienta-se: (1) a evolução da nossa solução de provisão automática baseada na solução da CloudBolt para uma nova versão, já preparada para a automatização de ativação de soluções de computação e rede em ambientes privados e em Clouds Públicas; (2) a revisão da arquitetura (*cloud ready*) da plataforma de suporte à informatização dos processos críticos da atividade da Direção, nomeadamente na entrega de circuitos ponto-a-ponto, gestão de moradas (com automatização de respostas a pedidos), instalação de equipamentos físicos em data centres e gestão de recursos.

Um sistema resiliente e disponível
A qualidade, disponibilidade e resiliência das infraestruturas e de todos os meios inerentes aos serviços que prestamos são fundações essenciais para garantirmos os objetivos de excelência que estabelecemos a pensar nos nossos clientes. Trabalhamos continuamente para a melhoria dos nossos meios e capacidade de reposta. Essas ações contribuem também para melhorar a capacidade de apoio às autoridades e população em geral no caso de eventos inesperados ou extremos.

Qualidade e fiabilidade do serviço
Durante 2021, foram sendo melhorados e implementados diversos mecanismos de resiliência na rede para assegurar que na ocorrência de uma falha, perturbação ou evento externo, os serviços continuam a ser disponibilizados aos nossos clientes com os níveis de disponibilidade e qualidade pretendidos.

Com as ações desenvolvidas através da implementação de novas soluções de resiliência, será possível eliminar algumas fragilidades de alguns serviços críticos e melhorar os tempos de recuperação de alguns serviços em caso de falha.



Nesse sentido atuámos em várias vertentes:

Energia

A exigência e os critérios de manutenção têm aumentado progressivamente, pelo que a NOS digitalizou todo o processo de manutenção preventiva permitindo que novas verificações sejam rapidamente incorporadas nos processos de manutenção assim como é assegurada uma mais rápida resolução das questões detetadas;

Dois principais centros de dados foram dotados de sistemas de climatização de última geração, reduzindo o consumo de uma das componentes principais de um data centre, aumentando a resiliência destas salas em situações de calor extremo e melhorando a eficiência (PUE – *Power Usage Effectiviness*);

Minimização de falhas de energia em salas técnicas principais por desenvolvimento de critérios de manutenção mais exigentes com os respetivos fabricantes, mais adaptados ao impacto das alterações climáticas (Maior número de dias de calor extremo e temperaturas médias mais elevadas);

Reforço e otimização da alarmística e do estado dos serviços técnicos (Energia, climatização) para permitir uma deteção antecipada de eventuais problemas;

Face aos aumentos previstos dos custos de energia e às maiores preocupações ambientais, a eficiência energética ganhou mais destaque em 2021:
- Foi implementada microgeração numa sala de dados principal, e foram desenvolvidos estudos e provas de conceito em instalações técnicas de dimensões diversas;
- Deu-se continuidade à implementação de soluções de redução de consumo (contentorização de corredores, *freecooling* de salas)

A modernização e substituição de equipamentos em fim de vida foi feita por equipamentos com maior eficiência energética, como por exemplo a aplicação de bombas mais eficientes com variação de velocidade nos sistemas de climatização na maior sala centro de dados

Traçados físicos

Desenvolvimento de automatismo de comparação geográfica de sobreposição de traçados;

Introduzimos melhorias nas ferramentas e processos de análise de traçados físicos, de forma a garantir implementação e recuperação em caso de falha;

Monitorização proativa de não conformidades.

Plataformas de serviço

Procedemos à implementação de redundância geográfica para plataformas de TV não linear e contribuição dos canais mais relevantes;

Revisão da arquitetura da interligação com as ilhas de forma a garantir os serviços móvel e fixo das Regiões Autónomas Açores e Madeira.

A modernização da rede 5G traduz-se numa muito maior eficiência espectral e energética e trouxe novas funcionalidades de *power saving* e de gestão de energia que foram testadas e têm sido implementadas progressivamente.

A maior utilização dos serviços de telecomunicação durante a situação pandémica, veio colocar novos desafios nos processos existentes de deteção e resolução de avarias. Por esse motivo, foram sendo desenvolvidas ações no sentido de melhorar a capacidade de detetar e atuar preventivamente evitando as interrupções na rede de acesso. Por outro lado, houve igualmente um esforço em diminuir o tempo de interrupção em caso de incidentes:

- Na sequência da introdução do novo sistema de gestão de alarmística em 2020, têm sido desenvolvidas pela área de Supervisão de Rede e Serviços um conjunto de iniciativas, conjuntamente com as equipas responsáveis pelos serviços, no sentido de implementar processos de melhoria contínua na deteção e revisão dos procedimentos de resolução das avarias de forma melhor a disponibilidade.

- Desenvolvimento de novos automatismos, abrangendo todas as redes de acesso fixo (HFC e FttH) e rede móvel. As atividades de registo dos incidentes, e verificação do serviço que têm sido incorporadas nos automatismos têm permitido reduzir substancialmente os tempos de resolução de avarias, melhorando a capacidade de gestão das avarias por parte das equipas por terem uma maior capacidade de executar as tarefas que necessitam intervenção humana.

Resposta a situações de emergência

À semelhança do que aconteceu em 2020, durante 2021, continuou a verificar-se um enquadramento excecional devido à situação pandémica, com momentos de maior dependência da conectividade devido às medidas que levaram à permanência dos clientes nas residências e, consequentemente, de um aumento exponencial do tráfego, durante o dia, resultante da alteração do perfil de utilização dos clientes, foram sendo revistos os critérios de gestão da capacidade disponível das redes de acesso fixas e móveis.Por outro lado, foi se tornando cada vez mais crítico garantir a disponibilidade e estabilidade dos serviços, porque a exigência dos clientes passou a ser diferente em virtude de se ter de garantir diariamente, em simultâneo, que as famílias têm ao seu dispor os requisitos de serviço necessários para trabalho remoto e telescola. Foram mantidas e reforçadas as medidas que asseguravam como prioritários os serviços de clientes institucionais na linha da frente do combate à pandemia, tais como hospitais, centros de saúde, forças de segurança e de proteção civil, entre outros, quer no aumento de capacidade para fazer face às suas necessidades a cada momento, quer no suporte e manutenção das redes e sistemas associados. Durante este período, foi sempre tida em atenção a segurança dos colaboradores internos e dos seus parceiros, mesmo quando foram implementados modelos de retorno faseado ao trabalho presencial, tendo sempre em vista a prontidão na resposta à população para disponibilizar, em continuidade, os serviços definidos como críticos pelo Governo.

Durante 2021, continuámos sempre a responder de forma efetiva aos pedidos de alerta à população, com recurso à rede móvel, solicitados pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC), quer para as situações de acidente ou catástrofe assim como para os avisos relativos à situação epidemiológica provocada pela COVID-19.

A NOS, desde 2019, está ao abrigo do Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas (SIRSCE), tendo em 2021 sido iniciado o processo bianual de auditoria por uma entidade externa no sentido de avaliar o nível de conformidade ao referido regulamento, que estabelece um conjunto de medidas de segurança transversais a vários domínios como: gestão e *governance* de risco, segurança de recursos humanos, segurança de sistemas e infraestruturas, gestão operacional, gestão de incidentes, continuidade de negócio e monitorização.

5.5 GERAMOS VALOR PARA AS NOSSAS PESSOAS

A distância que nos uniu nestes tempos desafiantes é reveladora da capacidade de geração mútua de valor e da nossa aposta nos colaboradores

LIGADOS ÀS NOSSAS PESSOAS E AOS DESAFIOS DO FUTURO

A gestão de pessoas sempre ocupou um lugar no topo das prioridades da organização. O contexto pandémico, iniciado em 2020, e que se manteve ao longo de 2021, veio reforçar a sua importância ao trazer, à organização e à sociedade, desafios inéditos e de impactos duradouros, reforçando a ambição de desenvolver organizações mais flexíveis, preparadas para adversidades futuras.

Em 2021, seguimos com o nosso processo de transformação organizacional, alavancado num conjunto de princípios fundamentais, resultantes do exercício de reflexão estratégica levado a cabo em 2020:

- ser, uma plataforma de **talento**, com a atitude e competências necessárias para endereçar os desafios presentes e futuros;
- **ágeis**, para fazer acontecer de forma mais rápida e incisiva;
- ***digital centric***, em tudo o que fazemos e entregamos; cliente, com uma experiência singular ao longo de toda a jornada;
- **inovação**, que nos permita servir melhor os interesses dos nossos clientes e colaboradores e ganhar vantagem competitiva no mercado.

Este processo de transformação está assente num propósito aspiracional que guia a nossa atuação bem como numa nova cultura organizacional, em disseminação pela organização, que sustenta a mudança.

Nesse sentido, em 2021 foram definidos os valores NOS, que traduzem os princípios e a atitude que esperamos das nossas pessoas e queremos refletir em tudo o que fazemos, de modo a sustentar os objetivos de crescimento e de geração mútua de valor que pretendemos alcançar.

Mais informação sobre os valores NOS em "A Nossa Essência".

Iniciámos, assim, a evolução da jornada de colaborador na organização, que tem na (nova) experiência digital um fator crítico de sucesso. A tecnologia incorpora hoje nas práticas de gestão das nossas pessoas um papel de destaque, com claro potencial para sair reforçada no futuro, seja como suporte à evolução dos modelos de trabalho, crescentemente flexíveis e de maior equilíbrio entre o trabalho e vida pessoal; nas metodologias de trabalho, cada vez mais ágeis; nas oportunidades de desenvolvimento de talento; no alcance e frequência de iniciativas de bem-estar; e na eficiência da performance operacional das equipas.

As iniciativas e dinâmicas criadas junto dos colaboradores, traduziram-se, em 2021, em níveis de satisfação e de orgulho que validam o percurso que temos trilhado em conjunto.

85%
Índice de Orgulho dos Colaboradores com a NOS

80%
Índice de Satisfação Geral dos Colaboradores

83%
Índice de Ambição/Esforço dos Colaboradores para que a NOS seja a melhor empresa do sector

O NOSSO CAPITAL HUMANO

A diversidade, talento e formação da nossa força de trabalho é o que nos conduz a resultados de excelência e ao sucesso organizacional que tanto ambicionamos. Assim, estamos comprometidos em desenvolver iniciativas que fortaleçam um ambiente diverso, estimulante e inovador, equilibrado e saudável, por forma a enriquecer e criar valor na nossa atividade e nas nossas pessoas.

AS NOSSAS PESSOAS	2019	2020	2021
Número total de colaboradores	1.909	1.899	**1.829**
Tipo de contrato (%)			
Colaboradores com contrato efetivo	95,2%	95,6%	**99,1%**
Colaboradores com contrato a termo	4,8%	4,4%	**0,9%**
Diversidade e inclusão			
Género (n.º e %)			
Mulheres	772 40%	770 41%	**748** **41%**
Homens	1.137 60%	1.129 59%	**1.081** **59%**
Mulheres em posições de gestão	126 30%	127 31%	**126** **31%**
Etária – % de colaboradores por faixa etária (%)			
< 30 anos	10,4%	11,5%	**13,2%**
30 a 50 anos	79,4%	76,3%	**72,0%**
> 50 anos	10,3%	12,2%	**14,8%**
Inclusão (%)			
Colaboradores com incapacidade no ano (%)	1%	1%	**1%**

Dado o forte pendor tecnológico, com uma operação com áreas muito técnicas ligadas à Engenharia, a NOS está particularmente atenta à representatividade de mulheres nestas áreas.

No que diz respeito à diversidade de género nos órgãos de governação, no final de 2021, tinham assento no Conselho de Administração 5 mulheres, representando 29% do total dos Administradores (17) e a Comissão Executiva tinha uma mulher na sua

composição, representando 14% da composição total deste órgão (7 Administradores executivos). No que toca ao total das posições de gestão, as mulheres têm uma representatividade de 31%.

Desde 2017, que 100% dos nossos colaboradores desempenham as suas funções a tempo inteiro e, em 2021, cerca de 99% possui contrato efetivo, tendo esta percentagem sido sempre preponderante e vindo a subir nos últimos anos, refletindo o nosso compromisso com políticas de empregabilidade sustentáveis.

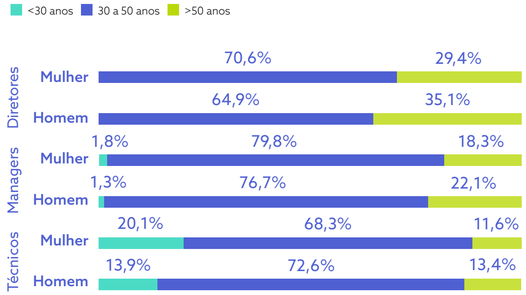
Relativamente à diversidade e distribuição geográfica, a empresa tem a sua atividade totalmente centrada no mercado nacional e, por consequência, a maioria dos nossos colaboradores tem nacionalidade portuguesa, sendo 1% de outras nacionalidades. Contamos com uma densidade maior de colaboradores em Lisboa (68%) e no Porto (27%) e os restantes 5% encontram-se dispersos pelas regiões autónomas e outras localizações. No que respeita à representatividade por área de negócio, a maioria dos nossos colaboradores (94%) trabalham no negócio das telecomunicações.

Em 2021, em linha com os anos anteriores, continuou a aumentar a proporção de colaboradores com idade inferior a 30, fruto da aposta na contratação de talento jovem.

99%
Colaboradores com contrato efetivo

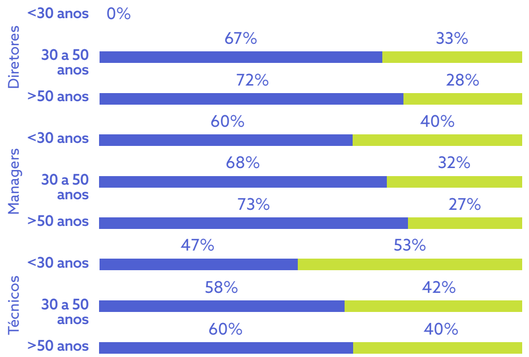
Distribuição de colaboradores por género, grupo funcional e faixa etária

(Foco na dispersão por faixa etária, %)



Distribuição de colaboradores por género, grupo funcional e faixa etária

(Foco na dispersão por género, %) Homem Mulher



Na NOS, não só recrutamos todos os anos vários jovens recém-licenciados, para integrar diferentes áreas de negócio, como proporcionamos estágios profissionais, estágios de verão e estágios curriculares. Em 2021, dinamizámos 117 estágios no total.

A estrutura de colaboradores NOS por grupo funcional apresenta a proporção esperada numa empresa do setor de tecnologia, cuja força de trabalho é, maioritariamente técnica, com os técnicos a representarem 78%, os managers 19% e os diretores 3%.

A maioria dos nossos colaboradores (mais de três quartos) tem formação académica ao nível superior. O número de colaboradores com algum tipo de incapacidade tem sido estável ao longo dos últimos anos, cerca de 1%, prevendo-se no futuro, com o aprofundar da nossa aposta na diversidade e inclusão, uma evolução destes números.

DIVERSIDADE E INCLUSÃO

Promovemos a diversidade e inclusão enquanto valores fundamentais, com vista a reforçar o compromisso ético com a meritocracia, rigor e transparência em todos os processos e procedimentos internos. Mais do que assegurar a igualdade de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, acreditamos que a diversidade e inclusão impactam positivamente a organização, tanto nos resultados como no bem-estar e satisfação das nossas pessoas, parceiros e clientes, ajudando a crescer em inovação, criatividade, trabalho em equipa, motivação e predisposição para a mudança. 2021 foi um ano particularmente ativo para o sucesso da implementação desta visão, destacando-se:

- A criação do Comité da Diversidade e Inclusão com a responsabilidade de acompanhar, desafiar e aperfeiçoar as medidas tomadas pela NOS neste âmbito;
- O desenvolvimento da Declaração de Compromisso para a Diversidade e Inclusão, publicada já em início de 2022;
- A definição de um objetivo de longo prazo – – assumimos o objetivo de atingir 40% de mulheres em cargos de liderança até 2030.

117
Estágios

+75%
Colaboradores com formação superior

40%
Mulheres em cargos de liderança até 2030

Comité de Diversidade e Inclusão criado em 2021

106%
Índice de Oportunidades de Carreira (mulheres vs homens)

Declaração de Compromisso para a Diversidade e Inclusão

Apresenta os princípios orientadores da empresa nesta matéria e revela e detalha os principais eixos de ação: (i) Mindset de Diversidade e Inclusão;(ii) Liderança Inclusiva, e (iii) Pool de Talentos Diversa.

Paralelamente, baseamo-nos em modelos e políticas de recursos humanos que permitem responder, de forma efetiva, aos princípios e valores que regem a nossa atuação - respeito pela diversidade, direitos de cada pessoa e não discriminação – e que valorizam uma força de trabalho equilibrada, não apenas no que se refere ao género ou idade, mas também no que respeita a origens, experiências de vida e formas de pensar. É com esta conjugação e partilha que contribuímos em força para a criação de valor, e para a composição de uma marca NOS forte, alicerçada nas nossas pessoas.

Na área institucional do website é possível consultar a versão integral desta declaração.

Plano para a Igualdade de Género 2022

O Plano para a Igualdade de Género materializa o compromisso e o objetivo da NOS nessa matéria, na salvaguarda da meritocracia em todas as formas e circunstâncias. O plano para 2022 promove de forma tangível a eliminação de qualquer tipo de discriminação em função do género, definindo como prioridades para o ano em referência:

- Promover a atração e retenção de mulheres para áreas tecnológicas;
- Promover o *engagement* e desenvolvimento do talento feminino, com vista à criação de um *pipeline* transversal de talento capaz de alimentar as promoções internas.

Na área institucional do website é possível consultar o documento na íntegra.

Iniciativas relevantes em 2021 em matéria de diversidade e inclusão

Em linha com o nível de ambição e excelência que pretendemos alcançar em matéria de princípios de igualdade, diversidade e inclusão, e contribuindo simultaneamente para o ODS 5 e 17, concretizámos diversas iniciativas durante o ano de 2021. Destacamos de seguida as mais relevantes.

Bloomberg Gender Equality Index

A NOS integrou pela primeira vez o Bloomberg Gender-Equality Index (GEI) 2022, um índice ponderado pela capitalização de mercado que visa acompanhar o desempenho das empresas cotadas comprometidas com a transparência na prestação de informação sobre as práticas e políticas de igualdade de género. Entre mais de 400 empresas, de 45 países e regiões em todo o mundo avaliadas, a NOS foi avaliada tendo em conta a ponderação entre a qualidade e transparência da informação disponibilizada (*Disclosure*) e a excelência de desempenho (*Data Excellence*) nas suas práticas.

Sensibilização para Diversidade, Inclusão e Enviesamento Inconsciente para Líderes NOS

Por forma a sensibilizar e desafiar a reflexão sobre o tema, convidámos os nossos líderes a participar numa conversa sobre Diversidade, Inclusão e Enviesamento Inconsciente, numa sessão que contou com cerca de 350 participantes. Este foi o primeiro passo no objetivo de capacitar todas as Lideranças NOS para a gestão da Diversidade nas equipas.

Parceria PWIT

A NOS associou-se à *Portuguese Women in Tech*, PWIT, através da segunda edição do seu programa de mentoria e dos *PWIT Awards*, para promover a atração de mais mulheres para o mundo da tecnologia e para posições de liderança.

e-Talk "Vamos Falar de Diversidade e Tecnologia"

Realizámos uma *e-talk* onde debatemos a relevância de equipas diversas para o desenvolvimento da tecnologia, os desafios que as empresas e as universidades enfrentam para atrair mulheres para estas áreas e de que forma a NOS pode ser diferenciadora na atração e retenção de perfis tecnológicos.

NOS Women Community

Lançámos a *NOS Women Community*, uma *Rede* de colaboradoras que promove a aproximação, partilha e interatividade entre as Mulheres NOS, através de um espaço dedicado à publicação de artigos, notícias, dicas, sugestões e aprendizagens com o objetivo de contribuir para o *engagement* e o desenvolvimento.

GESTÃO DE TALENTO

A gestão de talento é fator crítico de sucesso para o desenvolvimento e alinhamento do capital humano com a estratégia e os valores da Organização, pelo que asseguramos continuamente que as nossas políticas de Gestão de Pessoas reflitam este alinhamento. Desta forma, em linha com a transformação que a NOS está a viver e por forma a potenciar um maior alinhamento com a nova cultura NOS, em 2021, iniciámos o desenho de um novo Modelo de Desempenho e Desenvolvimento, a implementar no início de 2022. O novo modelo, que conta com duas componentes independentes que se retroalimentam, Desempenho & Desenvolvimento, está a ser desenhado para permitir uma maior criação de valor, apostando em processos mais ágeis, com maior foco no desenvolvimento das nossas pessoas e equipas, bem como maior e mais rápido ajuste às novas formas de trabalho e de colaboração entre elas.

Programa de Mobilidade Interna
Em 2021, mantivemos o Programa de Mobilidade interna, um programa de desenvolvimento para os nossos colaboradores, que tem por objetivo a aquisição de competências transversais e também um conhecimento mais alargado do nosso negócio. Desde a reestruturação em 2019, já efetivamos mais de 350 ações de mobilidade. Em 2021, o índice situava-se nos 7,3% da organização.

	2019	2020	**2021**
Mobilidade Interna, %	4,3	9,3	**7,3**

A nível de atração e recrutamento, a transformação que estamos a levar a cabo na empresa leva-nos a recrutar perfis diversificados, adaptados às necessidades específicas do nosso setor e da nossa ambição. Nesse sentido, em 2021, mantivemos os nossos programas de captação de talento, a aposta em novas competências, e o reforço do nosso talento jovem, com os colaboradores com menos de 30 ano a representar 63% das admissões do ano.

Identificamos Potencial
Através do programa de *trainees* "NOS ALFA", criado em 2015, procuramos integrar na empresa os melhores talentos nas vertentes académicas de Engenharia e Gestão. Este programa com a duração total de 12 meses visa o desenvolvimento dos *trainees* através de rotação por duas áreas de negócio, inclui um programa de *mentoring* e acompanhamento muito fortes, aliados a uma formação específica e desenhada à medida.

Desde o seu arranque, um total de 206 candidatos já integraram o programa, com experiência em diversas áreas da empresa, que conta com uma taxa média de retenção por programa de 85%. O programa tem evoluído em linha com as necessidades do negócio e das mudanças no contexto de trabalho.

Em 2019, no âmbito do compromisso com a transformação tecnológica, aproveitámos a solidez do programa corporativo de *trainees* NOS Alfa, para lançar o braço tecnológico do programa, denominado "*Alfa tech*", com foco nas áreas de *Advanced Analytics*, *Big Data, Cybersecurity, Software Development, System Engineering, Robotics*, Multimédia, entre outras.

Números "NOS Alfa" desde o início do programa

206
Participantes

85%
Retenção média por programa

4,7
Satisfação

e-NPS
(escala de -100 a 100)
87*
* nível correspondente a extraordinário

NOS Alfa
Juntos, no princípio de tudo

"NOS Alfa tech"

Braço tecnológico do programa de recrutamento de novos talentos NOS Alfa, este programa abriu oportunidades nas mais recentes tecnologias, nas áreas de Advanced Analytics, Big Data, Cybersecurity, Software Development, System Engineering, Robotics, Multimédia, entre outras.

Em 2021, fruto do contexto e do sucesso da edição anterior, mantivemos as componentes base do *onboarding* (*welcome session, team building* e apresentação das unidades de negócio). Contudo, este assentou num modelo de acolhimento híbrido (composto por 2 dias de acolhimento presencial e restantes em contexto remoto, com *live streaming*), assegurando as medidas necessárias para a proteção dos trainees e garantindo que os objetivos do acolhimento seriam atingidos.

No final do acolhimento, os *trainees* avaliaram de forma extraordinária o programa NOS ALFA com um e-NPS de 87 (numa escala que varia entre -100 e 100). O feedback global sobre a semana de *onboarding* foi bastante positivo (4,7 numa escala de 1 a 5), com avaliação quase máxima da capacidade de organização (4,9 em 5). Pretendemos, assim, continuar a ser uma referência na captação de jovens recém-formados, angariando talentos alinhados com uma cultura e valores de excelência e inovação.

24.793
Horas de formação

90,5%
Organização abrangida por horas de formação

NOS CAMPUS

O NOS CAMPUS é um espaço de partilha e de transferência de conhecimento entre todos os profissionais, e de desenvolvimento do seu potencial e talento. Enquanto empresa de base tecnológica, a preparação das nossas pessoas para os desafios do futuro é determinante e uma prioridade inscrita na nossa estratégia de desenvolvimento. A formação é um elemento essencial nesse processo.

NOS CAMPUS

Durante o ano de 2021, mais de metade da força de trabalho (51%) de áreas críticas de negócio (tecnologia, produto e marketing) tiveram formação sólida em pelo menos um dos eixos das competências críticas para o presente e futuro do negócio (Analytics, Cloud, Redes, Cybersecurity, Programação, 5G, Digital e Agile).

Ao longo do ano, foram realizadas 344 ações de formação, totalizando 24.793 horas de formação, maioritariamente online (91%), que abrangeu 90,5% da organização.

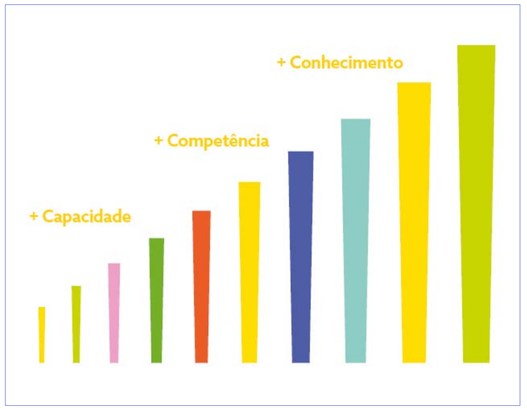
Em 2021, o NOS CAMPUS apostou maioritariamente em três frentes:

- Na formação tecnológica, especificamente em 5G, cloud e redes. Com o advento do 5G, é essencial termos as nossas equipas formadas nessa tecnologia e foi feito um grande investimento nessa capacitação, a par da cloud que se apresenta cada vez mais como um paradigma incontornável no negócio. As Redes, por sua vez, sustentam a operação da NOS, sendo fundamental garantir que temos sempre o conhecimento de ponta nesta temática;

- Na transformação digital, com capacitação nas áreas de marketing digital, produto digital e experiência digital;

- Na metodologia *agile*, não só na imersão dos principais *stakeholders*, líderes e elementos de equipa, para assegurarmos o alinhamento transversal da organização, como também na capacitação das várias funções e práticas inerentes à metodologia.

Ao longo de 2021, a oferta formativa do NOS CAMPUS foi totalmente redesenhada. Em 2022, será lançado um novo catálogo, assente numa plataforma com uma experiência substancialmente melhorada, que além de reforçar as temáticas que foram alvo de formação este ano, apostará também fortemente em formação em Dados, Liderança e Gestão.



REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS

A nossa política retributiva e de benefícios é regida por um conjunto de princípios, alinhados com as melhores práticas nacionais e internacionais e permanecemos conscientes que uma política atrativa neste âmbito, é um dos elementos que contribui ativamente para a retenção de talento. O pacote retributivo está assente em componentes de retribuição-base e retribuição variável, com atribuição diferenciada por grupo organizacional, de acordo com a política em vigor na Empresa. Sabendo da importância que a política de compensação e benefícios representa na atração e retenção de talento, juntamos ao pacote retributivo, um conjunto de benefícios, programas e iniciativas orientadas às necessidades das diferentes gerações de trabalho.

Em 2021, mantivemos o trabalho remoto em função do contexto. Quando as restrições assim o permitiram, as nossas pessoas voltaram ao escritório num modelo híbrido, agendando os dias de trabalho no escritório mediante a sua vontade, através de uma aplicação que nos permite prever e limitar a taxa de ocupação dos diferentes edifícios.

Para além dos horários flexíveis de entrada e saída, são promovidas iniciativas para melhorar o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos nossos colaboradores, tais como a possibilidade de acederem a descontos em diversas atividades através de parcerias de saúde e bem-estar, cultura, desporto e lazer, turismo, restauração, ou adquirirem viaturas usadas com condições especiais.

A política de feriados e dispensas em vigor prevê a dispensa no dia de aniversário, dispensa da manhã do primeiro dia do novo ciclo escolar para colaboradores com dependentes com idades inferiores a 15 anos, o dia completo de 24 de dezembro e a tarde do dia 31 de dezembro e, adicionalmente, são atribuídos benefícios como o seguro de vida, seguro de saúde, seguro de acidentes pessoais e cartão refeição.

De forma a garantirmos a mobilidade e flexibilidade das práticas diárias de trabalho dos nossos colaboradores, garantimos que todos têm acesso a smartphones, computadores portáteis, sistemas de videoconferências e sistemas de VPN. Em 2021, mantivemos o reforço do pacote de dados móveis dos colaboradores para responder às exigências do trabalho remoto.

Política Retributiva – Princípios

Equidade

Assegurar os princípios de equidade interna que suportem a integração numa cultura única.

Equilíbrio

Garantir o equilíbrio entre as componentes fixas e variáveis da estrutura retributiva.

Simplicidade

Estrutura retributiva simplificada, assegurando a clareza na sua comunicação e compreensão pelos colaboradores.

Flexibilidade

Garantir, dentro das regras definidas, a flexibilidade para o tratamento de situações diferenciadas, nomeadamente na gestão de colaboradores de elevado potencial.

Performance

Assegurar a ligação da compensação à performance individual e da empresa no curto e longos prazos.

Competitividade

Garantir níveis de competitividade necessários para assegurar a atração e retenção de talento.

SEGURANÇA, SAÚDE E BEM-ESTAR

O compromisso em posicionar a NOS como a melhor empresa para trabalhar reflete a nossa preocupação em assegurarmos que os nossos colaboradores, fornecedores e parceiros desenvolvem as suas atividades num ambiente de trabalho seguro e equilibrado, que previna as doenças profissionais e a ocorrência de incidentes, e promova o bem-estar emocional.

Gestão da Segurança e Saúde Ocupacional

A NOS Comunicações tem, desde 2015, um Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho (SST) implementado e certificado, de acordo com a norma ISO 45001, que abrange essencialmente os Produtos e Serviços do segmento de mercado Corporate, embora tenhamos boas práticas de SST implementadas em toda a empresa. Esta certificação demonstra o nosso compromisso e empenho em cumprir os requisitos legais e outros aplicáveis, assegurando a implementação sistemática e abrangente das melhores práticas e processos, numa lógica de minimização de riscos e de melhoria contínua de comportamentos e das condições de SST inerentes às nossas atividades e infraestruturas. Assim, independentemente do âmbito da certificação, esta abordagem reflete-se em toda a organização, abrangendo as nossas pessoas e também os colaboradores de parceiros, quando desenvolvem trabalhos nas nossas instalações ou instalações por nós ocupadas e/ou geridas.

Através do exercício anual de mapeamento dos principais perigos e riscos de SST, foi possível identificar os riscos psicossociais, ergonómicos, físicos, mecânicos, elétricos e os associados a deslocações em serviço como sendo as principais categorias de riscos, para os quais foi definido um plano de ação alinhado com o nosso Sistema de Gestão SST, onde estão previstas diversas iniciativas, nomeadamente um programa de auditorias realizado por entidades externas acreditadas.

Aprofundámos também o nosso plano de ação relacionado com os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) dos colaboradores para riscos ergonómicos, físicos, mecânicos e elétricos. Neste âmbito, realizámos um trabalho de identificação das atividades de risco elevado, envolvendo visitas às infraestruturas e atividades no terreno, suportada também numa matriz de identificação de perigos e avaliação de riscos especifica para este efeito.

Em 2021, reforçámos a formação das lideranças das áreas e dos colaboradores expostos a estes riscos e desenvolvemos um novo processo que nos permite controlar e identificar necessidades de aquisição e atribuição aos colaboradores dos EPIs adequados aos riscos a que estão expostos.

ISO 45001
Certificado para Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho

88%
Taxa de concretização de Formação em segurança física para novos colaboradores

Desde 2020, os colaboradores podem realizar, de uma forma mais fácil e cómoda, a consulta e exames de Saúde no Trabalho nos três edifícios principais da NOS (Edifícios Campo Grande, Expo e NorteShopping).

A formação é um dos importantes pilares na prevenção de comportamentos de risco e na gestão da segurança e saúde ocupacional, pelo que disponibilizamos uma formação e-learning para novos colaboradores, para que saibam como atuar em situações de prevenção e emergência nos nossos edifícios. Em 2021, esta formação atingiu uma taxa de concretização de 88%.

Foco na promoção do Bem-Estar

Focados na prevenção dos riscos psicossociais, e no bem-estar das nossas pessoas, dispomos de um Programa de Saúde e Bem-Estar que se encontra assente em três eixos de atuação: (i) Bem-estar mental/emocional; (ii) Equilíbrio entre vida pessoal e profissional; e (iii) Bem-estar social, ao abrigo do qual, disponibilizamos aos nossos colaboradores um conjunto de iniciativas.

Conhecer os riscos e estado emocional, mental e físico das nossas Pessoas é fundamental para garantir que o programa de saúde e bem-estar atua de forma robusta e impactante. Assim, levámos a cabo duas iniciativas de auscultação junto dos mesmos, com metodologias ajustadas a duas frentes de atuação distinta: (i) "agir em imediato", diagnosticar casos críticos para acompanhamento e ação imediata; (ii) "agir em profundidade", identificando dimensões de intervenção mais sistémicas, com vista ao desenho de um conjunto de iniciativas adequadas às necessidades encontradas.

A proximidade com os colaboradores continuou a ser foco em todas as frentes de atuação, não esquecendo as suas dimensões de gestão de vida pessoal e profissional. Sob o lema "Cuidar de ti é cuidar de nós" foram dinamizadas diversas iniciativas de Wellbeing e Workplace durante o ano de 2021, das quais desatacamos as mais relevantes:

Webinares promotores de literacia para a saúde
Disponibilizámos também aos nossos colaboradores uma série de webinars promotores de literacia para a saúde, realizados por diferentes especialistas. As sessões online, abordaram temas diversos e relevantes para o equilíbrio e o bem-estar como "O *burnout* e a saúde mental", "Movimento em teletrabalho" ou "Comer e mover melhor".

Aulas online de saúde e bem-estar
Em benefício do equilíbrio, saúde e bem-estar físico e emocional, oferecemos, ao longo de 4 semanas, aulas online de Mindfulness, Zumba, Yoga e Circuito para incluir o treino do corpo e da mente na rotina das nossas pessoas.

Wellbeing Community
Criámos, a Wellbeing Community, uma comunidade que traduz a possibilidade de reunirmos as nossas pessoas com o mesmo interesse, vitalidade, curiosidade, generosidade e vontade de compartilhar ideias, experiências, sugestões, inspirações, entre outros conteúdos sobre bem-estar.

Cuidar de ti
é cuidar de nós

74,6%
dos colaboradores participaram na avaliação de riscos psicossociais

40%
dos colaboradores participaram nas aulas online

70%
dos colaboradores participaram nos Webinars sobre conversas de especialidade

REORGANIZAÇÕES

Motivados pela natureza amplamente dinâmica do nosso sector, temos implementado, na NOS, um conjunto de práticas e políticas que nos têm permitido responder, de forma eficaz e ágil, à necessidade de reorganizar a empresa (como é exemplo a necessidade de atração/ rotação de talento motivada pela procura de novas competências para responder aos desafios decorrentes da evolução tecnológica e de mercado).

A nossa abordagem tem a preocupação de não só maximizar a capacidade de dar resposta aos desafios do ponto de vista coletivo, mas também de dar resposta às necessidades e interesses individuais, colocando as nossas pessoas num ambiente de mudança positiva e crescimento pessoal e profissional.

Esta postura leva-nos a promover recorrentemente, de forma sustentada e responsável, processos de mobilidade interna (e respetivo follow-up da mudança), iniciativas de *reskilling* e *upskilling*, assim como condições de saída atrativas, procurando reduzir os impactos das reestruturações organizacionais.

Em 2021, apesar do impacto do contexto nos resultados do negócio, a empresa não recorreu a medidas como os despedimentos coletivos e *lay-offs*.

5.6 GERAMOS VALOR PARA OS PARCEIROS DE NEGÓCIO

Dinamizamos um ecossistema de fornecedores e parceiros tendo presente que só crescendo juntos somos mais fortes

CADEIA DE FORNECIMENTO

Uma cadeia de fornecimento que contribui para a dinamização da economia nacional.

Em 2021, contávamos com mais de 6.000 fornecedores sendo o valor de aquisições ligeiramente superior a 1.515 milhões de euros, dos quais 87,6% referentes a transações com fornecedores nacionais.

A nossa atividade, e em particular o negócio das telecomunicações, segmento com maior peso nos pagamentos a fornecedores (90% em 2021), ajuda assim a dinamizar uma rede de fornecedores/parceiros considerável e, com um peso dos fornecimentos maioritariamente nacional, gera um impulso positivo considerável à economia local.

As áreas de fornecimento mais relevantes estão relacionadas com a aquisição da licença de espectro e equipamentos relacionados com a tecnologia 5G, custos de interligação, equipamentos e serviços IT.

GESTÃO ÉTICA E RESPONSÁVEL DA CADEIA DE FORNECIMENTO

Os nossos Fornecedores e Parceiros de negócios são parte integrante da nossa cadeia de valor e, consequentemente, um elemento-chave para garantirmos a qualidade dos produtos e serviços que desenvolvemos e comercializamos, influenciando também o nosso impacto e desempenho económico, social e ambiental.

No sentido de promover o alinhamento dos nossos parceiros e fornecedores com os padrões de qualidade e sustentabilidade da NOS, e de minimizar os impactes das nossas atividades, hoje e no futuro, desenvolvemos um conjunto de princípios e políticas que servem de base tanto à nossa atuação para com estes, como destes para com a NOS. Esses princípios e orientações são formalizados e comunicados através de dois documentos fundamentais: (i) Código de Ética da NOS – versão resumida para Fornecedores e Parceiros e (ii) Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros.

Código de Ética da NOS – versão resumida para Fornecedores e Parceiros

Estabelece o nosso compromisso com a integração de fatores éticos, ambientais e sociais na cadeia de fornecimento e através do qual incentivamos e promovemos a adoção das melhores práticas de sustentabilidade nas atividades dos nossos Fornecedores e Parceiros de negócio.

Mais informação sobre o código de ética, incluindo a versão para fornecedores e formação em ética para parceiros em "Ética e Conduta".

Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros

Os Requisitos são comunicados a todos os Fornecedores e Parceiros (100%) e são parte integrante das Condições Gerais de Fornecimento de Bens e Serviços ao Grupo NOS enviadas aos Fornecedores nos processos de consulta ao mercado.

No âmbito de fornecimento de produtos e serviços à NOS, os Fornecedores obrigam-se a dar cumprimento integral ao constante nos Requisitos, na medida em que sejam aplicáveis no fornecimento em questão. Obrigam-se também, em caso de recurso a subcontratação, a dar a conhecer aos seus subcontratados e assegurar que os mesmos garantem o respetivo cumprimento.

Adicionalmente, subscrevemos várias iniciativas externas que reforçam e afirmam publicamente o nosso compromisso em fomentar uma gestão íntegra e responsável dos nossos negócios, tanto na perspetiva interna, como na cadeia de valor, como é o caso da Carta de Princípios do BCSD Portugal ou o Guia do CEO sobre Direitos Humanos.

Apresentam as orientações que traduzem o essencial do nosso posicionamento, compromisso e atuação em termos de sustentabilidade, e que devem ser adotadas por todos os Fornecedores e Parceiros da NOS, estando alinhadas com o quadro legal nacional e comunitário, com as normas e princípios de direito internacional e iniciativas internacionais de referência nos domínios ético, social e ambiental, como é o caso do Pacto Global das Nações Unidas (United Nations Global Compact), a Declaração Universal dos Direitos Humanos ou os Direitos Fundamentais no Trabalho, da Organização Internacional do Trabalho.

Carta de Princípios do BCSD Portugal

CARTA DE PRINCÍPIOS
DO BCSD PORTUGAL

BCSD

Subscrita pela NOS em 2018, a Carta de Princípios do BCSD Portugal estabelece princípios orientadores para uma boa gestão empresarial, adotando normas e práticas reconhecidas internacionalmente nas dimensões ética, ambiental e social, para serem adotados pela empresa e promovidos na sua esfera de influência. Os princípios estabelecidos nesta carta abrangem os seguintes domínios: (i) conformidade legal e conduta ética; (ii) direitos humanos; (iii) direitos laborais; (iv) prevenção, saúde e segurança; (v) ambiente; e (vi) gestão.

Periodicamente convidamos os nossos Fornecedores mais relevantes a aderirem a esta Carta de Princípios.

Dentro do espírito previsto nesta iniciativa, no sentido de incentivar a adoção das melhores práticas de gestão, ética, social, ambiental e de qualidade da nossa cadeia de fornecimento, efetuamos periodicamente campanhas junto dos nossos Fornecedores com maior relevância para a Direção de Compras, convidando-os a subscrever a Carta de Princípios do BCSD Portugal.

RELAÇÕES JUSTAS E TRANSPARENTES COM OS PARCEIROS

Gostamos de fomentar relações de negócio duradouras com os nossos fornecedores e parceiros, mas num quadro de garantia de alinhamento de princípios, de garantia de qualidade, e de salutar concorrência.

Para além de fomentarem o alinhamento com os nossos valores éticos e de conduta, as principais políticas e processos que regem a seleção e a gestão da relação com os nossos fornecedores, asseguram a existência e aplicação de parâmetros e regras que fomentam um acesso equitativo e uma gestão transparente e justa das nossas relações de negócio, conforme detalhado em "Gestão ética e responsável da cadeia de fornecimento".

Gestão sustentável da cadeia de fornecimento

A nossa linha de atuação na salvaguarda de uma gestão sustentável da cadeia de fornecimento está relacionada com os nossos princípios e políticas internas (Código de Ética e Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros) e externas subscritas pela NOS (UNGC, Carta de princípios do BCSD Portugal, ou o Guia do CEO sobre Direitos Humanos) mas também com processos de aquisição e contratação, bem como de gestão do relacionamento e avaliação de fornecedores devidamente parametrizados, com regras de atuação definidas e comunicadas internamente e, conforme aplicável, externamente junto dos parceiros e fornecedores, que fomentam uma gestão transparente e justa das relações de negócio.

Seleção e gestão de fornecedores

A qualidade dos produtos e serviços que a NOS adquire é essencial para manter e melhorar a proposta de valor da sua oferta. Dada a importância da participação dos Fornecedores e Parceiros nas nossas atividades, prestamos especial atenção à seleção e à relação que com eles estabelecemos.

Através do Manual de Compras, garantimos a implementação no Grupo das melhores práticas em termos do processo de compras, e estabelecemos regras e princípios para a consulta, posterior adjudicação e controlo do processo. Desta forma, garantimos uma gestão cuidada do risco, maximizando a obtenção de ganhos e contribuímos para desenvolver e manter uma relação sã e duradoura com os nossos Fornecedores.

A seleção dos nossos Fornecedores é realizada de acordo com critérios objetivos, tendo em consideração as vertentes técnica, económica e de conformidade com as obrigações e certificações exigíveis. Este processo é suportado numa plataforma eletrónica, com reconhecida credibilidade no mercado. No final de cada formalização é efetuado um inquérito aos Fornecedores válidos tecnicamente, para aferir a sua satisfação relativamente à condução do processo negocial, à qualidade de informação prestada e à facilidade de utilização desta plataforma.

Aplicámos ainda a ferramenta de avaliação de risco de Fornecedores – desenvolvida pela Dun & Bradstreet – – que prevê o *screening* de controvérsias sociais e ambientais que podem envolver os Fornecedores, e permite conduzir uma primeira avaliação de riscos associados à sua contratação. Como resultado, verificamos um nível muito reduzido de incumprimentos ou inconformidades na prestação de serviços por parte dos Fornecedores, com elevados índices de satisfação relativamente ao próprio processo.

Uma aposta na melhoria contínua conjunta

Os nossos fornecedores e parceiros são uma fundação essencial à nossa excelência operacional e à garantia da prestação de um bom serviço aos nossos clientes. Deste modo, apostamos na avaliação e melhoria contínua destes agentes, mas estas ações têm potencial para induzir melhorias colaterais, junto dessas empresas e/ou dos seus colaboradores, que extravasam o contexto da relação mútua.

O nosso processo de avaliação de fornecedores é, por excelência, um motor de indução de melhoria junto dos nossos fornecedores/parceiros. Em particular, este processo prevê que os fornecedores com avaliações mais baixas (< 70%) sejam incentivados a melhorar o seu desempenho através de um processo de melhoria contínua, que inclui reuniões com intervenientes chave da nossa empresa e um processo de avaliação intermédia. Enquanto essa melhoria de desempenho pode ser estritamente relacionada com a relação com a NOS, a mesma pode também potenciar reflexos positivos nos próprios padrões internos de gestão desses agentes.

O processo de avaliação é comunicado anualmente aos nossos fornecedores, podendo aquelas empresas que obtêm classificações superiores utilizar esses resultados como elemento impulsionador de cotação em processos de seleção de fornecedores junto de outras empresas para as quais se proponham prestar serviços, o que se poderá refletir numa vantagem competitiva para esses processos.

Formação de fornecedores/parceiros

A formação ministrada pela NOS junto dos seus fornecedores/parceiros é também um processo que simultaneamente promove o seu alinhamento com os nossos princípios, processos e parâmetros de exigência, ao mesmo tempo que potencia também reflexos positivos nos padrões de gestão dos próprios agentes, e/ou nas competências dos seus colaboradores, contribuindo assim para o seu desenvolvimento profissional.

Sem prejuízo de outras formações, as mais comuns e recorrentes relacionam-se com ética e conduta, segurança de informação, segurança e saúde

Formação em Gestão Ambiental e Sustentabilidade

O tema da Sustentabilidade e gestão ambiental é abordado quer nas formações de lojas próprias e franchising, quer na plataforma online NOS Academia destinada às equipas de vendas/comerciais.

no trabalho, gestão ambiental e sustentabilidade, e técnicas comerciais e de atendimento.

AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

Um processo impulsionador de melhoria contínua e que incorpora critérios de sustentabilidade

A avaliação de Fornecedores é fundamental para identificar oportunidades de melhoria no serviço prestado e melhorar continuamente a gestão de Fornecedores. Neste contexto, conduzimos internamente um processo de avaliação anual de Fornecedores, selecionados de acordo com critérios de relevância/criticidade para o negócio, volume de faturação, entre outros.

Desde 2019, que a metodologia de avaliação incorpora critérios de avaliação relacionados com o desempenho ético, ambiental e de segurança e saúde dos Fornecedores.

Para cada critério, foram definidas métricas para tornar o exercício mais objetivo e comparável entre diferentes avaliações, e a respetiva ponderação a considerar na avaliação final.

De forma a garantirmos a excelência dos serviços que prestamos e que nos são prestados, os fornecedores com avaliações mais baixas (< 70%) são incentivados a melhorar o seu desempenho através de um processo de melhoria contínua, que inclui reuniões com intervenientes chave da nossa empresa e um processo de avaliação intermédia.

Este processo é impulsionador de alinhamento e melhoria da prestação de serviços à NOS, mas é também passível de potenciar reflexos positivos na gestão do próprio Fornecedor/Parceiro, refletindo-se em mais valias para este que extravasam o estrito contexto da relação connosco.

O processo de avaliação também permite disponibilizar racionais de seleção e desqualificação para futuros processos de adjudicação.

Estes processos são coordenados pela Direção de Compras que detém a responsabilidade máxima pela gestão da cadeia de fornecimento, reportando diretamente ao CFO, que assegura a supervisão destas matérias e articula junto do Conselho de Administração.

Na NOS, ainda não realizamos auditorias dedicadas a fornecedores sobre critérios ambientais e sociais. No entanto, importa referir que no âmbito do Sistema de Gestão Ambiental, certificado pela ISO 14001, e do Sistema de Gestão da Saúde e da Segurança Ocupacional, certificado pela ISO 45001, é implementado um programa de auditorias internas e externas, e que, sempre que o processo auditado é desenvolvido por um Fornecedor ou Parceiro de negócio, esse Fornecedor ou Parceiro é auditado em requisitos ambientais e sociais definidos pelas referidas Normas e internos definidos pela NOS.

Em 2021, neste âmbito, foram realizadas auditorias externas pela entidade certificadora, envolvendo diversas áreas/atividades asseguradas por terceiros contratados, como é o caso do Centro Logístico da NOS, ou a gestão dos edifícios administrativos (*Workplace* e *Facilities*), não tendo sido detetadas não conformidades.

180
Fornecedores avaliados

Avaliação de 174 fornecedores
≥ 70%

Avaliação de Fornecedores Efetuada em 2021

Na avaliação de 2021, referente aos fornecimentos prestados em 2020, apenas 3% (6) dos 180 fornecedores avaliados obtiveram avaliações inferiores a 70%.

180 Fornecedores Avaliados

- 512 inquéritos enviados;
- 24 Direções envolvidas no processo de Avaliação;
- 333 inquéritos respondidos (65%) – Todas as Direções responderam e todos os fornecedores foram avaliados - para assegurar resultados são enviados inquéritos a mais que uma pessoa em cada Direção envolvida para um determinado fornecedor;
- O número de fornecedores avaliados é cerca de 10% superior ao número analisado no ano passado (163).

174 Fornecedores com avaliação >= 70%

- Corresponde a 97% dos fornecedores analisados;
- No que respeita aos critérios relacionados com aspetos sociais, 2 fornecedores obtiveram uma pontuação média abaixo do limiar desejável (70%);
- No que respeita aos critérios relacionados com aspetos ambientais e de segurança e saúde no trabalho, também 2 fornecedores obtiveram uma pontuação média abaixo do limiar desejável (70%).

100%

Avaliação ambiental e social dos fornecedores de risco

(Meta estratégica até 2025)

Comparando os resultados desta avaliação com a realizada em 2020, é possível verificar que dos 17 fornecedores que então tiveram uma avaliação inferior a 70%, 10 evidenciaram evolução positiva, tendo ficado acima dos 70%. Em alguns casos essas melhorias foram expressivas, resultando num distanciamento confortável face a esse limiar. Apenas um dos prestadores, pese embora tenha melhorado ligeiramente o valor global da sua avaliação, se manteve ligeiramente abaixo do limiar pretendido. Nos restantes 6 casos, como resultado das baixas avaliações, procedeu-se à cessação de contrato.

Nos últimos três anos tem-se verificado uma evolução positiva nos resultados das avaliações, com um decréscimo gradual do número de fornecedores com avaliações inferiores a 70%, evidenciando uma dinâmica positiva, à qual, embora não seja possível concluir com total segurança, o efeito do processo de avaliação e respetivo follow-up junto dos fornecedores poderá não ser alheio.

Temos previsto reforçar a avaliação ambiental e social de fornecedores, com um processo especificamente dedicado a estas valências, e definimos como meta estratégica a avaliação ambiental e social de 100% dos fornecedores de risco até 2025.

Com a implementação deste processo, será possível ampliar o efeito de indução de melhorias nos processos de gestão dos nossos fornecedores.

5.7 GERAMOS VALOR PARA O PLANETA E PARA UMA SOCIEDADE MAIS SUSTENTÁVEL

Queremos ser agentes ativos na transição climática e digital da sociedade portuguesa.

5.7.1 CLIMA E ENERGIA

O nosso Percurso Climático

2021 foi um ano marcante no nosso percurso climático. Depois da integração dos objetivos de energia e clima na estratégia de negócio NOS Next Generation 2021-2025, aumentámos o nível de ambição, assumindo novas metas de redução de emissões de gases com efeito de estufa (GEE) que foram aprovadas pela *Science Based Targets initiative* (SBTi). Com este novo objetivo, garantimos que a nossa trajetória de descarbonização está alinhada com a meta do Acordo de Paris de limitar o aumento da temperatura global a 1.5°C.

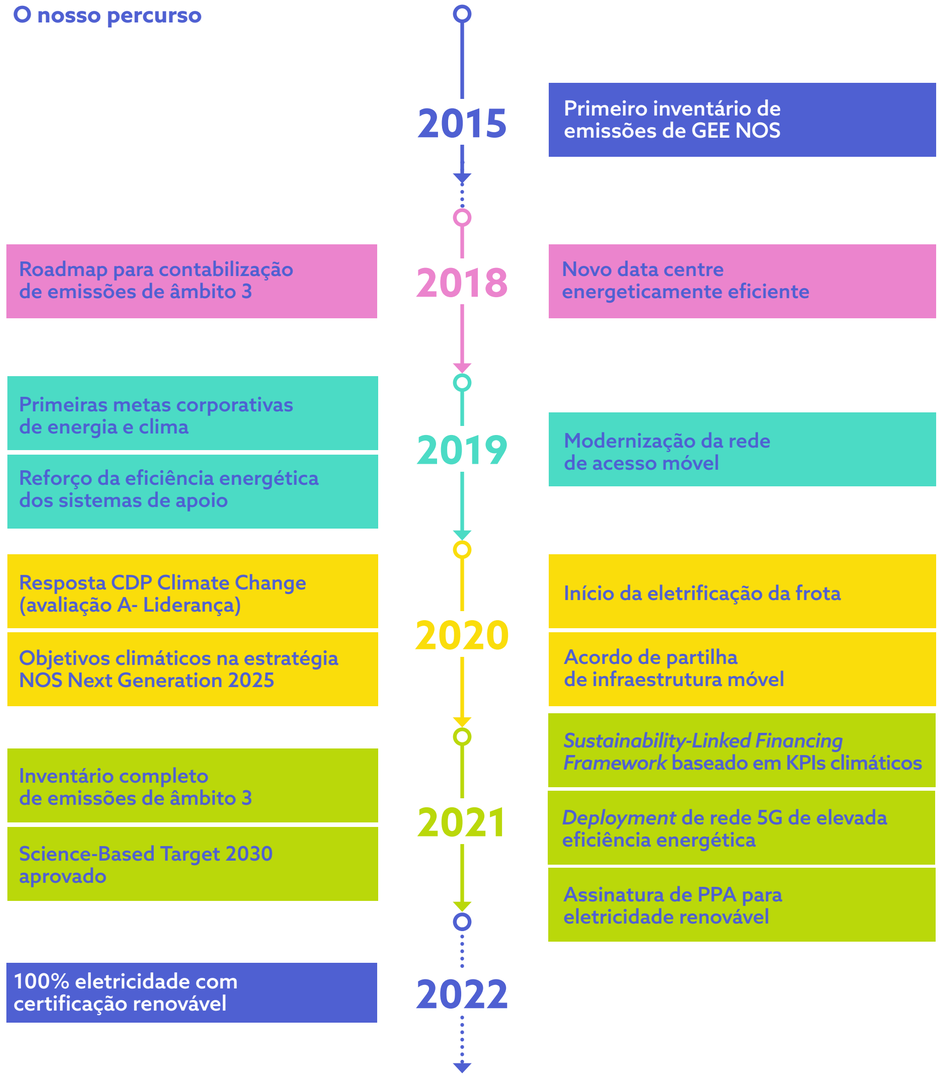
Tomámos decisões importantes para garantir que a energia necessária à nossa operação provém exclusivamente de fontes renováveis: estabelecemos um acordo bilateral de longo prazo (PPA – *Power Purchase Agreement*) para o consumo, a partir de 2023, de eletricidade produzida num novo parque eólico. Antecipando o nosso objetivo, a partir de janeiro de 2022 toda a eletricidade consumida na nossa operação passou a ter certificação de origem renovável.

Assumimos um papel de liderança em iniciativas do setor empresarial, com destaque para a assinatura, em março, da *European Green Digital Coalition Declaration*. Somos a única empresa portuguesa a fazer parte desta coligação, através da qual as principais tecnológicas europeias se comprometem a desenvolver soluções digitais de elevada eficiência e impacto líquido positivo em setores-chave da economia, ao mesmo tempo que reduzem as suas emissões, com o objetivo de atingir a neutralidade carbónica até 2040. O nosso desempenho foi novamente reconhecido pelo CDP - *Disclosure, Insight, Action*, com o rating A- (patamar Liderança) na avaliação CDP *Climate Change* 2021, e uma pontuação superior à do ano anterior em diversas secções do questionário.

Colocámos o cumprimento dos compromissos climáticos no centro do diálogo com os investidores e elevámos a 250 milhões de euros a emissão de dívida associada a linhas de financiamento sustentável. As condições destes financiamentos incluem componentes explicitamente indexadas ao desempenho climático da NOS, monitorizado através da avaliação CDP, da evolução das emissões de GEE e da utilização de eletricidade renovável. Os resultados são reportados periodicamente e verificados por uma entidade externa, estando alinhados com os *Sustainability Linked Loan Principles* (SLLP) e com as melhores práticas de mercado. Em dezembro, estabelecemos um *Sustainability-Linked Financing Framework*, que enquadra, de uma forma abrangente, a nossa emissão de instrumentos de financiamento deste tipo.

Aumentámos a transparência do nosso reporte sobre as implicações estratégicas das alterações climáticas para o negócio, com a inclusão, neste relatório, de um primeiro exercício de implementação das recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). A informação que reportamos responde já à maioria das divulgações recomendadas pela TCFD, com exceção da avaliação da resiliência da nossa estratégia empresarial em diversos cenários climáticos, incluindo um cenário de 2°C ou inferior.

O nosso percurso

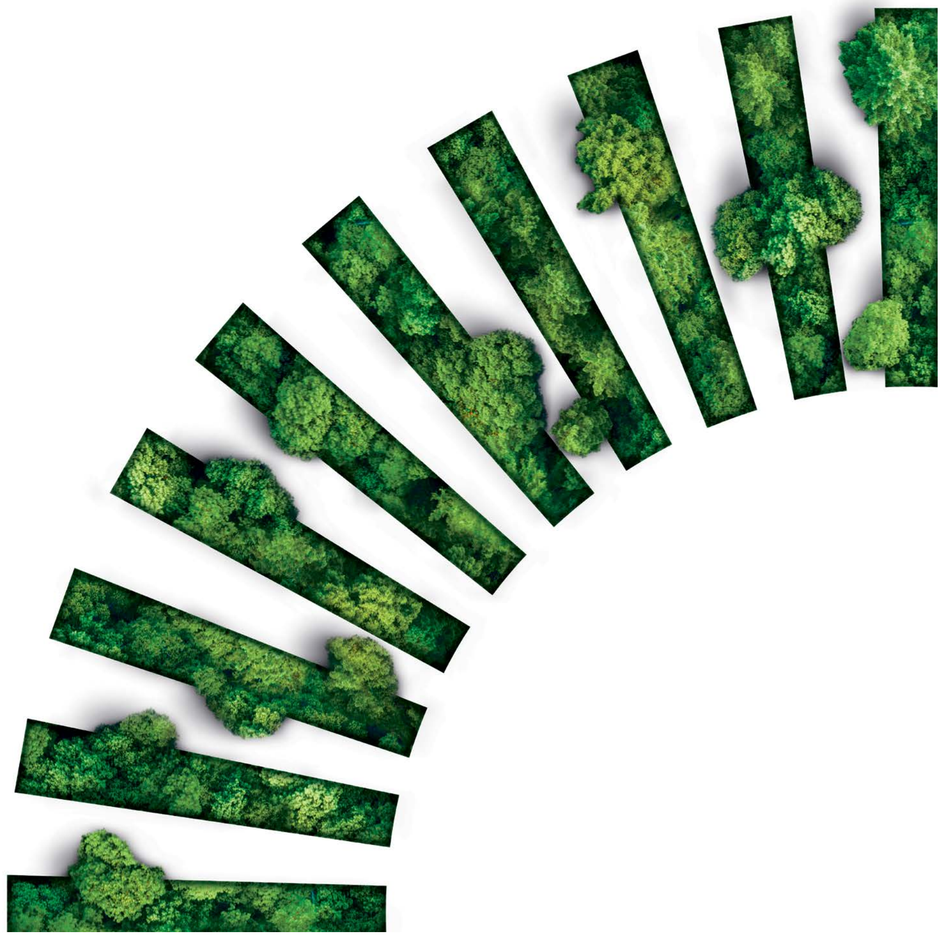


A nossa estratégia

Manter uma rede resiliente aos efeitos físicos das alterações climáticas

COMPROMISSOS	METAS	Operação NOS
Aumentar a eficiência energética da operação	**-75%** de energia por tráfego de dados em 2025 (vs 2015)	**-85%** de energia por tráfego de dados em 2030 (vs 2015)
Utilizar eletricidade renovável para satisfazer os nossos consumos	**100%** de eletricidade com certificação renovável a partir de 2022 (vs 2015)	
Reduzir a pegada de carbono em linha com a ciência climática	**-90%** de emissões de âmbito 1 e 2 em 2030 (vs 2019)	**-30%** de emissões de âmbito 3 em 2030 (vs 2019)

COMPROMISSOS	METAS	Produtos e Serviços
Contribuir para a redução de emissões na economia	**Reduzir** emissões dos clientes num valor superior às emissões da operação própria, até 2025	



A Nossa Pegada de Carbono

Em 2021, concluímos a implementação do r*oadmap* que definimos para contabilização integral da pegada de carbono da nossa cadeia de valor. Neste relatório apresentamos pela primeira vez o retrato completo das emissões associadas não apenas à operação própria (âmbito 1 e 2), mas também às atividades que induzimos a montante e a jusante, desde a cadeia de fornecimento até à utilização pelos clientes dos nossos produtos e serviços (âmbito 3).

A contabilização de emissões de âmbito 3 apresenta desafios particulares, uma vez que depende de informação de terceiros que, em muitos casos, não está acessível. Seguindo as orientações da metodologia de cálculo de emissões, *The GHG Protocol*, utilizámos, sempre que possível, dados específicos da nossa cadeia de fornecimento, da atividade dos nossos parceiros, e das características e padrão de utilização dos nossos produtos e serviços (ver Notas Metodológicas). No entanto, para quantificação de algumas categorias de emissões, designadamente as categorias 1 e 2, recorremos parcialmente a *proxies* setoriais baseados em informação financeira, cujos resultados podem não traduzir fielmente a nossa realidade. Em 2022 daremos início a um projeto de envolvimento com os principais fornecedores, que permitirá recolher informação específica sobre a intensidade carbónica das nossas compras e será a base para definir iniciativas de redução.

Emissões ao Longo da Cadeia de Valor NOS

Com a quantificação integral da pegada de carbono, passámos a dispor de uma *baseline* para definir objetivos de redução mais abrangentes e alinhados com a ciência climática.

O nosso novo *Science-Based Target* (SBT) foi formalmente aprovado no final de 2021 e compromete-nos a reduzir 90% das emissões de âmbito 1 e 2 e 30% das emissões de âmbito 3 até 2030, em relação aos valores de 2019.

A estratégia para cumprir o SBT de âmbito 1 e 2 assenta no continuado aumento da eficiência energética da operação e na mudança para eletricidade produzida exclusivamente a partir de fontes renováveis.

Para alcançar o objetivo definido para âmbito 3 – que representa, em média, cerca de 90% do total da pegada - vamos focar-nos nas categorias de emissões mais relevantes: para os bens e serviços adquiridos (categorias 1 e 2), vamos recolher informação específica sobre as emissões associadas à produção de equipamentos de rede e de cliente e definir uma política de compras orientada para equipamentos com menor intensidade carbónica na produção; para a utilização nos nossos produtos e serviços (categoria 11), vamos reforçar os critérios de eficiência energética dos equipamentos que colocamos no cliente (telemóveis, set-top boxes, routers), expandir o projeto de circularidade que já garante a recolha e reutilização de mais de 80% dos equipamentos no serviço fixo; e desenvolver campanhas de envolvimento de clientes que promovam uma maior utilização das funcionalidades de poupança de energia dos equipamentos (p.e. modo *stand-by* em boxes TV).

O nosso Science-Based Target

Cumprindo o compromisso assumido no final de 2019, em dezembro de 2021 obtivemos a aprovação da *Science Based Targets initiative* (SBTi) para as nossas novas metas de redução das emissões.

O *Science-Based Target* (SBT) NOS confirma que o nível de descarbonização que assumimos para o negócio está alinhado com as mais ambiciosas trajetórias de redução de emissões, definidas pela ciência climática como necessárias para limitar o aumento da temperatura global a 1.5° C, objetivo fundamental do Acordo de Paris.

O SBT abrange todas as atividades do Grupo NOS, nos negócios Telecomunicações e Media & Entretenimento. Para a definição do nível de redução a atingir no segmento Telco aplicámos a metodologia definida na *Guidance for ICT Companies Setting Science-Based Targets*, desenvolvida por entidades de referência do setor (GeSI, GSMA e ITU), em colaboração com a SBTi, e que estabelece trajetórias de descarbonização específicas e mais exigentes para a operação de redes móveis, redes fixas e data centres.

Até 2030, comprometemo-nos a:

- reduzir em 90% as emissões absolutas de âmbito 1 e 2, em relação aos valores de 2019
- reduzir em 30% as emissões absolutas de âmbito 3, também em relação a 2019.

Anualmente, divulgaremos um inventário completo e auditado das nossas emissões e o progresso alcançado em relação ao SBT. Faremos essa divulgação através do Relatório de Gestão Integrado, da resposta ao programa *CDP Climate Change* e de outros suportes de comunicação institucional.

Reconhecida internacionalmente, a SBTi avalia e aprova objetivos de redução de base científica assumidos pelo setor empresarial, acelerando assim a transição para uma economia de baixo carbono. No final de 2021, a NOS era uma de apenas quatro empresas portuguesas com SBTs aprovados, juntando-se também ao grupo de empresas líder do setor das telecomunicações que adotaram SBTs 1.5°C.

Pegada de Carbono NOS 2021

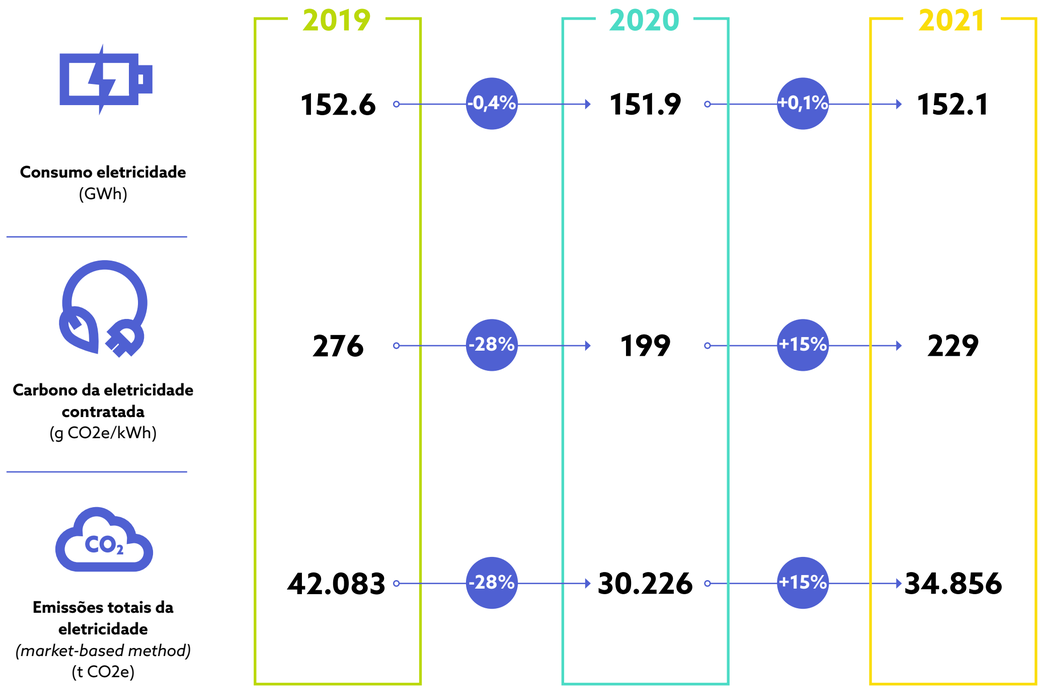
	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Δ 20-21 (%)	tCO_2e "Δ 19-21 (%) baseline SBT"
Âmbito 1 - Emissões diretas	**5.069**	**5.463**	**5.135**	**5.528**	**7.320**	**3.569**	**3.514**	**-2%**	**-52%**
Consumo de combustível na frota	4.718	5.098	4.783	4.632	4.571	3.017	3.031	0%	-34%
Consumo de combustível em instalações	91	121	100	112	119	85	94	10%	-21%
Fugas de f-gases	260	244	252	784	2.630	467	389	-17%	-85%
Âmbito 2 - Emissões indiretas energia - Market-based method	**64.049**	**46.383**	**66.901**	**55.668**	**43.064**	**30.929**	**35.630**	**15%**	**-17%**
Consumo de eletricidade - Market-based method	63.063	45.419	65.913	54.695	42.083	30.226	34.856	15%	-17%
Consumo de eletricidade - Location-based method	40.640	39.821	56.484	47.835	55.289	47.104	38.780	-18%	-30%
Consumo de energia térmica	986	963	988	973	980	703	774	10%	-21%
Âmbito 3 - Outras emissões indiretas	**1.177**	**2.725**	**2.379**	**2.252**	**463.094**	**428.344**	**448.884**	**5%**	**-3%**
C1 - Bens e serviços adquiridos	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	95.146	101.260	116.829	15%	23%
C2 - Imobilizado adquirido	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	161.043	177.742	199.909	12%	24%
C3 - Energia, não contabilizado em âmbito 1 e 2	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	12.610	10.843	13.023	20%	3%
C4/C9 - Logística subcontratada e transporte para retalho multioperador	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	365	338	361	7%	-1%
C5 - Tratamento de resíduos da operação	103	98	185	221	169	109	81	-26%	-52%
C6 - Deslocações em serviço	1.074	938	989	843	733	153	39	-75%	-95%
C7 - Mobilidade pendular	n.d.	1.689	1.205	1.188	1.181	429	164	-62%	-86%
C8 - Equipamento em instalações de terceiros	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	8.338	6.869	6.140	-11%	-26%
C11 - Uso de produtos	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	167.587	119.093	104.065	-13%	-38%
C12 - Fim de vida de produtos e embalagens	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	137	203	225	11%	64%
C14 - Lojas em franchising	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	452	284	215	-24%	-52%
C15 - Investimento em empresas associadas e joint-ventures	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	15.331	11.021	7.833	-29%	-49%
Total âmbito 1 + âmbito 2 - Market-Based Method	**69.118**	**51.846**	**72.036**	**61.196**	**50.383**	**34.499**	**39.144**	**13%**	**-22%**

Em 2021, as emissões da operação própria (âmbito 1 e 2) aumentaram 13%, em relação ao ano anterior. Apesar deste aumento, o total de emissões de âmbito 1 e 2 em 2021 situou-se 22% abaixo do valor registado em 2019, que constitui a *baseline* do nosso SBT, selecionado para traduzir um nível de atividade representativo, não afetado pela pandemia.

As emissões de âmbito 1 continuaram a diminuir, em linha com a redução da utilização e a eletrificação da frota, mas também da redução das emissões fugitivas de gases refrigerantes. Para além do reforço dos procedimentos de monitorização de fugas, estamos progressivamente a substituir gases com elevado impacto climático por alternativas com Potencial de Aquecimento Global (PAG) mais baixo ou mesmo nulo, em particular em equipamentos de climatização e extinção de incêndios que protegem instalações técnicas de elevada criticidade. Em 2021, mais de 750 kg de HFC-23 - um gás com PAG de 14 800, usado em sistemas fixos de proteção contra incêndios em Data Centres e *Mobile Switching* Centres (MSCs) - foram substituídos por NOVEC 1230, um agente extintor de nova geração, com PAG inferior a 1.

Em âmbito 2, registou-se um aumento de 15%, em relação ao ano anterior. Este aumento resulta quase exclusivamente de alterações na contratação de eletricidade que, num contexto de forte volatilidade dos preços de energia, transferiram parte do consumo para um fornecimento com conteúdo carbónico cerca de um terço superior ao restante. Em termos globais, apesar do consumo de eletricidade se ter mantido praticamente inalterado (+0,1%), o fator de emissão médio da eletricidade consumida aumentou 15%, resultando num aumento idêntico nas emissões associadas. A partir de 2022, com o consumo de 100% de eletricidade da operação própria com certificação renovável, a redução em relação ao ano-base será muito significativa.

Emissões da eletricidade: impacto do consumo vs conteúdo carbónico da eletricidade contratada



Também em âmbito 2, o aumento de emissões associadas ao consumo de energia térmica resulta da retoma parcial da atividade das salas de cinemas que, em condições normais de utilização, representam 60% das necessidades totais de calor e frio.

Em âmbito 3, as emissões das categorias 1 e 2 evoluíram, de forma genérica, em linha com os valores de OPEX e CAPEX associados aos bens e serviços adquiridos, uma vez que as emissões de cerca de 70% do total de compras são ainda quantificadas com base numa abordagem financeira ou híbrida. As classes de fornecimento para as quais utilizamos dados físicos (serviços contratados a outros operadores e aquisição de equipamentos para os nossos clientes) aumentaram em linha com o tráfego induzido em redes de terceiros e o número de equipamentos vendidos, respetivamente. O tráfego contratado a outros operadores cresceu 28%, mas o aumento das emissões associadas foi limitado pela redução de cerca de 12% no fator de emissão ponderado da eletricidade consumida pelas redes nacionais e internacionais que suportaram esse tráfego. O total de equipamentos vendidos aumentou 11%, o que induziu um aumento semelhante nas emissões associadas à respetiva produção.

As emissões do uso de produtos (categoria 11), diminuíram 13% em relação a 2020, apesar de um aumento de 11% no número de novos equipamentos que colocámos nos nossos clientes. Esta redução resulta do efeito conjugado do fator de emissão mais baixo (-18%) da eletricidade utilizada nesses equipamentos (média da rede em Portugal para 2021) e da continuada melhoria da eficiência energética dos modelos que utilizamos, em particular boxes de TV e routers.

Entre 2019 e 2021, as emissões associadas à utilização, ao longo de todo a vida útil, dos novos equipamentos colocados no cliente diminuíram 38%, apesar de +21% de novas unidades colocadas no mercado.

Frota 100% elétrica até 2030

Em 2021, aprovámos um plano para eletrificação total da nossa frota até 2030.

A partir de 2021, todas as substituições de viaturas de utilização pessoal são feitas por modelos eletrificados: híbridos plug-in e veículos elétricos até 2025 e viaturas 100% elétricas a partir dessa data.

Para os veículos que suportam diretamente a nossa operação – ligeiros de passageiros e ligeiros de mercadorias – estamos ainda a definir o calendário detalhado de substituição, em função da progressiva disponibilidade no mercado de alternativas tecnológicas adaptadas ao nosso padrão de utilização. O objetivo é atingir 50% de viaturas eletrificadas em 2025 e 100% em 2030.

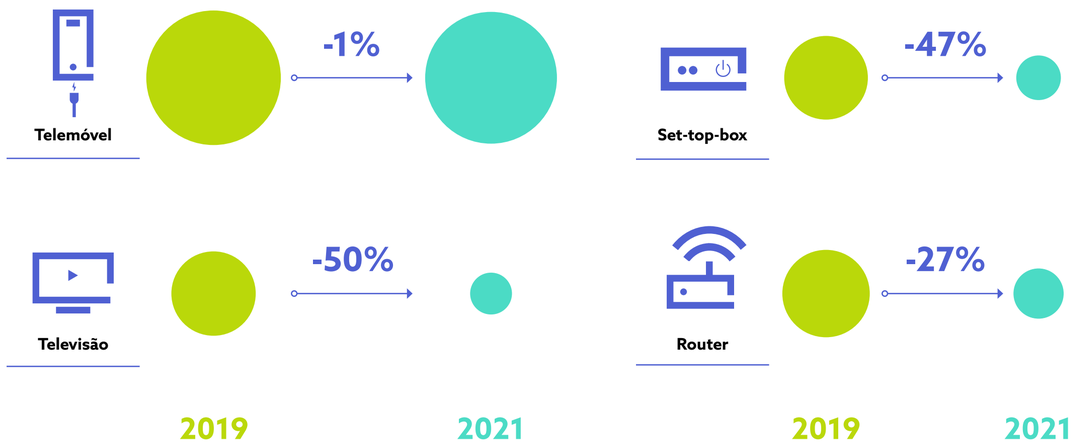
A utilização de uma frota 100% elétrica transfere emissões do âmbito 1 (consumo de combustíveis fósseis) para o âmbito 2 (consumo de eletricidade) da nossa pegada de carbono. No entanto, o balanço dessa transferência é duplamente positivo:

- A eficiência de conversão energética dos motores elétricos é significativamente maior que a dos motores de combustão interna, induzindo uma redução de emissões de mais de 60%, considerando a intensidade carbónica média da eletricidade da rede em Portugal.
- Ao garantir o consumo de 100% de eletricidade renovável a partir de 2022, todos os carregamentos de viaturas efetuados nas instalações da NOS serão neutros em carbono.

No final de 2021, 11,7% da nossa frota correspondia a viaturas eletrificadas – 10,2% híbridos plug-in e 1,5% veículos elétricos – e nos nossos principais edifícios em Lisboa e Porto existiam 70 postos de carregamento.

Até termos uma frota totalmente eletrificada, compensaremos as emissões dos combustíveis através do financiamento de um projeto de reflorestação que remove da atmosfera uma quantidade de CO_2 equivalente à emitida pela utilização dos nossos veículos.

Evolução da eficiência energética dos equipamentos de cliente



Considerando padrão médio de utilização (ver Notas Metodológicas).

As restrições à circulação que se mantiveram em vigor devido à pandemia durante todo o ano de 2021, e a adoção de novos modelos de trabalho remoto, provocaram uma redução ainda mais acentuada das emissões associadas a deslocações em serviço (categoria 6) e à mobilidade pendular dos colaboradores (categoria 7).

A subida nas emissões da categoria 3 resulta da atualização dos fatores de emissão de referência utilizados para quantificar as emissões que ocorrem a montante na cadeia da eletricidade consumida (extração, processamento e transporte de combustíveis até aos centros electroprodutores).

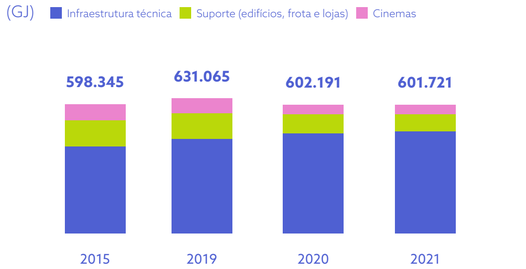
Assegurar uma operação energeticamente eficiente

O consumo de energia - em especial eletricidade, que representa cerca de 90% do total – e as emissões de carbono associadas à sua produção são o principal impacte ambiental da operação própria.

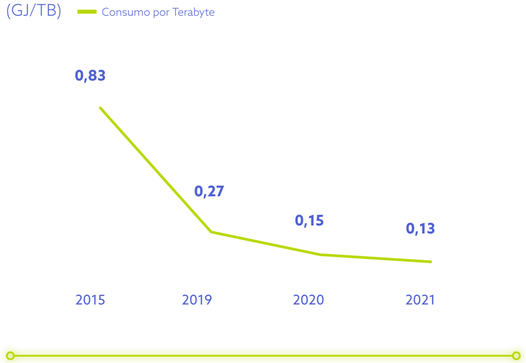
A infraestrutura técnica de telecomunicações, constituída pela rede móvel e fixa e por Data Centres, consome hoje 80% desta energia, uma percentagem que tem vindo a aumentar consistentemente nos últimos anos, em resultado da expansão da atividade e do rápido crescimento do tráfego de dados, que induz maior consumo nos equipamentos que o suportam.

Consumo total de energia e consumo de energia por tráfego de dados

Consumo Total



Consumo por tráfego de dados



Tráfego de dados móvel e fixo. A partir de 2018 inclui TV não linear (streaming) e exclui TV linear (broadcast). Não reflete integralmente a atividade de data centres.

Valores anteriores publicados revistos para incluir NOS Açores e NOS Madeira e, a partir de 2019, excluir consumo de equipamentos em instalações de terceiros (ver Notas Metodológicas).

Em 2021, o rácio de consumo de energia por unidade de tráfego continuou a diminuir (-18%, em relação ao ano anterior), traduzindo a consistente melhoria de eficiência no consumo.

O consumo global da nossa operação manteve-se praticamente inalterado. O decréscimo já registado no ano anterior na rede de lojas, salas de cinema, frota e edifícios de *backoffice*, acentuou-se, com uma redução adicional de 6% no conjunto destas instalações. Para esta descida contribuiu a otimização de áreas afetas a serviços de suporte – que resultaram numa poupança de cerca de 220 MWh/ano – mas também a manutenção de medidas de contenção da pandemia COVID-19, que condicionaram fortemente a utilização de espaços e equipamentos.

Na rede técnica, registou-se um aumento de apenas 2% no consumo de energia, apesar de um crescimento de 22% no tráfego de dados. Em 2021, continuámos a investir em sistemas de backup, transformação de energia e climatização de alta eficiência, e a implementar medidas de contenção de frio em corredores técnicos de sites principais. Estimamos que estas medidas resultem numa poupança de mais de 1 GWh/ano.

O acordo de partilha de infraestruturas da rede móvel, estabelecido no final de 2020, racionalizou recursos e trouxe ganhos de eficiência energética de 30 a 40%, a par de uma melhor cobertura, em zonas do interior do País. Durante o ano, a introdução da tecnologia 5G veio também reforçar a eficiência energética da rede móvel, suportada numa maior eficiência dos equipamentos e em novas funcionalidades de poupança inteligente de energia, com reduções de cerca de 20% de consumo para o mesmo volume de tráfego.

O continuado investimento na eficiência energética na rede - tanto na infraestrutura de suporte, como nos equipamentos de transmissão – tem sido essencial para limitar o aumento do consumo, apesar do rápido crescimento do tráfego de dados. Entre 2015 e 2021 este indicador registou uma redução de 85%, atingindo o objetivo que tínhamos definido para 2030. Em 2022, estabeleceremos novas metas de eficiência energética, que continuem a desafiar a organização.

Mudar para energia renovável

As emissões associadas à produção da eletricidade que consumimos representam, em média, 90% da pegada de carbono da operação própria. A mudança para eletricidade produzida exclusivamente a partir de fontes renováveis é a chave para descarbonizar a nossa operação.

Em 2021 tomámos duas decisões que suportarão essa mudança: estabelecemos um contrato de longo prazo para aquisição de eletricidade renovável que, a partir de 2023, abastecerá cerca de 40% do nosso atual consumo; e antecipámos o nosso objetivo para as energias renováveis, garantindo que 100% da eletricidade que consumimos terá certificação de origem renovável, já a partir de 2022.

Os PPA (*Power Purchase Agreements*) permitem que um produtor de energia renovável tenha previsibilidade sobre o seu investimento e retorno, ao mesmo tempo que garantem estabilidade de preço e de fornecimento de energia neutra em carbono a empresas que, como a NOS, assumiram metas ambiciosas de redução de emissões.

Nos próximos anos a nossa operação continuará a crescer, e o perfil dos serviços que entregamos ao cliente, cada vez mais suportados em dados e nas novas funcionalidades 5G, será ainda mais exigente em termos energéticos. Apesar do aumento sustentado de eficiência, as necessidades energéticas da nossa rede continuarão a aumentar, em termos absolutos.

Para a parcela do consumo não abastecido pelo PPA, a opção foi passar a contratar o fornecimento de eletricidade associado a Garantias de Origem.

As Garantias de Origem fazem parte de um sistema Europeu que garante aos consumidores finais que uma determinada quantidade de energia foi produzida a partir de fontes renováveis. Este sistema é gerido em cada País por autoridades nacionais, no caso de Portugal a REN – Redes Energéticas Nacionais, que emitem os documentos de certificação e mantêm um registo eletrónico centralizado, assegurando desta forma que cada MWh de eletricidade renovável só pode ser contabilizado como tal por um único consumidor final.

Power purchase agreement de eletricidade renovável

Em abril de 2021, a NOS e a EDP assinaram um acordo para compra de eletricidade renovável a longo prazo (PPA – *Power Purchase Agreement*). Inovador e pioneiro no mercado de comunicações português, o contrato, no valor de mais de 32 milhões EUR, tem a duração de 11 anos e envolve a construção de um novo parque eólico, que fornecerá energia ao mercado ibérico de eletricidade.

Está previsto, a partir de 2023, o fornecimento de 62 GWh anuais, o que corresponde a cerca de 40% do nosso consumo atual. O acordo prevê ainda que, já no segundo semestre de 2022, a nossa operação consuma 31 GWh de eletricidade verde, ao abrigo deste contrato.

Os PPA permitem que um produtor de energia renovável tenha previsibilidade sobre o seu investimento e retorno, acelerando o investimento em novos ativos que reduzem a dependência de combustíveis fósseis e contribuem para a transição energética da economia, na qual pretendemos ser um agente ativo.

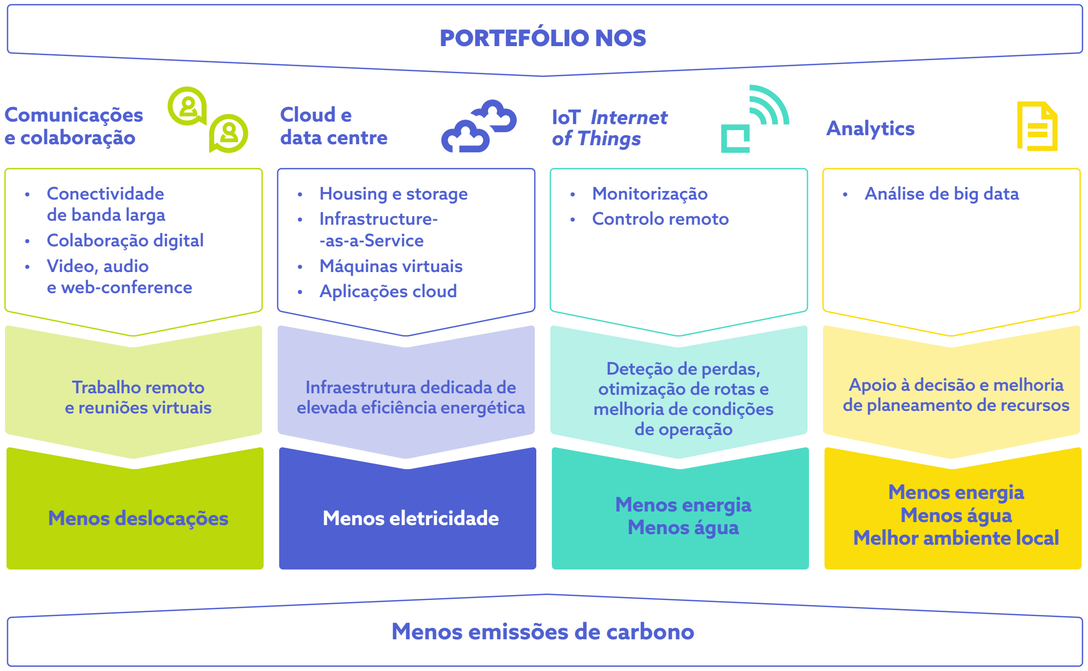
A energia renovável fornecida anualmente à NOS através deste contrato é equivalente, por ano, ao consumo de eletricidade de mais de 27 mil habitações e permite evitar, em média, a emissão de mais de 17 mil toneladas de CO_2e.

Ver notícia: "NOS aposta em energia renovavel"

Reduzir emissões dos clientes

A integração, na estratégia de negócio, de uma meta relativa ao nosso *climate enabling effect* - reduzir emissões dos clientes num valor superior às emissões da operação própria, até 2025 – é um sinal claro de que queremos ser um agente ativo na transição climática da economia portuguesa. Esta é também uma oportunidade de mercado, a que respondemos com o desenvolvimento de produtos e serviços específicos, orientados em especial para o segmento dos clientes empresariais. O nosso portefólio integra atualmente soluções de Comunicação e Colaboração, Cloud e Data Centre, IoT (*Internet of Things*) e *Analytics*, que evitam deslocações, reduzem consumos de energia e água, e disponibilizam infraestruturas seguras e energeticamente eficientes de armazenamento e processamento de dados. Estas soluções representam já cerca de 7% do volume de negócios no segmento empresarial.

As nossas soluções que reduzem emissões dos clientes



Equipamentos conectados e mais eficientes

No segmento empresarial, os clientes procuram, cada vez mais, produtos e serviços que melhorem o seu desempenho ambiental. Reconhecendo o potencial das soluções de conectividade *machine-to-machine* para atingir esses resultados, elegemos a otimização de processos industriais como uma prioridade da nossa oferta IoT.

As soluções de IoT permitem a ligação das máquinas à internet, transformando-as em equipamentos inteligentes capazes de trocar informação em tempo real. Este tipo de comunicação é geralmente feito através de dados, podendo também incluir SMS e/ou voz.

As soluções NOS Monitorização de Consumo Industrial permitem, através de sensores conectados, monitorizar em tempo real o consumo de água, eletricidade e gás comprimido em instalações industriais. Os clientes podem assim identificar atempadamente desvios ao padrão ótimo de consumo e adotar rapidamente medidas corretivas que permitem atingir até 30% de poupanças.

Esta tecnologia permite também detetar alterações no desempenho de equipamentos, identificando necessidades de manutenção preventiva e reduzindo indisponibilidades.

Manter uma rede adaptada e resiliente

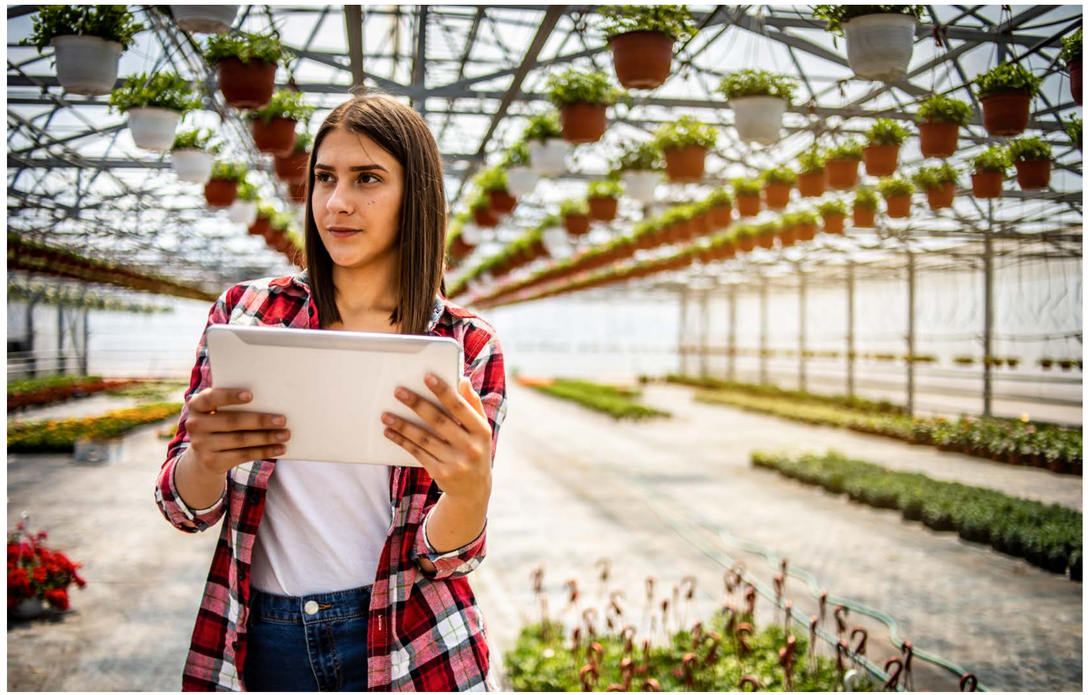
A nossa operação – em particular a infraestrutura técnica – está exposta a riscos físicos das alterações climáticas. Os riscos agudos, como o aumento da frequência e intensidade de eventos climáticos extremos (p.e. tempestades ou ondas de calor) e as respetivas consequências (p.e. aumento do risco de incêndios rurais) são um dos principais riscos climáticos a que estamos expostos, podendo danificar a nossa infraestrutura de rede, provocar interrupções de serviço e induzir elevados custos de reparação e reconstrução.

Mas as alterações de longo-prazo nos padrões climáticos (riscos crónicos), em particular alterações na temperatura média, podem também afetar as condições de operação de equipamentos de telecomunicações e IT, aumentando as necessidades de arrefecimento e respetivos custos de energia e pondo em risco sistemas críticos.

Identificamos e avaliamos estes riscos, e reforçámos a integração de medidas específicas de mitigação no nosso programa *Business Continuity Management* (BCM) e nos processos de Supervisão de Rede e Serviços.

Testámos diferentes cenários de resiliência para avaliar a capacidade de resposta da nossa rede e sistemas perante uma falha, perturbação ou evento externo; melhorámos os procedimentos de contingência em situações meteorológicas excecionais; sistematizámos a identificação de instalações técnicas em locais com elevado risco de incêndio; e reforçámos a autonomia energética de instalações críticas.

Em 2021, minimizámos falhas de energia em salas técnicas principais, implementando critérios de manutenção mais exigentes e adaptados aos impactos previsíveis das alterações climáticas em Portugal (maior número de dias de calor extremo e temperaturas médias mais elevadas). Continuámos também a instalar sistemas de climatização de última geração que reduzem consumos e aumentam a resiliência.



5.7.2 ECONOMIA CIRCULAR

Um negócio mais circular

Depois das emissões da cadeia de valor, a produção de resíduos de material elétrico e eletrónico é o impacte ambiental mais significativo da atividade NOS. Assumimos o compromisso de aumentar consistentemente o nível de circularidade do nosso negócio, abrangendo o consumo de materiais e a produção de resíduos na operação própria, mas também na utilização dos nossos produtos e serviços. Em 2022, identificaremos os indicadores que nos permitirão definir objetivos quantitativos coerentes com esse compromisso, e monitorizar o respetivo desempenho.

A nossa abordagem à circularidade

COMPROMISSO

Promover a circularidade do negócio, através da reutilização, revenda ou reciclagem de equipamentos de rede e de cliente

META

Aumentar anualmente o nível de circularidade entre 2022 e 2025

Operação NOS

- Elevada taxa de valorização de resíduos
- Digitalização e desmaterialização de processos

Equipamentos de cliente

- Retoma, recuperação e reutilização
- Contribuição para sistemas integrados de reciclagem
- Redução de material incorporado

Aumentar a circularidade da nossa operação

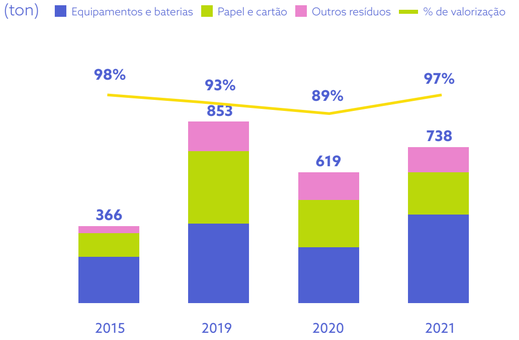
Equipamentos de transmissão, sistemas de IT, baterias e material de embalagem são os principais resíduos da nossa operação. Num setor em que a renovação tecnológica é constante, adotamos princípios de circularidade que, sempre que possível, transformam estes resíduos em recursos, através de reutilização e reciclagem.

Em 2021, produzimos um total de 738 toneladas de resíduos, 97% dos quais foram reciclados. Utilizamos operadores licenciados para encaminhar todos os resíduos que não são recolhidos pelos sistemas municipais, e implementamos sistemas de recolha seletiva que, em todas as nossas instalações, reduzem ao mínimo a quantidade enviada para aterro.

Durante o ano, a renovação de componentes necessária à introdução da tecnologia 5G retirou da nossa rede equipamentos *legacy* 2G/3G/4G que foram vendidos em mercado secundário para integração noutras redes, evitando a utilização de recursos energéticos e materiais necessários à produção de equipamentos novos. Esta operação resultou na reutilização de quase 17 mil componentes de rede, evitando a extração de processamento de 334 toneladas de novas matérias-primas.

Para reduzir o consumo de materiais a montante e evitar a produção de resíduos, continuámos a redesenhar processos, com foco na digitalização e na desmaterialização.

Produção e valorização de resíduos da operação própria



Valores anteriores publicados revistos para incluir NOS Açores e NOS Madeira e considerar valorização energética como operação de eliminação (ver Notas Metodológicas).

Na operação logística, estamos a redefinir processos de expedição e de operação interna do nosso armazém. Em 2021, implementámos medidas que evitam a utilização de mais de 350 mil componentes de embalagem e 160 mil sacos de plástico por ano.

Continuamos a digitalizar os processos de faturação, aumentando a eficiência e racionalizando o consumo de material de impressão e de energia associada ao transporte. Em 2021, 74% dos nossos clientes recebeu fatura eletrónica. No que se refere aos fornecedores, utilização de plataformas digitais dedicadas permitiu-nos receber, em 2021, 62% das respetivas faturas por via eletrónica, num total de 206 mil documentos.

Na rede de lojas, investimos em equipamentos que permitiram a digitalização integral de processos de contratação anteriormente realizados em papel, em etiquetas digitais para todos os equipamentos e acessórios em exposição, na produção de folhetos digitais e num novo sistema de gestão de filas que dá ao cliente a possibilidade de receber a sua senha de atendimento online ou via SMS. Com estas alterações, reduzimos o consumo de papel na nossa rede de lojas em mais de 4,9 milhões de folhas/ano.

Projeto GreenUS: uma operação logística mais verde

GREENus

Desde 2020, o projeto interno GreenUS está a tornar os nossos processos logísticos mais sustentáveis e mais eficientes. Liderado pela equipa de Logística NOS, o projeto promove uma análise crítica dos processos, desafiando a identificação de oportunidades que se traduzam, simultaneamente, em benefícios ambientais, aumento de eficiência e redução de custos. Em 2021, a transformação centrou-se em duas áreas essenciais:

- Digitalização e otimização de processos de expedição: eliminadas 700 mil folhas de papel e eliminados ou reduzidos 15 mil componentes de embalagem.
- Redefinição de processos de operação do armazém: eliminadas 10 mil caixas de cartão, 160 mil sacos plásticos e 350 mil componentes de embalagem.

O objetivo último do GreenUS é eliminar a produção de resíduos e promover o consumo de materiais sustentáveis, ao longo de toda a cadeia de fornecimento.

Dar uma nova vida aos equipamentos de cliente

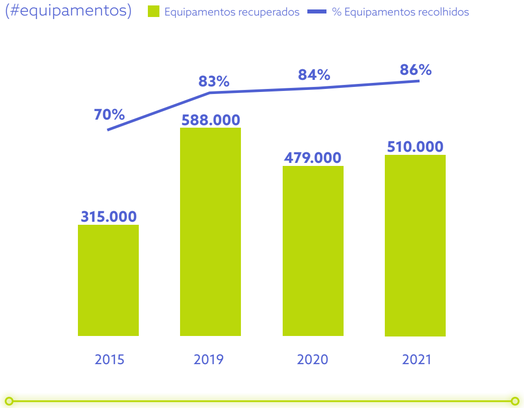
Para minimizar o impacte ambiental do fim de vida dos equipamentos que disponibilizamos aos nossos clientes, agimos em três frentes: promovendo a retoma e reutilização; contribuindo para sistemas integrados que recolhem e reciclam equipamentos e embalagens; e reduzindo a quantidade de material incorporada.

Implementámos uma operação de logística inversa que assegura a recolha de mais de 80% dos equipamentos utilizados pelos clientes residenciais do serviço fixo (boxes de TV, routers e hubs). Estes equipamentos são transportados para o nosso armazém, avaliados tecnicamente e, sempre que viável, sujeitos a um processo de limpeza, reparação e atualização de componentes que permite a sua nova utilização. Evitamos desta forma o consumo adicional de matérias-primas e energia e aumentamos os níveis de circularidade dos nossos processos.

Em 2021, foram recolocados no mercado cerca de 510 mil equipamentos de cliente do segmento residencial, +6% em relação ao ano anterior. O projeto foi expandido ao segmento empresarial, permitindo a recolocação no mercado de mais 13 400 equipamentos de elevada complexidade.

Em média, cerca de 50% dos equipamentos recolhidos são recolocados no mercado (53% em 2021). Tendo em conta a evolução tecnológica e o planeamento da sua introdução no mercado, definimos metas anuais para a taxa de equipamentos recolhidos que terão uma nova utilização. Em 2022, em consequência da introdução de equipamentos tecnologicamente mais avançados, o objetivo de reutilização de equipamentos recolhidos é de 42%. Para os anos seguintes, definimos objetivos progressivamente mais ambiciosos, até 2025.

Recuperação e reutilização de equipamentos de cliente no serviço fixo



Apenas segmento residencial

Para promover a reutilização de equipamentos também no serviço móvel, lançámos em 2021 dois novos projetos: a venda de smartphones reutilizados, com total garantia técnica e contratual; e o programa-piloto de retoma de smartphones usados, integralmente encaminhados para reutilização ou reciclagem.

Somos também parceiros de sistemas integrados de resíduos, através das quais financiamos redes de recolha e reciclagem para todos os equipamentos que colocamos no mercado. Os resíduos das respetivas embalagens são também encaminhados para reciclagem através do sistema integrado gerido pela Sociedade Ponto Verde.

Atuamos também ao nível do desenho dos equipamentos, introduzindo no mercado modelos mais eficientes, tanto no consumo de energia como na quantidade de materiais incorporados.

51%

Meta para reutilizar os equipamentos de cliente recolhidos no serviço fixo

(Meta estratégica até 2025)

-60% de plástico com a nova box UMA V2

Em 2020, iniciámos a instalação da nova geração de boxes de TV UMA.

A UMA V2 consome menos 50% de energia, tanto em utilização como em modo stand-by, reduzindo assim o consumo e as emissões de carbono associadas à utilização.

O novo modelo foi também desenhado de forma a consumir o mínimo de material, integrando menos 61% de plástico do que a versão anterior.

Entre 2020 e 2021 instalámos nos clientes mais de 350 mil boxes UMA V2, que evitaram o consumo de 55 toneladas de plástico, em comparação com o modelo anterior.

5.7.3 OUTROS IMPACTES AMBIENTAIS

Proteger a biodiversidade e a paisagem

A instalação de estações de telecomunicações - em particular quando se trata de rede móvel, fora de zonas urbanas - pode causar impactes ao nível da paisagem e da biodiversidade, que são prevenidos ou minimizados pelos nossos processos de planeamento e pelas nossas opções operacionais.

O programa de partilha de infraestruturas veio racionalizar o número de torres da rede móvel em zonas do interior do País. Reduzindo em perto de 40% o número de sites, ao mesmo tempo que melhora a cobertura de rede, esta decisão estratégica resultou em melhor nível de serviço com menor impacto visual, menor ocupação do território e menor risco de efeitos negativos na fauna e na flora.

Também este ano, o redesenho e simplificação de soluções radiantes (antenas), associada à introdução da tecnologia 5G, minimizou o número de estruturas e a respetiva presença visual.

A instalação de infraestruturas de rede é regulada por legislação específica e requer processos de licenciamento junto de Câmaras Municipais e outras entidades. Quando novas infraestruturas, da rede móvel ou fixa, são instaladas em áreas com estatuto de proteção ou em zonas adjacentes, em áreas de elevado valor de conservação ou com especial sensibilidade ambiental, como é o caso da Zona Especial de Proteção do Alto Douro Vinhateiro, garantimos, no âmbito do respetivo processo de licenciamento, o cumprimento dos requisitos de proteção específicos definidos pelas autoridades competentes, designadamente o Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF).

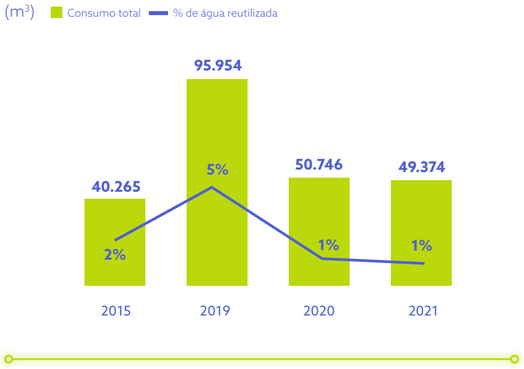
Em 2021, aderimos a um projeto voluntário de compensação de emissões, através do qual fazemos o offset das emissões inevitáveis de carbono da utilização de combustíveis na nossa frota, enquanto não se completa a sua total eletrificação. Este projeto de reflorestação alia retenção de carbono, proteção da biodiversidade e resistência natural a incêndios florestais, através da instalação de diversas espécies nativas resistentes ao fogo, em particular ao longo de linhas de água e corredores ecológicos.

Monitorizar os consumos de água

As nossas atividades não envolvem o consumo de quantidades significativas de água e este não é um tópico material da nossa estratégia de sustentabilidade. No entanto, a água é um recurso natural escasso, cujo consumo monitorizamos e racionalizamos nos edifícios de suporte, rede técnica, lojas próprias e salas de cinema.

As nossas instalações no Parque das Nações, em Lisboa, possuem um sistema que permite a recolha de água da chuva e a sua utilização nos sistemas de rega e combate a incêndios do edifício. À exceção desta recolha de águas pluviais, a única fonte de abastecimento de água às nossas instalações são os sistemas de abastecimento municipais.

Consumo total de água e % de água reutilizada



Valores anteriores publicados revistos para incluir NOS Açores e NOS Madeira (ver Notas Metodológicas).

Em 2021, o consumo total de água na nossa operação sofreu uma redução de 3% em relação ao ano anterior, acentuando o decréscimo resultante da significativa redução na ocupação das instalações em resultado da adoção de soluções de teletrabalho.

O volume de água pluvial recuperada e reutilizada sofreu também uma diminuição de cerca de 10%, associada à diminuição da utilização de instalações sanitárias.

Prevenir a exposição e monitorizar campos eletromagnéticos

Os equipamentos de telecomunicações móveis utilizam frequências rádio que, tal como acontece com a operação de outros equipamentos elétricos, geram campos eletromagnéticos (CEM). Atualmente, a maioria das pessoas está permanentemente exposta a campos elétricos e magnéticos de muito baixa intensidade, gerados pelo funcionamento de equipamentos necessários às mais variadas atividades, incluindo investigação, comunicações, medicina, transporte e distribuição de eletricidade, aeronáutica ou navegação marítima. A maioria das fontes de CEM, tanto em casa como no local de trabalho, produzem níveis extremamente baixos de exposição, e as atividades mais comuns do dia-a-dia não são suscetíveis de dar origem a riscos que excedam os valores-limite de exposição (VLE).

O consenso científico atual é de que não existem evidências de uma relação entre efeitos adversos para a saúde e utilização de equipamentos de telecomunicações móveis dentro dos limites de exposição estabelecidos internacionalmente. Não obstante, uma vez que parte da nossa atividade está assente em espectro radioelétrico emissor de campos eletromagnéticos (operação da rede móvel e da rede de transporte), a NOS acompanha e implementa as melhores práticas de proteção da saúde pública contra os possíveis efeitos adversos da exposição a CEM, seguindo o princípio da prevenção e da precaução.

A nossa abordagem aos campos eletromagnéticos

COMPROMISSO

O Código de Ética e a Política de Sustentabilidade NOS, expressam o nosso compromisso:

AÇÃO

Assumimos a responsabilidade de acompanhar, estudar e implementar as melhores práticas produzidas ao nível nacional e internacional.

- Informar os clientes sobre todos os eventuais riscos associados ao uso dos produtos e serviços que disponibilizamos
- Cumprir os requisitos legais e regulamentares em vigor
- Aplicar, em linha com os princípios da prevenção e da precaução, medidas que protejam a população em geral, as nossas pessoas, parceiros e demais entidades relevantes, contra possíveis efeitos adversos para a saúde humana da exposição a radiações eletromagnéticas geradas pelas nossas infraestruturas e equipamentos.

Garantimos

- Que todos os equipamentos de rede e terminais cumprem os requisitos, normas e regulamentos nacionais e europeus
- Que todos os limites de exposição são cumpridos
- A implementação de medidas preventivas para além do legalmente exigido

Acompanhamos

- A investigação e informação divulgada por fóruns e publicações nacionais e internacionais de referência

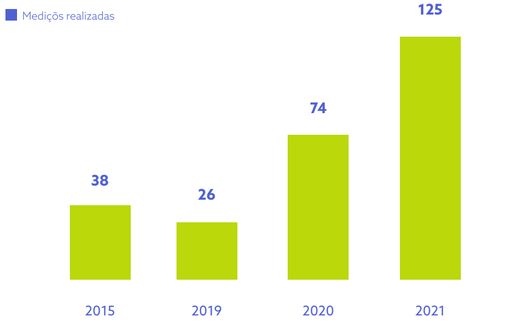
Informamos

- Todas as partes interessadas – populações e entidades públicas e privadas – sobre os efeitos dos CEM

Todos os nossos equipamentos de rede e telefones móveis fornecidos aos clientes cumprem a legislação portuguesa sobre limites de exposição a campos eletromagnéticos, que segue a regulamentação da União Europeia e as diretrizes científicas internacionais. Com base no princípio da precaução, implementamos medidas preventivas adicionais às legalmente exigidas, a fim de garantir que todos os limites de exposição são cumpridos.

Executamos um plano anual de monitorização da exposição a campos eletromagnéticos na nossa rede de serviço terrestre móvel e fixo, que abrange todas as instalações relevantes, identificadas com base nos requisitos definidos especificamente para o efeito pelo regulador português das telecomunicações (ANACOM): instalações novas ou reconfiguradas, localizadas no interior, no topo ou na fachada de edifícios que se enquadrem nos referidos parâmetros.

Plano anual de monitorização CEM: medição de radiações eletromagnéticas em sites da rede móvel



Em 2021, o número de medições realizadas aumentou substancialmente face a 2020 e corresponde a cerca de cinco vezes mais do que as medições realizadas em 2019, acompanhando o aumento da nossa rede.

Todas as estações monitorizadas apresentaram valores de densidade de potência de campo eletromagnético inferiores aos valores de referência e 75% registaram um nível 50 vezes inferior a esse limiar.

Os resultados das medições que efetuamos são comunicados a autoridades nacionais e locais, incluindo a ANACOM, que também divulga publicamente os resultados de medições por si efetuadas em resposta a solicitações de entidades públicas e privadas.

Objetivo: prevenir a exposição

Para os locais acessíveis ao público, estabelecidos na legislação aplicável, definimos como objetivo um nível pelo menos 50 vezes abaixo do valor de densidade de potência de referência (VLE - valor máximo permitido de exposição ao campo eletromagnético dependente da frequência em análise de acordo com a legislação aplicável).

Nos locais em que o valor, embora abaixo dos VLE, não cumpre ainda este objetivo, são tomadas medidas de salvaguarda para controlo da exposição, em linha com a regulamentação e as boas práticas: restrições de acesso; e poder, conferido a todos os intervenientes em funções de manutenção, operação e instalação, para, como medida preventiva, desligar a fonte de emissão sempre que tal seja necessário para efetuar a intervenção em perfeitas condições de segurança.

Acompanhamos os mais recentes desenvolvimentos científicos sobre o tema, incluindo as recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e da International *Commission on Non-Ionizing Radiation Protection* (ICNIRP), entidade independente de referência que contribui com recomendações em resultado de estudos sobre o impacto das radiações não-ionizantes na saúde humana.

A nível nacional, participamos em iniciativas como a FAQtos, promovida pelo INOV–INESC, com o objetivo de monitorizar e divulgar informação sobre os impactos das radiações eletromagnéticas junto de entidades públicas como câmaras municipais, escolas, hospitais e centros de saúde.

Neste âmbito, apoiamos anualmente o concurso nacional "Prémio FAQtos", dirigido a estudantes do Ensino Secundário. A iniciativa está enquadrada no plano curricular de todas as áreas de estudos e tem como objetivo contribuir para a formação de uma consciência coletiva em matéria de campos eletromagnéticos e seus potenciais efeitos na saúde humana, no ambiente e na sociedade.

Realizámos estudos sobre o impacto das novas redes 5G nas emissões de campo eletromagnético do serviço móvel terrestre. Dado o grande interesse sobre este tema por parte da população, várias entidades nacionais e internacionais, tais como a ANACOM, o regulador Françês, ANFR, ou o regulador britânico, OFCOM, efetuaram e publicaram também estudos sobre esta matéria e a principal conclusão é que os valores medidos estão abaixo dos valores limite do ICNIRP e que a contribuição do 5G no campo eletromagnético total é reduzida.

Com a finalidade última de atualizar as normas e procedimentos atuais para a medição e cálculo dos campos eletromagnéticos e aferir a densidade de potência junto ao corpo humano, por forma a incluir as novas tecnologias de radio, foi criado, em 2021, um grupo de trabalho sob a égide da ANACOM, com o objetivo de reunir as contribuições nacionais no âmbito dos "campos eletromagnéticos no ambiente humano". A NOS participa neste processo, enquanto vogal efetivo na Comissão Técnica Nacional de Normalização Eletrotécnica CTE 106, que desenvolve a sua atividade no âmbito dos "campos eletromagnéticos no ambiente humano". A comissão nacional emana da comissão técnica equiparável do Comité Europeu para a Normalização Eletrotécnica (CENELEC) - CLC/106X.

Mais detalhes sobre o grupo de trabalho, podem ser consultados em: https://www.ANACOM.pt/render.jsp?categoryId=419923

Assumimos como objetivo responder, de forma transparente, a 100% das preocupações e pedidos de esclarecimento de todas as partes interessadas (público, entidades públicas e privadas e demais intervenientes). Em 2021, recebemos 14 pedidos de esclarecimento, todos referentes a solicitações de informação relacionadas com a instalação de antenas em condomínios residenciais ou comerciais, assim como entidades públicas. Respondemos a 100% desses pedidos.

É também nosso compromisso fornecer toda a informação que nos for solicitada e facilitar os meios técnico ao nosso alcance para apoiar as autoridades e a academia científica nacional no estudo dos impactos dos campos eletromagnéticos na população.

5.7.4 PROMOVEMOS A INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL

Acreditamos que a tecnologia pode desempenhar um papel de liderança na resposta aos desafios globais e na criação de oportunidades e estamos conscientes de que o setor onde atuamos, de base tecnológica e associado à conectividade, oferece múltiplas oportunidades para impulsionar uma sociedade ambiental e socialmente mais equilibrada. Aceitamos e assumimos a responsabilidade de sermos protagonistas e diferenciadores na inovação ao serviço do ambiente e comunidade.

O nosso contributo para a sociedade materializa-se, quer diretamente, nas nossas atividades e através dos serviços e produtos de conectividade que disponibilizamos ao mercado, quer no desenvolvimento e impulso à inovação tecnológica sustentável, através do apoio a *startups*/empreendedorismo, e enquanto gestores, promotores ou parceiros de projetos de desenvolvimento de soluções inovadoras, cuja utilização induza benefícios económicos, ambientais e sociais.

Inovar está no nosso ADN e permite-nos aliar competitividade e contributo para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS). Por um lado, entendemos que ser capaz de antecipar o futuro, compreender e atender às necessidades da empresa, dos nossos clientes e da sociedade em geral é fundamental para a nossa competitividade. Reconhecemos a urgência e a nossa responsabilidade no atingimento dos ODS e, por isso, uma parte expressiva do nosso esforço de inovação é canalizado para projetos que contribuem direta ou indiretamente para este propósito.

LIDERANÇA EM INOVAÇÃO

Com um investimento que ultrapassou os 67 milhões de euros e um equivalente a 226 profissionais alocados a tempo inteiro às áreas de inovação, a NOS assumiu novamente, pelo segundo ano consecutivo, o primeiro lugar na lista provisória (*) de empresas portuguesas que mais investiram em Investigação e Desenvolvimento em 2020, divulgada pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC), em agosto de 2021.

O montante referido centrou-se na evolução das redes de nova geração da NOS e na preparação da chegada do 5G; na forte aposta em áreas relacionadas com a Transformação Digital e com o desenvolvimento das Cidades Inteligentes.

> 67 milhões €
de Investimento em inovação

Valor global investido em inovação pela NOS em 2020, incluindo ações internas e apoio a projetos externos.

Aliamos competitividade e contributo para os ODS

Através da nossa aposta na inovação

(*) Esta informação é a mais recente publicamente disponível, já que o apuramento destes valores pela NOS relativamente a 2021 e a lista definitiva da DGEEC relativa a 2020, bem como a provisória relativa a 2021 só são oficialmente divulgados mais à frente, no ano.

A nossa atuação neste domínio assenta em três pilares tecnológicos fundamentais: (i) Tecnologia 5G; (ii) IoT (internet of things), em particular a NB IoT (*Narrow* Band); e (iii) Advanced Analytics.

Conjugando estes *enablers* tecnológicos com outras tecnologias, apostamos numa intervenção abrangente alavancando o potencial interno de inovação e, através de parcerias, o potencial de inovação desenvolvido por terceiros. Acreditamos que a inovação deve ser encarada de forma aberta e não departamento a departamento, empresa a empresa. Por isso a inovação está no mindset das nossas pessoas e é assegurada de forma transversal na nossa organização, envolvendo clientes, parceiros, *developers* e academia, num ecossistema virtuoso, com quem colaboramos de perto.

As nossas principais áreas de foco no domínio da inovação sustentável são:

- (i) Eficiência energética e soluções de baixo carbono;
- (ii) Cidades inteligentes e sustentáveis e mobilidade; e
- (iii) Saúde e vida ativa e saudável.

Abordagem NOS à Inovação Sustentável

Principal *Enablers* Tecnológico

- **Tecnologia 5G**
- **IoT,** em particular a NB IoT *(Narrow Brand Internet of Things)*

Principais Modalidades

- Desenvolvimento de **projetos I&D financiados**
- Desenvolvimento e/ou disponibilização de **soluções** (**produtos e serviços**) para clientes e sociedade
- Apoio ao **Empreendedorismo**

Principais Áreas de Foco

- **Eficiência energética** e soluções de **baixo carbono**
- **Cidades inteligentes** e **sustentáveis e mobilidade**
- **Saúde** e **vida ativa e saudável**

Clientes **Sociedade**

Projetos financiados com foco na sustentabilidade

A NOS está envolvida em diversos projetos de investigação, desenvolvimento tecnológico e inovação cofinanciados, em parceria com múltiplos *players*, desde empresas estabelecidas a start-ups, e entidades do sistema científico nacional (ex.: universidades, centros de investigação laboratórios colaborativos), assumindo a liderança do consórcio em alguns dos projetos em causa. Estes projetos pretendem gerar e endogeneizar novo conhecimento científico, técnico e tecnológico e, simultaneamente, desenvolver e testar novas soluções e modelos de negócio, em diferentes contextos ligados à energia, às *smart cities* e à vida ativa e saudável de pessoas seniores. Em 2021, demos continuidade a diversos projetos que já estavam em vigor anteriormente (estes projetos contam com uma duração plurianual, até 3 anos).

Projetos liderados pela NOS

Designação do Projeto	Foco
C-Tech **Tecnologia para o clima e cidades de baixo carbono**	Desenvolver e validar à escala-piloto uma plataforma digital de *smart cities* para modelação e planeamento urbano, com base numa representação tridimensional da cidade e a sua combinação com vários dados de diferentes fontes (clima, consumo de energia e água, mobilidade e comportamento de grupos de utilizadores, determinado pelo uso do telemóvel), que permitirá simular diferentes cenários de eficiência energética dos edifícios e outras funcionalidades, capacitando as autoridades locais para a identificação e a abordagem efetiva a questões ambientais específicas e promover a diminuição da pegada carbónica. Os *outputs* do projeto serão extensivamente testados e validados em parceria com o município de Lisboa.
(Link4S)ustainability **Um sistema de conetividade de última geração, para criação e integração de redes de objetos nos novos paradigmas de sustentabilidade**	Desenvolvimento e teste de uma nova geração de dispositivos de conetividade e respetivas plataformas associadas (comunicação e software), ambicionando a integração de redes de objetos no contexto da mobilidade e da energia. O projeto pretende, ainda, desenvolver e validar modelos de negócio inovadores e conceitos de rede orientados a soluções digitais sustentáveis que permitam melhorar o nível de vida nas cidades e reduzir o impacto ambiental. O teste e validação das soluções que resultem dos esforços de I&D do Link4S ocorrerão em ambiente urbano, em parceria com os municípios de Cascais e Matosinhos.

Projetos em que a NOS participa

Designação do Projeto	Foco
City Catalist **Catalisador para Cidades Sustentáveis**	Investigação, desenvolvimento e validação, em contexto real (demonstradores previstos em 5 cidades Portuguesas - Porto, Aveiro, Guimarães, Famalicão e Cascais), de soluções tecnológicas e serviços inovadores que potenciem uma gestão urbana integrada, mais eficiente e eficaz, e catalisadora da inovação e do desenvolvimento sustentável na ótica das Cidades Inteligentes e Sustentáveis.
ActiVas **Ambientes construídos para uma vida ativa, segura e saudável**	Investigação, desenvolvimento e teste de um ambiente assistido com base num piloto abrangente que integrará soluções de realidade aumentada, sensores embutidos utilizados por soluções de domótica, entre várias outras tecnologias num contexto de fomento a uma vida ativa e saudável, intervindo em várias vertentes e funcionalidades, como o suporte à rede de cuidados de proximidade e a promoção da funcionalidade humana através da estimulação física e cognitiva.
TURNTABLE **Plataforma de suporte à vitalidade e habilidades de idosos**	Plataforma para promover e ajudar o envelhecimento saudável e ativo dos idosos, e alargar as suas expectativas de uma vida autónoma e independente, atuando ao nível das necessidades sociais, da saúde e da segurança da habitação, baseada em dispositivos conectados.

Iniciativas de I&D dedicadas ao combate da pandemia da COVID-19

Durante o ano de 2021, a NOS participou num conjunto de iniciativas de I&D dedicadas ao combate da pandemia da COVID-19. Estas iniciativas iniciaram em 2020 e foram concluídas durante o ano de 2021 e evidenciam o compromisso da NOS com os seus valores de responsabilidade social.

ANA (*Anti-Pandemics Analytics*): Desenvolvimento exploratório e pioneiro de indicadores avançados de mobilidade específicos para o COVID-19. O projeto recorreu ao uso de fontes massivas de dados gerados pela rede de acesso móvel da NOS, para caracterizar, de forma dinâmica e contínua, as deslocações e os hábitos de mobilidade da população portuguesa, propondo avanços (i) na granularidade de visualização, e; (ii) na segmentação dos fluxos por finalidade da deslocação, inferida a partir do enriquecimento contextual obtido pela sobreposição outras fontes de dados. O projeto contou com a participação da NOS (líder) e da Nova SBE.

Data4COVID-19: Projeto Data4COVID19 visou o desenvolvimento de uma plataforma que potencie o cruzamento de múltiplas fontes de dados de forma integrada, permitindo, às entidades relevantes em cada uma das áreas de ação, desenhar, implementar, e monitorizar, de forma articulada, medidas de combate à pandemia. O plano de ação proposto pretendeu garantir a disponibilização de instrumentos que contribuíssem para uma melhor gestão da situação pandémica, mas que possibilitasse, ainda, uma eficaz retenção de conhecimento, fundamental para o combate futuro de situações do mesmo tipo,

quer em sede de planeamento e construção de políticas públicas, quer em sede de gestão destas mesmas políticas. O projeto contou com a liderança da Associação Porto Digital e com a participação da NOS, TekPrivacy, Universidade do Porto e Universidade de Lisboa.

OSCAR (*vOice Screening of CoronA virus*):
O projeto OSCAR pretende desenvolver um serviço de triagem de casos suspeitos de COVID-19 com base na tecnologia de reconhecimento de voz da NOS já existente no mercado. Acresce a este serviço, a disponibilização de uma plataforma para estudos epidemiológicos para investigadores, de forma que possam ter acesso a dados de voz, bem como melhorar e desenvolver algoritmos para investigação de doenças respiratórias.

Este novo serviço foi inicialmente testado em cerca de 500 cidadãos, durante dois meses, e mantém-se em curso. No final do projeto, ficará logo gratuitamente disponível a mais de 300 mil cidadãos.

Desenvolvido em parceria com o CHRC, o FhP e a Universidade Técnica de Madrid, este projeto permitirá atuar rapidamente no contexto COVID-19, atenuando a pressão sobre as linhas do SNS (projeto ainda em execução).

COVID-Now: Desenvolvimento de uma arquitetura tecnológica que anonimiza, trata, agrega e analisa dados de georreferenciação com o objetivo de evidenciar padrões de mobilidade relevantes no contexto pandémico da COVID-19, por forma a auxiliar entidades públicas e privadas a reagir e prevenir situações que possam potenciar a propagação do vírus SARS-CoV-2 e consequentemente diminuir o potencial de contágio da população, fomentando um planeamento mais otimizado da atividade destas entidades.

SOLUÇÕES PARA CLIENTES E SOCIEDADE

Smart cities
As cidades analíticas são uma aposta prioritária para a NOS. Através de uma estratégia de aproximação e cooperação com os Municípios, e em conjunto com os nossos parceiros, temos vindo a construir, ao longo dos últimos anos, um portefólio de soluções tecnológicas inovadoras que fomentam a sua sustentabilidade, endereçando diferentes desafios e prioridades. Apps interativas que reforçam a ligação entre autarquias e cidadãos, soluções de mobilidade, sistemas de gestão de água, de energia e de resíduos que permitem otimizar a gestão destes recursos, modernização administrativa e redução de custos operacionais são algumas soluções para as quais temos vindo a contribuir.

7
Câmaras com protocolos Smart Cities assinados ao longo dos últimos anos
Oeiras, Lagoa, Vila Nova de Famalicão, Moita, Albufeira, Seixal e Matosinhos

De forma a impulsionar os serviços inovadores de dados e tecnologias de informação, com particular atenção às soluções na cloud e "as a service", bem como à consultoria de projetos, a NOS desenvolveu mais um projeto de smart city em parceria com a cidade de Albufeira. Os residentes desta cidade podem agora reportar incidentes numa plataforma dedicada e, em conjunto com a análise de dados recolhidos em sensores e dispositivos de monitorização em toda a cidade, os serviços municipais podem iniciar uma ação para resolução imediata do problema ou para evitar que ele aconteça. O município tem assim a capacidade de gerir as principais funcionalidades e infraestruturas da cidade de forma integrada.

Em junho de 2021 Vila Nova de Famalicão inaugurou o Centro de Controlo de Inteligência Urbana, o B-Smart Famalicão, com uma plataforma que agrega as ferramentas de gestão inteligente do município, desenvolvida pela NOS em parceria com a FOCUS BC no âmbito do protocolo *smart city* com esta autarquia. A plataforma permite à autarquia controlar os principais elementos que integram as funções da cidade, nomeadamente o ambiente, iluminação pública, segurança, trânsito, vias de comunicação, parques de estacionamento, entre outras infraestruturas, numa visão 360° da cidade. V.N de Famalicão e NOS reforçam assim, em conjunto, o caminho para a transformação digital iniciado em 2019.

Vila Nova de Famalicão e Albufeira, juntam-se a outras cidades como Lagoa, Matosinhos, Moita e Seixal, onde estão a ser implementadas soluções de sensorização para recolha de dados em áreas como a iluminação pública inteligente, videovigilância, telegestão de redes de água, rega inteligente e recolha de lixo.

Em todas estas cidades, a informação é agregada e trabalhada numa Plataforma de Inteligência Urbana, que consiste num centro de gestão integrada da cidade permanentemente interligado às infraestruturas e data centres da NOS.

Destaca-se ainda em 2021 e no âmbito da aposta nas cidades inteligentes e sustentáveis, a seguinte iniciativa:

Portugal Smart Cities Summit
Reforçando o posicionamento nas *smart cities*, a NOS apoiou a organização do Portugal *Smart Cities Summit*, evento de referência no panorama das cidades inteligentes onde foram abordados os temas da mobilidade, sustentabilidade, plataformas digitais, inovação, energia, cibersegurança e *analytics* entre outros, e onde foram apresentadas soluções que visam tornar as cidades mais sustentáveis, inteligentes e preparadas para o futuro.

O 5G E A IOT AO SERVIÇO DO AMBIENTE E SOCIEDADE

Por meio dos nossos serviços baseados em conectividade e tecnologias inovadoras como internet das coisas (IoT), cloud e *big data*, e recentemente 5G, estamos a ajudar outras empresas e negócios a tornarem-se mais digitais e ambientalmente responsáveis. Com os serviços de IoT, por exemplo, conseguimos proporcionar o uso mais eficiente de recursos como energia e água e com *big data* ajudamos as cidades a melhorar o planeamento do tráfego e a qualidade do ar. No âmbito da sua atuação empresarial, a NOS implementa um conjunto de soluções e projetos inovadores com um impacto direto na geração de CO_2 e nas alterações climáticas. A monitorização remota de pacientes ou os contadores de gás inteligentes são exemplos concretos onde através da conectividade é possível eliminar deslocações e reduzir emissões de gases com efeito de estufa associados, ao mesmo tempo que se potencia a qualidade do serviço e a inovação.

Durante 2021, continuámos a fortalecer a nossa atuação neste domínio:

- Em parceria com o CEiiA desenvolvemos um sistema de bikesharing (para cidades e empresas) e uma plataforma de medição e valorização das reduções na pegada carbónica associadas;
- Continuámos a evoluir na solução de controlo de consumos industriais para portefólio de indústria 4.0, focado nos ganhos operacionais, com projetos implementados em vários clientes.
- Continuação e conclusão de vários projetos de *analytics*, nomeadamente com a Carris para otimização das rotas dos autocarros.

As características da tecnologia 5G fazem com que esta seja potenciadora de todas as restantes tecnologias emergentes, como a inteligência artificial, a IoT, automação e robótica, digitalização e *Big data*, entre outras, assumindo o papel de *enabler* central da aceleração da transformação tecnológica e do potencial desta para contribuir para a resolução dos dilemas ambientais e sociais atuais.

Ao longo do ano, a NOS apresentou um vasto leque de soluções 5G que permitiram mostrar o impacto da nova geração de comunicações móveis, em áreas estruturantes da sociedade, como a educação, a saúde ou o ambiente. Com o recurso a essa tecnologia tornamos o ensino mais inclusivo, aproximamos pessoas, facilitamos a prestação de cuidados médicos à distância e contribuímos para cidades mais verdes e sustentáveis. Continuamos a trabalhar com múltiplas empresas, testando em cenário real vários use cases 5G que no futuro poderão ajudar as empresas a ser mais sustentáveis.

APOIO AO EMPREENDEDORISMO

O nosso contributo à inovação em geral, incluindo a inovação ao serviço da sustentabilidade, passa também pelo fomento ao empreendedorismo.

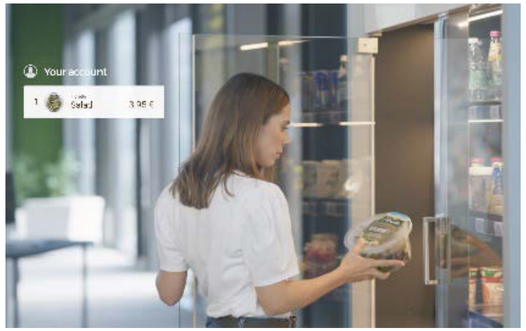
Eurekathon 2021
"Challenging Data for Sustainable Cities"

Conjuntamente com a LTPlabs e a Porto Business School, e, nesta edição, também com a CEiiA e a Autarquia de Matosinhos, a NOS voltou a promover mais uma edição do Eurekathon, uma maratona de geração de ideias, que desafiou estudantes e profissionais das áreas de Engenharia e Ciências, *Business Analytics* e *Data Science* a encontrar soluções inovadoras que respondam a problemas reais, alinhados com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas (ODS). O objetivo é que os projetos arquitetados pelos participantes contribuam diretamente para o desenvolvimento da sociedade e lhes permitam reforçar competências críticas no novo paradigma da digitalização. O tema da edição deste ano do Eurekathon foi "*Challenging Data for Sustainable Cities*", tendo os participantes de fazer uma minuciosa análise dos dados disponíveis para, depois, apresentarem soluções de otimização dos espaços urbanos de modo a promover cidades mais inteligentes e mais sustentáveis.

Também estivemos presentes no "*Building the Future*" com o "*NOS Startup World*", programa que reuniu 50 start-ups dedicadas ao empreendedorismo nacional.

Fundo NOS 5G

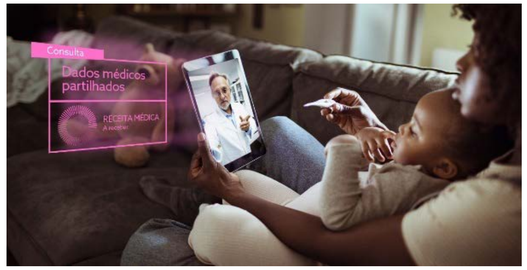
Apoiamos ativamente o ecossistema de inovação português com o Fundo 5G, em parceria com a Armilar Venture Partners, consolidando a nossa aposta de liderança no 5G, e reforçando o nosso compromisso com o desenvolvimento de um país tecnologicamente mais avançado e inovador, e com os empreendedores portugueses. Com um capital inicial de 10 milhões de euros e um período de investimento estimado de cinco anos, o Fundo NOS 5G é o primeiro em Portugal orientado para a nova tecnologia móvel. O fundo foi lançado no final de 2019 e iniciou a sua operação em 2020, tendo como objetivo investir em soluções tecnológicas inovadoras baseadas ou potenciadas por esta tecnologia, abrangendo desde a infraestrutura de rede até aos produtos ou serviços para clientes, privilegiando o investimento junto da comunidade de empreendedores em Portugal e projetos tecnológicos nas primeiras fases de desenvolvimento. Em 2021, apoiámos as primeiras empresas, 2 *startups* portuguesas: (i) a Reckon AI e a (ii) KnokCare.



O Fundo NOS 5G liderou a ronda de investimento na Reckon AI, no valor de 1,5 milhões de euros. A Reckon AI é uma *startup* portuguesa que desenvolve soluções de inteligência artificial e visão computacional aplicadas ao retalho. A solução apoiada, assenta na tecnologia de visão computacional, e é composta por um expositor que combina câmaras e sensores de carga para obter imagens e alterações de peso nas prateleiras, por forma a determinar todas as movimentações dos produtos em venda. O expositor tem uma porta, controlada pelo sistema e desbloqueável através de uma App, utilizada para identificar o cliente e processar o pagamento.

A ronda de investimento na KnokCare, no valor de 4,4 milhões de euros, foi coliderada pelo Fundo NOS 5G, em conjunto com a Triple Point, tendo

contado ainda com a participação do Fundo de Inovação Social e do fundo de impacto social e ambiental MSM (*Mustard Seed MAZE*).



A KnokCare é uma *startup* portuguesa que desenvolve soluções completas e totalmente integradas de telemedicina e que poderá beneficiar fortemente da tecnologia 5G. A empresa oferece uma solução tecnológica holística e robusta – com base em dados de mais de 160 mil consultas realizadas em 12 países, através de uma rede de mais de 3000 médicos em nove especialidades – que visa facilitar tanto o acesso, como a prestação de cuidados de saúde remotos, através de uma plataforma inovadora. A plataforma da Knok integra vídeo consultas, ferramentas de apoio à triagem e monitorização remota de pacientes via inteligência artificial num único sistema.

Acelerador 5G

Na busca de novas oportunidades no ecossistema de *startup*s organizámos, em 2021, o Acelerador 5G em parceria com a Amazon Web Services (AWS). O Acelerador 5G teve como objetivo impulsionar *startup*s com ideias ou negócios que possam vir a ser potenciados pela tecnologia 5G, complementando assim o papel do Fundo NOS 5G, no apoio e construção de um ecossistema de inovação e de empreendedorismo 5G em Portugal. Concorreram *startup*s nacionais ou estrangeiras com operação em Portugal, com um modelo de negócio passível de poder ser potenciado pela tecnologia 5G ou que pretendam explorar e desenvolver novos modelos de negócio a partir desta tecnologia.

O primeiro lugar coube à KIT-AR, pelo desenvolvimento de uma solução com a utilização de novas tecnologias, como a realidade aumentada e a inteligência artificial, para reduzir a probabilidade de erros e impulsionar melhorias contínuas nos processos industriais.

Com este projeto, continuamos a reforçar a nossa posição na vanguarda da inovação tecnológica, e no reconhecimento da NOS enquanto parceiro de excelência para a transformação digital.

5G Future Forum

Acreditamos também no desenvolvimento do ecossistema de inovação internacional. Em 2021, anunciámos a nossa entrada como membro no *5G Future Forum* (5GFF), uma assembleia que reúne os líderes globais de comunicações para acelerar o desenvolvimento e adoção das tecnologias 5G e *Multi-access Edge Computing* (MEC).

Fundado em janeiro de 2020 pela América Móvil, KT Corporation, Rogers, Telstra, Verizon e Grupo Vodafone, o 5GFF tem como objetivo acelerar a entrega de soluções 5G e MEC, globalmente interoperáveis, aos clientes. O 5GFF está agora apostado em inovar e desenvolver novas oportunidades tecnológicas, técnicas e especificações, expandindo o ecossistema de colaborações de I&D com o intuito de acelerar a inovação global.

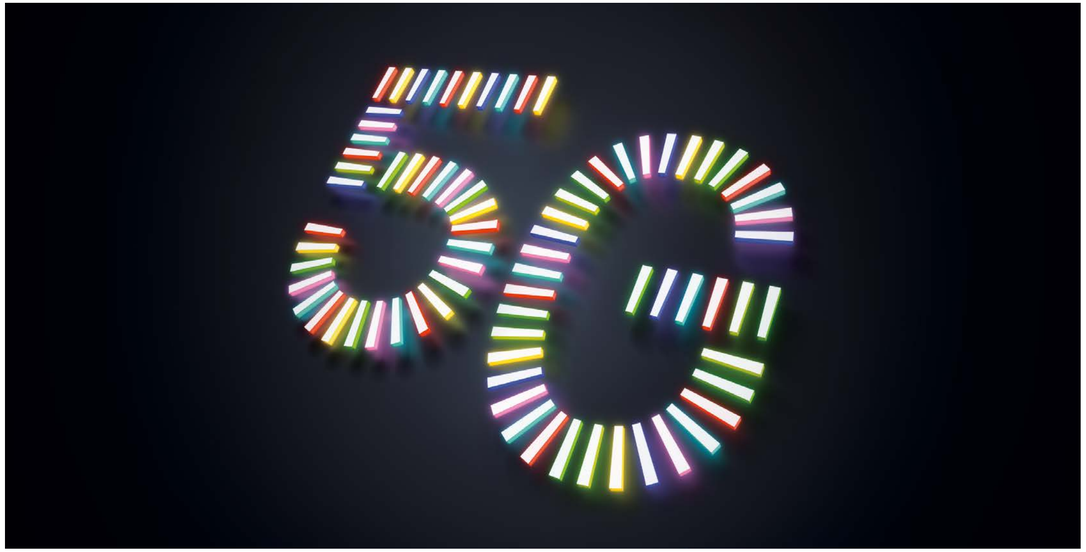
O 5G desbloqueia um conjunto de oportunidades, muitas ainda por descobrir. A NOS tem a ambição de liderar esta vaga de inovação que irá impactar a vida das famílias, das empresas e do sector público. Acreditamos que o nosso sucesso deriva do valor que continuamos a acrescentar aos nossos clientes, decorrente do aproveitamento dessas oportunidades.

Fundo NOS 5G

+5 M€ de investimento em soluções tecnológicas inovadoras

Acelerador 5G

Parceria com AWS, desafia startups a inovar



5.7.5 PROMOÇÃO DA INCLUSÃO E DA LITERACIA DIGITAL

A transformação digital só se traduz numa real evolução da sociedade se for plena e inclusiva. Assim é essencial contribuir com medidas que promovam um acesso generalizado e informado às tecnologias digitais, através da oferta geral e de soluções específicas para clientes com baixa capacidade económica e clientes com necessidades especiais, bem como da aposta em iniciativas de promoção da literacia e competências digitais.

A natureza do setor em que operamos permite-nos potenciar as capacidades daqueles que mais necessitam e contribuir, assim, para a construção de uma sociedade mais inclusiva, promotora do acesso a novas tecnologias, independentemente da idade, capacidade, língua, cultura e literacia tecnológica de cada um. Encaramos com responsabilidade e empenho esta missão.

Num ano ainda marcado pela pandemia, com fortes consequências económicas e sociais, em que fomos todos desafiados, individual e coletivamente, a reequacionar o modo como nos relacionamos e vivemos o nosso dia-a-dia, bem como a reavaliar o modo como encaramos e planeamos o futuro, o setor das telecomunicações assumiu uma importância acrescida. Para além de estarmos comprometidos em assegurar a continuidade e excelência dos serviços para garantir que os portugueses continuassem ligados e com qualidade, reforçámos a presença e envolvimento com a sociedade, através da nossa participação em iniciativas de carácter social, com particular enfoque nas áreas da inclusão e literacia digital, mas não exclusivamente.

PROMOÇÃO DA INCLUSÃO

Já enquadrámos, em secções anteriores do presente relatório, os nossos esforços na expansão e atualização tecnológica das nossas redes e infraestruturas, garantindo uma crescente coesão territorial ao nível da cobertura proporcionada às populações, sendo esse o nosso principal contributo para a promoção da inclusão.

No entanto, desenvolvemos soluções e respostas para promover a inclusão em situações de especial vulnerabilidade, como é o caso das soluções de acessibilidade para situações especiais, referida em "Acessibilidade Para Situações Especiais", e dos protocolos que desenvolvemos com associações do terceiro setor, para proporcionar serviços de conectividade em condições mais favoráveis.

Associámo-nos, também, à inauguração da nova Ala Pediátrica do Centro Hospitalar Universitário de São João, no Porto. As crianças e os seus cuidadores passaram a ter acesso a um leque alargado de canais infantis e outros conteúdos de entretenimento, a partir dos seus quartos, enfermaria, sala de pais e área lúdica.

Movimento Cama Solidária
Disponibilizamos cartões de dados e hotspots ao Movimento Cama Solidária, iniciativa criada com o objetivo de proporcionar espaços de descanso para os profissionais de saúde, bombeiros e polícias na linha da frente do combate à pandemia, através de caravanas e carrinhas estacionadas à porta dos hospitais.

Projeto COmVIDas
Também apoiámos o Projeto COmVIDas, com a doação de cartões de dados móveis que facilitaram a sua missão de organizar uma rede de ajuda às instituições de apoio ao idoso, que durante a pandemia enfrentaram severas dificuldades.

LITERACIA DIGITAL

A promoção da literacia digital é um dos compromissos que assumimos no âmbito do eixo estratégico de atuação "Por um futuro digital" da nossa estratégia de sustentabilidade para o ciclo estratégico em curso (2021-2025) e no âmbito do qual estabelecemos como meta estratégica, formar 10 mil pessoas através de programas de promoção da literacia digital e formação de competências digitais do futuro, até 2025.

Em 2021, ao mesmo tempo que iniciámos a definição das bases para um futuro programa estruturado de intervenção nesta matéria, associámo-nos e mantivemos o apoio a iniciativas que têm como objetivo o desígnio da literacia digital, como é o caso do "MUDA" e do impulso às competências digitais do futuro.

10.000
Pessoas formadas até 2025
Meta estratégica relativa a literacia digital e competências digitais do futuro

MUDA

Através da continuidade da nossa colaboração com o MUDA - Movimento pela Utilização Digital Ativa, estivemos junto das populações com menor literacia digital. O MUDA é um projeto que tem como objetivo contribuir para aumentar o número de portugueses com competências digitais e tornar Portugal numa sociedade mais desenvolvida, inclusiva e participativa.

Portugal Digital Skills

Assinala-se ainda que a NOS se juntou à "Aliança Parceiros Microsoft Portugal", visando garantir que todos têm competências e oportunidades certas para continuar a criar ambientes diversificados, priorizar a sustentabilidade nas decisões de negócios e a desenvolver tecnologias responsáveis e éticas. Os seus membros assumem-se como embaixadores das iniciativas do *Portugal Digital Skills*, bem como do programa Ativar Portugal.

Thought Leadership

Em linha com o nosso compromisso de aumentar a literacia digital das pessoas, dar a conhecer os use cases do futuro e explicar os benefícios da nova geração de rede móvel, implementámos o *Thought Leadership*. Este trabalho é focado na produção de conteúdos digitais de cariz tecnológico. No âmbito do Thought Leadership já produzimos mais de 100 conteúdos digitais e comunicámos nos nossos canais online como site e redes sociais. Os alcances destas publicações permitiram-nos impactar milhões de pessoas e atingir dezenas de milhões de visualizações em várias redes sociais, contribuindo assim para uma maior clarificação de como o 5G e as tecnologias subjacentes vão mudar a sociedade.

A Marca nos como Enabler da Literacia Tecnológica

Da necessidade de aumentar a literacia tecnológica do país, mas também do reforço de posicionamento e reputação da NOS, nasce o projeto Insights. Com mais de 170 conteúdos desenvolvidos ao longo de todo o ano, que resultaram em mais de 119 milhões de impressões, o projeto demonstra o empenho da marca NOS naquele que é um dos principais pilares da inclusão: capacitar todos os portugueses para o conhecimento essencial sobre a tecnologia. Uma pedagogia assente no direito à compreensão de todos, aquele que é cada vez mais um dever e responsabilidade das marcas nos dias de hoje.

Bolsas e prémio de mérito IST
Reconhecida pelo seu papel de destaque em matéria de inovação, a NOS foi convidada pelo Instituto Superior Técnico (IST) para formar uma parceria estratégica com a duração de três anos, que inclui o desenvolvimento de iniciativas para promover a investigação, a tecnologia e a qualidade do ensino superior, premiando o mérito e também as ideias inovadoras que precisam de investimento para se tornarem realidade.

Para alcançar estes objetivos, a NOS assumiu vários compromissos, incluindo a criação de três bolsas de estudo anuais para os alunos de mestrado, um prémio de mérito para uma unidade curricular do IST e um concurso anual de apoio a projetos desenvolvidos por estudantes da Universidade. Ao longo desses três anos, a NOS ficará também responsável pela organização de workshops e outras iniciativas que promovam a ligação entre os alunos e a empresa, e compromete-se a participar ativamente em eventos de estudantes e de emprego do Técnico.

Os termos desta parceria foram desenvolvidos durante o ano de 2021, embora só tenha sido formalizada já em 2022 com a assinatura do protocolo de adesão da NOS à Rede de Parceiros do Técnico, num momento que contou com a presença de Miguel Almeida, CEO da NOS, Jorge Graça, CTO da NOS e Rogério Colaço, Presidente do Técnico.

Este protocolo representa mais uma oportunidade para a NOS contribuir para o desenvolvimento das competências digitais do futuro e simultaneamente fomentar a inovação.

OUTRAS INICIATIVAS SOLIDÁRIAS

Campanha solidária Natal 2021 da E-Cycle
A NOS associou-se à E-Cycle – Associação de Produtores de EEE, licenciada pela APA – Agência Portuguesa do Ambiente, I.P., no âmbito da gestão de Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos (REEE), numa campanha de recolha deste tipo de resíduos, que teve lugar em dezembro de 2021 nos escritórios da NOS no Porto e em Lisboa. O objetivo desta recolha era doar o valor associado à quantidade de REEE recolhidos a favor de uma instituição de solidariedade social - A Casa do Caminho, que intervém no âmbito social prestando apoio e cuidados às crianças e adolescentes em situação de risco.

Para o efeito a E-CYCLE associou-se, este Natal, a várias empresas para a recolha de REEE, promovendo assim uma iniciativa que alia o contributo para a economia circular ao apoio social, estando totalmente alinhada com os objetivos da nossa estratégia de sustentabilidade. O contributo da NOS para esta campanha foi de 98kg.

Iniciativa solidária das lojas NOS
Com as nossas lojas, desenvolvemos uma iniciativa solidária que envolveu equipas de todo o país, e que contribuiu para ajudar cinco instituições de solidariedade social, que trabalham com jovens e crianças em situação de carência. Através de uma mecânica de *gamification*, os lojistas escolheram uma IPSS pertencente ao concelho da loja em que desempenham funções e as cinco lojas vencedoras tiveram a oportunidade de entregar um donativo monetário no valor dois mil euros, a cada uma das instituições em causa.

Doação de EPIs
Doámos equipamentos de proteção individual à União Portuguesa das Misericórdias, numa iniciativa que contribuiu, igualmente, para evitar o desperdício de álcool gel desinfetante e a destruição de materiais excedentes, como proteções de sapatos ou luvas descartáveis.

A nossa área de cinemas também continuou a apoiar várias iniciativas com os seus parceiros, (conforme já referido no ponto "Exibição cinematográfica"). Durante o ano de 2021, investimos em apoio às comunidades (donativos) um total de sensivelmente 160 mil Euros.

98kg
de REEE aliam circularidade e apoio social
Quantidade doada à E-Cycle em campanha de Natal 2021, que reverteram a favor de crianças e adolescentes em situação de risco

5.7.6 TAXONOMIA EUROPEIA

Taxonomia NOS

Para atingir os objetivos de sustentabilidade da União Europeia será necessário mobilizar, na próxima década, recursos públicos e privados que financiem a transição para uma economia neutra em carbono, verde, competitiva e inclusiva.

Através do Regulamento (UE) 2020/852, a Comissão Europeia criou a Taxonomia UE de atividades ambientalmente sustentáveis, um sistema de classificação de atividades económicas que pretende identificar aquelas que contribuem para os objetivos ambientais Europeus, criando assim um quadro facilitador do investimento sustentável. O objetivo é que a Taxonomia venha, no futuro, a evoluir de forma a incluir explicitamente também a vertente social.

Segundo a Taxonomia UE, uma atividade é considerada sustentável se: contribuir substancialmente para um dos seis objetivos ambientais da UE e não causar danos significativos a qualquer dos restantes; cumprir os padrões sociais mínimos; e satisfizer critérios técnicos de avaliação estabelecidos pela Comissão Europeia.

Em 2021, foi publicado o Regulamento Delegado (UE) 2021/2139 da Comissão, que estabelece a primeira lista de atividades passíveis de enquadramento na Taxonomia UE, bem como os critérios para avaliação do respetivo contributo para dois dos objetivos ambientais: mitigação e adaptação às alterações climáticas. Esse contributo pode resultar quer do desempenho climático da própria atividade, quer da sua capacidade para melhorar o desempenho de outros setores – as designadas atividades capacitantes – como é o caso de diversas atividades do setor das Telecomunicações.

Em paralelo, foram também introduzidas novas obrigações de divulgação para as empresas, entre as quais a NOS, que passam a ter de reportar a forma e a extensão do enquadramento das suas atividades na Taxonomia EU, designadamente em termos de volume de negócios, despesas de capital (CAPEX) e despesas de exploração (OPEX). Para o reporte relativo a 2021, esta divulgação está limitada às atividades identificadas no Regulamento Delegado (atividades elegíveis), sendo no ano seguinte necessário avaliar se as mesmas cumprem os respetivos critérios técnicos de avaliação (atividades alinhadas).

Atividades elegíveis
A par com o investimento em medidas que aumentam a eficiência energética da operação NOS, a empresa tem vindo a reforçar o seu portefólio de produtos e serviços inovadores que reduzem as emissões dos clientes, em particular no segmento empresarial. Algumas destas atividades são enquadráveis na lista constante dos anexos I e II do anteriormente referido Regulamento Delegado:

- Atividade 8.1. Tratamento de dados, alojamento de informação e atividades conexas (código NACE: J.63.11)
- Atividade 8.2. Soluções baseadas em dados para a redução das emissões de GEE (códigos NACE: J.61, J.62 e J.63.11)

As atividades do Grupo NOS enquadráveis nos itens 8.1 e 8.2 da Taxonomia UE correspondem essencialmente a receitas do segmento Corporate relacionadas com serviços de cloud e data centre, *analytics* (mobilidade, *smart cities*, eficiência energética) e IoT (*smart cities*, mobilidade e gestão e otimização de frotas e ativos).

A atual lista de atividades elegíveis para efeitos da Taxonomia - sendo focada nos setores com maior intensidade carbónica e nas atividades que possibilitam a sua transformação – não abrange ainda muitas das atividades core do Grupo NOS.

Proporção de atividades elegíveis

	TOTAL M€	ELEGÍVEL		NÃO ELEGÍVEL	
		M€	%	VALOR	%
Turnover	**1.430,3**	27,8	1,9%	1.402,4	98,1%
CAPEX	**422,3**	4,5	1,1%	417,8	98,9%
OPEX	**156,7**	11,8	7,5%	145,0	92,5%

Em linha com as orientações de divulgação definidas pela Taxonomia, os valores reportados foram calculados de acordo com as contas consolidadas do Grupo e não são apresentados valores comparativos, uma vez que se trata do primeiro ano de divulgação.

Em relação aos valores apresentados na primeira coluna:

Turnover (1.430,3 M€): Corresponde ao montante consolidado das prestações de serviços, vendas e outros proveitos operacionais, determinado com base nas demonstrações financeiras consolidadas de 31 de dezembro de 2021;

CAPEX (422,3 M€): Corresponde ao somatório das aquisições de ativos fixo tangíveis, ativos intangíveis, encargos de contratos de clientes e direitos de uso realizadas em 2021, divulgadas nas notas 8, 9, 10 e 11 das demonstrações financeiras consolidadas, no valor de 609,8 M€, excluindo o valor da licença 5G (151,3 M€), locações (38,0 M€) e outros direitos contratuais (-1,9 M€); e

OPEX (156,7 M€): Corresponde a:

- Gastos com Investigação e Desenvolvimento não capitalizados;
- Gastos com renovação/ manutenção de edifícios e outras instalações;
- Gastos com manutenção e reparação;
- Gastos com locações de curto prazo ("Short Term Leases"); e
- Outros gastos diretamente ligados a manutenção de ativos tangíveis;

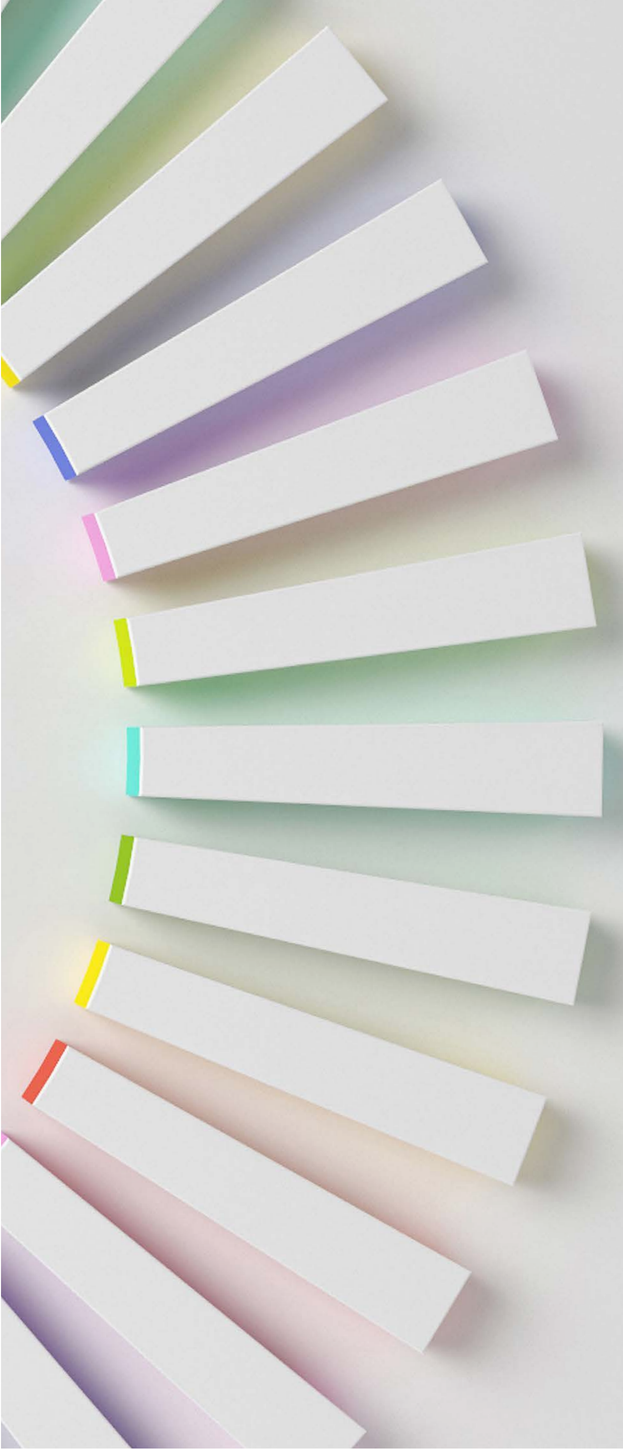
reconhecidos nas demonstrações financeiras consolidadas nas rubricas de Custos diretos - Custos de telecomunicações – capacidade (52,3 M€), Custos diretos - Custos relacionados com serviços a grandes clientes corporate (43,7 M€), Serviços de suporte – Sistemas de informação (16,4 M€), Fornecimentos e serviços externos - Manutenção e reparação (44,0 M€) e outras rubricas de custos (0,3 M€).

As atividades elegíveis correspondem às receitas do segmento Corporate relacionadas com serviços de cloud e data centre e serviços de *analytics* e IoT.

Os valores de CAPEX classificados como elegíveis correspondem essencialmente ao upgrade e substituição de sistemas de refrigeração, contentorização de bastidores, instalação de um novo sistema de climatização do data centre e outros investimentos no data centre (aquisição de produtos e serviços para melhoria do desempenho energético da operação).

Os valores de OPEX classificados como elegíveis correspondem essencialmente a gastos com cloud e data centres e centralização de ativos, com a gestão e otimização de frotas e ativos, gastos IoT e aquisição de produtos e serviços para melhoria do desempenho energético da operação.

6. AS NOSSAS BASES PARA CRIAÇÃO DE VALOR



6. AS NOSSAS BASES PARA A CRIAÇÃO DE VALOR

O VALOR CRIADO PELAS ATIVIDADES DO GRUPO É DISTRIBUÍDO PELOS VÁRIOS *STAKEHOLDERS*

6.1	**OS NOSSOS COMPROMISSOS E FOCO NOS *STAKEHOLDERS***	**111**
6.1.1	Compromissos da Equipa de Gestão	**111**
6.1.2	Abordagem aos Stakeholders	**112**
6.1.3	Compromissos Externos	**117**
6.2	**GESTÃO RESPONSÁVEL**	**118**
6.2.1	Como gerimos a Sustentabilidade	**119**
6.2.2	Gestão de Riscos	**129**
6.2.3	Ética e Conduta	**140**
6.2.4	Segurança & Privacidade	**143**

6.1 OS NOSSOS COMPROMISSOS E FOCO NOS *STAKEHOLDERS*

6.1.1 COMPROMISSOS DA EQUIPA DE GESTÃO

Acreditamos que o Grupo só consegue prosperar e atingir os seus objetivos de desenvolvimento na medida em que consiga conduzir as suas atividades e iniciativas em benefício dos diversos stakeholders com quem se relaciona, potenciando os impactos positivos e minimizando os negativos. Nesse sentido, definimos e assumimos um conjunto de compromissos, perante os stakeholders e a sociedade, que moldam o modo como o negócio é conduzido, desde a definição estratégica à sua operacionalização no dia a dia.

Clientes

- Colocamos os nossos clientes no centro das nossas ações e decisões, procurando continuamente responder de forma eficiente e eficaz às suas necessidades
- Ligamos famílias, empresas e o país com serviços de telecomunicações de última geração
- Surpreendemos constantemente os nossos clientes com inovação relevante, antecipando as suas necessidades

Acionistas

- Mantemos uma cultura de excelência na operação, de rigor na entrega de resultados e de disciplina na gestão dos nossos ativos e dos investimentos que fazemos
- Cumprimos com os compromissos que assumimos perante os nossos acionistas, mantendo uma performance financeira sólida
- Somos otimistas em relação ao futuro e ambiciosos nos objetivos que assumimos enquanto empresa

Parceiros

- Somos justos e transparentes na relação com todos os nossos parceiros, procurando alcançar acordos que maximizem o valor gerado para todas as partes
- Exigimos que os nossos parceiros tenham uma filosofia de atuação e valores compatíveis com os nossos

Pessoas e Organização

- Mantemos uma aposta inegociável na ética, no rigor, na inclusão e na meritocracia em todos os momentos e em todos os contextos
- Promovemos o equilíbrio sustentável entre a vida pessoal e profissional, construindo as bases para modelos de trabalho adaptados à nova realidade e mais sustentáveis
- Apostamos na retenção, formação e atração de talento, procurando assegurar as competências para os desafios de hoje e de amanhã
- Acreditamos no valor da diversidade e estamos comprometidos em reforçar a nossa aposta num futuro ainda mais inclusivo

Sustentabilidade

- Temos uma agenda ESG ambiciosa, suportada pela nossa equipa de gestão, abraçada por toda a organização e dinamizada de forma transversal na empresa
- Desempenhamos um papel central e ativo no desenvolvimento económico e social das regiões onde operamos, com particular foco na dimensão de acesso, inclusão e literacia digital
- Estamos comprometidos em responder assertivamente aos desafios climáticos, promovendo ativamente a transição acelerada para uma realidade baseada em energias limpas
- Assumimos como objetivo último da nossa atuação a criação de valor sustentável para a sociedade

Transformação

- Não nos conformamos com o status quo e desafiamos de forma contínua os pilares da nossa operação, procurando evoluir para um modelo operativo cada vez mais eficiente
- Estamos comprometidos em antecipar alterações relevantes de contexto e de paradigma, com foco nas dinâmicas endógenas e exógenas à nossa operação
- A nossa estratégia é adaptativa e dinâmica, traduzindo novas oportunidades e novos desafios em respostas estratégicas concretas e acionáveis pela organização

6.1.2 ABORDAGEM AOS *STAKEHOLDERS*

Fomentar um diálogo efetivo e sistemático com os nossos *stakeholders* é fundamental para identificar e compreender as suas necessidades e preocupações atuais e futuras e ponderar a sua incorporação no nosso processo de tomada de decisão e atuação, bem como para prestar as informações necessárias aos seus próprios processos de avaliação e tomada de decisão para connosco. Só através de uma interação sistemática e respeitosa se consegue identificar e antecipar riscos e oportunidades estabelecendo vínculos de confiança e criação de valor potenciadores de relações duradouras e de prosperidade recíproca.

Modelo de abordagem aos *Stackeholders*

A gestão da relação com os nossos *stakeholders* segue um modelo de abordagem assente em quatro linhas orientadoras:

Estamos Atentos

— Dispomos de mecanismos de aferição regular e sistemática das necessidades e expectativas dos nossos stakeholders, do que os impacta, do que valorizam e do que necessitamos de melhorar.

— Analisamos a informação gerada por esses mecanismos, bem como tendências e referenciais setoriais – de governance, ambientais e sociais – relevantes que a complementam.

Ouvir | Identificar | Antecipar | Perceber impacto e satisfação

1.

Integramos

— Reconhecemos a nossa responsabilidade e impacto perante os nossos stakeholders, que valorizamos e respeitamos através dos nossos valores e princípios.

— Definimos compromissos para com estes, que revalidamos ou ajustamos de acordo com os sinais proporcionados pelos nossos mecanismos de auscultação, análise e interação.

— Priorizamos e ponderamos os inputs dos nossos stakeholders, e demais análises que fazemos, na definição das nossas prioridades estratégicas, bem como na definição de planos de melhoria e no estabelecimento de dinâmicas de cooperação e parceria.

— Integramos as prioridades e melhorias que identificamos na gestão das operações e em novos desenvolvimentos.

Respeitar | Priorizar | Incluir | Planear e implementar

2.

Comunicamos

— Monitorizamos e medimos o nosso desempenho face a aspetos de compliance e face às nossas prioridades estratégicas as quais ponderam as necessidades e impacto nos stakeholders.

— Prestamos contas, com essa informação, com sentido de oportunidade, materialidade e equilíbrio, bem como com rigor e clareza.

— Compreendemos a importância da comunicação e das ligações que estão no centro do nosso negócio, e promovemos uma cultura de proximidade, escrutínio e diálogo regular com os nossos principais stakeholders visando o benefício mútuo. Só assim é possível manter a confiança e o comprometimento necessários à manutenção de relações duradouras e positivas.

Prestar contas e informar | Dialogar | Aproximar e cooperar

3.

Avançamos Ligados

— Ambicionamos prosperar enquanto empresa, acrescentar e partilhar valor com e pelos nossos clientes e demais stakeholders, indo ao encontro e por vezes antecipando as suas necessidades.

— Desafiamo-nos constantemente a fazer mais e melhor com o contributo da nossa política de escuta ativa e cooperação e com o poder da inovação e das tecnologias que operamos e dominamos em prol dos nossos clientes e de uma sociedade mais evoluída e sustentável.

— Fomentamos parcerias estratégicas e o empreendedorismo e influenciamos os nossos fornecedores e parceiros de negócio a melhorar, contribuindo para um mundo mais inclusivo e ligado a todos.

Melhorar | Conectar | Inovar e acrescentar valor

4.

Sem prejuízo das direções/áreas assegurarem a gestão das relações com determinados grupos de *stakeholders* sob sua responsabilidade mais direta e em coordenação com os membros da Comissão Executiva no âmbito dos respetivos pelouros (como é o caso dos Recursos Humanos junto de Colaboradores, ou Compras junto de Fornecedores), a aplicação destas linhas de orientação é uma responsabilidade transversal a toda a organização. É encabeçada pelos compromissos globais da equipa de gestão perante os *stakeholders* e suportada por diversos mecanismos de comunicação e interação.

A comunicação e interação regular com os *stakeholders* é ativada por um vasto conjunto de mecanismos e registos:

- de carácter transversal (como é o caso do website), ou mais específico (como é o caso dos Roadshows para investidores); e
- de carácter mais informativo (como o relatório anual ou as publicações internas e de mercado), participativo ou interativo (como as sessões de acolhimento para os colaboradores ou as reuniões com os reguladores), ou de recolha de feedback (como o estudo de clima para colaboradores ou os estudos de satisfação de clientes ou de parceiros/fornecedores).

(*) Consideramos a comunicação social um grupo de *stakeholders* importante pela sua capacidade de influência reputacional e de condicionamento do relacionamento com os demais stakeholders. No entanto, este grupo não está no centro dos nossos processos de recolha de expectativas e necessidades e de procura ativa de soluções

Também a periodicidade varia, desde os mecanismos ativados em permanência ou numa base diária (website, Apps ou lojas, por exemplo) até aos mecanismos que funcionam numa lógica de campanhas de regularidade diversa, em vários casos anual ou mesmo supra-anual, sendo a mais lata a do processo de auscultação desenvolvido para identificação de temas de sustentabilidade prioritários, realizada na fase de planeamento de cada novo ciclo estratégico, tendo o mais recente sido realizado em 2020, no âmbito do planeamento do ciclo estratégico que iniciou em 2021.Podem ainda funcionar *on demand*, ou seja, de acordo com as necessidades específicas a cada momento (como é o caso dos momentos de contacto direto com o regulador).

O que mais importa aos nossos *stakeholders*

O feedback dos mecanismos de interação regular ou direcionada com os *stakeholders* e outras análises complementares que efetuamos proporcionam uma visão integrada das suas principais necessidades e áreas de interesse, ajudando-nos a ponderar e formular processos e iniciativas que vão ao encontro das mesmas.

Clientes

- Cibersegurança
- Produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais
- Reciclar equipamentos usados dos clientes
- Resolução de problemas de produtos e serviços contratados
- Clareza da informação ao cliente e condições contratuais
- Cobertura e qualidade da rede
- Proteção e privacidade
- Eficiência energética e energia renovável (importante para clientes Corporate)
- Combate à corrupção (importante para clientes Corporate)

Acionistas e Investidores

- Desempenho operacional e financeiro
- Retorno acionista
- Práticas anti-concorrenciais e de mercado
- Emissões de Gases com Efeito de Estufa
- Cibersegurança
- Eficiência energética e energia renovável
- Reciclar equipamentos usados dos clientes
- Produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais
- Proteção e privacidade
- Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos
- Respeito pelos Direitos Humanos e dos Trabalhadores
- Boas práticas de Governo Societário
- Boas práticas em matérias fiscais

Colaboradores

- Desenvolvimento de carreira & avaliação
- Eficiência energética e energia renovável
- Cobertura e qualidade da rede
- Resolução de problemas de produtos e serviços contratados
- Produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais
- Saúde e bem estar
- Remuneração e benefícios
- Diversidade e inclusão

Parceiros e Fornecedores

- Eficiência energética e energia renovável
- Cobertura e qualidade da rede
- P&S com benefícios sociais e ambientais
- Saúde e bem estar
- Desenvolvimento de carreira & avaliação
- Projetos de desenvolvimento local
- Projetos que promovam consumos e estilos de vida sustentáveis
- Respeito pelos Direitos Humanos e dos Trabalhadores
- Transparência e tratamento equitativo

Autoridades Reguladoras e Governamentais

- Proteção e privacidade
- Conformidade legal e regulamentar
- Práticas anti-concorrenciais e de mercado
- Prevenção e combate à corrupção
- Resiliência da rede e resposta a emergências
- Clareza da informação ao cliente e condições contratuais
- Cobertura e qualidade da rede
- Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos
- Boas práticas de Governo Societário
- Competitividade de preços
- Diversidade e inclusão

Comunidade

- Projetos de desenvolvimento local
- Produtos e serviços para clientes com baixas posses ou necessidades especiais
- Produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais
- Promoção do empreendedorismo
- Voluntariado
- Política de Responsabilidade Social
- Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos

Indústria

- Inovação
- Cobertura e qualidade da rede
- Práticas anti-concorrenciais e de mercado
- Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos
- Resiliência da rede e resposta a emergência

Tópicos associados às principais expectativas/necessidades expressas pelos *stakeholders*

Necessidades / Expectativas expressas pelos *stakeholders*

• Cibersegurança • Proteção e privacidade	• Desenvolvimento de carreira & avaliação • Saúde e bem-estar • Remuneração e beneficios	• Emissões de gases com efeito de estufa • Reciclar equipamentos usados dos clientes Eficiência energética e energia renovável • Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos • Projetos que promovam consumos e estilos de vida sustentáveis • Produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais • Produtos e serviços para clientes com baixas posses ou necessidades especiais • Inovação • Promoção do empreendedorismo • Projetos de desenvolvimento local • Voluntariado • Política de Responsabilidade Social	• Resolução de problemas de produtos e serviços contratados • Resiliência da rede e resposta a emergências • Clareza da informação ao cliente e condições contratuais • Cobertura e qualidade da rede	• Conformidade legal e regulamentar • Práticas anti-concorrenciais e de mercado • Prevenção e combate à corrupção • Competitividade de preços • Diversidade e inclusão • Transparência e tratamento equitativo de parceiros • Respeito pelos Direitos Humanos e dos Trabalhadores • Boas práticas de Governo Societário • Boas práticas em matérias fiscais	• Desempenho financeiro e retorno acionista

Respostas NOS

• Programas e processos de Segurança & Privacidade • Manutenção da Certificação ISO 27001 • Parceria com a Cisco para novas soluções de segurança • NOS Safe Net	• NOS Campus • Modelo de Desempenho e Desenvolvimento • Política Retributiva e benefícios • Manutenção da Certificação ISO 45001 • Programa de saúde e bem estar • Estudo de clima e de satisfação e planos de melhoria associados • NOS Sync – Sessões trimestrais de partilha de resultados, com espaço aberto para questões dos colaboradores	• Manutenção da certificação ISO 14001 • Objetivos e metas ambientais • Desenvolvimento de produtos e serviços que respondam a desafios sociais e ambientais • Plano de monitorização das radiações eletromagnéticas • Aposta em tecnologia 5G, IoT e Advanced Analitycs • Projetos e parcerias para promover desenvolvimento e transformação digital de empresas e instituições • Oferta para pessoas com necessidades e outras situações especiais • Protocolos de cooperação com municípios para *Smart Cities* • Projetos cofinanciados de inovação para a sustentabilidadede • Fundo 5G • Eurekathon	• Plano para aumentar resiliência da rede e resposta a emergências • Fatura com detalhe mínimo • Modelo de resumo de contrato • Avaliação e revisão de redundâncias de rede • Ampliação de cobertura e qualidade da rede • Manutenção da certificação ISO 9001	• Código de Ética e demais políticas assumidas pela NOS • Plano de ação e formação em ética • Programa de auditoria interna • Política de gestão de risco • Política fiscal em desenvolvimento • Descontos para situações extremas • Plano para a igualdade de género • Declaração de compromisso para a diversidade e inclusão • Envolvimento em diversas iniciativas impulsionadoras de diversidade e inclusão (ex. *Women Empowerment Principles*) • Plataforma Vortal	• Plano e execução estratégica • Controlo orçamental • Política de distribuição de dividendos

A revisão e ajuste dos mecanismos de interação com *stakeholders*, bem como a aferição das necessidades e formulação de processos ou medidas que vão ao encontro das mesmas, vai sendo realizado de forma gradual, na sequência de determinadas ações especificas (ex. estudos de satisfação de clientes ou estudos de clima organizacional e subsequente plano de medidas de melhoria) ou à medida que determinados aspetos vão surgindo com recorrência e ganhando dimensão. Também existem vários fóruns internos de cariz específico ou temático, onde o ajustamento de mecanismos e de medidas de resposta a necessidades de *stakeholders* e a sua eficácia vão sendo analisados à medida que se tornam prementes, é o caso por exemplo do Comité de Diversidade e Inclusão. A recente criação do Fórum de Sustentabilidade será também um veículo privilegiado para este efeito, numa ótica mais transversal.

As áreas de interesse para os nossos *stakeholders* e as respostas que colocamos em prática, acima ilustradas, vão-se ajustando, mas são em grande medida similares ao longo do tempo, embora evoluam e vão sofrendo ajustes graduais. De entre o feedback recentemente recolhido e as repostas geradas ou planeadas pela NOS para fazer face a esses inputs, destacamos:

- Revisão da política de sustentabilidade em 2021;
- O crescente envolvimento da NOS com as agências de rating e analistas ESG, incluindo a participação proativa cada vez mais ampla nos processos de avaliação da performance de sustentabilidade destas entidades, de forma a dar resposta às necessidades de informação e exigências de acionistas e investidores;
- O reforço do envolvimento com iniciativas de diversidade de género e o desenvolvimento, em 2021, da Declaração De Compromisso para a Diversidade e Inclusão, resultam do nosso posicionamento estratégico, mas também da crescente importância que este tema tem vindo a assumir para as nossas pessoas e para a generalidade dos *stakeholders*;
- As sessões NOS SYNC, sessões trimestrais para colaboradores, com o CEO da NOS, de partilha de informação sobre os resultados financeiros e operacionais, bem como de partilha de perspetivas futuras, com espaço aberto para questões, surgiram como resposta ao crescente interesse demonstrado pelas nossas pessoas em serem regularmente informados e envolvidos nestas matérias;
- Os serviços de auto instalação que disponibilizamos, desde 2019 e com uma abrangência cada vez maior, impulsionada pelas preocupações com os contactos e a saúde sentidas e expressas por parte dos nossos clientes, refletindo-se também em vantagens ambientais e operacionais.

6.1.3 COMPROMISSOS EXTERNOS

Em conjunto moldamos o futuro – A NOS é signatária de várias iniciativas de referência, que impulsionam o seu compromisso estratégico e o seu contributo para a sustentabilidade em linha com o espírito subjacente ao ODS 17.

O nosso compromisso com a sustentabilidade é endossado ao mais alto nível na organização e reflete-se nas diversas iniciativas internacionais e nacionais que a NOS tem vindo a subscrever ao longo dos anos, sob a tutela do Presidente da Comissão Executiva, e às quais se mantém vinculada. Essas iniciativas reforçam os compromissos assumidos pela equipa de gestão e têm subjacentes princípios e compromissos de atuação responsável e proativa nos domínios ambiental, socioeconómico, tecnológico e de Governance, refletidos e complementados pelas nossas políticas e códigos internos.

Iniciativas subscritas em 2021

Digital With Purpose

A NOS aderiu e foi membro fundador do "Digital With Purpose" (DWP), um movimento internacional liderado pela Global Enabling Sustainability Initiative – GeSI, que integra mais de 40 empresas líderes mundiais em tecnologia. O movimento DWP visa acelerar o contributo do setor tecnológico e o impacto positivo da tecnologia para uma economia mais sustentável, com foco em 5 áreas temáticas "de impacto digital": Ação climática, Economia circular, Cadeia de fornecimento, Inclusão digital e Confiança digital.

Manifesto "Rumo à COP 26"

A NOS subscreveu o manifesto "Rumo à COP 26" promovido pelo BCSD Portugal para chamar a atenção para a importância e urgência de acelerar significativamente a atuação para travar as alterações climáticas e para a importância de uma conferência do clima efetiva – a propósito da 26.ª Conferência das Nações Unidas sobre Alterações Climáticas (COP26), em Glasgow, enquanto momento crítico para o cumprimento do Acordo de Paris sobre o clima, limitando o aquecimento da Terra a 1,5°C, o que implica reduzir para metade as emissões globais até 2030. Com este manifesto, que continha 11 recomendações/objetivos relevantes para travar as alterações climáticas, o BCSD Portugal e as empresas subscritoras, pretenderam corroborar a relevância da COP26 e de a mesma garantir o compromisso com esses objetivos.

Portuguese Women in Tech

A NOS aderiu e associa-se à "*Portuguese Women in Tech Association*" (PWIT) enquanto patrocinador e parceiro no desenvolvimento de iniciativas levadas a cabo por esta organização, que tem como objetivo dar visibilidade às mulheres que integram o ecossistema tecnológico nacional e incentivar projetos que promovam a diversidade de género, contribuindo para tornar as carreiras deste setor mais atrativas e com maior aderência e representação feminina.Pretende-se ajudar a reverter o panorama atual, no qual se verifica que a área da tecnologia e os cursos STEM (Ciências, Tecnologias, Engenharias e Matemáticas) são, tipicamente, menos representados por mulheres, refletindo-se numa baixa diversidade no mercado de trabalho.

Women's Empowerment Principles (WEPs)

A NOS subscreveu os Women's Empowerment Principles (WEPs), um conjunto de princípios orientadores para a promoção da igualdade de género nas organizações, no mercado e na comunidade. Esta subscrição está alinhada com o princípio da igualdade de oportunidades entre todas as nossas pessoas, que assume um papel central na estratégia de recursos humanos da NOS, estando intrinsecamente relacionada com a evolução, crescimento e diversificação do nosso negócio.

European Green Digital Coalition

O compromisso da NOS em contribuir para uma transformação verde e digital foi também reforçado junto da União Europeia, com a assinatura da *European Green Digital Coalition* (EGDC), através da qual empresas tecnológicas de vários Estados Membros da UE se comprometem com ações que reduzem as respetivas emissões de gases com efeitos de estufa a um ritmo compatível com a limitação do aquecimento global a 1,5°C, com o objetivo de atingir a neutralidade carbónica até 2040. A NOS é a única empresa portuguesa a fazer parte desta coligação.

Iniciativa subscrita em 2022

Pacto do Porto para o Clima

O Município do Porto tem mantido uma monitorização detalhada das emissões de GEE da cidade e a sua respetiva origem, e tem acompanhado e ultrapassado as metas de descarbonização nacionais e europeias, tendo assumido o compromisso de redução de 60% de GEE até 2030. A NOS subscreveu este Pacto comprometendo-se em contribuir para estabelecer e partilhar metas e ações concretas, desenvolvidas ou a desenvolver, tendentes a uma redução de emissões de GEE com vista à neutralidade carbónica e ainda a envolver as suas redes de atores no processo de redução de emissões de GEE da cidade do Porto.

Iniciativas previamente subscritas

United Nations Global Compact	Carta de Princípios do BCSD Portugal
Carta de Compromisso "Business Ambition for 1.5°C"	*Global Enabling Sustainability Initiative* (GeSI)
Guia do CEO sobre Direitos Humanos	Manifesto «Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável», promovido pelo BCSD Portugal
Target Gender Equality das Nações Unidas	Carta Portuguesa para a Diversidade
Lisboa Capital Verde 2020	Grupo de Trabalho de Sustentabilidade da ETIS (economia circular no setor das telecomunicações)

6.2 GESTÃO RESPONSÁVEL

Os nossos compromissos estratégicos e a maneira como estamos organizados, funcional e operacionalmente, para salvaguardar princípios éticos e de conduta e atender proactivamente aos desafios de sustentabilidade ambiental e social, reflete o nosso empenho em garantir uma gestão global responsável e evoluir de forma diferenciadora nos domínios ESG.

Queremos garantir a nossa competitividade através da qualidade e valor duradouro dos nossos produtos e serviços com base em atividades de negócio bem-sucedidas e sustentáveis. Reconhecemos que o sucesso comercial e uma conduta responsável não são fatores mutuamente exclusivos, e sim fatores que se potenciam conjuntamente.

Nesse sentido, ao longo dos anos temos vindo a definir, desenvolver e aperfeiçoar um conjunto de princípios, políticas e ferramentas relacionadas com os temas éticos, ambientais e sociais relevantes no contexto da organização.

Principais políticas e instrumentos que explicitam e formalizam os nossos princípios éticos e regras de conduta responsável

Código de Ética

Define os princípios éticos e regras que governam as relações internas e externas das Empresas do Grupo NOS com os *stakeholders*.

1.

Política de Sustentabilidade

Define os princípios que fundamentam a ambição de sustentabilidade na nossa atividade.

2.

Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros

Diretrizes que refletem os elementos essenciais do nosso posicionamento e compromisso com a sustentabilidade que têm que ser adotados pelos nossos fornecedores e parceiros.

3.

Declaração de Compromisso para a Diversidade e Inclusão

Engloba um conjunto de princípios que deverão orientar os comportamentos de todos os órgãos sociais e colaboradores do Grupo perante o tema da Diversidade e Inclusão. Materializa um dos eixos estratégicos da Política de Sustentabilidade da NOS - Valorização das nossas Pessoas.

4.

Políticas de Segurança e Privacidade

Set de políticas que garante uma utilização segura dos nossos serviços e a confidencialidade dos dados sensíveis e privados dos nossos clientes, em linha com as normas e melhores práticas internacionais, reforçando a confiança e segurança na nossa atividade

5.

Código de Conduta de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas

A NOS criou o Código de Conduta de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas, cujo principal objetivo é estabelecer um conjunto de princípios, valores e regras de atuação, transversais a todas as atividades da NOS, contendo, assim, entre outros, as regras aplicáveis ao recebimento e oferta indevido de vantagens, bem como aos domínios da corrupção, tráfico de influência e crimes financeiros, incluindo branqueamento ou fraude na obtenção ou desvio de subsídios, subvenções ou créditos. Define ainda o Responsável pelo Cumprimento Normativo ("RCN" ou "Compliance Officer") como responsável pela adoção e implementação deste Código e programas de cumprimento dele decorrentes.

6.

Política Fiscal

A Política Fiscal do Grupo agrega a sua estratégia fiscal e o seu compromisso com as regulamentações tributárias e com a aplicação de todas as boas práticas tributárias, fomentando, assim, uma colaboração e cooperação com a Administração Tributária. A estratégia fiscal consiste em assegurar o cumprimento da legislação e normas tributárias aplicáveis e procurar uma adequada coordenação das práticas em matéria fiscal seguidas pelas sociedades do Grupo, atendendo ao interesse social e assegurando a concretização dos objetivos a longo prazo, evitando riscos e ineficiências fiscais aquando da tomada de decisão, potenciando, assim, a criação de valor para o acionista.

7.

A estas principais políticas e instrumentos, acrescentam-se outros de cariz específico que se articulam com estes, nomeadamente com o código de ética e a política de sustentabilidade, pelo seu caráter mais transversal, de entre os quais se destaca o Plano de igualdade de Género, Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio, Delegação de Competências e Manual de Compras.

Estes documentos podem ser consultados na área institucional do nosso website.

6.2.1 COMO GERIMOS A SUSTENTABILIDADE

Materializar o nosso propósito de sustentabilidade e a nossa visão de inspirar um futuro sustentável e ser um motor de transformação de Portugal numa sociedade melhor, requer o empenho de toda a organização, desde a gestão de topo à dinamização de toda a nossa estrutura.

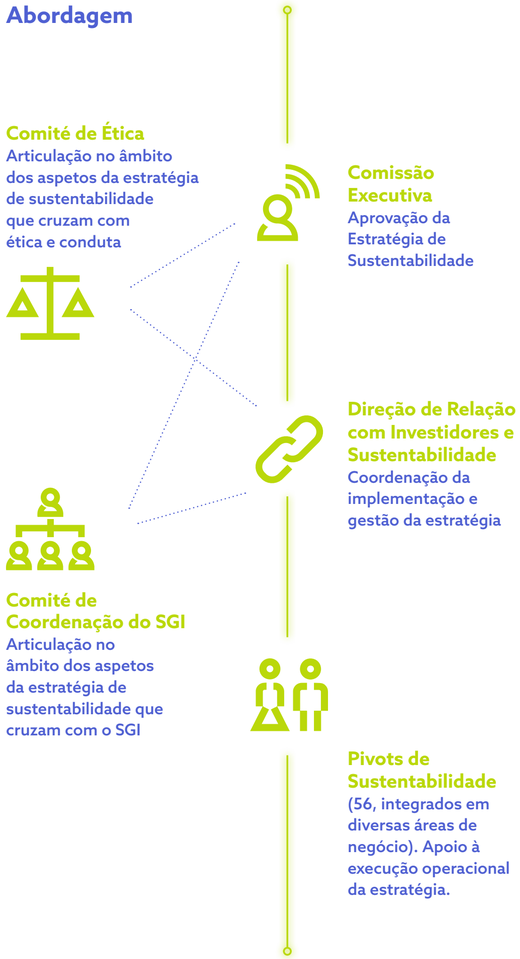
Organização e responsabilidades

A Comissão Executiva está totalmente comprometida com a gestão da sustentabilidade na empresa, competindo-lhe a máxima responsabilidade de aprovar a Estratégia de Sustentabilidade Corporativa, enquanto a Direção de Relação com Investidores e Sustentabilidade, delegada pela primeira, tem a seu cargo a responsabilidade de coordenar a respetiva implementação e gestão corrente junto das diversas direções e áreas de negócio que por sua vez asseguram a execução operacional da mesma. Para apoiar na referida execução estão designados 56 pivots de sustentabilidade, distribuídos por essas áreas.

A Direção de Relação com Investidores e Sustentabilidade, trabalha em estreita articulação e coordenação com o Comité de Ética no que respeita a todas as ações relevantes para a concretização da estratégia de sustentabilidade que cruzem com temas de ética e conduta.

De igual modo, articula regularmente com o Comité de Coordenação do Sistema de Gestão Integrado (SGI) participando no Fórum SGI promovido trimestralmente por este Comité, mas também no dia-a-dia sempre que se justifica, sobretudo na valência ambiental e de Segurança e Saúde no Trabalho (SST).

Abordagem



Mais informação sobre o SGI e o Fórum SGI em "Transformar Riscos em Oportunidades".

A **missão e política de sustentabilidade** afirmam o nosso compromisso em utilizar o poder transformador das tecnologias de informação e comunicação para explorar novas oportunidades que contribuam para a construção de um futuro melhor para todos, que promova a prosperidade e crie mudança social, ambiental e económica, otimizando processos e melhorando as capacidades das pessoas e organizações e refletem o mote e o conjunto de princípios fundamentais que constituem a base da nossa atuação neste domínio.

Nova versão da Política de Sustentabilidade
Em 2021, a política de sustentabilidade foi revista, de forma a refletir princípios mais detalhados e específicos para alguns temas relevantes do setor, refletindo também um maior alinhamento com o novo ciclo estratégico iniciado este ano e com o Sistema Integrado de Gestão (Qualidade, Ambiente e Segurança) da NOS.

No estabelecimento de prioridades de atuação, de modo a garantir o ajustamento à evolução do negócio e a um mercado em permanente mudança, seguimos uma lógica de gestão baseada em ciclos estratégicos cujo planeamento se suporta numa abordagem estruturada e sistemática que se fundamenta:

- Na identificação dos temas éticos, ambientais e sociais relevantes para os *stakeholders* e para a organização;
- Numa estratégia de proximidade e diálogo com os *stakeholders*, que nos permita conhecer e responder de forma efetiva às suas principais preocupações e expetativas, e construir relações sólidas e que impulsionem a criação de valor;
- Nas análises de contexto e de tendências que realizamos de forma continuada para aferir os riscos e oportunidades relevantes para o negócio.

Do ponto de vista operacional estes ciclos são desdobrados em planos anuais – – ciclos operacionais anuais.

A política de sustentabilidade pode ser consultada na área institucional do nosso website.

Ao longo dos anos, temos vindo a amadurecer e aperfeiçoar as nossas práticas de gestão e o desempenho ESG, nesse sentido, em 2021, com a definição e entrada em vigor da visão estratégica de sustentabilidade para o ciclo 2021-2025, foram introduzidas duas melhorias relevantes e inter-relacionadas ao processo de acompanhamento interno da execução estratégica: (i) Fórum de Sustentabilidade e (ii) *Scorecard* ESG Interno.

Fórum de Sustentabilidade

Foi criado o Fórum de Sustentabilidade, que reúne trimestralmente, com o intuito de aumentar a dinâmica de coordenação da troca de informação e experiências, promovendo uma abordagem transversal a toda a empresa na prossecução dos objetivos e metas estratégicas comuns e de estabelecer uma dinâmica de monitorização e reporte regular e sistemático à equipa de Gestão sobre o curso das iniciativas associadas à execução da estratégia e o desempenho face às metas associadas. A coordenação é da Direção de Relação com Investidores e Sustentabilidade e envolve membros da Comissão Executiva e Diretores e/ou representantes das áreas com mais impacto na estratégia e performance ESG, como membros permanentes.

Sessão "O Futuro é Sustentável"

Com a entrada em vigor, em 2021, do novo ciclo estratégico da NOS e com a Sustentabilidade a assumir uma dimensão estratégica no plano de desenvolvimento do negócio NOS NEXT GEN, foi dinamizada a sessão "O Futuro é Sustentável", com o intuito de apresentar a estratégia, os compromissos e mensagens mais relevantes aos colaboradores, procurando fomentar a compreensão dos mesmos e a importância de ter um mindset focado no tema.

Este evento contou com a participação de 87 colaboradores que avaliaram o tema como muito relevante, com uma pontuação de 4,81 em 5.

Scorecard ESG

Na sequência da aprovação da estratégia de sustentabilidade da NOS para o ciclo 2021-2025, foi definido e aprovado pela Comissão Executiva, um Scorecard ESG com métricas estruturadas por cada um dos eixos estratégicos que integram a estratégia de sustentabilidade. Esta ferramenta permite registar e reportar à Comissão Executiva e Conselho de Administração, de forma sistemática e regular, através de um conjunto selecionado de KPI's, a evolução da implementação da estratégia, o desempenho associado e os milestones alcançados.

Propósito de Sustentabilidade

Inspiramos um futuro sustentável
Acreditamos no poder de tecnologia para responder aos desafios ambientais e sociais que enfrentamos. Somos parte de algo maior que nós e a nossa ambição é deixar uma marca positiva em tudo o que fazemos.

Missão de Sustentabilidade

Ligados a um mundo que nos liga a todos
Utilizar o poder das tecnologias de informação e comunicação para desenvolver soluções inovadoras, que contribuem para uma sociedade inclusiva, protegem o ambiente e potenciam a transformação social e económica.

A nossa atuação rege-se por ciclos estratégicos, de modo a garantir o ajustamento a um mercado altamente dinâmico e o foco da nossa atuação no que, a cada momento, é mais relevante para o negócio e para os nossos *stakeholders*. Em cada ciclo estratégico são definidas prioridades estratégicas que tangibilizam a missão de sustentabilidade. O ciclo estratégico atual corresponde ao terceiro ciclo estratégico de sustentabilidade da NOS e é pela primeira vez coincidente com o ciclo de planeamento estratégico global do Grupo, de modo a permitir um plano de atuação convergente e afirmação do caráter cada vez mais estratégico para a NOS, que o desempenho ESG assume.

Estratégia ESG alinhada com os ODS

A Estratégia de sustentabilidade está alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas, contribuindo de forma mais ativa para 11 dos 17 objetivos, por serem aqueles que estão mais interligados com a nossa atividade e posicionamento e, por conseguinte, sobre os quais poderemos aportar mais valor e fomentar o desenvolvimento sustentável da sociedade. Está organizada em quatro pilares estratégicos e engloba compromissos e metas claramente definidos e ambiciosos para cada um deles, facilitando a sua monitorização e perceção do contributo proporcionado pela respetiva implementação.

O progresso no cumprimento desses compromissos e metas permite espelhar, de forma sistemática, o nosso contributo para os ODSs, embora o mesmo seja amplamente complementado por diversas outras iniciativas, que estão descritas ao longo deste relatório.

Pilares estratégicos de sustentabilidade

Ciclo estratégico 2021-2025 Cumprido | Em progresso | Não cumprido

Esta informação é contextualizada em maior detalhe em "Geramos Valor para o Planeta e para uma Sociedade Mais Sustentável" e " Valor para os Clientes e para uma Sociedade Mais Evoluída"

ODS	Pilar	Compromisso	Meta Estratégica	Nível de Progresso	Status 2021
7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL 12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS 13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA	**EM NOME DO PLANETA** Liderar, de forma inequívoca, no combate às alterações climáticas e na utilização circular de recursos, influenciando, positivamente, toda a cadeia de valor.	**Aumentar a eficiência energética da operação**	Reduzir o consumo total de energia por tráfego de dados em 75% até 2025 e 85% até 2030, em relação a 2015		**Eficiência energética:** Em 2021, demos continuidade à implementação de medidas de eficiência energética na rede e data centres, e reduzimos em 18% o indicador de consumo de energia por tráfego de dados (GJ/TB), face a 2020. Entre 2015 e 2021 este indicador diminuiu 85%, atingindo a meta definida para 2030. Em 2022, estabeleceremos uma nova meta de eficiência energética.
		Utilizar eletricidade renovável para satisfazer os nossos consumos	Consumir 65% de eletricidade renovável até 2025 e 80% até 2030		**Eletricidade renovável:** Em 2021, criámos as condições para o cumprimento deste objetivo, com a assinatura de um PPA para fornecimento de eletricidade renovável e a decisão de adquirir, a partir de janeiro de 2022, 100% de eletricidade com certificação de origem renovável.
		Reduzir a pegada de carbono, em linha com a ciência climática	Reduzir a pegada de carbono da operação própria (emissões de âmbito 1 e 2) em 50% até 2025 e 75% até 2030, em relação a 2015		**Reduzir a pegada:** Concluímos a contabilização de emissões de âmbito 3 e definimos novos objetivos de redução de emissões para 2030 (-90% em âmbito 1 e 2 e -30% em âmbito 3, face a 2019), que foram aprovados pela Science-Based Targets initiative. Em 2021, apesar da estabilização do consumo de eletricidade, as emissões da operação própria aumentaram 13%, em relação ao ano anterior, em resultado do maior conteúdo carbónico da eletricidade consumida. Em âmbito 3, o aumento global foi de 5%, com a subida das emissões associadas à produção de bens e serviços adquiridos a ser compensada pela redução de emissões da utilização de equipamentos de cliente cada vez mais eficientes. O total de emissões de âmbito 1 e 2 ficou 22% abaixo da baseline 2019 e as emissões de âmbito 3 3% abaixo desse valor.
			Adotar um Objetivo de Base Científica de redução de emissões, aprovado pela Science Based Target initiative		
		Contribuir para a redução de emissões na economia	Reduzir, até 2025, as emissões dos clientes, através dos nossos produtos e serviços, num valor superior às emissões da nossa própria operação		**Contribuir para a redução de emissões na economia:** expandimos o nosso portefólio de produtos e serviços que reduzem emissões dos clientes, com novas soluções de comunicações e colaboração, cloud e data centre, Internet-of-Things e analytics. Em 2021, estas soluções representaram 7% do volume de negócios no segmento de clientes empresariais.
		Promover a circularidade do negócio NOS, através da reutilização, revenda ou reciclagem de equipamentos de rede e de cliente	Aumentar, anualmente, o nível de circularidade entre 2022 e 2025		**Circularidade:** Mantivemos a operação de recolha, refurbishing e reutilização de equipamentos utilizados pelos clientes residenciais do serviço fixo (boxes de TV, routers e hubs), assegurando a recolha de mais de 80% dos equipamentos. Lançámos também a venda de smartphones reutilizados e um programa-piloto de retoma de smartphones usados.

Pilares estratégicos de sustentabilidade

Ciclo estratégico 2021-2025 Cumprido | Em progresso | Não cumprido

Esta informação é contextualizada em maior detalhe em "Valor para os Clientes e para uma Sociedade Mais Evoluída" e "Geramos Valor para o Planeta e para uma Sociedade Mais Sustentável"

ODS	Pilar	Compromisso	Meta Estratégica	Nível de Progresso	Status 2021
3 SAÚDE E BEM-ESTAR 4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE 5 IGUALDADE DE GÊNERO 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO 9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA 11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	**POR UM FUTURO DIGITAL** Potenciar a transformação digital da sociedade, através do acesso democrático à tecnologia e da inclusão dos públicos mais vulneráveis.	**Generalizar o acesso digital através da expansão da cobertura de rede e de serviços** **Aumentar a resiliência da rede e resposta a situações de emergência, em geral**	Aumentar a percentagem de população coberta com 4G/5G até 2025		**Acesso digital; resiliência da rede e resposta a situações de emergência; desenvolvimento sustentável das empresas e instituições através da sua transformação digital; e oferta de P&S que respondam a desafios sociais e ambientais**: 2021 foi um ano particularmente ativo, com mais de 2000 sites intervencionados e uma cobertura de população com 2G/4G, que aumentou em 1,6 pp, com especial enfoque em novas coberturas dedicadas (e.g. Hospitais, zonas de serviços públicos, zonas testagem COVID, entre outros), que nos ajudam a conseguir apoiar em situações de eventuais emergências. Com ganhos também na velocidade, a nossa rede móvel foi reconhecida por vários parceiros independentes, como a OOKLA. Também a rede fixa foi reforçada para 5,1 milhões de lares em final de 2021, dos quais 2,7 milhões cobertas com fibra ótica, mais 200 mil face ao ano anterior abrangendo diversas regiões do território, como Ponte de Lima, Vila do Conde ou Sintra, entre outras localidades. O reforço da resiliência da rede e a cooperação com as autoridades para uma resposta positiva a situações de stress é também uma aposta constante. A capacidade de resposta a eventos extremos por força do aumento do risco climático é algo em que apostamos cada vez mais. O nosso apoio à transformação digital das empresas e instituições e por essa via à descarbonização da economia e outros benefícios ambientais e sociais tem várias expressões, desde as referidas no pilar anterior até aos projetos de smart cities, através dos quais continuámos a apoiar os municípios a tornarem-se mais próximos dos seus cidadãos e eficientes.
		Definir programa focado na promoção da literacia digital e do acesso à tecnologia para grupos vulneráveis **Definir programa orientado para formação de jovens e profissionais nas competências digitais do futuro**	Formar 10 mil pessoas através dos programas de promoção da literacia digital e formação de competências digitais do futuro, até 2025		**Aposta em programas de literacia digital e acesso à tecnologia; programas de formação de jovens e profissionais em competências digitais do futuro; e sensibilização sobre segurança e privacidade na utilização dos produtos e serviços**: Estas ações estão intimamente ligadas e decorrem da consciência de que uma verdadeira inclusão, proporcionada pelas tecnologias de comunicação e informação, só é efetiva na medida em que a população, em geral, esteja capacitada para uma utilização fluída e segura e isso requer formação e educação. Temo-nos vindo a associar cada vez mais a iniciativas e instituições de referência neste domínio, como o Muda, ou, em 2021 o Portugal Digital Skills. Estamos também a preparar uma abordagem estratégica e integrada a este tema, que uma vez implementada nos permitirá rumar aos objetivos traçados para 2025.
		Desenvolver oferta de P&S por segmentos de mercado com menor capacidade económica, ou clientes com incapacidade **Informar e sensibilizar sobre segurança e privacidade na utilização dos produtos e serviços**			
		Concretizar, através de novas soluções tecnológicas, uma oferta de P&S que respondam a desafios sociais e ambientais	500 mil objetos ligados por soluções IoT com benefícios ambientais ou sociais, até 2025		
		Promover o desenvolvimento sustentável das empresas e instituições através da sua transformação digital			

Pilares estratégicos de sustentabilidade

Ciclo estratégico 2021-2025 Cumprido | Em progresso | Não cumprido

Esta informação é contextualizada em maior detalhe em "Geramos Valor para as Nossas Pessoas"

ODS	Pilar	Compromisso	Meta Estratégica	Nível de Progresso	Status 2021
3 SAÚDE E BEM-ESTAR 4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE 5 IGUALDADE DE GÊNERO 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÓMICO	**MAIS PELAS NOSSAS PESSOAS** Posicionar a NOS como melhor empresa para trabalhar, promovendo a diversidade e inclusão, e a igualdade de oportunidades, bem como o equilíbrio físico e emocional das pessoas	**Potenciar a igualdade de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional para todos os colaboradores e assegurar uma avaliação de desempenho rigorosa, transparente, construtiva e baseada na meritocracia**	Melhoria do índice de satisfação dos colaboradores		**Promover a diversidade e inclusão; potenciar a igualdade de oportunidades e de desenvolvimento; e redefinir o programa de saúde e bem-estar, para uma postura mais saudável e sustentável**: Queremos ter um impacto positivo nas nossas pessoas, no plano do seu desenvolvimento profissional e pessoal. Queremos que nos reconheçam pela aposta na diversidade, no equilíbrio e bem-estar, e por um ambiente inclusivo e equitativo nas oportunidades, mas movido pelo dinamismo e pela meritocracia, capaz de criar e reter talento. A nossa ambição de nos posicionarmos como melhor empresa para trabalhar sintetiza estas apostas e reflete-se através de várias métricas como índices de satisfação ou orgulho e avaliando a respetiva evolução desde o ano de referência (2021) e durante os anos subsequentes. No plano específico da diversidade de género, escolhemos medir o sucesso das nossas pretensões através do acompanhamento face ao valor de 2021 da proporção de mulheres em posições de gestão. 2021 foi um ano de particular dinamismo no que respeita às iniciativas quer internas (p.e e-Talk "Vamos Falar de Diversidade e Tecnologia"), quer externas (p.e. Portuguese Women in Tech) de fomento à diversidade, bem como no que respeita à promoção do bem-estar dos colaboradores. Iniciámos também o desenho de um novo Modelo de Desempenho e Desenvolvimento, a implementar em 2022, mantendo a aposta na formação que nos tem caracterizado.
		Promover a diversidade, nas suas diferentes dimensões, e fomentar um mindset de inclusão na NOS			
		Redefinir o programa de saúde e bem-estar, para aumentar o impacto na promoção de uma vida saudável de forma sustentável	Aumento do número de mulheres em funções de gestão (= ou > manager), até 2025		

Pilares estratégicos de sustentabilidade

Ciclo estratégico 2021-2025

Cumprido | Em progresso | Não cumprido

Esta informação é contextualizada em maior detalhe em "Ética e Conduta" e "Geramos Valor para os Parceiros de Negócio"

ODS	Pilar	Compromisso	Meta Estratégica	Nível de Progresso	Status 2021
5 IGUALDADE DE GÉNERO 8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÓMICO 12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS 16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES 17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO	**GESTÃO ÉTICA E RESPONSÁVEL** **Ser um exemplo na implementação das melhores práticas de gestão, com foco na ética, governo, gestão de risco e avaliação contínua da cadeia de fornecimento**	**Promover reflexão sobre o modelo de governo atual em linha com as best practices de estrutura, avaliação, independência, overpresence e diversidade, nomeadamente de género e experiência**	Avaliação positiva dos colaboradores sobre desempenho ético da companhia entre 2022–2025		**Reflexão sobre o modelo de governo em linha com melhores práticas; atuar de forma ética com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de negócio:** Queremos manter e reforçar o alinhamento do nosso modelo de governo com as melhores práticas de estrutura, avaliação, diversidade, e outros parâmetros, incorporando de forma diligente novos requisitos legais, bem como recomendações pertinentes, e determinando de forma proativa e gradual novas diretrizes e iniciativas de convergência. Em 2021 destaca-se o desenvolvimento e divulgação da Declaração de Compromisso para a Diversidade e Inclusão e do Código de Conduta de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas. Paralelamente mantivemos e continuámos a divulgar e dar formação a novos colaboradores e parceiros sobre o Código de Ética, bem como a suportarmo-nos de outros instrumentos orientadores como os Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores, e a partir do próximo ano começaremos a monitorar como é que os nossos colaboradores avaliam o nosso desempenho ético.
		Atuar de forma ética e responsável com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de negócio			
		Promover a redução do impacte ambiental e garantir o cumprimento de critérios sociais na cadeia de fornecimento	Avaliação ambiental e social de 100% dos fornecedores de risco até 2025		**Redução do impacte ambiental e garantir o cumprimento de critérios sociais na cadeia de fornecimento:** Queremos reforçar as nossas práticas atuais de influência e alinhamento dos nossos fornecedores e parceiros com as nossas diretrizes de respeito e desempenho ambiental e social, tendo assumido o compromisso de avaliar 100% dos fornecedores de risco até 2025. Durante o ano de 2021 começámos a trabalhar no sentido de delinear uma abordagem e *roadmap*, sistematizando e avaliando objetivos, critérios e ferramentas de suporte, ao mesmo tempo que mantivemos as práticas já anteriormente implementadas na organização e descritas neste relatório.

Temas materiais de sustentabilidade

No início de cada ciclo, e em preparação do mesmo, promovemos uma reflexão alargada que tem como propósito, identificar os temas de sustentabilidade que são mais relevantes no contexto da nossa atividade e, tendo em conta o nosso posicionamento e visão de negócio, o que são os principais drivers de sustentabilidade e o que é relevante para os nossos *stakeholders*.

A Estratégia de Sustentabilidade 2021-2025 foi concluída após uma reflexão que considerou os resultados do processo de auscultação de *stakeholders* internos e externos levado a cabo em 2020, mas também fatores de contexto, tais como os desafios impostos pelo mercado, pela regulação, expectativas de analistas, entre outros, refletidos em riscos e oportunidades.

Este exercício permitiu identificar os quatro eixos orientadores da nossa atuação, refletidos na estratégia, e os tópicos de sustentabilidade mais relevantes que englobam a visão dos principais riscos e oportunidades relacionados com questões éticas, ambientais e sociais, que impactam a capacidade de geração de valor para o nosso negócio e para os nossos *stakeholders*.

O processo seguido pode-se definir em três etapas: (i) Identificação; (ii) Valoração; e (iii) Priorização, conforme ilustrado e teve como output direto a matriz de materialidade, também apresentada.

Mais detalhes sobre o processo seguido podem ser consultados no Relatório Anual 2020 (parte 02 relativa às Demonstrações Não Financeiras) disponível na página Institucional do nosso Website

1. Identificação

Consistiu na consulta a diversas fontes externas e internas relevantes que nos permitiu identificar uma lista exaustiva de 47 tópicos organizados em 9 áreas de intervenção, que estão direta ou indiretamente ligados ao nosso negócio e ao seu impacto (riscos e oportunidades) ambiental, social e económico, bem como aos interesses das partes interessadas, e concomitantemente à nossa capacidade de gerar e preservar valor no curto, médio ou longo prazo.

2. Valoração

A relevância das 9 áreas de intervenção, bem como dos 47 tópicos foi sujeita a um processo de *scoring* por parte de representantes da maioria dos grupos de *stakeholders* internos e externos mais relevantes para a NOS:
(i) clientes (segmento particulares, segmento empresas e corporate);
(ii) colaboradores e equipa de gestão;
(iii) parceiros e fornecedores; e
(iv) investidores.

Paralelamente foi avaliado o potencial impacto dos mesmos 47 tópicos, utilizando as fontes analisadas na etapa 1 e aplicando critérios apropriados para atribuição de *scoring*;

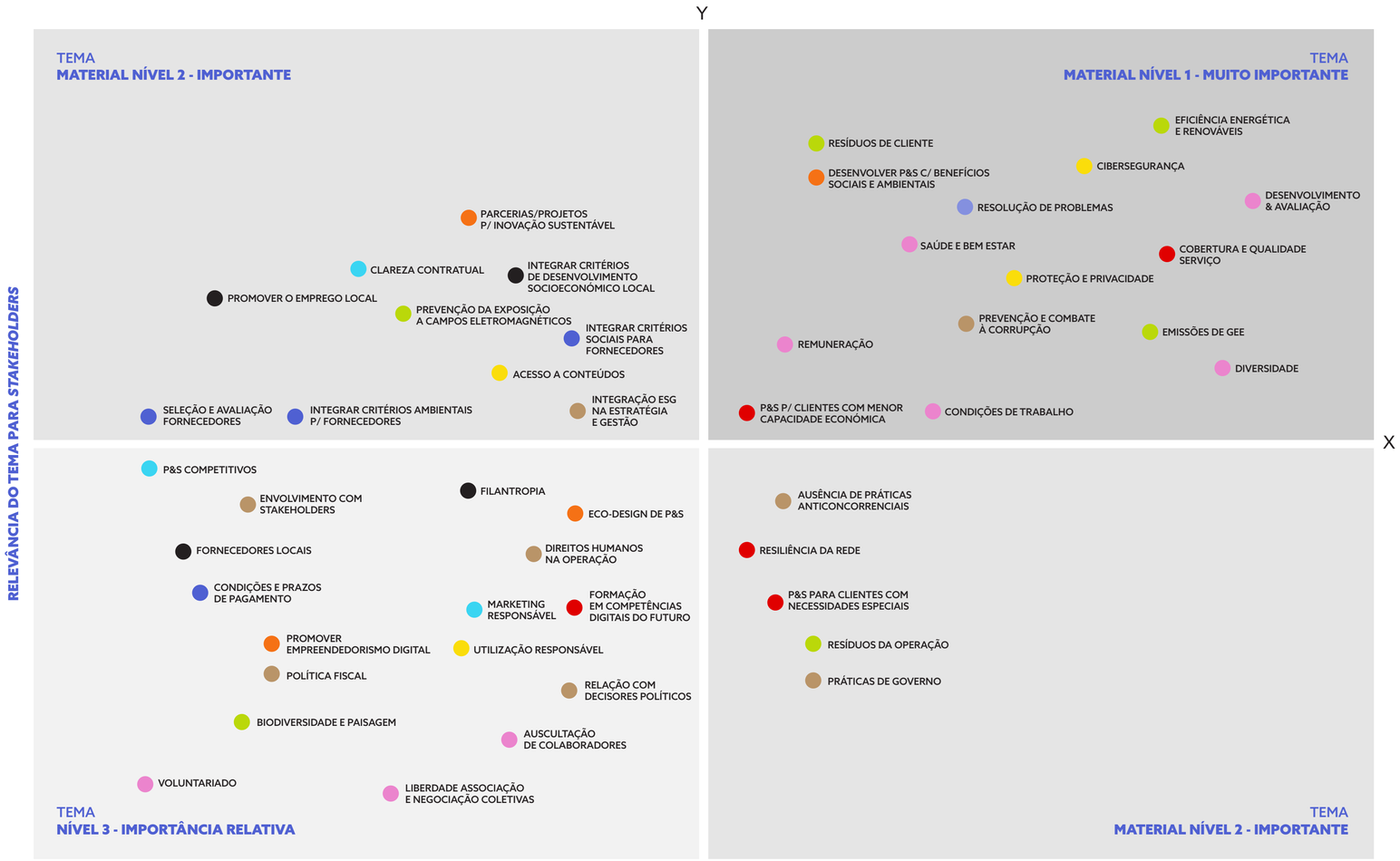
3. Priorização

As valorações dos *stakeholders* foram consolidadas, ponderando a importância de cada tópico e da área de intervenção correspondente, e, seguidamente, as duas valorações (stakeholders e impacto) foram organizadas em matriz.

Os limiares de relevância foram estabelecidos tendo em conta o posicionamento nos quadrantes da matriz de materialidade.

Matriz de Materialidade

Matriz de Materialidade



- Reduzir os impactos ambientais da atividade
- Generalizar o acesso às tecnologias digitais
- Garantir segurança de privacidade na utilização dos produtos e serviços
- Promover inovação
- Adotar um modelo e práticas de gestão éticas
- Estabelecer relações comerciais justas e transparentes
- Valorizar os colaboradores
- Apoiar a comunidade
- Gerir de forma responsável a cadeia de fornecimento

Os resultados da priorização, refletidos na matriz de materialidade, foram analisados e em alguns casos, com base na sua correlação, foram reagrupados em temas mais latos, resultando na seguinte lista de temas materiais:

Temas materiais*	Definição tema
Energia e clima	Aumentar a eficiência energética e consumir energia renovável. Reduzir as emissões de gases com efeito de estufa na operação e na cadeia de valor
Gestão de resíduos e economia circular	Reduzir e valorizar os resíduos gerados nas instalações e promover a circularidade através da reutilização, revenda ou reciclagem de equipamentos de rede e de cliente, bem como da oferta de produtos e serviços que integrem materiais reciclados
Cobertura e qualidade da rede e do serviço	Aumentar a cobertura da rede e a qualidade do serviço (p.e. fiabilidade da ligação, velocidade de tráfego de dados)
Resiliência da rede	Garantir a resiliência da rede e a resposta a situações de emergência (p.e. funcionamento em situações de tempestade ou de incêndio)
Inclusão digital	Promoção de um acesso generalizado e informado às tecnologias digitais, através da oferta geral e de soluções específicas para clientes com baixa capacidade económica e clientes com necessidades especiais, bem como da aposta em iniciativas de promoção da literacia e competências digitais
Segurança & Privacidade associada aos produtos e serviços	Garantir a proteção dos dados pessoais e a privacidade dos clientes, e proteger os clientes e os sistemas contra ciberataques e fraudes. Proteger os clientes, e em particular grupos vulneráveis (p.e. crianças e jovens), contra o acesso a conteúdos abusivos e atividades ilegais.
Inovação sustentável	Fomentar novas soluções tecnológicas ou contextos de aplicação inovadores, que se traduzam numa oferta ou projetos de desenvolvimento que respondam a desafios sociais e ambientais (p.e. soluções de conectividade que aumentam a eficiência energética e reduzem emissões, telemedicina para populações isoladas, *smart cities*)
Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades	Garantir igualdade de oportunidades, diversidade e combate à discriminação
Avaliação e desenvolvimento	Assegurar oportunidades de desenvolvimento de carreira e processos de avaliação justos e transparentes
Condições de trabalho	Garantir condições de trabalho adequadas (p.e. adequação das instalações, horários de trabalho, regras para teletrabalho, direitos e garantias de natureza contratual e outras)
Remuneração e benefícios	Pacote remuneratório e de benefícios compatível com as funções desempenhadas
Segurança, saúde e bem-estar	Promover a segurança, a saúde e o bem-estar físico e emocional dos colaboradores (p.e. combate ao stress laboral, iniciativas que fomentem um estilo de vida saudável, a motivação e o espírito de equipa)
Relações comerciais justas e transparentes	Informações comerciais e contratuais claras, simples e transparentes e resolução rápida de problemas relacionados com produtos e serviços contratados.
Ética e conduta	Princípios e mecanismos de fomento a uma conduta integra que salvaguarde fatores éticos fundamentais na condução do negócio, como por exemplo a prevenção e combate à corrupção ou práticas concorrenciais justas, entre diversos outros aspetos legalmente instituídos ou correspondentes a boas práticas
Boas práticas de Governo Societário	Adotar uma estrutura de governo em linha com as melhores práticas de governo societário (p.e. regras sobre composição, nomeação e competências dos órgãos de gestão, regras de remuneração da gestão incluindo critérios ESG)
Gestão responsável da cadeia de fornecimento	Integrar critérios sociais e ambientais na seleção e contratação de fornecedores (p.e. respeito pelos direitos humanos e laborais, práticas de controlo ambiental e de ecoeficiência), assegurando processos justos e transparentes de seleção e avaliação
Contributo ao desenvolvimento local	Contribuir para o desenvolvimento local através do negócio e da promoção ou apoio a projetos de desenvolvimento socioeconómico local
Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos	Garantir níveis seguros de exposição a campos eletromagnéticos gerados por instalações da rede e equipamentos dos clientes (p.e. antenas da rede móvel, telemóveis)

* em alguns casos correspondem a temas agregadores dos temas prioritários que foram cotados.

Estes temas constituem a base dos pilares estratégicos e simultaneamente constituem o principal foco do reporte de informação de sustentabilidade refletida no presente relatório.

A tabela seguinte demonstra a relação entre os temas materiais de sustentabilidade, os eixos prioritários de ação da estratégia de sustentabilidade 2021-2025 e os GRI standards considerados (os que melhor refletem os respetivos temas).

Pilar estratégico (Estratégia de sustentabilidade)	Temas materiais	GRI Standards
EM NOME DO PLANETA	Energia e clima	302-1; 302-3; 302-4; 305-1; 305-2; 305-3
	Gestão de resíduos e economia circular	306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5
	Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos	102-11; 416-1; 416-2
POR UM FUTURO DIGITAL	Cobertura e qualidade da rede e do serviço	-
	Resiliência da rede	-
	Inclusão digital	-
	Segurança & Privacidade associada aos produtos e serviços	418-1
	Inovação sustentável	-
MAIS PELAS NOSSAS PESSOAS	Diversidade, inclusão e igualdade de oportunidades	405-1; 405-2; 406-1
	Avaliação e desenvolvimento	404-1; 404-3
	Condições de trabalho	102-8; 102-41; 401-1; 401-3
	Remuneração e benefícios	401-2; 405-2
	Segurança, saúde e bem-estar	403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-9; 403-10
GESTÃO ÉTICA E RESPONSÁVEL	Relações comerciais justas e transparentes	417-2; 417-3
	Ética e conduta	102-16; 102-17; 201-4; 205-2; 205-3; 206-1; 307-1; 406-1 407-1; 408-1; 409-1; 415-1; 418-1; 419-1
	Boas práticas de Governo Societário	102-18; 102-21; 102-22; 102-24; 102-26; 102-31
	Gestão responsável da cadeia de fornecimento	102-9; 102-10; 204-1; 308-1; 407-1; 408-1; 409-1; 414-1
	Contributo ao desenvolvimento local	201-1; 204-1; 413-1

* em alguns casos correspondem a temas agregadores dos temas prioritários que foram cotados.

6.2.2 GESTÃO DE RISCOS

A gestão dos riscos é parte integrante da cultura de gestão da NOS e um dos pilares fundamentais do Governo da Sociedade.

A NOS tem uma perspetiva abrangente dos principais riscos a que está exposta, assegurando uma monitorização e avaliação atenta dos fatores potenciadores apresentados quer pelo ambiente externo, quer interno, que lhe permite identificar respostas de gestão e mitigação eficazes e proporcionais que salvaguardam o negócio e o interesse dos seus principais *stakeholders*.

Modelo de gestão de risco

o sistema de gestão de risco na NOS assenta nestas principais peças:

Avaliações de Risco

Realização periódica de avaliações de risco que permitem rever e priorizar os principais riscos, posicionando-os numa Matriz de Riscos.

Auditorias aos Sistemas de Gestão (ISO 9001, 14001, 45001, 27001 e 20000) e Auditoria Externa (ROC)

Auditorias de compliance (internas e externas) abrangendo as certificações dos sistemas de gestão ISO e a certificação legal das contas.

Política de Gestão de Risco

Definição de metodologias, entidades intervenientes e das respetivas responsabilidades na gestão dos riscos na organização. Prevê a realização periódica de exercícios de avaliação de risco que permitem rever e priorizar os principais riscos corporativos que podem comprometer o desempenho e objetivos das diferentes áreas da organização.

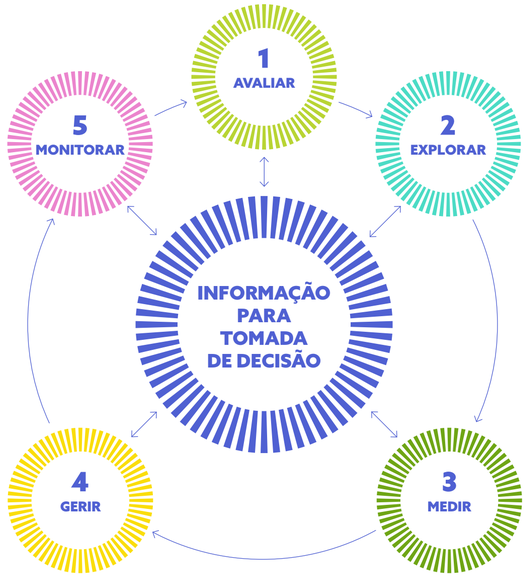
Sistema de Controlo Interno assente no Manual de Controlo Interno

Sistematizar, referenciar e evidenciar: controlos funcionais / financeiros; controlos de IT; controlos associados aos requisitos das normas ISO.

Os processos de gestão de risco são suportados por uma metodologia designada por *Enterprise Risk Management* (ERM), tratando-se de uma metodologia consistente, sistemática e assente nas melhores práticas e normas internacionais.

Segue 5 fases para preparar a informação para a tomada de decisão que podem ser aplicáveis quer ao nível corporativo das empresas/negócios do Grupo NOS, quer ao nível de processos/projetos específicos.

Para mais detalhes sobre os intervenientes, as responsabilidades e as metodologias de gestão de risco adotadas na NOS, consultar no Relatório de Governo da Sociedade a secção "C.III. Controlo interno e gestão de riscos".



O processo de identificação e seleção dos riscos relevantes para o ano 2021, foi obtido a partir do ***Business Risk Model* NOS** (dicionário de riscos da NOS em vigor em 2021).

Em 2021, foram levantados a totalidade dos riscos, os quais se decompõem em 5 categorias, 19 subcategorias de risco, e 76 riscos. Desta totalidade, 24 foram considerados relevantes.

Para selecionar os riscos relevantes, foram utilizados 4 critérios:

1. Riscos do contexto atual – São riscos associados ao atual contexto da NOS, sobretudo contexto externo.

2. Riscos intrínsecos às atividades da NOS – São os principais riscos a que os negócios e atividades da NOS estão sujeitos; consideram também riscos relevantes identificados pela gestão da NOS no âmbito de avaliações de risco corporativas efetuadas anteriormente e nas avaliações de risco específicas destas certificações:

- ISO 27001 "Sistema de Gestão de Segurança da Informação"
- ISO 20000 "Sistema de Gestão de Serviços"

3. Riscos ESG – São os riscos mais diretamente associados aos temas ambientais, sociais e de governo societário (ESG); consideram ainda os riscos mais relevantes identificados pela NOS nas avaliações de risco específicas destas certificações:

- ISO 9001 "Sistema de Gestão da Qualidade"
- ISO 14001 "Sistema de Gestão Ambiental"
- ISO 45001 "Sistema de Gestão da Saúde e da Segurança Ocupacional"

4. Riscos financeiros – São os principais riscos financeiros identificados pelo Auditor Externo financeiro, de acordo com a norma:

- ISA 701 "KAM - Key Audit Matters"

A aplicação destes critérios perfez um total de 24 riscos nas categorias de Envolvente do Negócio, Operacionais e Financeiros.

Identificação Global de Riscos da NOS e Destaque de Riscos considerados relevantes em 2021

BRM · Business Risk Model – NOS | 2021 ■ Categoria ■ Sub Categoria □ Risco ■ Risco Relevante

ENVOLVENTE DO NEGÓCIO	ESTRATÉGIA DO NEGÓCIO	GOVERNANCE	OPERACIONAIS		FINANCEIROS
Política e Economia	**Estratégia e Planeamento**	**Governo da Sociedade**	**Recursos Humanos**	**P&S e Satisfação Cliente**	**Performance Financeira**
Envolvente Política	Carteira de Negócios	Práticas de Governo	Ética e Cultura	Desenvolvimento de P&S	Liquidez
Envolvente Económica	Ciclo de Vida	Fraude da Gestão	Liderança	P&S Sustentáveis	FCF | EBITDA- CAPEX
Sector e Mercado P&S	Planeamento e Controlo	Organização	Competências e Formação	Comunicação de P&S	FCF | Working Capital
Atratividade do Setor	Monitorização da Performance	Estrutura Organizativa	Resistência à Mudança	Preço de P&S	Investimentos Financeiros
Fusões e Aquisições	Parcerias Estratégicas	Segregação e Deleg. Competências	Comunicação Interna e Partilha	Venda e Distrib. de P&S	Invest. Financeiros
Concorrência	Avaliação de Investimentos		Desempenho e Reconhecimento	Performance de P&S	Contabilidade e Reporte
Inovação Tecnológica	Marca e Reputação		Recrutamento e Retenção de Talento	Qualidade da Customer Experience	Práticas Contabilísticas
Necessidades dos Consumidores	Marca		Sáude e Segurança no Trabalho	Qualidade do Service Management	Fiscalidade
Acionistas e Mercado Fin.	Reputação		Recursos Tec-Op.	Retenção do Cliente	Reporte Financeiro
Relações com Acionistas	Patrocínios e Mecenatos		Dev.&Op. de Redes/ Sistemas	Crédito e Cobranças a Clientes	
Financiamento e Capital			Dev.&Op. de Instalações	Business Assurance	
Mercados Financeiros			Compras e Fornecimentos	Garantia de Receitas e Custos	
Taxa de Juro			Gestão de Stocks e Equipamentos	Fraude de Colab./ Parceiros	
Taxa de Câmbio			Gestão de Licenças e Direitos	Fraude de Clientes/ Terceiros	
Legislação e Regulação			Processos	Segurança & Privacidade	
Legal			Alinhamento com Estratégia	Confidencialidade	
Regulação			Transformação Digital	Integridade	
			Eficácia dos Processos	Disponibilidade / Resiliência	
			Eficiência dos Processos	Privacidade	
			Conformidade	Cibersegurança	
			Compromissos Contratuais	Continuidade de Negócio / Perdas Catastróficas	
			Parceiros	Ambiente	
			Gestão de Parceiros/ Outsourc.	Impactos Ambientais	
			Crédito e Cobranças a Parceiros/ Terceiros	Alterações Climáticas	

Na matriz seguinte identificamos e integramos os riscos mais relevantes a que a NOS está exposta, de acordo com os 4 critérios referidos anteriormente. A posição dos riscos nos 4 quadrantes da matriz representa o posicionamento relativo de cada um e deve ser interpretada considerando a:

- **Natureza de risco**: existem riscos que são maioritariamente associados a um quadrante (por ex. risco dos Impactos Ambientais predominantemente associado ao quadrante da Sustentabilidade); existem riscos que estão associados a vários quadrantes (por ex. risco de Crédito e Cobranças associado ao quadrante Financeiro, mas, também, Intrínseco ao negócio e influenciado pelo Contexto Atual).

- **Relevância do risco**: os riscos na parte superior de cada quadrante possuem uma relevância comparativa maior nesse quadrante (por ex. risco de Concorrência no quadrante Intrínsecos) do que os riscos na parte inferior (por ex. risco de Fraude de Cliente/Terceiros no mesmo quadrante Intrínsecos).

Nas tabelas seguintes identificamos e descrevemos os riscos relevantes e as respetivas estratégias e ações de resposta de cada risco, pela seguinte ordem: (i) riscos do contexto atual, (ii) riscos intrínsecos às atividades da NOS, (iii) riscos associados à sustentabilidade, e (iv) riscos financeiros.

Risco relevante | Ação de resposta

	Inovação Tecnológica	Transformação Digital	Legal + Regulação
Risco relevante	Este risco está associado à necessidade de investimentos em serviços cada vez mais concorrenciais (serviços de alto débito de dados, serviços multimédia, serviços de messaging, serviços TV multiplataforma, serviços cloud, serviços de infraestruturas e de tecnologias de informação, etc.), que estão sujeitos, não só a mudanças de tecnologia aceleradas, mas também às ações de players que atuam fora do mercado tradicional das telecomunicações, como por exemplo os operadores OTT (over-the-top players). O risco está também relacionado com a evolução das infraestruturas e das tecnologias das redes móveis e fixas, abrangendo aspetos chave como a cobertura, capacidade, velocidade, segurança e resiliência, destacando-se os desafios da evolução tecnológica associada à implementação da rede 5G e à aplicabilidade desta tecnologia em produtos e serviços que tragam valor acrescentado aos clientes dos segmentos de consumo e empresarial.	Este risco está associado a mudanças no perfil dos consumidores (do físico para o virtual) e à eventual incapacidade da empresa em garantir a transformação digital dos processos de negócios tradicionais que podem comprometer a sustentabilidade da empresa.	Os negócios da NOS estão sujeitos a um quadro regulatório proveniente do direito comunitário e da legislação nacional específica, cujas alterações (ex. licenças, autorizações, tarifas, etc.) podem resultar no aumento de pressões competitivas e afetar significativamente a capacidade da empresa conduzir os negócio de forma eficiente ou até limitar a capacidade de concretizar determinadas atividades operacionais ou vendas de determinados produtos e serviços. As empresas do Grupo NOS estão sujeitas à supervisão dos reguladores específicos dos setores onde se inserem, como é o caso da ANACOM no caso do negócio das comunicações eletrónicas e a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) para as atividades relacionadas com os serviços televisivos e o fornecimento de conteúdos audiovisuais. As empresas do Grupo NOS estão também sujeitas a legislação horizontal, sendo que neste caso podem ser objeto de intervenção, entre outras entidades, da Autoridade da Concorrência (AdC) e da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPD).
Ação de resposta	A NOS tem vindo a implementar diversas iniciativas de inovação tecnológica que constituem os alicerces para uma diferenciação competitiva a longo prazo. Temos gerido este risco através da introdução de tecnologias, serviços e conteúdos que fomentam a sustentabilidade, mobilidade, acessibilidade e proximidade, tais como: rede móvel single RAN compatível com 5G (modernização da infraestrutura com o upgrade para uma arquitetura single RAN - Radio Access Network); rede fixa RNG (continuação da expansão da infraestrutura das RNG - Redes Nova Geração - incluindo o aumento de cobertura por FTTH); serviços TV multidevice (incorporação de funcionalidades inovadoras); soluções Smart cities (recolha e processamento de informação analítica sobre autarquias e cidadãos); criação do Fundo 5G (primeiro fundo exclusivamente destinado a investir ativamente em empresas que possuam tecnologias e modelos de negócio que sejam potenciados e alavanquem a tecnologia 5G); promoção do Programa Acelerador 5G (programa de inovação colaborativa para empresas startups, dinamizado pela NOS e pela Amazon Web Services, em parceria com a Startup Lisboa). De salientar que a NOS foi primeiro operador a lançar o 5G em Portugal e a disponibilizar de forma imediata a rede 5G a um conjunto alargado de clientes individuais e convergentes, que passaram a usufruir das características inovadoras do 5G, tendo os clientes beneficiado de experimentação gratuita e sem compromisso do serviço 5G, de descontos na aquisição de equipamentos 5G e da oferta de um plafond de dados móveis. Ainda a propósito da introdução de tecnologias e serviços inovadores, consultar o ponto "Transformar Riscos em Oportunidades" na presente seção "Gestão de risco". **Para informação adicional consultar também as secções "Liderar um mundo de novas possibilidades com o 5G" e seguintes.**	Como consequência do contexto atual, assistimos a uma aceleração da transformação digital da sociedade e da economia. Esta digitalização originou novos hábitos que agora fazem parte do nosso futuro. A transformação digital da NOS tem passado necessariamente pela implementação de diversos projetos que fazem tratamento intensivo e massivo de dados (ex. Big Data, Advanced Analytics), suportados em novas tecnologias (ex. Data Lake, Machine Learning, IA, RPA). A aplicação de diversos modelos analíticos tem-nos permitido também aprofundar a compreensão sobre as mudanças no perfil dos consumidores. A NOS tem apostado fortemente na digitalização dos canais de venda e de serviço ao cliente. Neste âmbito, destaca-se em 2021 a introdução de diversas melhorias e funcionalidades na App NOS, assim como o reforço das plataformas e processos de marketing digital (no website NOS e nas redes sociais). Durante 2021 reforçámos também a digitalização de vários processos de negócio com impacto no cliente tais como: crescente desmaterialização do processo de faturação através da promoção da adesão à fatura eletrónica; robotização de processos internos de gestão de clientes; digitalização de processos em lojas NOS (ex. paperless, etiquetas digitais, sistema de gestão de filas com senhas digitais). **Para informação adicional consultar a secção "Excelência Centrada no Cliente e no Digital"**	A gestão dos riscos legais e regulatórios existentes é dinamizada pelas áreas Jurídica e de Regulação, que acompanham a evolução do enquadramento legal e regulatório aplicável, atendendo às ameaças e oportunidades que representam para a posição competitiva da NOS nos setores de negócio em que está inserida. No âmbito das comunicações eletrónicas, cabe à ANACOM garantir a divulgação e a fiscalização do cumprimento da legislação aplicável ao setor, o acesso dos operadores às redes (em condições de transparência e igualdade), a promoção da concorrência e o desenvolvimento dos respetivos mercados. Relativamente ao acesso dos operadores às redes, destaca-se o leilão para atribuição de frequências de espectro radioelétrico para o 5G, que terminou no 2º semestre de 2021, e cujas regras implicaram impactos muito significativos relacionados com a concorrência (com a entrada de novos concorrentes no setor das comunicações eletrónicas) e a capacidade de investimento no sector das comunicações eletrónicas em Portugal. Constituem também atribuições da ANACOM assegurar a divulgação e fiscalização do cumprimento das diretivas e regulamentos comunitários que têm aplicação direta ao setor. Durante o 1º semestre de 2022 está previsto a conclusão do processo de transposição para a legislação nacional do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE), que reúne num único documento as quatro principais diretivas europeias aplicáveis ao setor (Diretiva-Quadro, Diretiva Autorização, Diretiva Acesso e Diretiva Serviço Universal). A proposta de transposição do CECE para a legislação nacional, inclui um conjunto alargado de matérias, tendencialmente ligadas à proteção do consumidor, que não decorrem do CECE e que estão longe de ser consensuais, em Portugal e na União Europeia. Adicionalmente, compete ao regulador setorial assegurar o cumprimento pelos operadores dos regulamentos comunitários com aplicação direta a Portugal, tais como o Regulamento TSM que contempla as regras para o roam-like-at-home e proteção da neutralidade de rede e o Regulamento (UE) 2018/1971 que define preços máximos para as comunicações intra União Europeia. A ANACOM tem mantido o acompanhamento da aplicação, em território nacional, do Regulamento da Neutralidade da Rede. Destaque também para a publicação de três acórdãos do Tribunal Europeu de Justiça (TJUE) com pronúncias sobre processos relativos a ofertas de operadores internacionais com zero rating, declarando que qualquer oferta zero rating incumpre o Regulamento da Net Neutrality por discriminar a contabilização do tráfego entre ofertas. Para o caso da NOS, enquadram-se neste tipo de ofertas designadamente as ofertas WTF, LIKE e NOS KIDS, o que pode implicar uma revisão profunda das nossas ofertas que contemplam o zero rating. Existem ainda outros diplomas nacionais e comunitários com impacto na atividade da NOS, nomeadamente em matérias de segurança, tais como: a Lei n.º 46/2018 – Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço, no que respeita à definição dos critérios de notificação e medidas de segurança a serem implementadas, e o Regulamento n.º 303/2019 relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, sobre o qual teve início a primeira auditoria de segurança da ANACOM. Sobre a legislação mais relevante relacionada ainda com o COVID-19 e com impacto direto nas operações da NOS, destacam-se as medidas excecionais de proteção aos consumidores, que vigoraram desde 2020 e durante um período significativo de 2021, aplicáveis aos casos de suspensão de serviços por falta de pagamento ou de cancelamento de serviços pelos clientes, não sendo permitido aos operadores de comunicações a suspensão do fornecimento de serviços essenciais (onde se inserem as comunicações eletrónicas) a clientes que se encontrem em determinadas situações previstas na legislação (desemprego, quebra de rendimentos acima de determinado patamar, infeção por COVID-19, etc.). No âmbito dos serviços audiovisuais do Grupo NOS, destaca-se a publicação do Decreto-Lei n.º 74/2021 que Regulamenta a Lei do Cinema no que respeita à cobrança de taxas e às obrigações de investimento a que os operadores estão sujeitos. **Para informação adicional consultar a secção "Contexto e Tendências que nos Influenciam e Desafiam".**

Recrutamento e Retenção de Talento	Envolvente Económica	Concorrência
Este risco está relacionado com a possibilidade da empresa não possuir políticas ou práticas adequadas de recrutamento, de gestão de talento ou de retenção de recursos. A não retenção de recursos humanos chave da empresa, com elevados graus de conhecimento, experiência ou especialização pode provocar "custos de substituição" elevados.	Este risco está relacionado com a atividade da empresa poder ser condicionada pelo ambiente socioeconómico (ex: fatores demográficos, greves, desemprego, etc.) e pelas alterações na conjuntura económica (ex: rendimento disponível, poder de compra, capacidade de investimento, etc.). A NOS, tal como a globalidade das empresas, tem estado exposta aos efeitos adversos da envolvente económica e social provocada pela pandemia COVID-19, vivida em Portugal e no mundo desde os inícios de 2020, sobretudo exposta à redução geral de consumo que afeta os diversos setores de atividade.	Este risco está relacionado com a intensidade concorrencial do mercado, a potencial redução de preços de produtos e serviços, redução de quota de mercado, perda de clientes ou crescente dificuldade na retenção e obtenção de clientes.
O contexto atual levantou novos desafios na gestão de equipas em trabalho remoto, levando ao ajuste de políticas e práticas de gestão de pessoas que contribuem para a mitigação dos riscos relacionados com o recrutamento e retenção de talento. A NOS possui diversas iniciativas para minimizar este risco tais como: os programas NOS Alfa e NOS Alfa Tech para seleção e recrutamento de recém graduados de elevado talento; a melhoria dos processos de recrutamento, incluindo o reforço da equipa de "Talent Aquisition" e a implementação de uma nova plataforma online de recrutamento; a melhoria de funcionalidades no Portal Somos NOS (portal interno de gestão de colaboradores utilizado pelas chefias e pelos próprios colaboradores); o Modelo de Desempenho e Desenvolvimento dos colaboradores, desenhado para apoiar o desenvolvimento, a gestão e o reconhecimento das nossas pessoas e que permite valorizar os resultados obtidos, os comportamentos demonstrados e promover a meritocracia; a adaptação do modelo de trabalho para um modelo híbrido para maioria dos colaboradores (a partir do 2º semestre 2021), incluindo mecanismos de flexibilidade já existentes e outros novos (ex. horário mais flexível, dias em remoto, marcação de dias no escritório através de um aplicação de reservas); a realização de sessões de "energização" designadas "Futura-te", dirigidas a todos os colaboradores e dinamizadas por colaboradores, onde tiveram a oportunidade de exercitar temas relacionados com os eixos estratégicos, o propósito e valores da NOS; a realização de ações de partilha dirigida a todos os colaboradores sobre temas relevantes relacionados com estratégia, performance e pessoas da NOS (ex. "NOS Sync com CEO", "Talk Vamos falar de pessoas"). **Para informação adicional consultar as secções de "Ligados às nossas pessoas e aos desafios do futuro" até "Gestão de Talento".**	Em 2021 continuou a verificar-se uma recuperação global no negócio de telecomunicações, tendo em conta que os principais impactos da pandemia refletiram-se sobretudo até ao final do 1º semestre de 2020, com exceção das receitas de roaming que só começaram a recuperar no 2º semestre de 2021, fruto do maior movimento internacional de pessoas. No negócio de cinemas e de venda de publicidade tem-se verificado uma recuperação bastante mais lenta, com expressão apenas a partir de abril de 2021, em resultado do progressivo levantamento das medidas de confinamento. Até essa data, registaram-se quebras nas vendas de bilhetes com impacto direto nas receitas de distribuição e de exibição cinemas, acentuadas pelo encerramento das salas de cinema durante o 1º trimestre de 2021, sendo também impactado o negócio da venda de publicidade pelo menor investimento publicitário num contexto económico mais difícil. No caso do negócio dos cinemas, foram dinamizadas diversas ações de marketing com o objetivo de dar a conhecer as medidas de segurança COVID nos cinemas, proporcionar ofertas a clientes e obter fontes de receitas alternativas para as salas de cinema (ex. aluguer de salas, alienação de salas devolutas). Adicionalmente, a mitigação dos impactos da envolvente económica tem passado também por uma forte articulação com as ações de resposta aos riscos de Inovação Tecnológica e de Concorrência que se descrevem também esta secção. **Para informação adicional consultar a secção "Contexto e Tendências que Influenciamos e nos Desafiam"**	A gestão do risco de concorrência tem passado ao longo dos últimos anos por uma estratégia de aposta na melhoria constante da qualidade, diferenciação e inovação dos produtos e serviços prestados, bem como na proteção e diversificação da oferta, cruzamento de ofertas entre negócios da NOS, reforço do portefólio de direitos audiovisuais e ainda a constante monitorização das preferências e/ou necessidades dos clientes. Neste contexto, de proteção e diversificação da oferta destaca-se em 2021 o lançamento de uma parceria entre a NOS a EDP que proporciona descontos e benefícios cruzados aos seus clientes, assim como o reforço do portfólio de negócios através do lançamento de serviços de Seguros (fatura, viagem e smartphones). Os processos de integração operacional ocorridos nos últimos anos na NOS têm também contribuído para reforçar a posição competitiva da NOS. A evolução para uma lógica de transformação, cujos objetivos chave são a satisfação do cliente, o fitness organizacional e a eficiência operacional, têm sido cruciais para o reforço dessa posição competitiva. A NOS continua a estar atenta aos eventuais movimentos de consolidação e de aquisição nas indústrias das comunicações e dos conteúdos e entretenimento por parte de concorrentes. Destaca-se a entrada de novos concorrentes no setor das comunicações eletrónicas, como consequência do leilão para aquisição de frequências 5G. A este propósito deve ser realçado que a NOS alcançou um resultado muito positivo no leilão 5G, sendo a empresa com maior quantidade de espectro adquirido, assegurando o máximo permitido para a exploração da tecnologia 5G e um volume superior a qualquer dos seus concorrentes, cumprindo os objetivos traçados na sua estratégia de liderança. **Para informação adicional consultar a secção "Contexto e Tendências que Influenciamos e nos Desafiam"**

Cibersegurança	Garantia de Receitas e Custos	Continuidade de Negócio / Perdas Catastróficas
Os recursos críticos (sistemas, plataformas, infraestruturas, outros ativos) poderão estar potencialmente expostos a vulnerabilidades de segurança que os tornem sujeitos a ataques, intrusões, alterações, destruição ou outras ameaças, de proveniência interna ou externa. A NOS, tal como outros operadores, está cada vez mais exposta a riscos de cibersegurança, relacionados com ameaças externas às redes de comunicações eletrónicas e ao ciberespaço envolvente. Como consequência do contexto atual, e do aumento do teletrabalho na sociedade em geral, aumentou o risco associado a atividades fraudulentas com o objetivo de comprometer a segurança da informação de indivíduos e empresas.	Os negócios de comunicações eletrónicas estão sujeitos aos riscos operacionais inerentes relacionados com a garantia e monitorização das receitas e dos custos de clientes, numa ótica de fluxos de receita e integridade de plataformas.	A empresa poderá potencialmente não ser capaz de manter a continuidade do negócio, nomeadamente as atividades críticas ou o fornecimento dos produtos e serviços prioritários, como consequência de um evento catastrófico provocado por um desastre natural ou por uma interrupção/rutura crítica de recursos técnico-operacionais (sistemas, plataformas, infraestruturas, instalações), recursos humanos (pandemias), recursos financeiros ou outros recursos chave.
A empresa tem desenvolvido diversas iniciativas neste âmbito, incluindo a implementação de melhorias nos procedimentos operacionais de cibersegurança e na monitorização contínua dos riscos de cibersegurança, como por exemplo a adoção de *Cybersecurity Ratings*, promovendo uma atuação proativa na mitigação das potenciais fragilidades. A NOS reformulou a sua Equipa de Cibersegurança, com o reforço de competências de *ciberintelligence*, de ciberestratégia e de ciberdefesa (incluindo-se nesta última a coordenação do já existente SOC - *Security Operations Centre*). No contexto do aumento do teletrabalho na sociedade em geral, a NOS tem implementado medidas com o objetivo de incrementar o nível de monitorização sobre ameaças de cibersegurança externas ou internas e sobre eventual utilização indevida da informação, incluindo o reforço de controlos processuais e tecnológicos. A empresa tem também divulgado de forma regular guias/manuais de trabalho remoto dirigidos aos colaboradores e parceiros onde são abordados os riscos de cibersegurança, assim como diversas recomendações de proteção relacionadas com as ameaças online dirigidas aos clientes. Ainda no âmbito da sensibilização e formação de colaboradores, a NOS realizou e-talk sessions sobre Segurança, lançou um novo e-learning de Segurança & Privacidade e realizou ações de *Phishing Awareness* (*ethical phishing*). **Para informação adicional consultar a secção "Segurança e Privacidade"**	Os processos de faturação (*Billing*) da NOS executam controlos de receita, no que concerne à qualidade de faturação. Adicionalmente a NOS possui equipa dedicada de Gestão e Controlo de Receita (*Revenue Assurance*) que aplica processos de controlo de integridade de receita (sub ou sobrefaturação) e de controlo de custos com o objetivo de apresentar uma cadeia de receitas e custos coerente, desde o momento de entrada do cliente nos sistemas de aprovisionamento, passando pela prestação do serviço de comunicações, até ao momento de faturação e cobrança.	Para endereçar estes riscos, a NOS possui um programa de *Business Continuity Management* (BCM) que inclui no seu âmbito processos de gestão da Continuidade de Negócio que abrangem as instalações, as infraestruturas de rede, as atividades e as funções mais críticas que suportam os serviços de comunicações. Para estes âmbitos a empresa desenvolve e mantém planos e ações de continuidade, bem como planos/procedimentos de gestão de incidentes/crise, mais focados nas áreas tecnológicas e noutras áreas core de atendimento e suporte ao cliente, abrangendo também outras áreas de suporte/corporativas relevantes em determinados cenários. Face ao risco relevante de potencial falha de recursos humanos provocado pelo contexto atual, a NOS manteve em funcionamento permanente o Gabinete de Crise COVID-19, com o objetivo de coordenar um conjunto alargado de iniciativas e de planos de contingência estruturados que garantam a proteção dos colaboradores e a continuidade do negócio. Ainda decorrente do contexto pandémico, a NOS tem vindo a reforçar a capacidade de trabalho remoto dos seus colaboradores e parceiros, relacionadas com meios de trabalho remoto, ferramentas colaborativas e respetiva infraestrutura, assim como medidas para garantir a disponibilidade de recursos-chave humanos e materiais junto de parceiros e fornecedores. A NOS tem implementado ainda diversas estratégias e medidas para proteção não só das funções críticas que garantem a continuidade do negócio, mas também da generalidade dos seus colaboradores e parceiros, descritas no risco de Saúde e Segurança no Trabalho. **Para informação adicional consultar as secções "Segurança e Privacidade" e "Um sistema resiliente e disponível".**

Disponibilidade / Resiliência	Fraude de Clientes/Terceiros	Privacidade
Este risco está relacionado com a possibilidade da informação ou os recursos (sistemas, plataformas, infraestruturas, outros ativos) poderem ficar indisponíveis ou não terem as capacidades de resiliência necessárias para resistir a um incidente e para continuar a disponibilizar a informação e os produtos e serviços da empresa. Tendo presente que a NOS é o maior grupo empresarial de comunicações e entretenimento no país, os seus negócios utilizam intensivamente a informação e as tecnologias de informação e comunicação que, tal como noutros operadores, estão tipicamente sujeitas a potenciais falhas de disponibilidade. No setor das comunicações eletrónicas, os serviços são em tempo real (ex. voz, dados/ Internet, TV, SaaS), pelo que os clientes têm tipicamente uma baixa tolerância a interrupções.	A fraude perpetrada por clientes ou por terceiros é um risco comum no setor das comunicações. Os perpetrantes das fraudes podem tirar partido das potenciais vulnerabilidades dos processos de negócio, da rede ou dos serviços de comunicações.	Os riscos de privacidade assumem cada vez maior relevância, associados sobretudo aos requisitos legais e regulamentares sobre proteção de dados pessoais, facto que é transversal a todos os setores de atividade e também aplicável em particular ao setor das comunicações eletrónicas que está sujeito a regulamentação especifica sobre segurança e privacidade. Existe o risco da informação sobre dados pessoais de clientes ou colaboradores não estar completamente protegida, de modo a salvaguardar os requisitos legais e o direito fundamental de cada indivíduo decidir quem deve ter acesso aos dados.
Como parte integrante da gestão deste risco, a NOS conta com o já referido programa de *Business Continuity Management* (BCM), no âmbito do qual são também desenvolvidos planos e ações de melhoria da disponibilidade e resiliência dos serviços. Neste âmbito, destacámos o Programa de Resiliência das Redes que incluiu a revisão dos objetivos de recuperação dos serviços em caso de falha de rede de comunicações, assim como a definição de um plano para implementação de diversas ações de melhoria da resiliência nas infraestruturas e serviços da rede. De referir ainda a continuação da melhoria de processos e ferramentas associadas à gestão das redes e serviços de comunicações, em conformidade com o exigido no Regulamento de Segurança das Redes e Serviços da ANACOM. **Para informação adicional consultar as secções "Segurança e Privacidade" e "Um sistema resiliente e disponível".**	Considerando esta realidade, a NOS possui equipas dedicadas ao controlo de Fraude, incluindo fraude de subscrição, fraude de consumos e fraude de conteúdos. Com o objetivo de promover uma utilização segura dos serviços de comunicações, tem vindo a desenvolver diversas iniciativas e implementação de controlos, entre as quais a disponibilização de uma plataforma interna com informação sobre os riscos de fraude e segurança de serviço, bem como a contínua melhoria dos processos de monitorização e mitigação destes riscos. Estão implementados controlos de fraude de forma a evitar situações anómalas de consumos fraudulentos ou de uso indevido dos serviços, com impacto direto na satisfação do cliente, na eventual perturbação do serviço e nas receitas da empresa, como por exemplo fraudes associadas à disponibilização ilegal de conteúdos de canais TV premium ou ações de phishing via SMS dirigidas a clientes NOS. A NOS é aderente, desde há vários anos, às iniciativas promovidas pela associação internacional de operadores (GSMA), nomeadamente ao Fórum de Fraude e Segurança (FASG - *Fraud and Security Group*). **Para informação adicional consultar a secção "Combate à fraude de conteúdos".**	Para endereçar estes riscos, a NOS desenvolve e mantém um programa de iniciativas com o objetivo de implementar processos para Proteção de Dados Pessoais, bem como para monitorizar e melhorar continuamente a conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e com outras regulamentações com impacto na privacidade. Destacamos, como exemplos, a revisão/criação de Políticas e Regras de Privacidade, o reforço de controlos e de monitorização sobre os processos para exercício de direitos de titulares de dados pessoais pelos clientes no âmbito do RGPD, assim como o robustecimento contínuo de processos de gestão de cliente (consentimentos, autenticação, etc.). Os colaboradores e parceiros da NOS assumem obrigações de confidencialidade, de sigilo e de proteção de dados pessoais, através da assinatura de termos de responsabilidade e de acordos de tratamento de dados, assim como através da participação nas ações de sensibilização e formação sobre Segurança & Privacidade. **Para informação adicional consultar a secção "Segurança e Privacidade".**

Saúde e Segurança no Trabalho	Alterações climáticas	Impactes Ambientais
Como consequência da pandemia COVID-19, este risco passou a assumir uma importância muito significativa desde 2020, mantendo-se como risco crítico em 2021 e com grande probabilidade de continuar em anos seguintes.	Este risco está relacionado com a sustentabilidade ambiental e as alterações climáticas, nomeadamente com a possibilidade da empresa não incorporar estes fatores relevantes na sua estratégia de longo prazo ou poder falhar na adaptação às alterações climáticas e na transição para uma economia neutra em carbono. Está ainda relacionado com a forma como a empresa endereça a resiliência dos seus serviços críticos (ex. redes de comunicações) nas localizações em que possui operações que podem ser afetadas pelas alterações climáticas ou condições climáticas extremas (ex. incêndios, furacões, outros fenómenos climáticos adversos).	Este risco está associado às atividades da empresa poderem causar impactes ambientais prejudiciais associados ao consumo de recursos (energia, água, papel, etc.), à produção de resíduos (equipamentos eletrónicos, pilhas/baterias, etc.) ou à emissão de gases com efeito estufa. Está ainda associado com a forma como a empresa incorpora nas suas atividades e no desenvolvimento de produtos e serviços a responsabilidade de reduzir os impactes do *footprint* ambiental, incluindo a necessidade da eficiência energética e das energias renováveis.
A NOS mantém desde 2020 um Gabinete de Crise COVID-19, com o objetivo de coordenar um conjunto alargado de iniciativas e de planos de contingência estruturados que garantam a proteção dos colaboradores. As principais estratégias para proteção dos colaboradores aplicadas desde a fase inicial da crise têm sido o trabalho remoto para a maioria dos colaboradores, a utilização de equipamentos de proteção individual (EPIs) para funções expostas no terreno, medidas de proteção pessoal e higiene no local de trabalho, bem como a disponibilização de vacinas contra a gripe sazonal. Adicionalmente, a NOS está muito atenta aos seus colaboradores e às suas necessidades, tendo desenvolvido durante 2021 diversas iniciativas para melhorar a saúde e o bem-estar, a proximidade com os colaboradores, assim como promover um ambiente de trabalho e estilos de vida mais saudáveis e sustentáveis. Destacamos ainda o lançamento de vários inquéritos junto dos colaboradores, entre os quais uma Avaliação de Riscos Psicossociais, um Inquérito sobre o Modelo de Trabalho Futuro e o Inquérito Anual sobre Segurança e Saúde no Trabalho. **Para informação adicional consultar a secção "Segurança, saúde e bem-estar".**	A NOS é signatária de diversas iniciativas globais com vista à redução de emissões de carbono e à promoção do desenvolvimento sustentável, tais como o movimento "*Business Ambition for 1.5°C*" lançado pela ONU e o "Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 – Ação Climática Lisboa 2030". Durante 2021 a NOS reforçou o seu compromisso de adotar práticas ambiciosas para a proteção do ambiente, ao ser a primeira empresa portuguesa a assinar a "Declaração da *European Green Digital Coalition*" (que tem como objetivo contribuir para uma transformação verde e digital da EU) e ao aderir ao movimento "*Digital with Purpose*" (em que as grandes empresas tecnológicas se comprometem a acelerar o cumprimento do Acordo de Paris e das Metas de Sustentabilidade das Nações Unidas até 2030). Destaca-se ainda que, em finais de 2021, os objetivos de redução de emissões da NOS foram validados pela "*Science Based Targets initiative*" (a SBTi avalia e aprova targets de redução de base científica assumidos pelo setor empresarial, acelerando, assim, a transição para uma economia de baixo carbono). A NOS mantêm também a participação no "*CDP Climate Change*" que inclui um exercício anual de identificação e caracterização de riscos e oportunidades relacionados com alterações climáticas, tendo em vista a divulgação ao mercado de informação completa, rigorosa e transparente sobre a forma como a medição e a gestão destes riscos e oportunidades estão integrados no negócio. No que respeita à forma como a empresa endereça a resiliência dos seus serviços críticos perante as alterações climáticas ou condições climáticas extremas, consultar o ponto "Transformar Riscos em Oportunidades" na presente seção "Gestão de risco". **Para informação adicional consultar a secção "Geramos Valor Para O Ambiente E Para Uma Sociedade Mais Sustentável".**	Para responder a este risco a NOS possui um programa de melhoria da eficiência energética das suas operações, limitando assim o consumo de eletricidade, reduzindo a exposição ao risco e consequentemente também o potencial impacto financeiro do aumento dos preços da eletricidade nos nossos custos operacionais. No âmbito da mitigação dos impactes ambientais, destaca-se a celebração em 2021 de um acordo pioneiro da NOS com a EDP para a compra de energia renovável a longo prazo, tratando-se de um *Power Purchase Agreement* com a duração de 11 anos e que pressupõe a construção de um novo parque eólico e o fornecimento de eletricidade verde para as operações da NOS. No que respeita à redução de impactes ambientais associados ao desenvolvimento de produtos e serviços, refira-se que na Política de Sustentabilidade da NOS, encontra-se o compromisso de desenvolver produtos e serviços que potenciem a transformação digital da sociedade, com impacto positivo na qualidade de vida, e que contribuam para a redução da pegada ambiental de outras organizações. **Para informação adicional consultar a secção "Geramos Valor Para O Ambiente E Para Uma Sociedade Mais Sustentável".**

Produtos & Serviços Sustentáveis	Performance de Produtos & Serviços	Qualidade da *Customer Experience*
Este risco está associado à possibilidade da empresa poder não adotar práticas que promovam a existência de produtos e serviços percecionados como sustentáveis, não incorporar a necessidade de desenvolver produtos e serviços inovadores com benefícios sociais e ambientais ou poder falhar no desenvolvimento responsável das redes. Está ainda associado à potencial incapacidade da empresa gerar impactos positivos para a sociedade, de forma a aumentar a acessibilidade pela população, diminuindo a info-exclusão e potenciando a diversidade.	Existe o risco dos produtos e serviços poderem estar potencialmente sujeitos a não conformidades, falhas ou problemas de performance e fiabilidade, podendo não satisfazer as expetativas dos clientes ou resultar em reclamações.	Este risco está relacionado com a possibilidade dos processos de interação com os clientes não satisfazerem ou não excederem de modo consistente as suas expectativas. Aplica-se à experiência dos clientes nos diversos touchpoints físicos ou digitais (ex. contact centres, lojas, casa do cliente, websites, Apps).
Decorrente da nossa aposta em inovar e em disponibilizar aos portugueses produtos e serviços cada vez mais eficientes do ponto de vista ambiental e social, destacamos algumas das ações mais relevantes: os cartões SIM são produzidos a partir de plástico 100% reciclado; a nova box Nvidia Shield é disponibilizada com o primeiro kit de auto instalação ecológico da NOS, numa caixa produzida com cartão 100% reciclado que utiliza tintas à base de água, com uma embalagem que não faz uso de plásticos de utilização única e com o guia de auto instalação que é impresso em papel reciclado; o novo GiGa Router Wi-Fi 6 é o primeiro a ser produzido com plástico 100% reciclado, o que possibilita uma redução de 50% no impacto nas emissões CO2 e inclui a função *Target Wake Time* que permite uma maior durabilidade da bateria dos equipamentos móveis e IoT ligados ao router por Wi-Fi, reduzindo até 7 vezes o consumo de energia; a renovação do acordo com a União das Misericórdias Portuguesas que visa a criação de um conjunto de benefícios no âmbito das comunicações eletrónicas e serviços conexos para as Santas Casas de Misericórdia em Portugal, bem como a implementação de projetos e soluções tecnológicas inovadoras com impacto social, principalmente dirigidas ao apoio domiciliário sénior. **Para informação adicional consultar a secção "Produtos e Serviços com Benefícios Ambientais e Sociais".**	Como consequência de uma economia e sociedade cada vez mais digitalizadas e conectadas, tem aumentado a exigência para as empresas de comunicações em assegurar a performance dos seus serviços. De forma a mitigar o risco de disponibilização de serviços de comunicações com má qualidade ou inferior à desejada (ex. cobertura e qualidade da rede, velocidade de execução/entrega do serviço, equipamentos desajustados), a NOS tem implementado diversas ações tais como: ajuste e reforço de capacidade das redes móveis e fixas, para dar resposta às mudanças de padrão e às necessidades acrescidas dos clientes residenciais e empresariais em contexto de trabalho remoto e digitalização; reforço de medidas de resiliência nas infraestruturas e nos sistemas da rede de comunicações; introdução de novas gamas de equipamentos que permitem melhor qualidade do serviço (ex. TV boxes; Wi-Fi routers); reorganização das equipas de atendimento técnico focadas no segmento residencial; reforço do modelo de suporte para clientes críticos do segmento empresarial e administração pública. Destaca-se também a crescente aplicação de modelos analíticos que nos permitem proactivamente identificar causas para degradação de serviço, acelerar o processo de deteção e resolução de avarias e recomendar aos clientes as melhores ações para as solucionar. Refira-se ainda que, como medidas adicionais de mitigação do risco, em caso de reclamações de clientes relacionadas com danos físicos provocado pela NOS ou falhas de serviço com incumprimento contratual com impactos comprovados no cliente, a NOS possui seguros de responsabilidade civil e responsabilidade civil profissional. **Para informação adicional consultar as secções "Liderar em Redes de Nova Geração" e "Um sistema resiliente e disponível".**	A NOS tem implementado várias iniciativas no sentido de aumentar o foco no cliente (*customer centric*) nos diversos processos de venda, atendimento, suporte técnico, serviço ao cliente e similares, de forma a facilitar a resolução de problemas associados aos produtos e serviços contratados. As nossas atividades e processos são planeados de forma a possibilitar a melhoria contínua, a eficácia e a simplificação com vista à satisfação dos clientes. Como potenciador dessa melhoria, temos introduzido mais modelos analíticos que nos tem permitido melhorar o conhecimento das necessidades dos clientes nos pontos de interação com a NOS (ex. vendas telefónicas, atendimento telefónico, suporte técnico) e consequentemente acionar medidas de melhorias nessas interações. Temos também implementado medidas de simplificação tais como a disponibilização aos clientes de um modelo de resumo de contrato de comunicações com toda a informação contratual relevante (substituindo e simplificando ainda mais a anterior Ficha de Informação Simplificada) e a disponibilização nos canais digitais de funcionalidades mais avançadas de gestão de conta e de serviços (ex. App NOS, App NOS Net, App Cinemas NOS). Além disso, temos processos de monitorização e avaliação recorrente do grau de satisfação dos nossos clientes e mantemos a certificação ISO 9001 (Gestão da Qualidade) através da qual uma entidade externa audita e certifica que a NOS disponibiliza de forma consistente aos seus clientes processos e serviços que estão conforme os padrões de qualidade. **Para informação adicional consultar as secções "Excelência centrada no cliente e no digital".**

Comunicação de P&S	Crédito e Cobranças	Fiscalidade	Liquidez + Taxa de Juro
Este risco relaciona-se com a possibilidade da comunicação de produtos e serviços poder não estar de acordo com o posicionamento pretendido, alinhada com os valores de marca e imagem, transmitir as caraterísticas diferenciadoras do produto e serviço ou estar orientada ao público alvo. Relaciona-se ainda com a possibilidade da empresa poder falhar em promover um marketing e comunicação responsáveis (ex. clareza da informação, transparência, etc.) sobre as características, condições contratuais e tarifários dos produtos e serviços.	Estes riscos estão associados à redução de recebimentos de clientes pelo eventual funcionamento ineficaz ou deficiente da régua de cobranças e/ou alterações à legislação que regula a prestação de serviços essenciais e que tenham impacto na recuperação de dívidas de clientes.	A NOS está exposta à evolução de legislação fiscal e eventuais interpretações da aplicação da regulamentação fiscal e parafiscal de formas diversas.	Estes riscos estão geralmente associados a quebras de cash-flows esperados ou variações no seu timing que podem expor as empresas à incapacidade de cumprir atempadamente as obrigações financeiras ou operacionais ou à necessidade de contrair novos empréstimos, assim como a variações das taxas de juro que podem gerar rendimentos de aplicações inferiores ao esperado, a custos financeiros de empréstimos superiores ao orçamentado ou a custos da dívida expostos a grande volatilidade. Como consequência da pandemia COVID-19, existe ainda incerteza nos mercados financeiros com probabilidade de custos acrescidos no acesso a financiamento em períodos futuros.
Temos como objetivo proporcionar aos nossos clientes produtos e serviços de excelência, sendo que a comunicação de produtos e serviços faz parte integrante desse objetivo de excelência. A comunicação de produtos e serviços passa por um processo de alinhamento com os valores de marca e imagem da NOS, sendo articulada e validada pela direção de Marca e Comunicação. No que se refere à comunicação responsável, para além de assegurarmos o cumprimento das condições acordadas e dos requisitos legais e regulamentares aplicáveis, temos investido na disponibilização de informação completa, clara e rigorosa, necessária à tomada de uma decisão esclarecida e informada por parte dos clientes. Neste contexto, destacamos os seguintes pontos: a adesão ao Código de Conduta da Associação da Auto-Regulação Publicitária (anterior Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade); a disponibilização das condições de oferta dos serviços de comunicações na página principal do website NOS, nos pontos de venda e na documentação entregue aquando da compra de produtos e serviços; a disponibilização do modelo de resumo de contrato dos serviços de comunicações com toda a informação contratual relevante (substituindo e simplificando ainda mais a anterior Ficha de Informação Simplificada); a disponibilização aos clientes de comunicações da fatura com detalhe mínimo (com indicação expressa da data em que termina o período de fidelização, quando existente, e dos encargos a suportar pelos clientes em caso de denúncia antecipada do contrato). **Para informação adicional consultar a secção "Relações justas e transparentes com os clientes".**	A mitigação destes riscos é efetuada através da definição de um plano mensal de ações de cobrança, do seu acompanhamento e validação e da avaliação de resultados. Sempre que se justifique, a régua e os timings das ações são ajustados de forma a garantir o recebimento das dívidas de clientes. O objetivo é garantir que os valores em dívida são efetivamente cobrados dentro dos períodos negociados sem afetar a saúde financeira da empresa. A NOS tem áreas específicas para Controlo de Crédito, Cobranças e Gestão de Contencioso. Durante vários períodos de 2021, continuou em vigor a legislação temporária específica relacionada com a pandemia COVID-19 que proíbe a suspensão de serviços essenciais, nos quais se enquadram os serviços de comunicações eletrónicas, aos clientes que se encontrem em determinadas situações previstas na legislação (desemprego, quebra de rendimentos acima de determinado patamar, infeção por COVID-19). A legislação prevê a possibilidade dos clientes solicitarem a cessação unilateral ou a suspensão temporária dos contratos de comunicações, sem penalizações ou cláusulas adicionais para o cliente nem compensações para o fornecedor. No caso de existirem valores em dívida relativos ao fornecimento do serviço deve ser acordado um plano de pagamento. Assim, esta legislação continuará a ter impacto na capacidade de cobrança junto dos clientes, com um efeito que pode perdurar para além de 2021. (*1)	A NOS atua de acordo com as melhores práticas fiscais de mercado, incorporando na sua estratégia fiscal o compromisso em assegurar o cumprimento da legislação e regulamentos tributários aplicáveis, resultante da atividade económica e social que desenvolve, através do adequado pagamento de impostos, contribuições e demais tributos que sejam devidos. Para tal, conta com a Direção de Financial and Assurance Services que acompanha toda a regulamentação fiscal e procura garantir a máxima eficiência fiscal. Este departamento pode ser apoiado por consultoria externa sempre que os temas em análise possam ser mais críticos e, por isso, careçam de uma interpretação por parte de uma entidade independente. Ainda como consequência da pandemia COVID-19, destaca-se a possibilidade de aproveitamento da legislação emitida em 2020 e 2021 que permite, por exemplo, a extensão dos prazos de submissão à Autoridade Tributária das obrigações declarativas ou a suspensão de contagem de prazos específicos no âmbito do IRC. (*1)	Face a este contexto, a NOS possui uma estrutura de capital robusta, bem como uma posição de liquidez que tem vindo a ser reforçada com operações de refinanciamento em condições de mercado estáveis. No âmbito das operações de financiamento, destaca-se ainda o facto da NOS ter sido o primeiro operador de telecomunicações em Portugal a efetuar a emissão de linhas de financiamento sustentáveis, pelo que hoje em dia uma parte do custo desses financiamentos está indexado ao desempenho da NOS ao nível da Sustentabilidade. (*1)

(*1) Nos anexos às Demonstrações Financeiras, nomeadamente na secção "Políticas de Gestão de Risco", poder-se-á obter informação mais específica sobre as políticas de gestão dos riscos financeiros, bem como sobre a forma como os riscos associados às demonstrações financeiras são geridos e controlados.

TRANSFORMAR RISCOS EM OPORTUNIDADES

Através de uma atitude proativa e de melhoria contínua, procuramos identificar e materializar oportunidades associadas aos fatores potenciadores de risco, que conciliem a proteção do negócio com a maximização de valor para os stakeholders.

A melhoria contínua dos nossos processos e atividades é um elemento relevante da nossa cultura organizacional e da sustentabilidade da nossa atuação. Parte do nosso compromisso passa por adotarmos as melhores práticas do mercado. Para tal, fazemos uso de um leque de sistemas de gestão certificados de acordo com normas internacionais de referência assentes nesta filosofia.

Sistemas de gestão certificados na NOS

Os nossos sistemas de gestão certificados cobrem os seguintes domínios:

- Sistema Integrado de Gestão:
  - ISO 9001 "Sistema de Gestão da Qualidade",
  - ISO 14001" Sistema de Gestão Ambiental",
  - ISO 45001 "Sistema de Gestão da Saúde e da Segurança Ocupacional"
- ISO 27001 "Sistema de Gestão de Segurança da Informação", e
- ISO 20000 "Sistema de Gestão de Serviços".

O investimento na certificação de processos, para garantir a elevada qualidade dos nossos produtos e serviços e a satisfação de todos os envolvidos, foi renovado em 2021, através da recertificação com sucesso de todos os Sistemas de Gestão, acima mencionados, auditados pela Bureau Veritas (entidade certificadora), tendo-se registado zero não conformidades.

Na área institucional do nosso website é possível consultar mais informação sobre estas certificações e respetivos âmbitos.

Fórum SGI

O Fórum SGI é dinamizado pela área de Risco e Compliance, integrada na Direção de Auditoria, Risco e Compliance. Esta área possui o papel de coordenadora do Comité de Coordenação do Sistema de Gestão Integrado (SGI). O Comité tem o *sponsorship* da Comissão Executiva e é composto por Pivots de diversas Direções/Áreas da Empresa. As reuniões do Fórum são um dos pilares fundamentais para a gestão do SGI e têm como objetivo promover a partilha de informação entre as áreas da empresa mais diretamente envolvidas nas temáticas da qualidade, ambiente e SST, otimizando a sua interação e promovendo processos participativos de tomada de decisão.

No âmbito do Fórum SGI, destacamos as seguintes iniciativas desenvolvidas em 2021:

- Reforço do programa de Auditorias Internas;
- Desenvolvimento de uma nova Check-List Safety e Security, de suporte às Auditorias Internas;
- Revisão da Matriz de Aspetos e Impactos Ambientais;
- Revisão Matriz de Perigos e Riscos SST;
- Reforço do plano de ação relativo a Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) dos colaboradores para riscos ergonómicos, físicos, mecânicos e elétricos;
- Desenvolvimento de um Relatório de Atividades do SGI alinhadas com a estratégia de sustentabilidade, como via para a sensibilização das principais áreas responsáveis por ações de melhoria de maior impacto na estratégia;
- Consolidação em Indicadores SGI, suportados em plataforma de monitorização, das constatações resultantes das auditorias e das ações de melhoria das áreas.

AMBIÇÃO ESG

A nossa determinação em ter um desempenho ESG diferenciador e o estímulo que recebemos de investidores e comunidade financeira impulsionam-nos a alinhar com as boas práticas refletidas em referenciais internacionais neste domínio (ex. CDP, Moody's ESG Solutions, Sustainalytics, MSCI) e materializam-se numa agenda dinâmica e integrada nas várias áreas da NOS. Destacamos alguns exemplos da dicotomia riscos/oportunidades que surgem desta proatividade.

99%

Colaboradores do Grupo abrangidos pelo Sistema de Gestão Integrado, na sua vertente Qualidade e Ambiente

Todos os sistemas de gestão implementados de acordo com as normas ISO foram recertificados em 2021 com zero não conformidades

RISCO: Inovação Tecnológica | **PILAR ESTRATÉGICO:** Por um futuro digital

OPORTUNIDADES:
Expansão do portfólio de serviços de baixo carbono

Estamos a explorar a oportunidade de expandir o nosso portfólio de soluções de baixo carbono que respondem às crescentes necessidades dos clientes B2B, aproveitando as inovações tecnológicas que têm surgido na utilização das comunicações eletrónicas em conjunto com soluções baseadas em IoT e cloud.

O potencial de mercado associado à possibilidade da redução de carbono das tecnologias de informação e comunicação é substancial. Este ponto é especialmente relevante para o segmento B2B, onde os clientes estão cada vez mais a procurar soluções para reduzir o seu consumo de energia e a sua pegada de carbono. Para explorar o potencial de mercado deste segmento de clientes, realizamos pesquisas direcionadas de tendências de mercado e desenvolvemos soluções específicas, nomeadamente projetos de IoT, em estreita cooperação com os clientes, que posteriormente se tornaram soluções de portfólio comercial.

Desta forma, identificamos uma clara oportunidade de mercado para a expansão do nosso portfólio de serviços de baixo carbono que inclui soluções tais como comunicação colaborativa (collaboration), Internet das coisas (IoT), gestão de frota (NOS Follow Pro), armazenamento de dados (data centres NOS) e computação em nuvem (cloud). Expandimos ainda para soluções de monitorização e gestão à distância com novas capacidades analíticas (analytics) que permitem aos nossos clientes B2B, por exemplo, otimizar a gestão de frota, diminuir deslocações a instalações para efetuar medições e manutenções (identificar necessidades de manutenções preventivas para evitam paragens), melhorar a gestão e medição inteligente em instalações industriais (energia, água, gás e ar comprimido), ou seja, fatores que induzem reduções significativas de emissões de carbono.

RISCO: Alterações Climáticas | **PILAR ESTRATÉGICO:** Em nome do Planeta

OPORTUNIDADES: **Reforço da resiliência da rede para eventos climáticos extremos**

O aumento da frequência e intensidade de eventos climáticos extremos (ex. tempestades e inundações) e das suas consequências (ex. incêndios florestais) pode provocar potenciais danos na nossa infraestrutura de rede originando a interrupção na prestação dos serviços de comunicações. Desta forma, como resposta às alterações climáticas, identificamos uma oportunidade de reforçar a resiliência da nossa rede de comunicações e assim assegurar um maior grau de confiança aos nossos clientes quanto à continuidade dos nossos serviços. Neste contexto, incluímos no programa Business Continuity Management (BCM) da NOS as situações de emergência causadas por catástrofes naturais (ex. tempestades, inundações e incêndios). Destacamos de seguida algumas ações adotadas:

- Realizámos também uma avaliação de vários cenários de resiliência para garantir que, em caso de falha interna ou provocada por evento externo, a rede tem a capacidade de continuar a fornecer serviços com os níveis desejados de disponibilidade e qualidade.
- Reforçámos os nossos processos de identificação, avaliação e mitigação do risco de incêndios florestais, em que para os locais técnicos classificados como de "alto risco" implementámos planos de manutenção específicos, com supressão adicional de vegetação nas áreas envolventes e corte de árvores, sempre que necessário.
- Para as infraestruturas consideradas críticas para a continuidade do negócio, identificámos medidas adicionais de resiliência: implementámos medidas de monitorização permanente dos alertas do Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA); adotámos soluções alternativas de retransmissão de rádio para proteger as comunicações mais vulneráveis; configurámos planos de contingência que permitem a alteração automática dos links de transmissão para configurações alternativas; alugámos capacidade de redundância de satélite, que permite uma recuperação mais rápida de comunicações nas áreas afetadas e alargámos a solução às regiões autónomas dos Açores e da Madeira; reforçámos os sistemas de bateria para responder a falhas no fornecimento de energia.

OPORTUNIDADES:
Melhoria da eficiência energética

2. As alterações nas temperaturas médias podem aumentar os riscos associados às condições de funcionamento das nossas infraestruturas de comunicações e de data centres, provocando necessidades acrescidas de refrigeração e consequente aumento dos custos com energia. Neste contexto, e porque se prevê também um aumento global do custo da eletricidade em virtude das alterações climáticas, identificamos uma oportunidade para aumentar a eficiência energética de nossa operação e, com isso, reduzir custos operacionais.

Assim, definimos um programa de melhoria da eficiência energética, aplicado de forma contínua em todas as nossas operações: infraestruturas de redes de comunicações (estações base, MSCs, Head Ends), data centres, lojas e edifícios de escritórios. Destacamos os seguintes exemplos:

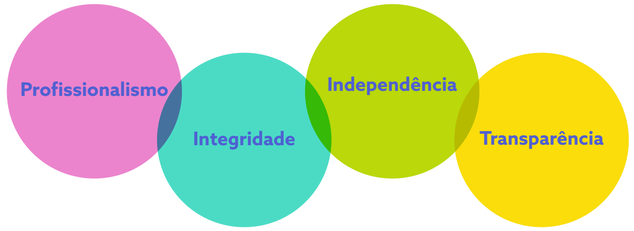
- Em várias instalações técnicas críticas, implementámos soluções de free cooling, em que o sistema usa o ar exterior para refrigerar os equipamentos, reduzindo o uso de unidades de AVAC.
- Nos data centres, os corredores técnicos foram dotados de sistemas de cortina de frio de forma a reduzir a necessidade de refrigeração, foram instalados motores de velocidade variável e foi instalada iluminação led.
- Na rede móvel, testámos várias funcionalidades de gestão inteligente de redes que poderão ser ativadas em períodos de tráfego reduzido, permitindo otimizar a operação e o respetivo consumo energético.
- Na rede de acesso móvel, tendo em conta que foi efetuada a migração de tecnologias com equipamentos separados de 2G, 3G e 4G para equipamentos únicos ao longo do território nacional, aproveitou-se a modernização e reforço da capacidade da rede para instalar equipamentos mais eficientes em termos energéticos.

6.2.3 ÉTICA E CONDUTA

O firme compromisso de atuar de forma ética e responsável com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de negócio requer o alinhamento diário de todos.

A confiança é um ativo fundamental na condução dos nossos negócios, sem a qual não é possível estabelecer relações duradouras com os nossos *stakeholders*, necessárias à concretização dos nossos objetivos e ambições e à construção de uma base de valor de longo prazo. Construir essa confiança é algo que requer empenho constante, com base em princípios éticos e de negócio responsável, claramente definidos e comunicados, e uma conduta alinhada com os mesmos. Profissionalismo, integridade, transparência e independência são princípios éticos e de negócio responsável fundamentais na NOS na medida em que refletem o modo como queremos conduzir as nossas atividades e as nossas relações com os *stakeholders*. Estes princípios, que devem ser aplicados e cumpridos em todas as circunstâncias, sustentam a nossa ambição e os objetivos de crescimento que queremos alcançar e estão consagrados no nosso código de ética.

Príncipios éticos fundamentais:
representam os valores éticos centrais da NOS



Consagrados no Código de Ética da NOS

Como gerimos as questões éticas

Conscientes do impacto das questões éticas na reputação da NOS, e de modo a assegurar o alinhamento de toda a organização com os valores éticos que advogamos, dispomos de ferramentas, estruturas e mecanismos que garantem uma gestão criteriosa destas matérias, de que salientamos, como basilares:

- O Código de Ética;
- O Comité de Ética;
- O Plano Anual de Ação para a Ética que integra as vertentes de formação e comunicação em ética.

Para além destas bases, que enquadram os princípios e a gestão das questões éticas como um todo, existem na NOS diversas políticas e instrumentos reguladores das mesmas, como é o caso dos citados em "Uma Gestão Responsável", de cariz mais direcionado e/ou detalhado que se articulam com o Código de Ética e concretizam a aplicação dos princípios gerais aí consagrados, bem como na legislação/regulamentação aplicável, a contextos temáticos e operacionais específicos.

De entre as demais ferramentas que fundamentam a conduta esperada de cada responsável ou colaborador da NOS, salienta-se em 2021 a revisão do Guia que orienta a publicação de conteúdos nas redes sociais e o comportamento online em matérias que envolvam as Empresas do Grupo e a marca NOS.

Código De Ética
O Código de Ética, publicado na sua primeira versão em 2015 e revisto em 2019, foi criado com o objetivo fundamental de partilhar um conjunto de princípios e regras que devem reger as relações internas e externas das empresas do Grupo NOS com os seus *stakeholders*, bem como de promover e incentivar a sua adoção por todos os membros dos órgãos sociais e colaboradores da NOS, assim como, com as necessárias adaptações, a todos os que representem ou prestem serviços ao Grupo NOS.

Guia para uma Presença Online Responsável
Este guia visa orientar os colaboradores sobre os princípios a ter em conta no modo como atuam nos diversos canais digitais, substituindo o Guia para uma Empresa Responsável Online de 2017.

O guia enquadra e explica na prática os principais princípios e orientações a ter em conta neste contexto e recorda a hierarquia de comunicação institucional, identificando os níveis de confidencialidade de informação definidos na Empresa.

Dicas para uma utilização otimizada do Linkedin
Com a publicação do Guia para uma Presença Online Responsável foram também disponibilizadas e divulgadas junto dos colaboradores dicas para uma utilização otimizada e potenciadora do Linkedin.

CÓDIGO DE ÉTICA

Temas enquadrados pelo Código de Ética

- Meritrocacia
- Espírito de Equipa
- Conformidade legal e regulamentar
- Utilização adequada de recursos e informação
- Como evitar a corrupção e suborno
- Como evitar conflito de interesses
- Concorrência justa
- Respeito pelos direitos humanos e laborais
- Diversidade e igualdade de oportunidades
- Não discriminação
- Combate ao assédio moral e sexual
- Transparência na prestação de contas
- Privacidade dos colaboradores e dos clientes
- Privacidade dos dados do cliente
- Honestidade, cordialidade e outros aspetos relacionados com a conduta cívica
- Conduta ambiental e socialmente sustentável

Versão resumida do Código de Ética para Fornecedores e Parceiros
De modo a facilitar o entendimento e adoção dos princípios e regras descritos no Código de Ética por parte de Fornecedores e Parceiros, os quais devem zelar pelo estrito cumprimento dos mesmos, desde 2016 que se adotou a prática de disponibilizar a estes agentes uma versão resumida do Código de Ética.

COMITÉ DE ÉTICA

O Comité de Ética da NOS tem como missão acompanhar, com isenção e independência, a divulgação e a implementação do Código de Ética do Grupo NOS. Tem, entre outras, a responsabilidade de:

- Receber e responder aos pedidos de esclarecimento e manifestação de preocupações relacionadas com o Código de Ética e seu cumprimento;
- Elaborar pareceres sobre medidas a adotar em consequência das investigações; e
- Assegurar a conformidade do sistema de gestão de desempenho ético com os requisitos estabelecidos no sistema de controlo interno da Sociedade.

Os pedidos de esclarecimento ou a manifestação de preocupações relacionadas com o Código de Ética ou o seu cumprimento, originados por Colaboradores, Parceiros, Fornecedores, Clientes ou terceiros, devem ser endereçados através de e-mail próprio para o efeito, disponibilizado no website da NOS e na intranet (comitedeetica@nos.pt).

A informação tratada no Comité de Ética é confidencial e restrita. Assim o Comité de Ética também endereça situações colocadas de forma anónima e garante o anonimato com o objetivo de garantir a confiança no processo.

Na área institucional do website da NOS e no relatório de Governo da Sociedade é disponibilizada informação mais detalhada sobre as responsabilidades do Comité, bem como sobre a sua composição e atividade.

Indicadores de atividade do Comité de Ética
São compilados anualmente indicadores de atividade do Comité de Ética, os quais são divulgados internamente aos colaboradores. Em 2021 estes indicadores revelaram que:

- Durante o ano o Comité de Ética registou 17 pedidos de esclarecimento e foram reportadas 26 alegadas irregularidades, através do email comitedeetica@nos.pt;
- 5 das 26 situações reportadas foram consequentes após investigação, tendo dado lugar a advertência/ repreensão.

Só através da aplicação consistente e regular dos nossos princípios éticos é possível manter a confiança dos nossos *stakeholders*, o que implica uma aposta contínua na sensibilização e compreensão da abrangência destes temas. Nesse sentido, a NOS define e implementa planos anuais de ação para a ética, que envolvem formação e ações de comunicação sobre estas temáticas.

17 Pedidos de esclarecimento

ORIGEM DO PEDIDO
- 2 de fornecedor ou parceiro
- 15 de colaboradores

TIPOLOGIA/NATUREZA
- 7 conflito de interesses
- 6 responsabilidades
- 2 comportamentos impróprios
- 1 suborno, extorsão ou gratificações
- 1 uso indevido de informação

26 Alegadas irregularidades reportadas

ORIGEM DO PEDIDO
- 14 de fornecedor ou parceiro
- 4 de colaboradores
- 3 de clientes
- 3 da comunidade
- 2 de origem não identificada

TIPOLOGIA/NATUREZA
- 13 responsabilidades
- 7 comportamentos impróprios
- 2 conflito interesses
- 2 uso indevido ativos
- 1 uso indevido informação
- 1 outros

5 Consequentes com o código

ORIGEM DA COMUNICAÇÃO (*STAKEHOLDER*)
- 2 Fornecedor ou parceiro
- 2 Cliente
- 1 Comunidade

5 Advertência/ Repreensão

NATUREZA/ TIPOLOGIA
- 3 Comportamentos impróprios
- 1 Uso indevido informação
- 1 Conflito interesses

Formação e comunicação em ética

Só através da aplicação consistente e regular dos nossos princípios éticos é possível manter a confiança dos nossos *stakeholders*, o que implica uma aposta contínua na sensibilização e compreensão da abrangência destes temas. Nesse sentido, a NOS define e implementa planos anuais de ação para a ética, que envolvem formação e ações de comunicação sobre estas temáticas, quer para colaboradores, quer para parceiros e fornecedores. O objetivo é fomentar o conhecimento e compreensão das Políticas e Códigos disponíveis em matéria de ética, obtendo maior clareza e alinhamento sobre comportamentos que possam ser considerados menos éticos.

Comporta iniciativas para Colaboradores e para Fornecedores e Parceiros

Programa anual de formação e comunicação

▼

Colaboradores

▼

Parceiros e Fornecedores

▼

Conhecer e compreender as Políticas e Códigos disponíveis em matéria de ética, obtendo maior clareza e alinhamento sobre comportamentos que possam ser considerados menos éticos.

E-learning sobre ética
O plano de formação para Colaboradores prevê a realização de um e-learning obrigatório sobre o Código de Ética, fazendo o mesmo parte integrante do processo de acolhimento dos novos Colaboradores, momento em que é assinada uma declaração de compromisso individual com o cumprimento do Código.

Para garantir o interesse e motivação dos formandos e assim aumentar a taxa de apreensão do conteúdo, o e-learning "Ética na NOS" tem uma configuração tão prática e dinâmica quanto estes temas permitem, recorrendo a exemplos ficcionados, mas concretos e a técnicas de *gamification*.

Objetivos principais do e-learning sobre ética

1. Conhecer o Código de Ética NOS e as políticas relativas a determinados temas éticos;
2. Conhecer os princípios e as regras éticas do Grupo;
3. Perceber o papel e responsabilidades de cada um no cumprimento desses princípios e regras no dia-a-dia;
4. Compreender os impactos que o comportamento de cada um assume para a NOS;
5. Saber quais são os mecanismos para reportar uma alegada irregularidade ou esclarecer dúvidas e preocupações.

A taxa de realização deste e-learning, em 2021, foi de 97,66% (novos colaboradores).

Vamos falar de ética
Uma forma aberta e co-criativa de discutir a ética na NOS.

A iniciativa **"Vamos falar de Ética"** consiste em sessões abertas de partilha de conhecimento sobre o tema da ética empresarial, dirigidas a Colaboradores, e que contam com a participação do Comité de Ética.

As sessões têm como objetivo reforçar a importância das questões éticas para o Grupo, clarificar o papel do Comité na empresa, gerar confiança nos processos existentes e esclarecer dúvidas existentes sobre o tema num modelo de interação direta e de co-criação com os participantes na medida em que, é dada a possibilidade de colocarem previamente e de forma anónima, as questões que gostariam de ver abordadas e respondidas na sessão.

Esta dinâmica demonstra a total abertura e transparência do Comité de Ética na resolução dos dilemas éticos apresentados e tem-se revelado um sucesso. Quem participa realça o contributo para o aumento da confiança na Organização proporcionado pela proximidade com o Comité de Ética e reconhece a importância da ética para a reputação da Organização.

"Vamos Falar de Ética" em 2021
Pelo quarto ano consecutivo, prosseguimos com as iniciativas "Vamos Falar de Ética". Respondendo ao contexto de trabalho remoto generalizado, e como já havia acontecido em 2020, esta sessão foi conduzida em formato virtual e contou com a presença de 205 colaboradores.

A sessão teve como objetivo central debater o tema cada vez mais relevante e premente da ética na recolha, armazenamento, gestão e utilização de dados e contou com a presença da Joana Gonçalves Sá, professora no Instituto Superior Técnico, que se juntou ao Comité de Ética para partilhar a sua visão sobre a ética e os dados.

97,66%
Taxa realização e-learning sobre ética

205
Participantes

4,5
Avaliação global da sessão*

4,7
Relevância da iniciativa e temas abordados*

* Valor médio da sessão de 2021, calculado numa escala de 1 (Muito má / Totalmente irrelevante) a 5 (Muito boa / Totalmente relevante) e num universo de 137 respostas completas (foram excluídos questionários incompletos)

Ações para Fornecedores e Parceiros
Os colaboradores de cada Parceiro ou Fornecedor que atuam em representação da NOS ficam obrigados a seguir os princípios e regras do Código de Ética com as adaptações descritas na versão resumida para Fornecedores e Parceiros. Sempre que confrontado com alegadas violações ao Código de Ética NOS, e no âmbito da relação contratual com a NOS, o Parceiro ou Fornecedor deverá reportá-las ao Comité de Ética da NOS.

Os colaboradores de Fornecedores e Parceiros que prestem serviços em unidades organizacionais identificadas como tendo atividades mais expostas aos riscos de ética também participaram, em 2021, em sessões de formação em ética cujo formato foi definido pela própria unidade. Até ao final do ano, mais de 9000 colaboradores de Parceiros da base ativa realizaram esta formação.

6.2.4 SEGURANÇA & PRIVACIDADE

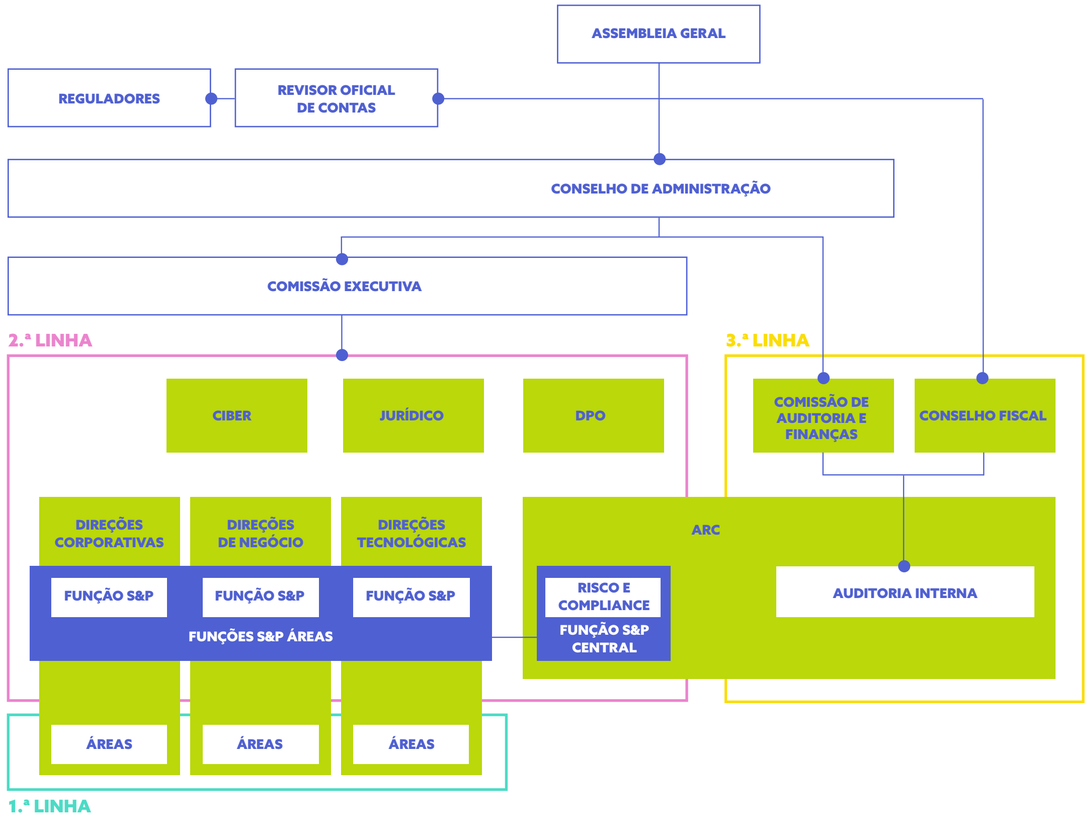
De forma a garantirmos que todas as pessoas que de algum modo se relacionam com a NOS (Clientes, Colaboradores, Fornecedores e Parceiros, entre outros) têm as condições necessárias para uma utilização segura dos nossos serviços, continuamos a revalidar o compromisso que temos com as partes interessadas, relativamente às questões que consideramos prioritárias ao nível da segurança e privacidade.

MODELO DE GOVERNO DA SEGURANÇA & PRIVACIDADE (S&P)

A exposição aos riscos de segurança, privacidade e continuidade e de enquadramento legal e regulatório tem aumentado consideravelmente, e por consequência, o modelo de governo de Segurança e Privacidade (S&P) da NOS visa dar uma resposta eficaz a estes temas.

O modelo de governo de Segurança e Privacidade da NOS assenta em três linhas de defesa, prática de referência de Governance, Risk & Compliance (GRC), visando alcançar uma distribuição de responsabilidades eficaz e segregada, evidenciando o papel dos vários intervenientes e a forma de relacionamento no Governo do Risco.

De forma transversal às linhas de defesa referidas, a Comissão Executiva da NOS representa o compromisso da gestão para com a S&P, aprova o Modelo de Governo S&P e a estratégia e planeamento de S&P, tendo a responsabilidade máxima sobre os temas de S&P na organização.



1.ª Linha de Defesa

Na 1ª linha de defesa na gestão dos riscos de S&P encontram-se as diversas **Áreas** da organização (áreas Corporativas, de Negócio e Tecnológicas) que têm a responsabilidade direta de assegurar a S&P dos ativos de que são donos (processos, sistemas, produtos, serviços), operacionalizando a estratégia de S&P definida e gerindo os riscos de S&P, de modo a garantir a conformidade com os requisitos internos e externos à organização.

2.ª Linha de Defesa

Na **2ª linha de defesa** da S&P destacam-se as funções:

A **Função de S&P Central** enquadrada na direção de Auditoria, Risco e Compliance (com reporte ao membro da CE com o pelouro das áreas de Compliance). Esta equipa tem como principal papel (i) desenvolver um plano estratégico, orientações e suportar as áreas na gestão da S&P e riscos associados e (ii) desenvolver metodologias e ferramentas para suportar a gestão de S&P da organização.

A **equipa de Cibersegurança**, enquadrada na direção da Quality and Transversal Projects (com reporte ao CTO), é responsável pela segurança do cluster tecnológico da NOS, em articulação com as restantes Funções S&P das áreas tecnológicas.

O ***Data Protection Officer*** (DPO) (com reporte ao CFO) é um pilar da conformidade da Organização com as leis e as regras aplicáveis à proteção de dados pessoais e privacidade.

O **Jurídico** (com reporte ao membro da CE com o pelouro das áreas de Compliance) que presta aconselhamento aos vários elementos responsáveis nos temas de S&P.

As várias **Funções S&P das Áreas** que representam a extensão da Função S&P Central, sendo responsáveis por coordenar a correta gestão dos riscos de S&P nas respetivas áreas.

3ª Linha de Defesa

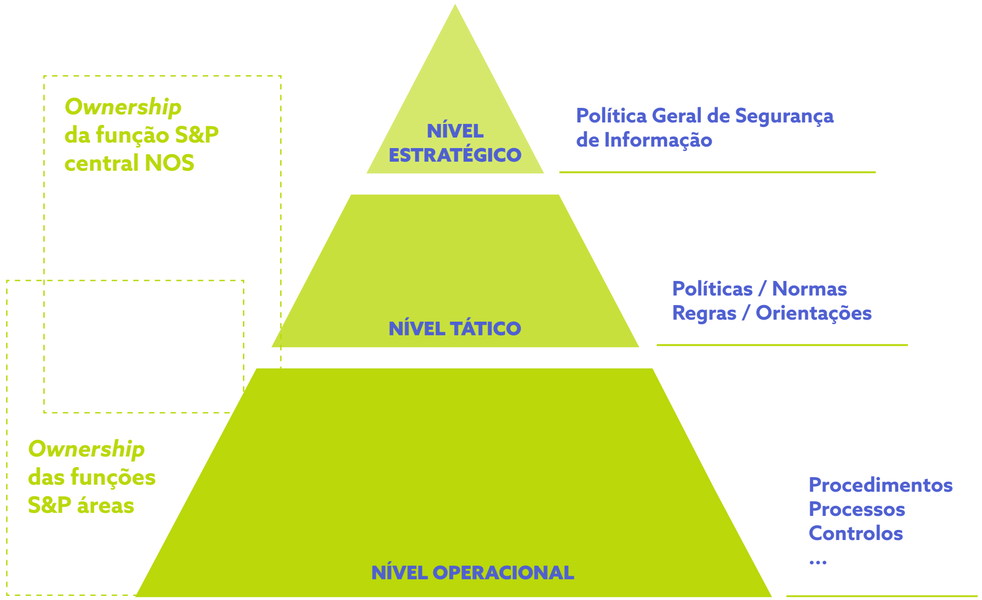
Na **3ª linha de defesa** do modelo de governo de Segurança e Privacidade, destaca-se a Auditoria Interna, figura independente na gestão de risco. Esta, tem reporte hierárquico à Comissão Executiva e reporte funcional à Comissão de Auditoria e Finanças e ao Conselho Fiscal. O principal papel da Auditoria Interna no Governo S&P é oferecer garantias sobre a fiabilidade dos riscos e processos de Gestão da S&P na organização.

POLÍTICAS DE SEGURANÇA & PRIVACIDADE

A Política de Segurança da Informação (PSI) é a linha orientadora que determina a postura de S&P da nossa organização como um todo. Compreende a Política Geral de Segurança da Informação e todos os documentos de S&P da empresa, organizados numa estrutura hierárquica.

- **Política Geral de Segurança da Informação**, constituindo-se como uma Política corporativa, de aplicação às funções corporativas e aos negócios de comunicações eletrónicas (foco), cinemas, audiovisuais e publicidade;
- **Políticas, Normas, Regras e Orientações** específicas sobre determinados subdomínios da PSI, cuja responsabilidade de desenvolvimento é predominantemente da Função S&P Central;
- **Procedimentos, Processos e outros documentos** que operacionalizam a PSI e que são geridos e controlados pelas áreas (Corporativas, de Negócio e Tecnológicas) através das respetivas Funções/Pivots S&P.

Política de segurança de informação (PSI)



Principais documentos de Segurança & Privacidade disponíveis e comunicados a colaboradores internos, parceiros e clientes

Política Geral da Segurança da Informação

Identifica os princípios de Segurança da Informação que devem ser seguidos pelos colaboradores e prestadores de serviço da NOS, bem como define os níveis, domínios, subdomínios de segurança da PSI e os respetivos objetivos de controlo.

Declaração de Compromisso sobre Privacidade e Proteção de Dados Pessoais

Explicita o compromisso da NOS com as regras de privacidade, segurança e proteção de dados, assegurando que todos os que tratam dados pessoais no âmbito da relação que estabelecem com a NOS subscrevem e atuam de acordo com os princípios que lhe estão subjacentes.

Política de Privacidade de Clientes

Comunica as principais orientações sobre a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos Clientes

Política de Privacidade de Colaboradores

Comunica as principais orientações sobre a proteção da privacidade e dos dados pessoais dos Colaboradores

Manual de Regras de Segurança para o Utilizador

Comunica as principais regras a cumprir, pelos Colaboradores Internos e Colaboradores de Parceiros da NOS, sobre os seguintes temas: (i) Organização, Papeis e Responsabilidade de Segurança; (ii) Segurança nos Recursos Humanos (inclui colaboradores internos e parceiros); (iii) Segurança nos Sistemas e Instalações (inclui gestão de acessos lógicos e físicos); (iv) Utilização Segura de Recursos TIC; (v) Classificação e Gestão da Informação; (vi) Gestão de Incidentes de Segurança; (vii) Gestão da Continuidade de Negócio; (viii) Confidencialidade da Informação e Privacidade dos Dados Pessoais.

Guia Rápido de Segurança e Privacidade

Relembra as medidas técnicas de segurança fundamentais na utilização de informação e equipamentos e medidas organizativas de privacidade no tratamento de Dados Pessoais

Processos de Segurança & Privacidade

Os programas e processos de Segurança & Privacidade (S&P) que desenvolvemos e mantemos traduzem, na prática, os princípios preconizados nas nossas políticas, permitindo-nos gerir os riscos relativos à disponibilidade, integridade, confidencialidade, privacidade e cibersegurança, que estão associados à informação/dados, aos processos/ativos ou aos produtos/serviços.

As empresas, áreas e colaboradores da NOS são os responsáveis por assegurar a operacionalização e monitorização dos controlos de segurança, privacidade e continuidade de negócio cuja implementação lhes esteja atribuída. A equipa Central de Segurança & Privacidade da NOS tem a responsabilidade de definir os processos de S&P e promover a sua implementar na organização.

Processos de Segurança & Privacidade

Planeamento e estratégia (incluindo *Steering Committees* de S&P)	Objetos S&P (inventário e avaliação de risco de ativos, atividades e produtos ou serviços)
Políticas e corpo normativo	Registos de atividades de tratamento (RATs)
Formação e Sensibilização	*Privacy Impact Assessments* (PIAs)
Controlo e monitorização (incluindo avaliações de risco, controlo de iniciativas S&P, KRIs)	Subcontratantes
Security & Privacy by Design	Continuidade de negócio e gestão de crise (BCM)
Suporte à conformidade (incluindo alterações de legislação e/ou regulamentação de S&P, suporte às áreas)	Incidentes de S&P
	Certificações de S&P

GESTÃO DA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O programa de *Information Security Management* (ISM) da NOS tem como objetivo implementar processos para proteger a informação e os seus ativos de suporte nos três pilares fundamentais (disponibilidade, integridade e confidencialidade). A proteção da informação deve estar em conformidade, quer com as políticas internas relativas à informação, quer com as leis e regulamentos externos. Devem ainda ser considerados os requisitos de serviço documentados nos níveis de serviço acordados, contratos ou acordos operacionais com clientes.

Sobre os processos de gestão da segurança, destacamos alguns pontos:

- A NOS é certificada pela norma ISO 27001 Sistema de Gestão de Segurança da Informação, cobrindo: os processos de negócio relativos à instalação, ativação, gestão de conta e pedidos de serviço, faturação e cobrança de clientes de comunicações, nos segmentos de mercado Particulares (B2C) e Empresarial (B2B); e ainda os processos de segurança relativos aos serviços de Data Centre da NOS. A manutenção desta certificação está sujeita a Auditorias Internas e Auditorias Externas anuais;

- O sistema de gestão da segurança da informação, nomeadamente os requisitos exigidos pela norma ISO 27001, estão mapeados no Manual de Controlo Interno da NOS. Este Manual é alvo de ações periódicas de autoavaliação de conformidade (Control Self-Assessments) por parte das áreas responsáveis pelos controlos, em colaboração com a equipa S&P Central. Para os procedimentos de controlo interno considerados como não conformes, são definidas ações corretivas;

- No que respeita à gestão dos riscos de segurança, recorremos ainda a estratégias de partilha e transferência de risco, pelo que é relevante referir que a NOS possui uma apólice de seguro de responsabilidade civil profissional que inclui um módulo de "*Data Protection & Cyber Liability*" que cobre riscos de segurança da informação (danos próprios e danos de terceiros).

Domínios da Segurança da Informação

1. Organização & Gestão dos Riscos de Segurança
2. Segurança dos Recursos Humanos
3. Segurança e Operação dos Sistemas & Instalações
4. Gestão da Informação & Comunicação
5. Gestão de Incidentes
6. Gestão da Continuidade de negócio
7. Monitorização & Auditoria
8. Privacidade & Dados Pessoais

GESTÃO DA CIBERSEGURANÇA

A NOS desenvolve e mantém iniciativas de Cibersegurança, com o objetivo de proteger a informação e os seus ativos de suporte face às ameaças de possíveis ataques e acessos externos não autorizados, garantindo a sua confidencialidade, integridade e disponibilidade. Estas iniciativas visam não só a definição e implementação de melhorias nos procedimentos operacionais de Cibersegurança, como por exemplo procedimentos para gestão de incidentes, mas também a monitorização contínua dos riscos de Cibersegurança, promovendo uma atuação proativa na mitigação das potenciais fragilidades.

Equipa de Cibersegurança
Para as questões relacionadas com Cibersegurança, a NOS possui uma equipa especializada, enquadrada nas áreas tecnológicas, que tem como principais responsabilidades:

Responsabilidades da Equipa de Cibersegurança

Estratégia e Integridade

- Acompanhar as alterações tecnológicas e assegurar a reavaliação dos temas de segurança
- Desenvolver, implementar e manter políticas, normas e procedimentos de gestão da cibersegurança (e.g. gestão de incidentes, avaliações de segurança)
- Efetuar o mapeamento transversal de fragilidades de segurança, indicadores de maturidade e progresso
- Identificar necessidades e promover a realização de ações de formação e sensibilização específicas de cibersegurança
- Articular a comunicação com o Responsável da Segurança e função S&P Central no que diz respeito a fragilidades de segurança e resultados da monitorização da segurança das redes e serviços
- Suportar na avaliação da suficiência e adequabilidade das medidas de cibersegurança implementadas pelos prestadores de serviços que efetuem a gestão ou operação de sistemas de informação/redes na NOS

Ciberdefesa

- Coordenar a operação de Ciberdefesa/SOC da organização
- Garantir a implementação dos use cases necessários à mitigação do risco de Cibersegurança tendo em conta os vetores de ataque conhecidos e o risco que representam para a organização
- Criar mecanismos de monitorização contínua e proactiva de fragilidades de segurança
- Analisar impactos dos incidentes identificados e assegurar a sua contenção e resolução
- Definir e implementar um plano de resposta a ameaças, incidentes e cenários críticos
- Suportar a notificação de incidentes que afetem a segurança das redes e serviços às entidades reguladoras e as comunicações internas e externas durante cenários de disrupção.

Ciberinteligência

- Identificação de ameaças com base em informação de fontes externas
- Identificação proativa e exploração vulnerabilidades e análise forense de incidentes S&P
- Criação de canais com comunidades de infosec como forma de aumentar visibilidade e know-how
- Planear e realizar avaliações de segurança regularmente

Gestão de Incidentes
Em caso de ocorrência de incidentes S&P (segurança, privacidade, continuidade) a NOS possui diversos processos definidos e implementados para a respetiva gestão que especificam os procedimentos a seguir nas fases de: deteção; triagem; tratamento; reporte a entidades reguladoras e comunicação a clientes afetados; e análise post-mortem de incidentes.

Destacamos que:

- Todos os colaboradores internos e de parceiros devem reportar, através dos canais definidos, quaisquer incidentes de S&P de que tenham conhecimento, bem como colaborar na investigação do incidente caso necessário.
- A violação por um colaborador da NOS de qualquer norma, regra ou procedimento de S&P que se enquadre nas Políticas S&P da NOS constituem matéria para uma potencial infração disciplinar, podendo ser sancionada, dependendo, se confirmada, da sua gravidade, podendo o Colaborador incorrer em responsabilidade civil e/ou criminal. No caso de um colaborador de parceiro, através das respetivas empresas parceiras / fornecedores, aplicar-se-ão as sanções previstas nos pleitos legais ou em contrato.

GESTÃO DA PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

Para a NOS, a privacidade é um conceito de segurança da informação associado à confidencialidade que compreende a proteção da informação, em especial dos dados pessoais dos clientes, dos colaboradores e de outros titulares de dados, com o objetivo de garantir o cumprimento das normas aplicáveis e do direito fundamental de cada indivíduo de ter acesso e decidir quem deve ter acesso, em cada momento, aos seus dados.

Neste contexto, e em articulação com o ISM, desenvolvemos e mantemos um programa de iniciativas que visam implementar processos para proteção de dados pessoais, mas também monitorizar e melhorar continuamente a conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e com outras regulamentações com impacto na privacidade.

Data Protection Officer (DPO)

Para as questões específicas relacionadas com a privacidade dos dados pessoais, a NOS possui um DPO, que tem como principais responsabilidades:

- Monitorizar a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis
- Ser um ponto de contacto com os clientes, utilizadores ou outros titulares para o esclarecimento de questões relativas ao tratamento dos seus dados pela NOS
- Cooperar com a autoridade nacional de controlo (CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados)
- Prestar informação e aconselhamento aos responsáveis pelo tratamento ou aos subcontratantes sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados.

Tem um papel de suporte à conformidade, essencialmente através de consultoria e parecer.

De entre as diversas medidas técnicas de segurança e organizacionais especificamente implementadas para garantir a proteção dos dados pessoais (dos clientes, dos colaboradores e de outros titulares de dados) pelos nossos colaboradores, destacamos as seguintes:

Todos os colaboradores internos e colaboradores de parceiros são obrigados a proteger os dados pessoais e manter a confidencialidade sobre as informações da NOS, e, portanto, não têm permissão para partilhar com terceiros quaisquer dados a que tenham acesso durante e como resultado de seu trabalho. Estas obrigações permanecem em vigor mesmo após a saída da empresa (rescisão do contrato de trabalho ou prestação de serviços).

No caso de colaboradores internos, essas obrigações estão incluídas nas cláusulas dos contratos de trabalho ou num Termo de Responsabilidade sobre Confidencialidade da Informações e Proteção de Dados Pessoais.

No caso dos parceiros, essas obrigações fazem parte dos Acordos de Tratamento de Dados assinados entre a NOS e a empresas parceiras cujos colaboradores podem ter acesso a dados pessoais pertencentes a clientes, colaboradores ou outros titulares de dados. Além disso, os parceiros são responsáveis por comunicar e fazer cumprir essas regras a todos os colaboradores que prestam serviços à NOS. Os colaboradores de parceiros devem assinar um Termos de Responsabilidade pelo uso de SI / TI, confidencialidade e proteção de dados pessoais.

Os parceiros, enquanto subcontratantes, ficam contratualmente obrigados a observar os deveres de confidencialidade e de sigilo e a assegurar a segurança dos dados pessoais, que, para esse efeito, lhes sejam comunicados, não podendo utilizar tais dados para quaisquer outras finalidades, em benefício próprio ou de terceiros, nem correlacioná-los com outros dados que se encontrem na sua posse.

Nos momentos de seleção e contratação dos nossos parceiros, são comunicados os Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros (que incluem obrigações relativas a Segurança da Informação, Privacidade dos Dados Pessoais e Continuidade do Negócio), ficando os parceiros obrigados ao seu cumprimento.

Os colaboradores internos e colaboradores de parceiros apenas podem aceder e processar os dados pessoais que estão autorizados, de acordo com a respetivas necessidades (*need-to-know*), e apenas para as finalidades permitidas e lícitas de acordo com os Registos de Atividades de Tratamento (RATs).

A NOS possui processos de auditoria de privacidade (auditoria contínua) que incluem a Monitorização de Acessos a Dados Pessoais (realizadas pela área de Auditoria Interna), de modo a verificar se esses acessos são realizados pelos colaboradores exclusivamente para o cumprimento das suas funções profissionais, de forma a garantir a proteção dos dados pessoais.

GESTÃO DA CONTINUIDADE DE NEGÓCIO

A NOS desenvolve e mantem um programa *Business Continuity Management* (BCM) com o objetivo de implementar processos para diminuir o risco de interrupção de atividades críticas de negócio ou de produtos e serviços críticos, com origem em situações de catástrofe, falhas técnico-operacionais, ou falhas massivas de recursos humanos.

No que respeita aos processos de gestão da continuidade de negócio, destacamos que:

- Os processos abrangem as instalações, as infraestruturas de rede e as atividades mais críticas que suportam os serviços críticos, para os quais são desenvolvidas estratégias de resiliência, planos e ações de continuidade, bem como procedimentos de gestão de incidentes/crises de S&P.
- A NOS promove a articulação com entidades oficiais externas para cenários de catástrofe, proteção de infraestruturas críticas e comunicação em crises, incluindo-se neste âmbito, por exemplo, a colaboração com a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil.
- Os processos de continuidade são periodicamente sujeitos a análises de impacto e de risco, bem como a auditorias, testes e simulacros.
- No caso de ocorrências de interrupção da rede de serviços de comunicações, os clientes podem consultar o estado da rede no website da NOS e saber se existem melhorias planeadas ou situações inesperadas. Esta informação é divulgada sempre que ocorram eventos com impacto significativo, de acordo com a obrigação de informação ao público, prevista na regulamentação do setor pela ANACOM (Autoridade Nacional das Comunicações).

Conteúdos adicionais poderão ser consultados na secção "Liderar em Redes de Nova Geração".

AÇÕES DE SEGURANÇA & PRIVACIDADE

No ano de 2021, continuamos a desenvolver iniciativas relevantes nas vertentes da segurança, cibersegurança, privacidade e continuidade de negócio.

Principais iniciativas de Segurança & Privacidade desenvolvidas durante 2021

Atualização da Política Geral de Segurança da Informação e do Modelo de Governo S&P, passando a incorporar as responsabilidades da nova equipa de Cibersegurança	Criação de uma nova ferramenta que permite agilizar a realização de PIAs de tratamentos de *Analytics*
Alargamento de medidas de cibersegurança existentes relacionadas com acessos remotos via VPNs e VDIs (*two factor authentication*, *anti virus*, *security patching*), com aplicações expostas ao exterior (para avaliação de potenciais vulnerabilidade) e com permissões internet (*URL filtering*)	Reforço da conformidade da gestão de cookies nos websites da NOS, através da introdução de um novo sistema para gestão dos cookies e dos consentimentos dos utilizadores
Melhoria dos serviços e ferramentas utilizadas para *cyber rating/scoring*	Conclusão da avaliação de conformidade sobre a robustez técnica das soluções de S&P na arquitetura do *Data Lake* Analítico Corporativo (Big Data), ao longo do ciclo de vida de tratamento de dados pessoais
Atualização do Guia Rápido para Classificação da Informação e reforço das funcionalidades de classificação e proteção de documentos e de emails, disponíveis para os utilizadores em ambiente MS Office	Incorporação de requisitos de S&P by Design em novos projetos transformacionais relativos a Advanced *Analytics*, Go To Cloud e Digital Marketing
Melhoria dos canais e funcionalidades especificas para os utilizadores reportarem mensagens suspeitas de *phishing*	Conclusão da melhoria de processos e ferramentas de gestão operacional das Redes, em conformidade com o exigido no Regulamento de Segurança das Redes e Serviços da ANACOM
Revisão aprofundada dos Registos de Atividades de Tratamento (RATs) para a globalidade dos tratamentos de dados pessoais do Grupo NOS	Conclusão da atualização do *Business Impact Analysis* (BIA) e do *Risk Assessment* (RA) relativos à resiliência da rede de comunicações
Realização de *Privacy Impact Assessments* (PIAs) para atividades de tratamento de dados pessoais de maior risco de privacidade	Continuação da implementação de ações de melhoria da resiliência nas infraestruturas e serviços de rede (reforço de redundâncias em traçados de circuitos, robustecimento de infraestrutura e *frontends* de serviços TV, reforço de *storage* e redundância para serviços TV e OTT, entre outras)
Lançamento de um novo sistema de suporte "S&P Gov" para repositório e gestão dos RATs	Atualização permanente do Plano de Gestão de Crise COVID-19, com o objetivo de operacionalizar um conjunto alargado de medidas de contingência estruturadas que garantem a segurança e proteção dos colaboradores

Formação e Comunicação em Segurança & Privacidade

A formação e sensibilização para práticas e comportamentos que minimizem os riscos S&P é uma peça chave na manutenção e na gestão adequada destes aspetos. Nesse sentido, em 2021, continuámos a implementar o plano de formação para colaboradores e parceiros, incluindo a realização de e-learnings sobre "Segurança & Privacidade". Devido às ainda existentes restrições COVID-19, não se realizaram ações presenciais de formação nesta matéria.

Novo e-learning em S&P para colaboradores
Lançámos o novo e-learning "Curso Segurança & Privacidade", dividido em 3 etapas e constituído por 14 módulos.

O novo e-learning foi disponibilizado aos Colaboradores NOS, tendo sido classificado como bom ou muito bom por 94% dos colaboradores que o concluíram até ao final do ano (80% do total dos colaboradores NOS). Em 2021, esta formação visou todos os colaboradores dado corresponder ao lançamento de uma nova versão.

E-learnings sobre Segurança & Privacidade

As nossas pessoas

1.527
Participantes
(80% dos colaboradores NOS, os quais participaram e concluíram os módulos do e-learning com sucesso)

94%
Classificação
Classificaram o *e-learning* como bom/muito bom

Colaboradores de parceiros*

3.617
Participantes
(72% dos colaboradores das Academias de Parceiros NOS)

*Os Colaboradores de parceiros foram alvo de outros *e-learnings* relacionados com S&P

"Vamos falar de Segurança & Privacidade NOS"
Promovemos ainda outras ações de sensibilização de S&P, destacando o e-Talk "Vamos falar de Segurança & Privacidade NOS".

"Vamos falar de Segurança & Privacidade"

Sessão digital ao vivo e interativa, dedicada às temáticas S&P, que contou com a participação de dois colaboradores convidados e de um colaborador no papel de moderador. Os colaboradores tiveram a oportunidade de participar em direto na conversa via chat e também de colocar antecipadamente questões e preocupações. Esta sessão incidiu sobre:

- Os básicos da Segurança & Privacidade na NOS;
- Uma das ameaças de cibersegurança: o phishing;
- As preocupações de segurança colocadas pelos colaboradores.

Iniciativa de *Phishing Awareness*
Lançámos também uma iniciativa de *Phishing Awareness* (*ethical phishing*) para sensibilizar os colaboradores. Esta ação incluiu vídeos formativos sobre comportamentos a adotar perante potenciais mensagens de *phishing*.

Esta ação de *Phishing Awareness* abrangeu 11.841 utilizadores (Colaboradores NOS e Colaboradores de Parceiros).

Apenas uma percentagem reduzida de utilizadores comprometeu as suas credenciais de acesso nesta simulação de *phishing* controlada. Estes utilizadores foram direcionados para vídeos formativos com interação (*quizzes*), com as seguintes taxas de realização:

- Colaboradores NOS: 82%;
- Colaboradores de Parceiros: 58%.

Guias para salvaguarda S&P em contexto de trabalho remoto
Reforçámos a comunicação e sensibilização das medidas de S&P a adotar pelos Colaboradores e pelos Parceiros nos períodos de trabalho remoto, com especial foco para os riscos de cibersegurança.

Guia Prático para Colaboradores Trabalho Remoto | Riscos de Cibersegurança

O Guia Prático disponibilizado às nossas pessoas sobre as diversas vertentes do Trabalho Remoto, incluindo orientações sobre utilização de ferramentas de trabalho remoto (VPN, videoconferências, outras ferramentas colaborativas) e sobre cuidados a adotar para evitar ameaças de cibersegurança manteve-se em vigor e atualizado devido ao modelo híbrido de trabalho adotado pela NOS.

Manual de Utilizador para Parceiros Trabalho Remoto | Riscos de Cibersegurança

Adicionalmente, em 2021, disponibilizámos aos colaboradores de parceiros um novo Manual de Utilizador com as principais regras e recomendações para o dia a dia em trabalho remoto, incluindo regras do espaço de trabalho, orientações sobre utilização de ferramentas de trabalho remoto, (por ex. VPN e VDI) e sobre as medidas de segurança e privacidade a adotar para evitar ameaças de cibersegurança. Este Manual foi divulgado por todos os parceiros de operações externalizadas (por ex. Contact Centres).

7. ESTIMULAR UMA TRANSFORMAÇÃO POSITIVA INSPIRADA NO FUTURO

7. ESTIMULAR UMA TRANSFORMAÇÃO POSITIVA INSPIRADA NO FUTURO

CONTINUAR A ABRIR CAMINHOS PARA EVOLUIR EM CONJUNTO

Estes dois últimos anos provaram que conseguimos evoluir enquanto negócio e organização em diversas dimensões mesmo em contexto adverso, através:

- dos nossos ativos diferenciadores;
- de um acompanhamento atento do contexto e das tendências do mercado e regulatórias e da gestão atenta dos riscos e oportunidades associados;
- de um plano de desenvolvimento do negócio que conjuga prioridades estratégicas core com um *framework* de sustentabilidade ambicioso, focado nos temas de sustentabilidade relevantes no contexto da organização e dos seus *stakeholders*;
- da aposta em boas práticas de gestão;
- de uma atitude arrojada e otimista, focada na inovação em prol de uma sociedade conectada, evoluída e equilibrada.

Demonstrámos as potencialidades do 5G e inspirámos os clientes e a sociedade a fazerem o que ninguém fez, desfiando-os a abrir caminho para novas possibilidades. Reforçámos as nossas redes em cobertura e qualidade. Reforçámos parcerias para a inovação digital.

Fortalecemos a nossa aposta na sustentabilidade com determinação como demonstra o alinhamento da nossa estratégia de financiamento com a estratégia de sustentabilidade, com um total de 250 milhões de euros do valor da sua dívida indexada a estas matérias.

Os nossos relatórios e contas, alinhados com as boas práticas de prestação de contas financeiras e de sustentabilidade, demonstram o impacto e contributo que a nossa evolução proporciona aos nossos *stakeholders*, ajudando a gerar confiança sobre a nossa gestão e a sua capacidade de criar valor para todos e de contribuir para os ODSs. O relatório de 2020 e o atual demonstram que, mesmo no contexto pandémico em que temos vivido, o saldo do nosso desempenho e contributo foi amplamente positivo, e esse nosso desempenho passado é a maior garantia do nosso sucesso futuro.

Avançando no ciclo estratégico 2021-2025 continuaremos a:

- apostar e investir nos nossos recursos para que se mantenham e fortaleçam o seu caráter diferenciador;
- executar o nosso plano estratégico ajustando-o às circunstâncias externas através de uma gestão operacional capaz de responder positivamente aos desafios colocados e de gerar valor partilhado de longo prazo;
- trabalhar para atingir e se possível exceder as metas estratégicas de sustentabilidade a que nos propusemos;
- acompanhar e incorporar as tendências em evolução no reporte de sustentabilidade e no financiamento sustentável;
- inovar e contribuir para o fim último de impulsionar a transformação digital em prol de uma sociedade virada para o futuro, facilitadora e em que todos se mantenham ligados e a evoluir juntos.

Vamos continuar a reforçar o compromisso de estarmos próximos dos portugueses, ligando-os entre si e ao mundo, continuando a investir na nossa rede e na melhoria contínua dos produtos e serviços. Através do 5G, vamos continuar a trazer as comunicações do futuro para o presente e colocá-las ao serviço de todos os cidadãos, empresas e organizações, contribuindo, assim, para a transformação digital da sociedade, com soluções como o suporte remoto, soluções de realidade aumentada industrial (com fortes impactos na redução do uso de papel) ou sistemas inteligentes de gestão de tráfego.

Vamos continuar empenhados na nossa missão de sustentabilidade, identificando oportunidades que nos permitam continuar a crescer e a contribuir para o desenvolvimento sustentável de uma sociedade cada vez mais equilibrada. Queremos continuar a estimular uma transformação positiva inspirada no futuro!

8. ANEXOS

8. ANEXOS

8.1	TABELA DE CONTEÚDOS GRI	155
8.2	ADOÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DA TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURE (TCFD)	171
8.3	NOTAS METODOLÓGICAS	173
8.4	GLOSSÁRIO	176
8.5	DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO EXTERNA	177

8.1 TABELA DE CONTEÚDOS GRI

Conteúdos Gerais

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
NORMA GRI 102: 2016 - Conteúdos Gerais				
Perfil Organizacional				
102-1 **Nome da organização** NOS, SGPS, S.A.				
102-2 **Atividades, marcas, produtos e serviços**	RGI: 22/23			
102-3 **Localização da sede** Rua Actor António Silva, nº9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, Portugal				
102-4 **Localização das operações**	DFC: nota 51			
102-5 **Tipo e natureza jurídica da propriedade**	DFC: nota 1			
102-6 **Mercados servidos**	DFC: nota 51			
102-7 **Dimensão da organização**	RGI: 10; 22/23; 75/76 DFC: Nota 52			
102-8 **Informação sobre Colaboradores e outros trabalhadores**	RGI: 10; 75/76	6	5, 8	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea a)

Número total de trabalhadores por tipo de contrato e por género		2019	2020	2021
Colaboradores Efetivos	Homens	1.095	1.096	1.078
	Mulheres	723	720	734
	Subtotal	**1.818**	**1.816**	**1.812**
Colaboradores com contrato a termo	Homens	42	33	3
	Mulheres	49	50	14
	Subtotal	**91**	**83**	**17**
TOTAL COLABORADORES		**1.909**	**1.899**	**1.829**

Número total de trabalhadores por tipo de emprego e por género		2019	2020	2021
Full-time	Homens	1.137	1.129	1.081
	Mulheres	772	770	748
	Subtotal	**1.909**	**1.899**	**1.829**
Part-time	Homens	0	0	0
	Mulheres	0	0	0
	Subtotal	**0**	**0**	**0**
TOTAL COLABORADORES		**1.909**	**1.899**	**1.829**

Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
102-9 **Cadeia de fornecedores**	RGI: 82		8, 12, 16, 17	CSC | Artigo 508.°-G, Número 2, Alínea a)
102-10 **Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores** Em abril de 2020, a NOS celebrou um acordo de venda da NOS Towering à Cellnex – que se viria a concretizar em setembro do mesmo ano – tendo subjacente a alienação da infraestrutura de suporte de aproximadamente 2000 sites (torres e rooftops). Este acordo permitirá à NOS continuar a otimizar e expandir a sua rede móvel de última geração, reforçando simultaneamente a sua capacidade de investimento na criação do valor de longo prazo para a empresa. Ao unir esforços com a Cellnex em Portugal, através desta parceria estratégica, a NOS garante as suas necessidades presentes e futuras em termos da sua infraestrutura móvel passiva. Em 2021 este facto, que se reporta ao ano anterior, refletiu-se no número de fornecedores com quem transacionámos, -37%, embora o montante das transações tenha seguido a tendência inversa.	RGI: 82			
102-11 **Abordagem ao princípio da precaução** Os princípios que compõem a Política de Sustentabilidade da NOS contemplam as questões ambientais associadas à nossa atividade e outras a o sector em que nos inserimos, como as radiações electromagnéticas, estando o princípio da precaução subjacente à nossa forma de atuar.				
102-12 **Iniciativas externas** A NOS é signatária de diversas iniciativas externas ESG, nomeadamente do Pacto Global das Nações Unidas, desde 2014, da Carta de Compromisso "Business Ambition for 1.5°C", das Nações Unidas e do Guia do CEO sobre Direitos Humanos, do WBCSD, entre outras. Em 2021, destacamos a adesão 5 novas iniciativas onde de conta a Digital With Purpose dinamizada pela GeSI, ou a European Green Digital Coalition				
102-13 **Participação em associações** Principais instituições de que a NOS é membro e integra órgãos sociais: - APRITEL Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas - AEM Associação de Emitentes de Valores Mobiliários - APDC Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações - COTEC Portugal Associação Empresarial para a Inovação - Quinta da Regaleira - Fundação CulturSintra - Fundação Serralves - IPCG Instituto Português de Corporate Governance - Porto Business School				
102-14 **Declaração da Administração**	RGI: 5/6; 287/288			CSC | Artigo 508.°-G, Número 2, Alínea a)
102-15 **Principais impactes, riscos e oportunidades**	RGI: 129/139 RGS: Parte 1 C III. Controlo Interno e Gestão de Riscos			
Ética e Integridade				
102-16 **Valores, princípios, padrões e normas de conduta**	RGI: 20/21; 111; 118; 140/142	10	16	
102-17 **Mecanismos para esclarecimento de dúvidas e comunicação de alegadas irregularidades sobre questões de ética**	RGI: 140/142	**10**	16	
Governação				
102-18 **Estrutura de Governação**	RGI: 24/30 RGS: Parte 1			
102-21 **Consulta dos *stakeholders* em relação a questões económicas, ambientais e sociais**	RGI: 111/116			DL89 | Introdução, 5.° Parágrafo

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
102-22 Composição do órgão de governação hierarquicamente mais elevado e das suas comissões	RGI: 25/30 RGS: Parte 1 B II			CVM | Artigo 245.º-A, Número 4, Alínea r)
102-24 Nomeação e escolha do órgão de governação hierarquicamente mais elevado	RGS: Parte 1 B II			CVM | Artigo 245.º-A, Número 4, Alínea r)
102-26 Papel da gestão de topo na definição de propósito, valores e estratégia Todos os elementos de direcionamento estratégico são aprovados pela Comissão Executiva, que assume a responsabilidade máxima pela sua implementação, incluindo a estratégia de sustentabilidade e seus compromissos e metas				
102-31 Revisão dos temas económicos, ambientais e sociais	RGI: 111/149 RGS: Parte 1 C III (ponto 50)			
Envolvimento com *Stakeholders*				
102-40 Lista de grupos de *stakeholders*	RGI: 113		17	
102-41 Acordos de contratação coletiva 100% dos colaboradores da NOS Cinemas e NOS Audiovisuais (109 colaboradores à data de 31.12.21021) estão abrangidos por um acordo coletivo de trabalho.		3	8	
102-42 Identificação e seleção de *stakeholders*.	RGI: 112/116		17	
102-43 Abordagem ao envolvimento de *stakeholders*	RGI: 112/116		17	DL89 | Introdução, 5.º Parágrafo
102-44 Principais questões e preocupações identificadas	RGI: 112/116		17	
Práticas de relato				
102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas As demonstrações financeiras consolidadas incluem as empresas do universo NOS nas quais o Grupo tem participação em mais de 50% e detém o controlo de gestão.				
102-46 Definição do conteúdo do relatório e Limites dos tópicos	RGI: 7; 125/128			
102-47 Lista de tópicos materiais	RGI: 127			
102-48 Reformulação de informações No período de reporte foram reformulados os seguintes valores de 2019 reportados no Relatório Anual do ano passado: • A repartição entre homens e mulheres do número de Colaboradores com contrato a termo • Consumo total de energia e consumo de energia por tráfego de dados: Valores anteriores publicados revistos para incluir NOS Açores e NOS Madeira e, a partir de 2019, excluir consumo de equipamentos em instalações de terceiros • Produção e valorização de resíduos da operação própria: Valores anteriores publicados revistos para incluir NOS Açores e NOS Madeira e considerar valorização energética como operação de eliminação • Consumo total de água e % de água reutilizada: Valores anteriores publicados revistos para incluir NOS Açores e NOS Madeira • Pegada de Carbono NOS 2021: Valores anteriormente publicados revistos para incluir NOS Açores e NOS Madeira. A partir de 2019, consumo de eletricidade em equipamentos em instalações de terceiros deixa de ser reportado em âmbito 2 e passa a ser reportado em âmbito 3 – categoria 8. Total âmbito 3 em 2019 e 2020 recalculado para incluir todas as categorias de emissões aplicáveis • Destino Final dos Resíduos Produzidos: Valores anteriores publicados revistos para incluir NOS Açores e NOS Madeira e considerar valorização energética como operação de eliminação				

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
102-49 **Alterações no relato** Com a entrada num novo ciclo estratégico global, incluindo de sustentabilidade, 2021-2025, foram determinados os temas materiais de sustentabilidade que assistiram à definição da nova estratégia e ao presente reporte. Os temas mantiveram-se, contudo, essencialmente, em linha com os temas materiais do ciclo anterior, não obstante os nomes poderem ser distintos e haver maior agregação de temas. Há, no entanto, dois novos temas: (i) "Contributo ao desenvolvimento local" e (ii) a "Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos". O conteúdo do reporte de sustentabilidade foi integrado no relatório de gestão, deixando de constar em parte autónoma do Relatório e Contas				
102-50 **Período coberto pelo relatório** 1 de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2021.				
102-51 **Data do relatório anterior mais recente** Relatório & Contas 2020.				
102-52 **Ciclo de publicação** Periodicidade anual.				
102-53 **Contactos para questões sobre o relatório**	RGI: 7			
102-54 **Declaração de conformidade com as Normas GRI** Considerando que o tema "Água" e "Biodiversidade" não são considerados materiais para a NOS, mas são objeto de gestão, a abordagem seguida é a de reportar informação relacionada, mas a mesma não está integralmente alinhada com os requisitos de reporte das GRI Standards (ex. na água, a informação não está segregada pelo nível de stress hídrico da origem da mesma, embora seja de notar que corresponde a água proveniente de abastecimento municipal)				
102-55 **Tabela de conteúdos GRI** A presente tabela.				
102-56 **Verificação externa**	RGI: 177			

Conteúdos Específicos

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
NORMAS GRI 200: Desempenho Económico				
GRI 201: Desempenho Económico 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 119			
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	RGI: 11/13; 119			

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
201-1 Valor económico direto gerado e distribuído O valor criado pela atividade do Grupo é distribuído por vários *stakeholders*, gerando um impulso socioeconómico positivo e relevante para a economia nacional salientando-se a dinamização de um vasto ecossistema de fornecedores e parceiros. Os valores apresentados foram determinados atendendo às especificações abaixo indicadas. **Milhões €** / **2019** / **2020** / **2021** **Valor Económico Gerado** (receitas) / **1.603** / **1.377** / **1.434** **Valor Económico Distribuído** / **1.581** / **1.435** / **1.435** Fornecedores / 1.276 / 1.109 / 1.120 Acionistas / 143 / 142 / 142 Colaboradores / 89 / 90 / 90 Estado / 45 / 65 / 42 Financiadores de dívida / 29 / 28 / 40 Comunidade (donativos) / 0,2 / 0,2 / 0,2 **VALOR RETIDO** / **22** / **-57** / **-0,9** Âmbito: Empresas nas quais o Grupo tem participação em mais de 50% e detém o controlo de gestão (de acordo com demonstrações financeiras consolidadas). Ver Notas Metodológicas Nota adicional ao cálculo: sendo que o montante de dividendos, relativo às ações próprias detidas pela NOS à data do pagamento de dividendos, é transferido para Reservas Livres, conforme a Proposta de Aplicação de Resultados, na impossibilidade de determinar antecipadamente quantas ações próprias serão detidas à data do pagamento de dividendos referentes ao exercício de 2021, considerou-se para efeitos deste cálculo o número de ações próprias detidas à data de 31 de dezembro de 2021, ou seja 3.002.427 ações			8	
201-4 Benefícios financeiros recebidos do Estado O apoio recebido do Estado através de incentivos fiscais foi superior a 18 milhões de euros. Esta variação, face ao valor do ano transato, decorre da aprovação da candidatura em 2019 ao Sistema de Incentivos Fiscais à I&D Empresarial (SIFIDE) e ainda de utilização do Crédito Fiscal Extraordinário ao Investimento (CFEI), enquanto medida de apoio às empresas disponibilizada no contexto de pandemia				
GRI 204: Práticas de Compras 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira	RGI: 127			
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	RGI: 82/85; 119/124			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	RGI: 82/85; 119/124			

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais Nacionais / Internacionais 2018: 76,0% / 24,0% 2019: 76,7% / 23,3% 2020: 80,3% / 19,7% **2021: 87,6% / 12,4%** Ver Notas Metodológicas	RGI: 82		8, 12, 16, 17	
GRI 205: Anticorrupção 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	RGI: 118/143			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	RGI: 11/13; 118/142			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
205-2 Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.	RGI: 140/142	10	16	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas No período de reporte não foram identificados casos confirmados de corrupção.		10	16	
GRI 206: Concorrência Desleal 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira	RGI: 127			
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	RGI: 118/142			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	RGI: 11/13; 118/142			
206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de antitrust e monopólio Durante 2021, a NOS foi notificada da instauração de um processo, por parte da Autoridade da Concorrência. Em face da acusação da ADC, a NOS apresentou defesa. Aguardamos que seja proferida a decisão final da ADC No âmbito do processo de contraordenação instaurado em 2020 pela ADC, reportado no R&C 2020, relativamente ao qual a NOS apresentou defesa, não ocorreu nenhum desenvolvimento relevante durante 2021, continuando-se a aguardar que seja proferida a Decisão Final da ADC			16	

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
NORMAS GRI 300: Desempenho Ambiental				
GRI 302: Energia 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 86/94; 121/124			
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	RGI: 11/13; 118/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
302-1 **Consumo de energia dentro da organização** Ver Notas Metodológicas	RGI: 10; 86/94	7, 8	7, 9, 12, 13	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
302-3 **Intensidade energética** Ver Notas Metodológicas	RGI: 10; 86/94	8	7, 9, 12, 13	
302-4 **Redução do consumo de energia**	RGI: 10; 86/94	8, 9	7, 12, 13	
GRI 303: Água e Efluentes 2018				
Abordagem de Gestão O tópico não é material para a NOS. A nossa resposta permite um maior alinhamento com o DL 89/2017.				
303-5 **Consumo de água**	RGI: 97			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2
Água reciclada e reutilizada (indicador específico NOS)	RGI: 97			
GRI 304: Biodiversidade 2016				
Abordagem de Gestão O tópico não é material para a NOS. A nossa resposta permite um maior alinhamento com o DL 89/2017.				
304-2 **Impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade**	RGI: 97			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2
GRI 305: Emissões 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 86/94; 121/124			

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	RGI: 11/13; 118/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
305-1 **Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa - GEE (Âmbito 1)** Ver Notas Metodológicas	RGI: 10; 86/94	7, 8	12, 13	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
305-2 **Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)** Ver Notas Metodológicas	RGI:10; 86/94	7, 8	7, 12, 13	
305-3 **Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)** Ver Notas Metodológicas	RGI: 10; 86/94	7, 8	12, 13	
GRI 306: Resíduos 2020				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 95/99; 111; 118/139			
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	RGI: 11/13; 95/96; 118/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
306-1 **Impactos significativos relacionados com os resíduos gerados**	RGI: 95/96			
306-2 **Gestão dos impactos significativos relacionados com os resíduos gerados** A Política de Sustentabilidade de NOS está alinhada com os princípios da norma ISO 14001, assegurando uma gestão de resíduos alinhada com todos os preceitos legais aplicáveis à gestão de resíduos, salvaguardando a prevenção da poluição (impactos) e fomentando a melhoria contínua	RGI: 95/96; 118/139			
306-3 **Resíduos gerados** 306-4 **Resíduos desviados de eliminação/deposição final** 306-5 **Resíduos enviados para eliminação/deposição final**	RGI: 10; 95/96	7, 8	12	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)

		Resíduos perigosos (t)				Resíduos não perigosos (t)			
		2015	2019	2020	2021	2015	2019	2020	2021
Valorização	Reciclagem multi-material	4,3	65,3	36,9	48,3	353,5	728,4	512,9	666,6
Eliminação	Aterro	0,0	3,7	0,0	0,3	8,0	39,1	62,0	22,6
	Valorização energética	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	16,2	7,2	0,0
TOTAL	**Reciclagem multi-material**	**4,3**	**69,0**	**37,0**	**48,6**	**361,8**	**783,7**	**582,0**	**689,1**

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
GRI 307: Conformidade Ambiental 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 118/139			
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	RGI: 11/13; 118/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
307-1 **Não conformidades resultantes do não cumprimento de leis e regulamentos ambientais** No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.		8	16	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
GRI 308: Avaliação Ambiental de Fornecedores 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 82/85; 118/139			
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	RGI: 82/85; 118/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
308-1 **Novos fornecedores que foram selecionados com base em critérios ambientais** A avaliação relativa ao ano de 2021 irá decorrer durante o primeiro trimestre de 2022. Pelo quarto ano consecutivo irá contemplar critérios de Ética, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.			1, 2, 3, 4, 5, 6	
NORMAS GRI 400: - Desempenho Social				
GRI 401: Emprego 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 75/81; 118/139			
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	RGI: 75/81; 118/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
401-1 Contratação de novos Colaboradores e rotatividade dos Colaboradores **Evolução do n.º de contratações de novos colaboradores** 	**Evolução do n.º de contratações de novos colaboradores**	**2019**	**2020**	**2021**
---	---	---	---
<30 anos	109	94	114
30-50 anos	78	42	67
>50 anos	0	0	1
Feminino	86	65	77
Masculino	101	71	105
Total	**187**	**136**	**182**
TAXA DE ADMISSÃO GLOBAL	**10%**	**7%**	**10%** | **Evolução das taxas de rotatividade e de substituição líquida de colaboradores** | **Evolução das taxas de rotatividade e de substituição líquida de colaboradores**	**2019**	**2020**	**2021**
---	---	---	---
<30 anos	63	43	67
30-50 anos	119	71	180
>50 anos	11	15	36
Feminino	92	64	114
Masculino	101	65	169
Total	**193**	**129**	**283**
TAXA DE SAÍDA GLOBAL	**10%**	**7%**	**15%**
TAXA DE SUBSTITUIÇÃO LÍQUIDA	**-0,3%**	**0,4%**	**-5%** | Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo. Ver Notas Metodológicas	RGI: 75/81	6	5, 8	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
401-2 Benefícios para colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial A NOS não faz distinção de benefícios concedidos aos colaboradores a tempo inteiro face a colaboradores a meio tempo. Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.	RGI: 75/81		8	
401-3 Licença parental 	**Taxas**	**Mulheres**	**Homens**	**Total**
---	---	---	---
Regresso	90,0%	93,5%	92,4%
Retenção	75,6%	84,6%	80,0% | Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo. Ver Notas Metodológicas		3, 6	5, 8	
GRI 403: Segurança e Saúde no Trabalho 2018				
Abordagem de Gestão				
103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	RGI: 80/81; 118/139			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	RGI: 80/81; 118/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)

<table>
<tr><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th><th>ODS</th><th>CORRESPONDÊNCIA LEGAL</th></tr>
<tr><td>403-1 Sistema de gestão da SST
403-2 Identificação, avaliação e investigação de perigos, riscos e incidentes
403-3 Serviços de saúde ocupacionais
403-4 Participação, consulta e comunicação aos trabalhadores sobre SST
403-5 Formação dos trabalhadores em SST
403-6 Promoção da saúde dos trabalhadores
403-7 Prevenção e mitigação dos impactos de SST relacionadas com as relações comerciais
Para além do referido em secção própria do relatório, importa referir que o plano de ação de SST, anualmente revisto, prevê diversas iniciativas de monitorização e ação, com vista a garantir e melhorar as condições de trabalho das nossas pessoas, a nível de qualidade do ar, ruído, condições de iluminação e climatização. São também realizadas auditorias alimentares trimestrais que asseguram a qualidade dos alimentos disponibilizados nos edifícios da empresa.
Com o objetivo de auscultar os colaboradores da NOS e de conhecer a sua perceção sobre várias temáticas de SST são realizados questionários regulares de forma a garantir a melhoria contínua dos processos implementados. O acompanhamento dos resultados serve de suporte à tomada de decisões neste âmbito.
Os serviços de Saúde Ocupacional que disponibilizamos estão alinhados com os requisitos legais aplicáveis, mas também com as normativas, da certificação da NOS em SST, à semelhança do que acontece ao nível da segurança ocupacional. Dispomos de dois técnicos especializados em SST especificamente afetos à coordenação destas temáticas, integrados na Direção de recursos Humanos e articulam com os Pivots de Sustentabilidade e equipas de gestão de emergências.</td><td>RGI: 80/81; 118/139</td><td></td><td></td><td>CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)</td></tr>
<tr><td>403-9: Acidentes de trabalho
<table><tr><th></th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr><tr><td>N.º de Acidentes de Trabalho</td><td>14</td><td>3</td><td>2</td></tr><tr><td>Taxa de Frequência</td><td>3,93</td><td>0,84</td><td>0,58</td></tr><tr><td>Taxa de Absentismo (indicador específico NOS)</td><td>1,42%</td><td>1,38%</td><td>1,26%</td></tr><tr><td>Taxa de Dias Perdidos (indicador específico NOS)</td><td>58,95</td><td>22,67</td><td>47,18</td></tr></table>Não ocorreram fatalidades relacionadas com o trabalho, decorrentes de acidentes de trabalho em 2019, 2020 e 2021 (taxa de fatalidades de 0%)
Um dos acidentes corresponde a um período de recuperação superior a 6 meses.
Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo. Ver Notas Metodológicas</td><td></td><td></td><td>8</td><td>CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)</td></tr>
<tr><td>403-10 Doenças ocupacionais
<table><tr><th></th><th>2019</th><th>2020</th><th>2021</th></tr><tr><td>N.º de Doenças Profissionais</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr></table>Não ocorreram fatalidades relacionadas com o trabalho, decorrentes de doenças ocupacionais em 2019, 2020 e 2021.
Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.</td><td></td><td></td><td>8</td><td>CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)</td></tr>
<tr><td>GRI 404: Formação e Educação 2016</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Abordagem de Gestão</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>RGI: 127</td><td></td><td></td><td rowspan="2">CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)</td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>RGI: 75/81; 118/139</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão</td><td>RGI: 75/81; 118/139</td><td></td><td></td><td>CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c</td></tr>
</table>

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL

404-1 Média anual de horas de formação por colaborador

Categoria Profissional	Género	2019	2020	2021
Técnicos	Homens	25,4	13,8	15,7
	Mulheres	21,1	7,8	9,6
	Total	**23,5**	**11,2**	**13,1**
Managers	Homens	26,6	21,0	17,6
	Mulheres	31,8	11,5	11,2
	Total	**28,2**	**18,2**	**15,6**
Diretores	Homens	16,9	9,3	14,6
	Mulheres	14,4	15,1	11,4
	Total	**16,2**	**11,3**	**13,6**
Global	Homens	25,4	15,3	16,1
	Mulheres	22,5	8,5	9,9
	Total	**24,2**	**12,5**	**13,6**

Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.
Ver Notas Metodológicas

RGI: 75/81 | 6 | 4, 5, 8 | CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)

404-3 Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira

Categoria Profissional	Género	2019	2020	2021
Técnicos	Homens	99%	99%	97%
	Mulheres	94%	97%	96%
	Total	**98%**	**98%**	**96%**
Managers	Homens	100%	98%	95%
	Mulheres	100%	95%	91%
	Total	**100%**	**98%**	**94%**
Diretores	Homens	98%	100%	100%
	Mulheres	94%	100%	100%
	Total	**96%**	**100%**	**100%**

Âmbito: Todos os colaboradores abrangidos pelo modelo de avaliação de desempenho. O processo de avaliação de desempenho é obrigatório para todos os colaboradores com as seguintes exceções: a) colaboradores com menos de 3 meses de antiguidade; b) colaboradores com período de ausência longo durante o ano.

RGI: 75/81 | 6 | 5, 8

01
02
03
04

<table>
<tr><th>INDICADOR/RESPOSTA</th><th>LOCALIZAÇÃO</th><th>PRINCÍPIOS UNGC</th><th>ODS</th><th>CORRESPONDÊNCIA LEGAL</th></tr>
<tr><td>GRI 405: Diversidade e Igualdade de Oportunidades 2016</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Abordagem de Gestão</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>RGI: 127</td><td></td><td></td><td rowspan="2">CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)</td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>RGI: 75/81; 118/139</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão</td><td>RGI: 10; 118/139</td><td></td><td></td><td>CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)</td></tr>
<tr><td>405-1 Diversidade nos órgãos de governação e colaboradores

<table>
<tr><th>Categorias</th><th colspan="2">Género</th><th colspan="3">Idade (anos)</th></tr>
<tr><th></th><th>Homens</th><th>Mulheres</th><th><30</th><th>30 - 50</th><th>>50</th></tr>
<tr><td>Técnico</td><td>804</td><td>622</td><td>237</td><td>1.009</td><td>180</td></tr>
<tr><td>Manager</td><td>240</td><td>109</td><td>5</td><td>271</td><td>73</td></tr>
<tr><td>Diretor</td><td>37</td><td>17</td><td>0</td><td>36</td><td>18</td></tr>
<tr><td>Órgãos Sociais</td><td>16</td><td>7</td><td>0</td><td>12</td><td>11</td></tr>
</table>
Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas e contratos de estágio.
Os Órgãos Sociais consideram o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e a Mesa da Assembleia Geral.</td><td>RGI: 75/81; 118/139</td><td>6</td><td>5, 8</td><td rowspan="2">CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)</td></tr>
<tr><td>405-2 Rácio do salário base e remuneração entre mulheres e homens
A NOS optou por não reportar este indicador uma vez que os salários são definidos com base na experiência e função desempenhada e não por género.
Assim, para a mesma função e experiência homens e mulheres auferem o mesmo nível de salário base.</td><td></td><td>6</td><td>5, 8</td></tr>
<tr><td>GRI 406; 407; 408; 409: Não-Discriminação 2016/ Liberdade de Associação e Negociação Coletiva 2016/ Trabalho Infantil 2016 / Trabalho Forçado ou Escravo 2016</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>Abordagem de Gestão</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</td><td>RGI: 127</td><td></td><td></td><td rowspan="2">CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)</td></tr>
<tr><td>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</td><td>RGI: 111/139</td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>103-3 Avaliação da abordagem de gestão</td><td>RGI: 11/13; 111/139</td><td></td><td></td><td>CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)</td></tr>
<tr><td>406-1 Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas
Não foram registados quaisquer incidentes de discriminação.</td><td></td><td>1, 6</td><td>5, 8, 16</td><td>CSC | Artigo 508.º-G, Número 2</td></tr>
</table>

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
407-1 Operações e fornecedores em que a liberdade de associação e negociação coletiva possa estar em risco **408-1 Operações e fornecedores em que se verifique um risco significativo de incidentes de trabalho infantil** **409-1 Operações e fornecedores em se verifique um risco significativo de incidentes de trabalho escravo ou forçado** Na NOS não há conhecimento de situações desta natureza, nem que envolvam a sua cadeia de fornecimento. A NOS pauta a sua atuação por princípios éticos e de negócio responsável, respeitando a legislação laboral. Adicionalmente, é subscritora de diversas iniciativas externas que promovem os Direitos Humanos. A NOS requer uma conduta similar por parte dos seus fornecedores, através do seu Código de Ética, aplicável no âmbito da prestação de serviços à NOS, e dos Requisitos d e Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros.	RGI: 111/139	3, 4, 5	8,16	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2
GRI 413: Comunidades Locais 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	RGI: 69/70: 100/106; 111/139			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	RGI: 11/13; 100/106; 111/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2
413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacte e programas de desenvolvimento	RGI: 100/106; 111/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2
GRI 414: Avaliação Social de Fornecedores 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	RGI: 82/85			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	RGI: 82/85; 111/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais A avaliação relativa ao ano de 2021 irá decorrer durante o primeiro trimestre de 2022. Pelo quarto ano consecutivo irá contemplar critérios de Ética, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.		1, 2, 3, 4, 5, 6	8, 12, 16, 17	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
GRI 415: Políticas Públicas 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	RGI: 111/139			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	RGI: 111/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
415-1 **Contribuições políticas** A NOS assume-se como organização apartidária e apolítica. Não apoia financeiramente ou em espécie, em qualquer circunstância, partidos políticos, organizações ou indivíduos a estes associados cuja missão seja essencialmente política.		10	16	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2
GRI 416: Saúde e Segurança dos Clientes 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 160/61; 63; 97/99; 111/139			
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	RGI: 60/61; 63; 97/99; 111/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
416-1 **Avaliação dos impactos para a saúde e segurança de produtos e serviços**	RGI: 11/13; 60/61; 97/99		16	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
416-2 **Incidentes de não-conformidade relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços** No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.			16	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
GRI 417: Informação/Rotulagem de Produtos e Serviços 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 66/70; 111/139			
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	RGI: 11/13; 111/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
417-2 **Incidentes de não conformidade relativos à informação/rotulagem de produtos e serviços** No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.			16	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
417-3 **Incidentes de não-conformidade relacionados com comunicações de marketing** No período de reporte há registo de uma ocorrência desta natureza, que resultou em processo de coima de €3.000.			16	

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
GRI 418: Privacidade dos Clientes 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 111/139			
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	11/13; 111/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
418-1 **Reclamações fundamentadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes** No período de reporte há registo de 136 reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.				CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
GRI 419: *Compliance* Socioeconómica 2016				
Abordagem de Gestão				
103-1 **Explicação do tópico material e da sua Fronteira**	RGI: 127			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 **A abordagem de gestão e as suas componentes**	RGI: 111/139			
103-3 **Avaliação da abordagem de gestão**	RGI: 111/139			CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
419-1 **Não-conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e económica** No período de reporte há registo de duas ocorrências desta natureza. Um dos processos resultou numa coima de €13.500 euros e o outro de 3.000 euros.			16	CSC | Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)

Legenda:
RGI – Relatório de Gestão Integrado 2021
DFC – Demonstrações Financeiras Consolidadas 2021
Princípios UNGC - United Nations Global Compact
ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
RGS – Relatório de Governo da Sociedade 2021
DL89 - Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho
CSC - Código das Sociedades Comerciais | Aditamentos introduzidos pelo Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho
CVM - Código dos Valores Mobiliários | Alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho

8.2 ADOÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DA TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURE (TCFD)

RECOMENDAÇÕES TCFD		DIVULGAÇÃO NOS	
Recomendação	**Divulgação recomendada**	**Informação divulgada pela NOS**	**Referência**
GOVERNO **Divulgar o modelo de governo da organização para os riscos e oportunidades climáticas**	a) Descrever o processo de supervisão de riscos e oportunidades climáticas, ao nível do Conselho de Administração	A nossa resposta ao questionário CDP Climate Change detalha as responsabilidades e processos de supervisão climática, ao nível do Conselho de Administração da NOS. No Relatório Anual Integrado apresentamos a forma como estamos organizados para gerir os temas de sustentabilidade, de uma forma global.	**Resposta CDP Climate Change 2021 – C1.1, C1.1a, C1.1b** Relatório Anual Integrado 2021 – secções 3.3.2, 6.1
	b) Descrever o papel da gestão na avaliação e gestão de riscos e oportunidades climáticas	A nossa resposta ao questionário CDP Climate Change detalha as responsabilidades e processos de avaliação e gestão climática, ao nível de gestão imediatamente abaixo do Conselho de Administração da NOS. No Relatório Anual Integrado apresentamos a forma como estamos organizados para gerir os temas de sustentabilidade, de uma forma global.	**Resposta CDP Climate Change 2021 – C1.2, C1.2a** Relatório Anual Integrado 2021 – secções 3.3.2, 6.1
ESTRATÉGIA **Divulgar o impacto efetivo e potencial dos riscos e oportunidades climáticas na estratégia de negócio e no planeamento financeiro, na medida em que essa informação for material**	a) Descrever os riscos e oportunidades climáticas identificados no curto, médio e longo prazo	Na resposta ao questionário CDP Climate Change divulgamos anualmente uma caracterização detalhada dos riscos (físicos e de transição) e das oportunidades climáticas que identificámos, incluindo os respetivos drivers, potencial impacto financeiro, mecanismos de resposta e custo dessa resposta. No Relatório Anual Integrado apresentamos os riscos mais relevantes identificados em cada ano, incluindo riscos associados a temas ESG, nos quais se incluem riscos climáticos.	Resposta CDP Climate Change 2021 – C2.1a, C2.1b, C2.3a, C2.4a Relatório Anual Integrado 2021 – secções 6.2.2, 4.2
	b) Descrever o impacto dos riscos e oportunidades climáticos na estratégia de negócio e no planeamento financeiro	A nossa resposta ao questionário CDP Climate Change detalha a forma como os riscos e oportunidades climáticas que identificámos influenciam a nossa estratégia de negócio (ao nível dos produtos e serviços que colocamos no mercado, da operação própria e da cadeia de valor) e a forma como planeamos recursos (ao nível de receitas, custos de capital e custos de exploração). O Relatório Anual Integrado apresenta a estratégia de negócio NOS Next Generation 2021-2025 e a respetiva integração com temas ESG, incluindo os relacionados com clima.	**Resposta CDP Climate Change 2021 – C3.1, C3.1b, C3.3, C3.4** Relatório Anual Integrado 2021 – secção 4.2
	c) Descrever a resiliência da estratégia da organização tendo em conta diverso cenários climáticos, incluindo cenário 2°C ou inferiores	Ainda não conduzimos uma análise de cenários que permita uma avaliação completa da resiliência da nossa estratégia de negócio, em diferentes cenários de consequências físicas, regulatórias e de mercado das alterações climáticas.	**Resposta CDP Climate Change 2021 – C3.2, C3.2b**

8.2 ADOÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES DA TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURE (TCDF)

RECOMENDAÇÕES TCFD		DIVULGAÇÃO NOS	
Recomendação	**Divulgação recomendada**	**Informação divulgada pela NOS**	**Referência**
GESTÃO DE RISCO **Divulgar a forma como a organização identifica, avalia e gere os riscos climáticos**	a) Descrever os processos de identificação e avaliação de riscos climáticos	A nossa resposta ao questionário CDP Climate Change detalha as responsabilidades e processos que implementámos para gerir os riscos e oportunidades climáticas (identificação, avaliação e gestão) e a forma como se integram no modelo de gestão de risco NOS. O Relatório Anual Integrado apresenta em detalhe o nosso modelo global de gestão de risco, incluindo a respetiva metodologia e processos.	Resposta CDP Climate Change 2021 – C2.1a, C2.1b, C2.2a, C2.2b Relatório Anual Integrado 2021 – secção 6.2.2
	b) Descrever os processos de gestão de riscos climáticos		Resposta CDP Climate Change 2021 – C2.1a, C2.1b, C2.2a, C2.2b Relatório Anual Integrado 2021 – secção 6.2.2
	c) Descrever de que forma os processos de identificação, avaliação e gestão de riscos climáticos estão integrados no modelo global de gestão de risco da organização		Resposta CDP Climate Change 2021 – C2.1, C2.2 Relatório Anual Integrado 2021 – secção 6.2.2
INDICADORES E METAS **Descrever os indicadores e as metas utilizadas para avaliar e gerir os riscos e oportunidades climáticas relevantes, na medida em que essa informação for material**	a) Descrever os indicadores utilizados para avaliar os riscos e oportunidades climáticos, em linha com a estratégia e o processo de gestão de risco	O Relatório Anual Integrado fornece informação detalhada sobre os indicadores que utilizamos para monitorizar o nosso desempenho climático e assim gerir os riscos e maximizar as oportunidades associadas. Esses indicadores incluem métricas de emissões de GEE (emissões absolutas, por âmbito), eficiência energética (consumo de energia por tráfego de dados), consumo de eletricidade renovável e emissões evitadas pela utilização dos nossos produtos e serviços. A nossa resposta ao questionário CDP Climate Change descreve também estes indicadores.	Resposta CDP Climate Change 2021 – C4.1, C4.1a, C4.2, C4.2a, C4.2b Relatório Anual Integrado 2021 – secção 5.7.1
	b) Divulgar as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) de âmbito 1, 2 e, se relevante, de âmbito 3 e os riscos associados	O Relatório Anual Integrado divulga a pegada de carbono NOS, incluindo emissões de âmbito 1 e 2 e todas as categorias relevantes de emissões de âmbito 3. A quantificação é feita de acordo com a metodologia The GHG Protocol e os resultados são sujeitos a verificação externa independente. A nossa resposta ao questionário CDP Climate Change divulga também estes resultados.	Resposta CDP Climate Change 2021 – C6.1, C6.3, C6.5 Relatório Anual Integrado 2021 – secção 5.7.1
	c) Descrever as metas definidas para gerir os riscos e oportunidades climáticos e o desempenho em relação a essas metas	O Relatório Anual Integrado divulga as metas quantitativas que definimos para cada um dos indicadores, bem como o desempenho anual em relação a essas metas. Os nossos objetivos de redução de emissões (âmbito 1 e2 e âmbito 3) são reconhecidos como Science-Based Targets pela Science Based Target initiative. A nossa resposta ao questionário CDP Climate Change inclui também estas metas e o respetivo desempenho.	Resposta CDP Climate Change 2021 – C4.1, C4.1a, C4.2, C4.2a, C4.2b Relatório Anual Integrado 2021 – secção 5.7.1

8.3 – NOTAS METODOLÓGICAS

201-1 Valor económico direto gerado e distribuído

Valor económico gerado: O valor económico gerado é equivalente ao volume de negócios e corresponde ao somatório das seguintes parcelas: vendas líquidas; receitas de investimentos financeiros; receitas de vendas de ativos.

Valor económico distribuído: O valor económico distribuído é equivalente aos custos com a aquisição de produtos, materiais e serviços e corresponde ao somatório das seguintes parcelas: custos operacionais; salários e benefícios a colaboradores; pagamentos a acionistas e financiadores de dívida; pagamentos a governos; investimentos na comunidade (em forma de donativo);

Valor económico acumulado: O valor económico acumulado corresponde à diferença entre o valor económico gerado e o valor económico distribuído.

204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais

Para a NOS, fornecedor nacional é um Fornecedor com sede no país da empresa NOS. Por exemplo, para a NOS Sistemas Espanha, um fornecedor espanhol é um fornecedor nacional. Não são consideradas as despesas intragrupo.

401-1 Novas contratações e substituição líquida de colaboradores

No cálculo das taxas de admissão e de substituição líquida foram utilizadas as seguintes fórmulas:

Taxa de admissão:
N° admissões/N° total colaboradores*

Taxa de substituição líquida:
[((Entradas-Saídas) + N° total de colaboradores*) /N° total de colaboradores*]-1

*(a 31 de dezembro de cada ano)

401-3 Taxas de regresso ao trabalho e de retenção de colaboradores

No cálculo das taxas de regresso ao trabalho e de retenção foram utilizadas as seguintes fórmulas:

Taxa de regresso: Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após o período de licença parental obrigatório / Número total de colaboradores que deveriam regressar ao trabalho após o período de licença parental obrigatório)*100

Taxa de retenção: Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após o período de licença parental obrigatório e continuam empregados após 12 meses / Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho ao trabalho após o período de licença parental obrigatório no período anterior)*100

403-9 Acidentes de trabalho

403-10 Doenças ocupacionais

Acidentes de trabalho: para efeitos de contabilização dos acidentes de trabalho ocorridos no período de reporte são considerados todos os acidentes comunicados à Direção de Pessoas e Organização.

Dias perdidos: São contabilizados apenas os dias úteis de trabalho na contagem dos dias perdidos. A contagem dos dias perdidos inicia-se no dia seguinte à data de ocorrência do acidente.

Doenças ocupacionais: para a NOS, as doenças ocupacionais estão relacionadas com a tipologia de trabalho desenvolvido pelo colaborador e previsivelmente estariam relacionadas com baixa psiquiátrica, esgotamentos nervosos, tendinites e lesões músculo-esqueléticas. Para efeitos de reporte deste indicador consideram-se doenças ocupacionais as comunicadas e comprovadas no ano de reporte.

Absentismo: número de dias úteis perdidos, com exceção de dias de férias e dispensa decidida pela empresa.

Taxas de sinistralidade: no cálculo das taxas de sinistralidade foram utilizadas as seguintes fórmulas de cálculo:

Taxa de frequência
= (número de acidentes de trabalho ocorridos no período de reporte/n° de horas trabalháveis) * 1000000

Taxa de dias perdidos
(indicador específico, não GRI Standards 2018)
= (número de dias de trabalho perdidos relacionados com acidente de trabalho ou doença ocupacional no período de reporte / n° de horas trabalháveis) * 1000000

Taxa de absentismo
(indicador específico, não GRI Standards 2018)
= número de dias de trabalho perdidos por ausência / n° de dias trabalháveis

404-1 Horas médias de formação por ano e por colaborador

No cálculo do número médio de horas de formação, por género e grupo organizacional, foram utilizadas as seguintes fórmulas de cálculo:

N° médio de horas de formação por colaborador:
N° total de horas de formação / N° total de colaboradores*

N° médio de horas de formação por género (M/F):
N° total de horas de formação por género (M/F) / N° total de colaboradores* por género (M/F)

N° médio de horas de formação por grupo organizacional (M/F): N° total de horas de formação por grupo organizacional/ N° total de colaboradores* em cada grupo organizacional

*(a 31 de dezembro de cada ano)

302 - Consumo de energia e eficiência energética

Consumo global de energia - Consumo total de energia associado à atividade da NOS. Inclui consumo de combustíveis fósseis (frota, edifícios, cinemas e geradores de emergência), consumo de eletricidade, calor e frio adquiridos a terceiros (infraestrutura técnica, edifícios, lojas próprias e cinemas) e consumo de eletricidade proveniente de auto-produção renovável (micro-geração de eletricidade em sites da rede móvel e energia solar térmica em edifícios).

O indicador é expresso em Gigajoule (GJ), utilizando as versões mais recentes de fatores de conversão publicados pelas autoridades nacionais portuguesas: Poder calorífico inferior e densidade de combustíveis (Direção Geral de Energia e Geologia).

Tráfego de dados - Volume total de tráfego de dados na rede de telecomunicações NOS. Inclui dados móveis (UMTS e GPRS) e fixos. Inclui tráfego associado ao serviço de TV não linear (streaming) e exclui TV linear (broadband).

Consumo de energia por volume de tráfego de dados – Rácio entre o consumo global de energia NOS, expresso em GJ, e o volume de tráfego de dados na rede de telecomunicações da empresa, expresso em Terabyte (TB). Não reflete o tráfego de voz na rede ou a atividade de Data Centres que não envolva tráfego na rede exterior a estas instalações.

305 - Pegada de carbono

Metodologia – A pegada de carbono da NOS é contabilizada de acordo com a metodologia The GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard - Revised Edition (2004), complementada com as diretrizes constantes de The GHG Protocol Scope 2 Guidance (2015), na contabilização de emissões de âmbito 2, e The GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard (2011), na contabilização de emissões de âmbito 3.
A abordagem de consolidação utilizada é a de controlo financeiro. As emissões da operação da NOS Madeira e NOS Açores, incluídas no perímetro de consolidação, foram estimadas com base no respetivo número de clientes.

Gases com efeito de estufa (GEE) - Os GEE incluídos são dióxido de carbono (CO2), metano (CH4), óxido nitroso (N2O), e gases fluorados (hidrofluorcarbonos - HFCs; Perfluorcarbonos - PFCs, Hexafluoreto de enxofre - SF6; Trifluoreto de azoto - NF3). Os resultados são convertidos em dióxido de carbono equivalente (CO2e) utilizando os valores de Potencial de Aquecimento Global (PAG) publicados no Intergovernmental Panel on Climate Change Forth Assessment Report.

Emissões de âmbito 1 - Total de emissões diretas que ocorrem em fontes detidas ou controladas pela NOS. Inclui emissões associadas à combustão fixa e móvel de combustíveis fósseis e emissões fugitivas de gases de refrigeração utilizados em equipamentos.

Combustíveis fósseis - Emissões calculadas com base no combustível abastecido e em fatores de conversão constantes da edição mais recente do Inventário Nacional de Emissões (Agência Portuguesa do Ambiente). Para o gasóleo e gasolina rodoviários é utilizada a informação mais recente sobre a taxa de incorporação de biocombustíveis (biodiesel e bioetanol, respetivamente) no combustível comercializado em Portugal.

Gases fluorados – Emissões calculadas por aplicação de valores de PAG, específicos para cada tipo de gás, às quantidades emitidas. Considera-se que a quantidade emitida é igual à quantidade consumida para reposição de fugas.

Emissões de âmbito 2 - Total de emissões associadas à produção da energia adquirida a terceiros e consumida em instalações e equipamentos da NOS. Inclui emissões associadas à eletricidade, calor e frio adquiridos.

Eletricidade – Emissões calculadas com base na energia elétrica faturada. O cálculo segundo o Location Based Method utiliza o fator de conversão representativo do conteúdo carbónico médio da eletricidade da rede elétrica em Portugal, de acordo com os dados mais recentes publicados pela Agência Europeia de Ambiente (dados relativos à produção de eletricidade no ano n-2). O cálculo segundo o Market Based Method utiliza o fator de conversão específico do conteúdo carbónico da eletricidade fornecida pelo comercializador durante o ano de reporte, calculado com base na mais recente informação disponível à data.

Energia térmica - Emissões calculadas com base na energia térmica faturada (calor e frio). O cálculo utiliza o fator de conversão específico de um dos dois fornecedores de energia térmica. Este fator é considerado representativo da totalidade do abastecimento atendendo à semelhança de combustível (gás natural) e tecnologia (cogeração) utilizados.

Emissões de âmbito 3 - Total de emissões associadas a atividades de terceiros na cadeia de valor da NOS, a montante e a jusante das atividades próprias.

Bens e serviços adquiridos (categoria 1) – Emissões da extração de matérias-primas e da produção de bens e serviços adquiridos no ano de reporte. O cálculo utiliza dados de Análises de Ciclo de Vida (ACV) representativos para equipamentos de cliente, dados representativos do setor para serviços prestados por outros operadores, proxies setoriais para produção de conteúdos media e tabelas Environmentally Extended Input-Output (EEIO) para as restantes categorias de bens e serviços.

Bens de imobilizado (categoria 2) - Emissões da extração de matérias-primas e da produção de bens de imobilizado adquiridos no ano de reporte. O cálculo utiliza dados de ACV representativos para equipamentos de cliente capitalizado e tabelas EEIO para as restantes categorias.

Emissões da energia, não incluídas em âmbito 1 e 2 (categoria 3) – Emissões a montante (extração, refinação e transporte) no ciclo de vida dos combustíveis fósseis, eletricidade e energia térmica consumidos e emissões da produção da eletricidade perdida na rede de transporte e distribuição. O cálculo utiliza fatores de emissão ACV de referência e valores nacionais para perdas T&D em Portugal e para o fator de emissão *location-based*.

Logística e distribuição a montante e a jusante (categorias 4 e 9) – Emissões da logística e distribuição subcontratadas. Inclui emissões do consumo de eletricidade no centro logístico e transporte de equipamento de cliente para a rede de lojas e para as instalações do cliente (logística direta e inversa). Contabiliza tanto o transporte pago pela NOS (categoria 4), como o transporte pago por clientes e parceiros (categoria 9). O cálculo utiliza dados de atividade específicos (pesos transportados, distâncias percorridas e tipo de veículo) e fatores de emissão específicos por tipo de veículo.

Resíduos gerados na operação (categoria 5) – Emissões da eliminação e tratamento dos resíduos e águas residuais geradas na operação própria. O cálculo utiliza fatores de emissão de referência e exclui as emissões de operações de reciclagem e valorização energética, alocadas aos setores da reciclagem e da energia, respetivamente.

Deslocações em serviço (categoria 6) – Emissões das deslocações em serviços de colaboradores em veículos de terceiros (avião, comboio e táxi). O cálculo utiliza informação sobre distâncias percorridas e número de passageiros e fatore de emissão de referência. As emissões das viagens aéreas incluem Índice de Força Radiativa.

Mobilidade pendular (categoria 7) – Emissões das deslocações casa-trabalho dos colaboradores, em veículos que não são da empresa. O cálculo utiliza dados específicos dos padrões de mobilidade dos colaboradores NOS, obtidos através de inquéritos, e fatores de emissão representativos de cada modo de transporte.

Consumo de energia em instalações de terceiros (categoria 8) – Emissões do consumo de eletricidade em equipamento da empresa em instalações de terceiros (sites partilhados de outros operadores, locais alugados e equipamentos em *housing*). O cálculo utiliza estimativas de consumo de eletricidade baseadas em equipamentos semelhantes e fatores de emissão *location-based*.

Uso de produtos (categoria 11) – Emissões do consume de eletricidade, ao longo de toda a vida útil, de equipamentos de cliente, nos segmentos móvel e fixo, vendidos ou instalados pela empresa no ano de reporte. O cálculo utiliza dados representativos do consumo de energia, tempo de vida útil, processo logístico e padrões de utilização dos equipamentos vendidos em cada ano, e fatores de emissão *location-based*.

Fim de vida de produtos vendidos e embalagens (categoria 12) – Emissões do tratamento, no respetivo fim de vida, dos resíduos de equipamentos de cliente vendidos ou instalados no ano de reporte e das respetivas embalagens. O cálculo considera taxas de valorização de equipamentos elétricos e eletrónicos e de embalagens em Portugal e fatores de emissão de referência. exclui as emissões de operações de reciclagem e valorização energética, alocados aos setores da reciclagem e da energia, respetivamente.

Lojas em franchising (categoria 14) – Emissões da eletricidade consumida em lojas geridas por terceiros, em regime de franchising. O cálculo utiliza estimativas de consumo- baseadas no consumo médio por área nas lojas próprias NOS e na área total da rede de lojas franchisada- e fatores de emissão *location-based*.

Investimentos (categoria 15) – Emissões de âmbito 1 e 2, na % do capital detido, de empresas associadas e joint-ventures não consolidadas contabilisticamente pelo método de consolidação integral. O cálculo utiliza estimativas baseadas no rácio NOS de emissões por receita para associadas do setor das telecomunicações e tabelas EEIO para as restantes. Associadas e joint-ventures em que a NOS é o maior cliente estão excluídas, uma vez que as emissões associadas à aquisição dos respetivos bens e serviços estão já contabilizadas nas categorias 1 e 2.

A categoria 10 (processamento de produtos vendidos) e a categoria 13 (leasing de ativos a terceiros) não são aplicáveis, uma vez que a NOS não vende produtos intermédios e não faz leasing de ativos a terceiros.

Campos eletromagnéticos

Valores limite de exposição a radiação - Valor máximo de densidade de potência permitido para a exposição ao campo eletromagnético, dependente da frequência em análise, de acordo com a Portaria nº 1421/2004 de 23 de novembro, que segue a Recomendação do Conselho nº 1999/519/CE de 12 de julho e Regulamento n.º 86/2007.

Indicadores de Compliance - Não Conformidades
Para efeito de reporte deste indicador, foram considerados todos os processos judiciais dos quais tenha resultado a aplicação à NOS de quaisquer sanções por incumprimento de leis ou deliberações emanadas da autoridade reguladora.

8.4 GLOSSÁRIO

%: Percentagem
AdC - Autoridade da Concorrência
ADN: Ácido DesoxirriboNucleico
ANACOM: Autoridade Nacional de Comunicações
ANEPC: Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil
ANFR: L'Agence Nationale des Fréquences
APA: Agência Portuguesa do Ambiente, I.P.
APAN: Associação Portuguesa de Anunciantes
APCC: Associação Portuguesa de Contact Centers
App: Aplicação
APRITEL: Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas
ARPU: Average revenue per unit
AV: Audiovisuais
AVAC: Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado
AVMS: Audiovisual Media Services
AWS: Amazon Web Services
B2B: Business to Business
B2C: Business to Consumer
BCM: Business Continuity Management
BCSD: Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável
BIA: Business Impact Analysis
CA: Conselho de Administração
CAPEX: Capital expenditures
CDP: Disclosure, Insight Action
CE: Comissão Executiva
CECE: Código Europeu das Comunicações Eletrónicas
CEM: Campos Eletromagnéticos
CENELEC: Comité Europeu para a Normalização Eletrotécnica
CEO: Chief Executive Officer
CFEI: Crédito Fiscal Extraordinário de Investimento
CFO: Chief Financial Officer
CMVM: Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados
CO_2: Dióxido de Carbono
CSA: Corporate Sustainability Assessment (S&P)
CSI: Complemento Solidário para Idosos
CTO: Chief Technology Officer
DECO: Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor
DESI: Digital Economy and Society Index
DGEEC: Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência
DL: Decreto-Lei
DNS: Domain Name System
DPO: Data Protection Officer
DVD: Digital Versatile Disc
DWDM: Dense Wavelength Division Multiplexing
DWP: Digital With Purpose
EBITDA: Earnings before interest, taxes, depreciation and amortization
E-Cycle: Associação de Produtores de EEE
EGDC: European Green Digital Coalition
EPI: Equipamentos de Proteção Individual
ERC: Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERDS: Electronic Report Deliverable Submission
ERM: Enterprise Risk Management
ESG: Environmental, Social and Governance
ETIS - The Community for Telecom Professionals
EUA: Estados Unidos da América
FASG: Fraud and Security Group
FC Porto: Futebol Clube do Porto
FEVIP: Associação Portuguesa de Defesa de Obras Audiovisuais
FIS: Ficha de Informação Simplificada
FMI: Fundo Monetário Internacional
FttH: Fiber-to-the-Home
g: Grama
Gbps: Gigabits por segundo
GEDIPE: Associação para a Gestão Coletiva de Direitos de Autor e de Produtores Cinematográficos
GEE: Gases com Efeito de Estufa
GEI: Gender-Equality Index (Bloomberg)
GeSI: Global Enabling Sustainability Initiative
GHz: Giga Hertz
GJ: Giga Joules
GNS: Gabinete Nacional de Segurança
GRC: Governance, Risk & Compliance
GRI: Global Reporting Initiative
GSMA: Groupe Speciale Mobile Association
GWh: GigaWhatt-hora
HFC: Hybrid Fiber Coax
Hz: Hertz
I&D: Investigação & Desenvolvimento
IA: Inteligência Artificial
ICA: Instituto do Cinema e do Audiovisual
ICNF: Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas
ICNIRP: International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection
ICT: Information and Communication Technology
IFRS: International Financial Reporting Standards
IGAC: Inspeção-Geral das Atividades Culturais
IHPC: Índice Harmonizado de Preços no Consumidor
IIRC: International Integrated Reporting Council
INE: Instituto Nacional de Estatística
INOV: Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores Inovação
iOS: iPhone Operating System
IoT: Internet of Things
IP: Internet Protocol
IPMA: Instituto Português do Mar e da Atmosfera
IPSS: Instituições Particulares de Solidariedade Social
ISM: Information Security Management
ISO: International Organization for Standardization
ISP: Internet Service Provider
ISQ: Instituto de Soldadura e Qualidade
IST: Instituto Superior Técnico
ITU: International Telecommunication Union
IVA: Imposto sobre o Valor Acrescentado
k: Mil
KAM - Key Audit Matters
kg: Quilograma
KPI: Key Performance Indicator
KRI - Key Risk Indicator
kWh: KiloWhatt-hora
M€: Milhões de Euros
Mbps: Megabit por segundo
MEC: Multi-access Edge Computing
MHz: Mega Hertz
MSC: Mobile Switching Centre
MSCI: Morgan Stanley Capital International
MSM: Mustard Seed MAZE
N.º: Número
NB IoT: Narrow Band Internet of Things
NPS: Net Promoter Score
ODS: Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, das Nações Unidas
OFCOM: Office of Communications (United Kingdom)
OMS: Organização Mundial de Saúde
OPEX: Operational Expenditure
OTT: Over the Top players
P&S: Produtos & Serviços
PAG: Potencial de Aquecimento Global
PC: Personal Computer, computador pessoal
PIA: Privacy Impact Assessments
PIB: Produto Interno Bruto
PPA: Power Purchase Agreement
PSI: Política de Segurança da Informação
PUE: Power Usage Effectiveness
PWIT: Portuguese Women in Tech
RA: Risk Assessment
RAN - Radio Access Network
RAT: Registo de atividade de tratamento
RCN: Responsável pelo Cumprimento Normativo
REEE: Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos
RGPD: Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados
RGU: Revenue generating unit
ROC: Revisor Oficial de Contas
RPA: Robotic Process Automation
RSI: Rendimento Social de Inserção
S&P: Standard & Poor's
S.A: Sociedade Anónima
SBT: Science Based Target
SBTi: Science Based Targets initiative
SD-WAN: Software-defined Wide Area Network
SGI: Sistema de Gestão Integrado
SGPS: Sociedade Gestora de Participações Sociais
SI - Sistemas de Informação
SIFIDE: Sistema de Incentivos Fiscais à Investigação e ao Desenvolvimento Empresarial
SIRSCE: Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas
SL Benfica: Sport Lisboa e Benfica
SLLP: Sustainability Linked Loan Principles
SMS: Short Message Service
SOC - Security Operations Centre
SROC: Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
SST: Saúde e Segurança no Trabalho
STEM Science, Technology, Engineering, Mathematics
SVoD: Subscrição de Video On Demand
t: Tonelada
TB: Terabyte
TCFD: Task Force on Climate-Related Financial Disclosures
tCO_2e: toneladas de CO_2 equivalente
TI - Tecnologias de Informação
TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação
TJUE- Tribunal Europeu de Justiça
TV: Televisão
UE: União Europeia
UNGC: United Nations Global Compact
URL: Uniform Resource Locator
VDI: Virtual Desktop Infrastructure
VLE: Valor Limite de Emissão
VoC: Voice of the Customer
VoLTE: Voice over LTE (Long-Term Evolution)
VPN: Virtual Private Network
vs: Versus
WEPs: Women's Empowerment Principles
YoY: Year over Year

8.5 DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO EXTERNA

Ernst & Young
Audit & Associados - SROC, S.A.
Avenida da Boavista, 36, 3º
4050-112 Porto
Portugal

Tel: +351 226 002 015
Fax: +351 226 000 004
www.ey.com

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre a informação de sustentabilidade constante no Relatório de Gestão Integrado

Ao Conselho de Administração de
NOS, S.G.P.S., S.A.

Introdução

1. Fomos contratados pelo Conselho de Administração de NOS, S.G.P.S., S.A. para procedermos à revisão independente da informação de sustentabilidade constante no Relatório de Gestão Integrado 2021, adiante designado por "Relatório Integrado", relativamente às atividades desenvolvidas em matéria de sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2021.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação da informação de sustentabilidade constante no "Relatório Integrado" bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita que a informação apresentada esteja isenta de distorções materiais devido a fraude ou erro.

3. A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e descritos na secção" Âmbito" abaixo.

Âmbito

4. O trabalho que realizámos foi planeado e executado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE 3000 - Revista) - "Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que não sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica" emitida pelo International Auditing and Assurance Standards Board, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.

5. Num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, os procedimentos executados consistem principalmente em indagações e procedimentos analíticos, incluindo a realização de testes numa base de amostragem, e por conseguinte, proporcionam menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos consistiram em:

   - Indagações ao órgão de gestão para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e o conhecimento dos intervenientes sobre as matérias incluídas no relato;
   - Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao ano de 2021;
   - Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados pelo órgão de gestão, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
   - Confirmação da observância por parte dos responsáveis de determinadas unidades operacionais das instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho; e
   - Verificação da conformidade da informação de sustentabilidade constante no "Relatório Integrado" com o resultado do nosso trabalho.

6. Relativamente às normas de reporte de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI Standards*, o nosso trabalho consistiu na aferição da auto-avaliação feita pelo órgão de gestão sobre a opção de aplicação das *GRI Standards* e do cumprimento do disposto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira) e no artigo 245-A, al. r) do Código dos Valores Mobiliários (divulgação da política de diversidade relativamente aos órgãos de administração e de fiscalização).

Sociedade Anónima - Capital Social 1.335.000 euros - Inscrição n.º 178 na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas - Inscrição N.º 20161480 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
Contribuinte N.º 505 988 263 - C. R. Comercial de Lisboa sob o mesmo número
A member firm of Ernst & Young Global Limited

Qualidade e independência

7. Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis e cumprimos com os requisitos de independência e ética do Código de Ética do *International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA)* e do Código de Ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

8. Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação de sustentabilidade constante no "Relatório Integrado" não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada não esteja isenta de distorções materialmente relevantes. Adicionalmente, concluímos que a informação de sustentabilidade constante no "Relatório Integrado" incluem os dados e a informação requeridos para uma opção "de acordo essencial" tal como definido pelas normas *GRI Standards*, pelo artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais e pelo artigo 245-A al. r) do Código dos Valores Mobiliários.

Porto, 3 de março de 2022

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (nº 178)
Representada por:

Sandra e Sousa Amorim

Sandra e Sousa Amorim (ROC nº 1213)
Registada na CMVM com o nº 20160824

02

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

02

DEMONSTRAÇÃO DA POSIÇÃO FINANCEIRA CONSOLIDADA

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2021

(Montantes expressos em milhares de euros)

	NOTAS	31-12-2020	31-12-2021
ATIVO			
ATIVO NÃO CORRENTE			
Ativos fixos tangíveis	8	991 613	1 041 100
Propriedades de investimento		637	621
Ativos intangíveis	9	1 041 087	1 205 031
Encargos de contratos com clientes	10	162 123	162 118
Direitos de uso	11	260 097	236 063
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	12	10 897	18 091
Contas a receber - outros	13	7 504	5 914
Impostos a recuperar	14	149	149
Outros ativos financeiros não correntes	15	579	2 074
Ativos por impostos diferidos	16	82 782	81 390
Instrumentos financeiros derivados	21	-	361
TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE		**2 557 468**	**2 752 912**
ATIVO CORRENTE:			
Inventários	17	43 628	44 014
Contas a receber - clientes	18	290 652	323 934
Ativos de contratos com clientes	19	61 602	61 764
Contas a receber - outros	13	28 610	18 392
Impostos a recuperar	14	2 894	2 538
Custos diferidos	20	34 054	44 878
Ativos não correntes detidos para venda		450	-
Instrumentos financeiros derivados	21	-	61
Caixa e equivalentes de caixa	22	153 285	10 902
TOTAL DO ATIVO CORRENTE		**615 175**	**506 483**
TOTAL DO ATIVO		**3 172 643**	**3 259 395**
CAPITAL PRÓPRIO			
Capital social	23.1	5 152	5 152
Prémio de emissão de ações	23.2	854 219	854 219
Ações próprias	23.3	(14 859)	(12 353)
Reserva Legal	23.4	1 030	1 030
Outras reservas	23.4	12 007	(35 586)
Resultado líquido		92 000	144 159
CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM		**949 549**	**956 621**
Interesses que não controlam	24	6 685	6 379
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO		**956 234**	**963 000**
PASSIVO			
PASSIVO NÃO CORRENTE			
Empréstimos obtidos	25	1 363 514	1 275 541
Provisões	26	73 345	82 516
Contas a pagar - outros	30	40 050	38 502
Acréscimos de custos	27	505	497
Proveitos diferidos	28	4 729	4 230
Instrumentos financeiros derivados	21	655	-
Passivos por impostos diferidos	16	5 025	5 159
TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE		**1 487 823**	**1 406 445**
PASSIVO CORRENTE			
Empréstimos obtidos	25	167 126	301 068
Contas a pagar - fornecedores	29	252 607	279 993
Contas a pagar - outros	30	47 438	35 639
Impostos a pagar	14	51 981	61 526
Acréscimos de custos	27	175 860	175 784
Proveitos diferidos	28	33 228	35 603
Instrumentos financeiros derivados	21	346	337
TOTAL DO PASSIVO CORRENTE		**728 586**	**889 950**
TOTAL DO PASSIVO		**2 216 409**	**2 296 395**
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO		**3 172 643**	**3 259 395**

O anexo faz parte integrante da demonstração da posição financeira consolidada a 31 de dezembro de 2021.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DOS RESULTADOS POR NATUREZA DOS EXERCÍCIOS

FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2021

(Montantes expressos em milhares de euros)

	NOTAS	4º TRIM 20	12M20	4º TRIM 21	12M 21
RÉDITOS					
Prestação de serviços		318 611	1 262 980	336 097	1 295 248
Vendas		29 210	86 309	42 295	109 186
Outras receitas		6 488	18 597	6 990	25 865
	31	**354 309**	**1 367 886**	**385 382**	**1 430 299**
CUSTOS, PERDAS E GANHOS					
Custos com o pessoal	32	21 876	85 331	20 956	82 036
Custos diretos	33	100 080	348 776	100 667	375 440
Custo das mercadorias vendidas	34	24 832	74 312	39 851	99 075
Marketing e publicidade		10 045	24 504	16 803	28 621
Serviços de suporte	35	25 055	86 281	23 737	84 857
Fornecimentos e serviços externos	35	27 213	100 542	30 055	100 959
Outros custos / (ganhos) operacionais		331	719	152	518
Impostos indiretos		8 255	32 747	7 663	31 153
Provisões e ajustamentos	36	4 635	11 493	5 262	9 679
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	8,9,10,11 e 38	104 597	409 842	106 663	419 467
Custos de reestruturação	39	1 033	5 523	1 799	8 539
Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos, líquidas		-	(290)	261	19
Outros custos / (ganhos) não recorrentes, líquidos	40	1 136	50 796	388	1 279
		329 088	**1 230 576**	**354 257**	**1 241 642**
RESULTADOS ANTES DE PERDAS / (GANHOS) EM EMPRESAS PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS		**25 221**	**137 310**	**31 125**	**188 657**
Perdas / (ganhos) em empresas participadas, líquidas	12 e 37	(29)	9 099	1 140	(3 601)
Custos de financiamento	41	8 908	22 218	9 172	34 118
Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas		90	548	(26)	(631)
Perdas / (ganhos) em ativos financeiros, líquidas		4	53	3	12
Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos	41	1 081	3 814	738	3 123
		10 054	35 732	11 027	33 021
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS		**15 167**	**101 578**	**20 098**	**155 636**
Imposto sobre o rendimento	16	2 073)	16 342	(3 915)	11 783
RESULTADO CONSOLIDADO LÍQUIDO DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO		**13 094**	**85 236**	**24 013**	**143 853**
Resultado consolidado líquido das unidades operacionais descontinuadas	48	-	6 407	-	-
RESULTADO CONSOLIDADO LÍQUIDO		**13 094**	**91 643**	**24 013**	**143 853**
ATRIBUÍVEL A			**6 407**	**-**	**-**
Detentores do capital da empresa-mãe		12 879	92 000	24 138	144 159
Interesses que não controlam	24	216	(357)	(124)	(306)
RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO					
Básico – euros	42	0,03	0,18	0,05	0,28
Diluído – euros	42	0,03	0,18	0,05	0,28
RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO					
Básico - euros	42	0,03	0,17	0,05	0,28
Diluído - euros	42	0,03	0,17	0,05	0,28
RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM DESCONTINUAÇÃO					
Básico - euros	42	0,00	0,01	-	-
Diluído - euros	42	0,00	0,01	-	-

Como prática recorrente, apenas as contas anuais são auditadas, sendo que os valores trimestrais não foram auditados de forma autónoma.

O anexo faz parte integrante da demonstração consolidada dos resultados por natureza para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DO RENDIMENTO INTEGRAL

DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2021

(Montantes expressos em milhares de euros)

	NOTAS	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
RESULTADO CONSOLIDADO LÍQUIDO		**13 094**	**91 643**	**24 013**	**143 853**
OUTRO RENDIMENTO					
ITENS QUE PODERÃO VIR A SER RECLASSIFICADOS POR RESULTADOS:					
Método de equivalência patrimonial	12	(760)	(3 536)	791	2 341
Justo valor dos swaps taxa de juro	21	117	(13)	10	40
Imposto diferido - swap taxa de juro	21	(26)	3	(3)	(9)
Justo valor dos equity swaps	21	(145)	(181)	(44)	390
Imposto diferido - equity swap	21	33	41	10	(88)
Justo valor dos forwards taxa de câmbio	21	-	-	89	317
Imposto diferido - forward taxa de câmbio	21	-	-	(26)	(92)
Variação da reserva de conversão cambial e outros		(48)	(368)	445	411
RENDIMENTO RECONHECIDO DIRETAMENTE NO CAPITAL		**(829)**	**(4 054)**	**1 272**	**3 310**
TOTAL DO RENDIMENTO INTEGRAL		**12 266**	**87 589**	**25 285**	**147 163**
ATRIBUÍVEL A:					
Detentores do capital da empresa-mãe		12 050	87 946	25 409	147 469
Interesses que não controlam		216	(357)	(124)	(306)
		12 266	**87 589**	**25 285**	**147 163**

Como prática recorrente, apenas as contas anuais são auditadas, sendo que os valores trimestrais não foram auditados de forma autónoma.

O anexo faz parte integrante da demonstração consolidada do rendimento integral para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO

PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2021

(Montantes expressos em milhares de euros)

		ATRIBUÍVEL AOS ACIONISTAS DO GRUPO NOS							
	NOTAS	CAPITAL SOCIAL	PRÉMIO DE EMISSÃO DE AÇÕES	AÇÕES PRÓPRIAS, DESCONTOS E PRÉMIOS	RESERVA LEGAL	OUTRAS RESERVAS E RESULTADOS ACUMULADOS	RESULTADO LÍQUIDO	INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM	TOTAL
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2020		**5 152**	**854 219**	**(14 655)**	**1 030**	**16 041**	**143 494**	**7 042**	**1 012 322**
Aplicação de resultados									
Transferência para reservas		-	-	-	-	143 494	(143 494)	-	-
Dividendos pagos	23.4	-	-	-	-	(142 516)	-	-	(142 516)
Aquisição de ações próprias	23.3	-	-	(5 722)	-	-	-	-	(5 722)
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações	23.3	-	-	5 008	-	(5 008)	-	-	-
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	23.3	-	-	510	-	(235)	-	-	275
Plano de ações - Custos reconhecidos no período e outros		-	-	-	-	4 285	-	-	4 285
Rendimento integral		-	-	-	-	(4 054)	92 000	(357)	87 589
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020		**5 152**	**854 219**	**(14 859)**	**1 030**	**12 007**	**92 000**	**6 685**	**956 234**
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2021		**5 152**	**854 219**	**(14 859)**	**1 030**	**12 007**	**92 000**	**6 685**	**956 234**
Aplicação de resultados									
Transferência para reservas		-	-	-	-	92 000	(92 000)	-	-
Dividendos pagos	23.4	-	-	-	-	(142 376)	-	-	(142 376)
Aquisição de ações próprias	23.3	-	-	(2 069)	-	-	-	-	(2 069)
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações	23.3	-	-	3 977	-	(3 977)	-	-	-
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	23.3	-	-	598	-	(138)	-	-	460
Plano de ações - Custos reconhecidos no período e outros	47	-	-	-	-	3 588	-	-	3 588
Rendimento integral		-	-	-	-	3 310	144 159	(306)	147 163
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021		**5 152**	**854 219**	**(12 353)**	**1 030**	**(35 586)**	**144 159**	**6 379**	**963 000**

O anexo faz parte integrante da demonstração consolidada das alterações no capital próprio para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA CONSOLIDADA

PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2021

(Montantes expressos em milhares de euros)

	NOTAS	12M 20	12M 21
ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes		1 608 633	1 642 771
Pagamentos a fornecedores		(785 091)	(820 060)
Pagamentos ao pessoal		(108 366)	(113 771)
Recebimentos / (pagamentos) relacionados com o imposto sobre o rendimento		(33 853)	(712)
Outros recebimentos / (pagamentos) relativos à atividade operacional		(1 079)	(2 090)
FLUXOS DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS (1)		**680 244**	**706 138**
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE			
Alienação de unidade operacional descontinuada	44.1	2 103	1 072
Ativos fixos tangíveis		374 409	1 976
Ativos intangíveis		-	4
Juros e proveitos similares		3 150	3 718
		379 662	**6 770**
PAGAMENTOS RESPEITANTES A			
Investimentos financeiros	44.2	(143)	(1 469)
Ativos fixos tangíveis		(215 469)	(271 223)
Ativos intangíveis e encargos de contratos com clientes		(260 369)	(406 079)
		(475 981)	**(678 771)**
FLUXOS DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO (2)		**(96 319)**	**(672 001)**
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE			
Empréstimos obtidos		268 507	288 000
		268 507	**288 000**
PAGAMENTOS RESPEITANTES A			
Empréstimos obtidos		(414 827)	(199 833)
Amortizações de contratos de locação		(69 808)	(78 270)
Juros e custos similares		(26 649)	(40 507)
Dividendos	23.4	(142 516)	(142 376)
Aquisição de ações próprias	23.3	(5 722)	(2 069)
		(659 522)	**(463 055)**
FLUXOS DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO (3)		**(391 015)**	**(175 055)**
Variação de caixa e equivalentes de caixa (4)=(1)+(2)+(3)		192 910	(140 918)
Efeito das diferenças de câmbio		(123)	74
Caixa e equivalentes de caixa deduzidos com a alienação da NOS Towering	49	(45 030)	-
Caixa e equivalentes de caixa deduzidos com a alienação da NOS International Carrier Services	48	(43)	-
Caixa e equivalentes de caixa no início do exercício		3 301	151 015
CAIXA E EQUIVALENTES NO FIM DO EXERCÍCIO	**22**	**151 015**	**10 171**

O anexo faz parte integrante da demonstração dos fluxos de caixa consolidados para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONDENSADAS CONSOLIDADAS

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

(Montantes expressos em milhares de euros, exceto quando indicado)

1. NOTA INTRODUTÓRIA

A NOS, SGPS, S.A. ("NOS", "NOS SGPS" ou "Empresa"), anteriormente designada de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A. ("ZON OPTIMUS") e até 27 de agosto de 2013 designada de ZON Multimédia – Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A. ("ZON"), atualmente com sede social na Rua Actor António Silva, nº 9, Campo Grande, foi constituída pela Portugal Telecom, SGPS, S.A. ("Portugal Telecom") em 15 de julho de 1999 com o objetivo de, através dela, desenvolver a sua estratégia para o negócio de multimédia.

Durante o exercício de 2007, a Portugal Telecom realizou o spinoff da ZON, com a atribuição da sua participação nesta Sociedade aos seus acionistas, a qual passou a ser totalmente independente da Portugal Telecom.

Durante o exercício de 2013, a ZON e a Optimus, SGPS, S.A. ("Optimus SGPS") concretizaram uma operação de fusão por incorporação da Optimus SGPS na ZON, tendo a Empresa adotado nessa data a designação de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A..

Em 20 de junho de 2014, em resultado do lançamento da nova marca "NOS" em 16 de maio de 2014, foi aprovada em Assembleia Geral a alteração da designação da Empresa para NOS, SGPS, S.A.

Os negócios explorados pela NOS e pelas suas empresas participadas que integram o seu universo empresarial ("Grupo" ou "Grupo NOS") incluem serviços de televisão por cabo e satélite, serviços de voz e acesso à Internet, a edição e venda de videogramas, publicidade em canais de TV por subscrição, a exploração de salas de cinemas, a distribuição de filmes, a produção de canais para televisão por subscrição, gestão de datacenters, licenciamento e a prestação de serviços de engenharia e consultoria na área dos sistemas de informação, predominantemente, no mercado Português.

As ações representativas do capital da NOS encontram-se cotadas na bolsa de valores Euronext – Lisboa. A estrutura acionista do Grupo em 31 de dezembro de 2021 é evidenciada na Nota 23.

As atividades da NOS Comunicações, S.A. ("NOS SA") e suas participadas, a NOS Açores, a NOS Madeira e NOS Wholesale compreendem: a) a distribuição do sinal de televisão por cabo e satélite; b) a exploração de uma rede de comunicações móveis de última geração GSM/UMTS/LTE/5G; c) a exploração de serviços de comunicações eletrónicas, no que se inclui serviços de comunicação de dados e multimédia em geral; d) serviços de voz por internet ("VOIP" – Voice Over Internet Protocol); e) operador móvel virtual ("MVNO" – Mobile Virtual Network Operator); e f) a prestação de serviços de assessoria, consultoria e afins, direta ou indiretamente relacionados com as atividades e serviços acima referidos. A atividade destas empresas é regulada pela Lei n.º 5/2004 (Lei das Comunicações Eletrónicas), que estabelece o regime aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas.

A NOS Audio – Sales and Distribution, S.A., anteriormente designada NOS Lusomundo TV, SA e resultado da fusão da NOSPUB na NOS Lusomundo TV em dezembro de 2020, tem como atividade principal a negociação, compra e distribuição de direitos de conteúdos e outros produtos multimédia para televisão e outras plataformas de distribuição, produzindo atualmente canais de cinema e séries por via da compilação de conteúdos adquiridos, os quais são distribuídos, entre outros operadores, pela NOS SA e suas participadas. Esta empresa efetua ainda a gestão do espaço publicitário de canais de televisão por subscrição e das salas de cinema da NOS Cinemas.

A NOS Audiovisuais e a NOS Cinemas, bem como as suas empresas participadas, desenvolvem a sua atividade na área dos audiovisuais, que integra a edição e venda de videogramas, a distribuição de filmes, a exploração de salas de cinema e a aquisição/ negociação de direitos para televisão por subscrição e VOD (video-on-demand).

A NOS Sistemas dedica-se à gestão de datacenters e à prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação.

A NOS Inovação tem como principais atividades a realização e a dinamização de atividades científicas de investigação e desenvolvimento (detém toda a propriedade intelectual desenvolvida dentro do grupo NOS, pretendendo garantir o retorno do investimento inicial através da comercialização de patentes econcessões de exploração comercial resultante do processo de criação de produtos e serviços), a demonstração, divulgação, transferência de tecnologia e formação, nos domínios dos serviços e sistemas de informação e de soluções fixas e móveis de última geração, de televisão, internet, voz e dados.

As notas deste anexo seguem a ordem pela qual os itens são apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas.

As demonstrações financeiras consolidadas para o período findo em 31 de dezembro de 2021 foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas a serem emitidas em 3 de março de 2022.

As mesmas estão ainda sujeitas a aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas, nos termos de legislação comercial em vigor em Portugal. O Conselho de Administração entende que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações do Grupo, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa consolidados.

2. POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são descritas abaixo. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os exercícios apresentados, salvo indicação em contrário.

2.1 Bases de preparação

As demonstrações financeiras consolidadas da NOS foram elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro ("IAS/IFRS") emitidas pelo International Accounting Standards Board ("IASB") e Interpretações emitidas pelo International Financial Reporting Interpretations Committee ("IFRIC") ou pelo anterior Standing Interpretations Committee ("SIC"), adotadas pela União Europeia, em vigor em 1 de janeiro de 2021.

As demonstrações financeiras consolidadas são apresentadas em euros por esta ser a moeda principal das operações do Grupo e todos os valores são apresentados em milhares de euros, exceto quando tal for referido. As demonstrações financeiras das empresas participadas com outra moeda principal foram convertidas para euros de acordo com as políticas contabilísticas descritas na Nota 2.3.21.

As demonstrações financeiras consolidadas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos das empresas incluídas na consolidação (Anexo A)) e seguindo a convenção dos custos históricos, modificada, quando aplicável, pela valorização de ativos e passivos financeiros (incluindo derivados) ao justo valor (Nota 2.3.24).

Na preparação das demonstrações financeiras consolidadas, em conformidade com as IFRS, o Conselho de Administração recorreu ao uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos com impacto no valor de ativos e passivos e no reconhecimento de rendimentos e gastos de cada período de reporte. Apesar de estas estimativas terem por base a melhor informação disponível à data da preparação das demonstrações financeiras consolidadas, os resultados atuais e futuros podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem maior grau de julgamento e estimativas são apresentadas na Nota 3.

O Conselho de Administração considera que não existem incertezas materiais que possam colocar em causa este pressuposto. Foi efetuada uma análise de que o Grupo tem recursos necessários para continuar as suas operações para o futuro, por um período nunca inferior a 12 meses desde a data de reporte.

O Grupo NOS, na elaboração e apresentação das demonstrações financeiras consolidadas, declara estar em cumprimento, de forma explícita e sem reservas, com as normas IAS/IFRS e suas interpretações SIC/IFRIC, aprovadas pela União Europeia.

Alterações nas políticas contabilísticas e divulgações

As seguintes normas, interpretações, emendas e revisões adotadas ("endorsed") pela União Europeia têm aplicação obrigatória pela primeira vez no exercício iniciado em 1 de janeiro de 2021:

- Alterações à IFRS 4 – Contratos de Seguro e Diferimento da aplicação da IFRS 9. Esta alteração refere-se às consequências contabilísticas temporárias que resultam da diferença entre a data de entrada em vigor da IFRS 9 – Instrumentos Financeiros e da futura IFRS 17 – Contratos de Seguro. Em concreto, a alteração efetuada à IFRS 4 adia até 1 de janeiro de 2023 a data de expiração da isenção temporária da aplicação da IFRS 9 a fim de alinhar a data efetiva desta última com a da nova IFRS 17.

  A isenção temporária referida é de aplicação facultativa e apenas disponível para entidades , cujas atividades estão predominantemente relacionadas com seguros.

- Alterações à IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 e IFRS 16 – Reforma das taxas de juro de referência – fase 2. Estas alterações fazem parte da segunda fase do projeto "IBOR reform" do IASB e estabelecem isenções relacionadas com o impacto no reporte financeiro da alteração das taxas de juro de referência IBOR, por uma taxa de juro alternativa (Risk Free Rate (RFR)). As alterações incluem os seguintes expedientes práticos:

  — Mudanças contratuais, ou mudanças nos fluxos de caixa que são diretamente exigidas pela reforma, sejam tratadas da mesma forma que uma alteração de taxa de juro flutuante, equivalente a um movimento na taxa de juros de mercado;

  — Permitir que, as mudanças exigidas pela reforma sejam feitas para designações de cobertura e documentação de cobertura, sem que a relação de cobertura seja descontinuada;

  — Fornecer alívio operacional temporário às entidades que tenham de cumprir o requisito identificável separadamente, quando um instrumento RFR é designado como cobertura de um componente de risco.

- Alterações à IFRS 16 – Locações – Concessões relacionadas com a COVID-19 ao nível das rendas para além de 30 de junho de 2021. Em 28 de maio de 2020, a alteração à IFRS 16 denominada Concessões relacionadas com a COVID-19 foi emitida, tendo introduzido o seguinte expediente prático: um locatário pode optar por não avaliar se uma concessão de renda relacionada com a Covid-19 é uma modificação de locação.

  Os locatários, que optem pela aplicação deste expediente, contabilizam a alteração aos pagamentos das rendas resultantes de uma concessão relacionada com a COVID-19 da mesma forma que contabilizam uma alteração que não seja uma modificação da locação de acordo com a IFRS 16.

Inicialmente, o expediente prático aplicava-se a pagamentos originalmente devidos até 30 de junho de 2021, no entanto, devido ao prolongamento do impacto da pandemia, em 31 de março de 2021, o mesmo foi alargado para pagamentos originalmente devidos até 30 de junho de 2022. A alteração aplica-se a períodos de relatório anuais iniciados em ou após 1 de abril de 2021.

Em suma, o expediente prático pode ser aplicado desde que estejam cumpridos os seguintes critérios:

— a alteração nos pagamentos de locação resulta numa retribuição revista para a locação que é substancialmente igual, ou inferior, à retribuição imediatamente anterior à alteração;

— qualquer redução dos pagamentos de locação apenas afeta pagamentos devidos em, ou, até 30 de junho de 2022; e

— não existem alterações significativas a outros termos e condições da locação.

Estas normas e alterações não tiveram impactos materiais nas demonstrações financeiras consolidadas do Grupo, exceto a aplicação da alteração à IFRS 16, que originou um "menos custo", na rubrica "Fornecimentos e serviços externos" de aproximadamente 7,8 milhões de euros (Nota 35).

As seguintes normas, interpretações, emendas e revisões, com aplicação obrigatória em exercícios económicos futuros, foram, até à data de aprovação destas demonstrações financeiras, adotadas ("*endorsed*") pela União Europeia:

- Alterações à IFRS 3 – Referências à Estrutura Conceptual para o Relato Financeiro. Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Esta alteração atualiza as referências à Estrutura Conceptual no texto da IFRS 3, não tendo sido introduzidas alterações aos requisitos contabilísticos para as concentrações de atividades empresariais. É também clarificado o tratamento contabilístico a adotar relativamente aos passivos e passivos contingentes no âmbito da IAS 37 e IFRIC 21, incorridos separadamente versus os que foram incluídos numa concentração de atividades empresariais. A alteração é de aplicação prospetiva.

- Alterações à IAS 16 – Rendimentos obtidos antes da entrada em funcionamento. Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Clarifica o tratamento contabilístico dado à contraprestação obtida com a venda de produtos, que resultam da produção em fase de teste dos ativos fixos tangíveis, proibindo a sua dedução ao custo de aquisição dos ativos. A entidade reconhece os rendimentos obtidos da venda de tais produtos e os custos da sua produção nos resultados.

- Alterações à IAS 37 – Contratos onerosos – custos de cumprir com um contrato. Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Esta alteração especifica que na avaliação sobre se um contrato é ou não oneroso, apenas podem ser considerados os gastos diretamente relacionados com o cumprimento do contrato, como os custos incrementais relacionados com mão-de-obra direta e materiais e a alocação de outros gastos diretamente relacionados, como a alocação dos gastos de depreciação dos ativos tangíveis utilizados para realizar o contrato. Os custos gerais e administrativos não se relacionam diretamente com um contrato e são excluídos, exceto se forem explicitamente debitados à contraparte, de acordo com o contrato. Esta alteração deverá ser aplicada aos contratos que, no início do primeiro período anual de relato ao qual a alteração é aplicada, ainda incluam obrigações contratuais por satisfazer, sem haver lugar à reexpressão do comparativo.

- Alterações à IFRS 1 – Subsidiária enquanto adotante das IFRS pela primeira vez (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020). Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Esta melhoria clarifica que, quando a subsidiária optar pela mensuração dos seus ativos e passivos pelos montantes incluídos nas demonstrações financeiras consolidadas da empresa-mãe (assumindo que não ocorreu nenhum ajuste no processo de consolidação), a mensuração das diferenças de transposição acumuladas de todas as operações estrangeiras podem ser efetuadas pelos montantes que seriam registados nas demonstrações financeiras consolidadas, baseado na data de transição da empresa-mãe para as IFRS.

- Alterações à IFRS 9 – Desreconhecimento de passivos financeiros – Comissões a incluir no teste dos "10 por cento" de variação (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020). Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Esta melhoria vem clarificar quais as comissões que uma entidade deve incluir, ao avaliar se os termos de um passivo financeiro são substancialmente diferentes dos termos do passivo financeiro original. Esta melhoria clarifica que no âmbito dos testes de desreconhecimento efetuados aos passivos renegociados, deverão apenas ser incluídas as comissões pagas ou recebidas entre o devedor e o credor, incluindo as comissões pagas ou recebidas pelo devedor ou pelo credor em nome do outro.

- Alterações à IAS 41 – Tributação e mensuração do justo valor (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020). Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Esta melhoria elimina o requisito de exclusão dos fluxos de caixa fiscais na mensuração de justo valor dos ativos biológicos, assegurando a consistência com os princípios da IFRS 13 – Justo valor.

- IFRS 17 – Contratos de Seguro. Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2023. A IFRS 17 aplica-se a todos os contratos de seguro (i.e., vida, não vida, seguros diretos e resseguros), independentemente do tipo de entidades que os emite, bem como a algumas garantias e a alguns instrumentos financeiros, com características de participação discricionária. Em termos gerais, a IFRS 17 fornece um modelo contabilístico para os contratos de seguro de maior utilidade e mais consistente para os emitentes. Contrastando com os requisitos da IFRS 4, que são baseadas em políticas contabilísticas locais adotadas anteriormente, a IFRS 17 fornece um modelo integral para contratos de seguro, cobrindo todos os aspetos contabilísticos relevantes.

O Grupo não procedeu à aplicação antecipada de qualquer destas normas nas demonstrações financeiras no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2021. Não são estimados impactos significativos nas demonstrações financeiras decorrentes da sua adoção.

As seguintes normas, interpretações, emendas e revisões, com aplicação obrigatória no exercício e em exercícios económicos futuros, não foram, até à data de aprovação destas demonstrações financeiras, endossadas pela União Europeia:

- Alterações à IAS 1 – Apresentação das demonstrações financeiras – Classificação de passivos correntes e não correntes. Esta alteração pretende clarificar a classificação dos passivos como saldos correntes ou não correntes em função dos direitos que uma entidade tem de diferir o seu pagamento, no final de cada período de relato. A classificação dos passivos não é afetada pelas expectativas da entidade (a avaliação deverá determinar se um direito existe, mas não deverá considerar se a entidade irá ou não exercer tal direito), ou por eventos ocorridos após a data de relato, como seja o incumprimento de um "*covenant*". No entanto, se o direito de adiar a liquidação, por pelo menos doze meses, estiver sujeito ao cumprimento de determinadas condições após a data de balanço, esses critérios não afetam o direito de diferir a liquidação, cuja finalidade seja de classificar um passivo como corrente ou não corrente. Esta alteração inclui ainda uma nova definição de "liquidação" de um passivo e é de aplicação retrospetiva.

- Alterações à IAS 8 – Definição de estimativas contabilísticas. A alteração vem esclarecer qual a distinção entre alteração de estimativa contabilística, alteração de política contabilística e a correção de erros. Adicionalmente, esclarece de que forma uma entidade usa as técnicas de mensuração e inputs para desenvolver estimativas contabilísticas.

- Alterações à IAS 1 – Divulgação de políticas contabilísticas. Estas alterações pretendem auxiliar a entidade na divulgação das políticas contabilísticas '"materiais", anteriormente designadas por políticas "significativas". Devido à inexistência deste conceito nas normas IFRS, foi decidido substituir pelo conceito "materialidade", um conceito já conhecido pelos utilizadores das demonstrações financeiras. Ao avaliar a materialidade das políticas contabilísticas, a entidade tem de considerar não só a dimensão das transações como também outros eventos ou condições e a natureza dos mesmos.

- Alterações à IAS 12 – Imposto diferido relacionado com ativos e passivos decorrentes de uma transação única. As alterações esclarecem que os pagamentos que liquidem um passivo são fiscalmente dedutíveis, contudo trata-se de uma questão de julgamento profissional, se tais deduções são atribuíveis ao passivo que está reconhecido nas demonstrações financeiras ou ao ativo relacionado. Isto é importante para determinar se existem diferenças temporárias no reconhecimento inicial do ativo ou do passivo. De acordo com estas alterações, a exceção de reconhecimento inicial não é aplicável às transações que originaram diferenças temporárias tributáveis e dedutíveis iguais. Apenas é aplicável se o reconhecimento de um ativo e um passivo derem origem a diferenças temporárias tributáveis e dedutíveis que não sejam iguais.

- Alterações à IFRS 17 – Contratos de seguro – Aplicação inicial da IFRS 17 e IFRS 9 – Informação comparativa. Esta alteração à IFRS 17 refere-se à apresentação de informação comparativa de ativos financeiros na aplicação inicial da IFRS 17. A emenda adiciona uma opção de transição que permite que uma entidade aplique um "overlay" na classificação de um ativo financeiro no(s) período(s) comparativo(s) apresentado(s) na aplicação inicial da IFRS 17. O "overlay" permite que todos os ativos financeiros, incluindo aqueles mantidos em relação a atividades não relacionadas a contratos dentro do âmbito da IIFRS 17, sejam classificados, instrumento a instrumento, no(s) período(s) comparativo(s) de forma alinhada com a forma como a entidade espera que esses ativos sejam classificados na aplicação inicial da IFRS 9.

Estas normas não foram ainda adotadas ("*endorsed*") pela União Europeia e, como tal, não foram aplicadas pelo Grupo no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2021. Não são estimados impactos significativos nas demonstrações financeiras decorrentes da sua adoção.

2.2 Bases de Consolidação

Empresas controladas

As empresas controladas foram consolidadas pelo método de consolidação integral. Considera-se existir controlo sobre uma entidade quando o Grupo está exposto e/ou tem direito, em resultado do seu envolvimento, ao retorno variável das atividades da entidade, e tem capacidade de afetar esse retorno através do poder exercido sobre a entidade. Nomeadamente, quando a Empresa detém direta ou indiretamente a maioria dos direitos de voto em Assembleia Geral ou tem o poder de determinar as políticas financeiras e operacionais. Nas situações em que a Empresa detenha, em substância, o controlo de outras entidades criadas com um fim específico, ainda que não possua participações de capital diretamente nessas entidades, as mesmas são consolidadas pelo método de consolidação integral. As entidades nessas situações encontram-se indicadas no Anexo A).

A participação de terceiros no capital próprio e no resultado líquido daquelas empresas é apresentada separadamente na demonstração da posição financeira consolidada e na demonstração consolidada dos resultados, respetivamente, na rubrica de "Interesses Que Não Controlam" (Nota 24).

Os ativos identificáveis adquiridos e os passivos e passivos contingentes assumidos numa concentração empresarial são mensurados inicialmente ao justo valor na data de aquisição, independentemente da existência de interesses que não controlam. O excesso do custo de aquisição relativamente ao justo valor da parcela do Grupo nos ativos e passivos identificáveis adquiridos é registado como Goodwill. Nos casos em que o custo de aquisição seja inferior ao justo valor dos ativos líquidos identificados, a diferença apurada é registada como ganho na demonstração dos resultados do exercício em que ocorre a aquisição.

Os interesses que não controlam são inicialmente reconhecidos pela respetiva proporção do justo valor dos ativos e passivos identificados.

Na aquisição de parcelas adicionais de capital em sociedades já controladas pelo Grupo, o diferencial apurado entre a percentagem de capitais adquiridos e o respetivo valor de aquisição é registado diretamente em capitais próprios.

Sempre que de um reforço de posição no capital social de uma empresa associada resulte a aquisição de controlo, passando esta a integrar as demonstrações financeiras consolidadas pelo método integral, os justos valores das percentagens anteriormente detidas, é considerado como parte do preço de compra, sendo o diferencial entre o valor contabilístico da participação na associada e o justo valor, registado em resultados.

Os custos de transação diretamente atribuíveis são imediatamente reconhecidos em resultados.

Os resultados das empresas adquiridas ou vendidas durante o exercício estão incluídos nas demonstrações dos resultados desde a data da obtenção de controlo ou até à data da sua alienação, respetivamente.

As transações internas, saldos, ganhos não realizados em transações e dividendos distribuídos entre empresas do Grupo são eliminados.
As perdas não realizadas são também eliminadas, exceto se a transação revelar evidência de imparidade de um ativo transferido.

Sempre que necessário, são efetuados ajustamentos às demonstrações financeiras das empresas controladas tendo em vista a uniformização das respetivas políticas contabilísticas com as do Grupo.

Empresas controladas conjuntamente
A classificação dos investimentos financeiros em empresas controladas conjuntamente é determinada com base na existência de acordos parassociais que demonstrem e regulem o controlo conjunto. As participações financeiras em empresas controladas conjuntamente são contabilizadas pelo método de equivalência patrimonial (Anexo C)).
De acordo com este método, as participações financeiras são ajustadas periodicamente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas controladas conjuntamente, por contrapartida da rubrica de "Perdas / (ganhos) em empresas participadas" na demonstração dos resultados. Variações diretas no capital próprio pós-aquisição das empresas controladas conjuntamente são reconhecidas no valor da participação por contrapartida da rubrica de reservas, no capital próprio.

Adicionalmente, as participações financeiras poderão ainda ser ajustadas pelo reconhecimento de perdas por imparidade.

Qualquer excesso de custo de aquisição sobre o justo valor dos ativos e passivos líquidos identificáveis (goodwill) é registado como parte do investimento financeiro em empresas controladas conjuntamente, havendo lugar a teste de imparidade ao investimento quando existam indicadores de perda de valor.
Nos casos em que o custo de aquisição seja inferior ao justo valor dos ativos líquidos identificados, a diferença apurada é registada como ganho na demonstração dos resultados do exercício em que ocorre a aquisição.

As perdas em empresas controladas conjuntamente que excedam o investimento efetuado nessas entidades não são reconhecidas, exceto quando o Grupo tenha assumido compromissos para com essa entidade.

Os dividendos recebidos destas empresas são registados como uma diminuição do valor dos investimentos financeiros.

Empresas associadas
Uma associada é uma entidade na qual o Grupo exerce influência significativa, através da participação nas decisões relativas às suas políticas financeiras e operacionais, mas não detém controlo ou controlo conjunto.

Qualquer excesso do custo de aquisição de um investimento financeiro sobre o justo valor dos ativos líquidos identificáveis é registado como goodwill, sendo adicionado ao valor do respetivo investimento financeiro e a sua recuperação é analisada no âmbito do investimento financeiro na associada sempre que existam indícios de eventual perda de valor. Nos casos em que o custo de aquisição seja inferior ao justo valor dos ativos líquidos identificados, a diferença apurada é registada como ganho na demonstração dos resultados do período em que ocorre a aquisição.

Os investimentos financeiros das empresas associadas (Anexo B)) encontram-se registados pelo método da equivalência patrimonial. De acordo com este método, as participações financeiras são ajustadas periodicamente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas associadas, por contrapartida da rubrica de "Perdas / (ganhos) em empresas participadas" na demonstração dos resultados. Variações diretas no capital próprio pós-aquisição das associadas são reconhecidas no valor da participação por contrapartida da rubrica de reservas, no capital próprio. Adicionalmente, as participações financeiras poderão ainda ser ajustadas pelo reconhecimento de perdas por imparidade.

As perdas em associadas que excedam o investimento efetuado nessas entidades não são reconhecidas, exceto quando o Grupo tenha assumido compromissos para com essa associada.

Os dividendos recebidos destas empresas são registados como uma diminuição do valor dos investimentos financeiros.

Participações em entidades sem influência significativa
Os investimentos realizados pelo Grupo em entidades onde não exerce influência significativa são inicialmente registados ao custo de aquisição e subsequentemente mensurados pelo justo valor através de resultados.

Estes investimentos são apresentados na rubrica "Outros ativos financeiros não correntes" na demonstração da posição financeira e as variações de justo valor são registadas por contrapartida da rubrica de "Perdas / (ganhos) em empresas participadas" na demonstração dos resultados.

Saldos e transações entre empresas do Grupo
Os saldos e as transações, bem como os ganhos não realizados, entre empresas do Grupo e entre estas e a empresa mãe são anulados na consolidação.

Ganhos não realizados decorrentes de transações com empresas associadas ou empresas conjuntamente controladas são anulados na consolidação na parte atribuível ao Grupo. As perdas não realizadas são da mesma forma eliminadas, salvo se proporcionarem prova de imparidade do ativo transferido.

2.3 Políticas contabilísticas

2.3.1 Relatos por segmentos

Tal como preconizado na IFRS 8, o Grupo apresenta os segmentos operacionais baseados na informação de gestão produzida internamente (Nota 6).

De facto, os segmentos operacionais são reportados de forma consistente com o modelo interno de informação de gestão providenciado ao principal responsável pela tomada de decisões operacionais do Grupo, o qual é responsável pela alocação de recursos ao segmento e pela avaliação do seu desempenho, assim como pela tomada de decisões estratégicas.

2.3.2 Classificação da demonstração da posição financeira e da demonstração de resultados

O Grupo apresenta os ativos e passivos na demonstração da posição financeira tendo por base a sua classificação como corrente ou não corrente. Um ativo é classificado como corrente quando:

- se espera realizar o ativo, ou é pretendido vendê-lo ou consumi-lo, no decurso normal do seu ciclo operacional;
- se detém o ativo essencialmente para finalidades de negociação;
- se espera realizar o ativo até 12 meses após o período de relato;
- o ativo é caixa ou um equivalente de caixa, a menos que lhe seja limitada a troca ou uso para liquidar um passivo durante pelo menos 12 meses após o período de relato.

Um passivo é classificado como corrente quando:

- se espera liquidar o passivo no decurso normal do seu ciclo operacional;
- se detém o passivo essencialmente para finalidades de negociação;
- a liquidação do passivo estiver prevista para um período até 12 meses após o período de relato;
- não tiver um direito incondicional de diferir a liquidação do passivo durante pelo menos doze meses após o período de relato.

Os restantes ativos e passivos do Grupo sãoclassificados como não correntes.

Os ativos realizáveis e os passivos exigíveis há menos de um ano da data da demonstração da posição financeira são classificados, respetivamente, no ativo e no passivo corrente.

De acordo com a IAS 1, os "Custos de reestruturação", "Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos" e "Outros custos / (ganhos) não recorrentes" refletem custos e receitas não usuais que devem ser reportados separadamente das habituais linhas de custos e receitas, no sentido de evitar uma distorção da informação financeira das operações regulares, e serem consistentes com a maneira como o desempenho financeiro do grupo é analisado e acompanhado pela administração. Estes custos e receitas não usuais podem não ser comparáveis a medidas de título similar usadas por outras empresas. Ao determinar se um evento ou transação é não usual, a administração considera quer fatores quantitativos quer fatores qualitativos. Exemplos de custos e receitas não usuais, são: programas de reestruturação de negócios e respetivas indemnizações; assuntos regulatórios e ações judiciais; imparidades extraordinárias de ativos por redução do seu valor recuperável, entre outros. Caso os custos e receitas cumpram com estes critérios, que são aplicados consistentemente de ano para ano, são tratados como não usuais e apresentados nas linhas específicas acima.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os "Outros custos / (ganhos) não recorrentes" referem-se, predominantemente, a custos incorridos com o COVID-19. Estes custos, diretamente atribuíveis ao surto do coronavírus, são ambos: a) incrementais aos custos incorridos antes do surto e que não se espera que ocorram assim que a crise acalmar e as operações voltarem ao normal; e b) claramente separáveis das operações correntes do Grupo. Nomeadamente, a) gastos com perdas de crédito esperadas decorrente da perspetiva de agravamento significativo dos créditos incobráveis, como consequência da retração económica e aumento do desemprego, b) perdas com contratos que se tornaram onerosos devido à pandemia, c) encargos com EPI's e aquisição e utilização de produtos de limpeza e desinfeção das instalações de maneira mais completa e / ou mais frequente, d) pagamentos temporários de prémios para compensar os funcionários pelo desempenho das suas tarefas normais em exposição elevada ao coronavírus, entre outros.

2.3.3 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável. O custo de aquisição inclui, para além do preço de compra do ativo: (i) as despesas diretamente imputáveis à compra; e (ii) a estimativa dos custos de desmantelamento, remoção dos ativos e requalificação do local, que no Grupo é aplicável sobretudo ao negócio de exploração de cinemas, às torres de telecomunicações e aos escritórios (Nota 8).

As perdas estimadas decorrentes da substituição de equipamentos antes do fim da sua vida útil, por motivos de obsolescência tecnológica, são reconhecidas como uma dedução ao ativo respetivo por contrapartida de resultados do período. Os encargos com manutenção e reparações de natureza corrente são registados como custo quando incorridos. Os custos significativos incorridos com renovações ou melhorias do ativo são capitalizados

e depreciados no correspondente período estimado de recuperação desses investimentos, quando seja provável a existência de benefícios económicos futuros associados ao ativo e quando os mesmos possam ser mensurados de uma forma fiável.

Os ganhos e perdas nas alienações de ativos fixos tangíveis, determinados pela diferença entre o valor de venda e o respetivo valor líquido contabilístico, são contabilizados em resultados na rubrica "Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos".

Depreciações

Os ativos fixos tangíveis são depreciados a partir do momento em que estejam em estado de serem usados. A depreciação destes ativos, deduzidos do seu valor residual, é realizada de acordo com o método das quotas constantes, por duodécimos, a partir do mês em que se encontram disponíveis para utilização, em conformidade com a vida útil dos ativos, definida em função da utilidade esperada.

As taxas de depreciação praticadas traduzem-se nas seguintes vidas úteis estimadas:

	2020 (ANOS)	2021 (ANOS)
Edifícios e outras construções	2 a 50	2 a 50
Equipamento básico		
Equipamento de rede	7 a 40	7 a 40
Equipamento terminal	2 a 8	2 a 8
Outro equipamento básico	1 a 16	1 a 16
Equipamento de transporte	3 a 4	3 a 4
Equipamento administrativo	2 a 10	2 a 10
Outras imobilizações corpóreas	4 a 8	4 a 8

2.3.4 Ativos não correntes detidos para venda e operações descontinuadas

Os ativos não correntes (ou operações descontinuadas) são classificados como detidos para venda se o respetivo valor for realizável através de uma transação de venda ao invés de ser através do seu uso continuado.

Considera-se que esta situação se verifica apenas quando: (i) a venda é muito provável e o ativo está disponível para venda imediata nas suas atuais condições; (ii) o Grupo assumiu um compromisso de vender; e (iii) é expectável que a venda se concretize num período de 12 meses. Neste caso, os ativos não correntes são mensurados pelo menor do valor contabilístico ou do respetivo justo valor deduzido dos custos de venda.

Os ativos não correntes detidos para venda e operações descontinuadas são mensurados pelo menor de dois: i) montante escriturado e; ii) o justo valor deduzido dos custos de vender. Os custos de vender são os custos incrementais diretamente atribuíveis à alienação de um ativo (ou grupo para alienação), excluindo custos de financiamento e gastos de impostos sobre o rendimento.

A partir do momento em que determinados bens de ativos fixos tangíveis passam a ser considerados como sendo "detidos para venda" cessa a depreciação inerente a esses bens, passando a ser classificados como ativos não correntes detidos para venda.

Uma unidade operacional descontinuada é uma componente de uma entidade que ou foi alienado ou está classificado como detido para venda e:

- Representa uma importante linha de negócios ou área geográfica separada de unidades operacionais;
- É parte integrante de um único plano coordenado para alienar uma importante linha de negócios ou área geográfica separada de unidades operacionais separada ou;
- É uma subsidiária adquirida exclusivamente com vista à revenda.

Operações descontinuadas são excluídas dos resultados das operações continuadas e são apresentadas de forma separada como um montante de resultado líquido após impostos derivado de operações descontinuadas na demonstração de resultados.

2.3.5 Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações acumuladas e das perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável. Apenas são reconhecidos quando deles advenham benefícios económicos futuros para o Grupo e quando os mesmos possam ser mensurados com fiabilidade.

Os ativos intangíveis são constituídos essencialmente por goodwill, licenças de telecomunicações, software, direitos de utilização de conteúdos e outros direitos contratuais.

As empresas do Grupo efetuam periodicamente uma avaliação de imparidade dos ativos intangíveis em curso. Esta avaliação de imparidade é igualmente efetuada sempre que seja identificado um evento ou alteração nas circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso de existência de tais indícios, o Grupo procede à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a existência e extensão da perda por imparidade.

Goodwill

O goodwill representa o excesso do custo de aquisição sobre o justo valor líquido de ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis de uma subsidiária, entidade controlada conjuntamente ou associada, na respetiva data de aquisição, em conformidade com o estabelecido na IFRS 3.

O goodwill é registado como ativo e incluído nas rubricas de "Ativos intangíveis" (Nota 9), no caso de uma empresa controlada ou no caso do excesso do custo ter origem numa aquisição por fusão, e de "Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas" (Nota 12), no caso de uma entidade conjuntamente controlada ou empresa associada.

O goodwill não é amortizado, sendo sujeito a testes de imparidade pelo menos uma vez por ano, em data determinada, e sempre que existam à data da demonstração da posição financeira alterações aos pressupostos subjacentes ao teste efetuado, que resultem em eventual perda de valor. Qualquer perda por imparidade é registada de imediato, na demonstração dos resultados do período, na rubrica de "Perdas por imparidade" e não é suscetível de reversão posterior.

Para efeitos de realização de testes de imparidade, o goodwill é atribuído às unidades geradoras de caixa

com as quais se encontra relacionado (Nota 9), podendo estas corresponder aos segmentos de negócio em que o Grupo opera ou a um nível mais baixo.

Intangíveis desenvolvidos internamente

Os ativos intangíveis desenvolvidos internamente, nomeadamente as despesas com investigação, são registados como custo quando incorridos. As despesas de desenvolvimento apenas são reconhecidas como ativo na medida em que se demonstre a capacidade técnica para completar o ativo intangível e que este está disponível para uso ou comercialização.

Propriedade industrial e outros direitos

Os ativos classificados nesta rubrica referem-se a direitos e licenças adquiridos contratualmente pelo Grupo a terceiros e utilizados no desenvolvimento das atividades do Grupo, e incluem:

- Licenças de telecomunicações;
- Licenças de *software*;
- Direitos de exploração de conteúdos;
- Outros direitos contratuais.

Os direitos de exploração de conteúdos são registados na demonstração da posição financeira, como ativo intangível, sempre que se cumpram as seguintes condições: **(i)** exista controlo sobre os conteúdos, **(ii)** a Empresa tenha o direito de escolher a forma de explorar estes conteúdos e **(iii)** os mesmos estejam disponíveis para a sua exibição.

A celebração de contratos relacionados com os conteúdos desportivos não imediatamente disponíveis origina direitos que são, inicialmente, classificados como compromissos contratuais.

No caso específico dos direitos de transmissão de competições desportivas, e uma vez cumpridas as condições para serem reconhecidas como ativos intangíveis, estes são reconhecidos no ativo quando estejam reunidas as condições necessárias para a organização de cada competição desportiva, o que ocorre na data de homologação das equipas participantes na competição a ter lugar na época desportiva a iniciar, por parte da entidade organizadora, tendo em consideração que é a partir dessa data que se encontram reunidas as condições para o reconhecimento de um ativo, nomeadamente a obtenção inequívoca de controlo dos direitos de exploração dos jogos da referida época. Nesta situação, os referidos direitos são reconhecidos na demonstração de resultados, na rubrica "Depreciações, amortizações e perdas por imparidade", pelo método linear, por duodécimos, a partir do início do mês em que se encontram disponíveis para utilização.

Decorrente de acordos alcançados para a cedência dos direitos exclusivos de exploração de conteúdos desportivos, e tal como é permitido pela IAS 1, a NOS, desde 2017, apresenta os ativos e passivos líquidos dos valores cedidos a outros operadores, por entender que esta compensação melhor reflete a substância das transações.

Sempre que os ativos intangíveis reconhecidos envolvam pagamentos em períodos superiores a 1 ano, o ativo intangível corresponde ao valor presente desses pagamentos.

Amortizações

As vidas úteis dos ativos intangíveis são classificadas como definidas ou indefinidas.

Os ativos intangíveis que têm vidas úteis definidas são amortizados ao longo da sua vida útil, sendo efetuada uma análise de imparidade sempre que haja indícios de que o montante pelo qual o ativo intangível se encontra registado possa não ser recuperado. O período de amortização e o método de amortização de um ativo intangível com uma vida útil definida são revistos periodicamente. Eventuais alterações na vida útil esperada ou no padrão esperado de consumo futuro dos benefícios económicos incorporados no ativo, são consideradas na modificação do período ou método de amortização e, se verificadas, são tratadas como alterações nas estimativas contabilísticas. Os custos de amortização dos ativos intangíveis com vidas definidas são reconhecidos na demonstração dos resultados.

Os ativos com vida útil definida, são amortizados pelo método das quotas constantes, por duodécimos, a partir do início do mês em que se encontram disponíveis para utilização.

As taxas de amortização praticadas traduzem-se nas seguintes vidas úteis estimadas:

	2020 (ANOS)	2021 (ANOS)
Licenças de telecomunicações	30 a 33	20 a 33
Licenças de *software*	1 a 8	1 a 8
Direitos de utilização de conteúdos	Período contratual	Período contratual
Outros direitos contratuais	1 a 20	1 a 20

Os ativos intangíveis com vidas úteis indefinidas não são amortizados, sendo efetuado anualmente testes de imparidade.

Assim, a vida útil de um ativo intangível que não esteja a ser amortizado é revista periodicamente para determinar se os acontecimentos e circunstâncias continuam a apoiar uma avaliação de vida útil indefinida para esse ativo. Se assim não for, a alteração na avaliação da vida útil de indefinida para finita é contabilizada como alteração numa estimativa contabilística.

Um ativo intangível é desreconhecido no momento da sua alienação, ou quando não se esperam benefícios económicos futuros do seu uso ou alienação. O ganho ou perda decorrente do desreconhecimento de um ativo intangível (determinado como a diferença entre os proveitos líquidos da alienação, se os houver, e a quantia escriturada desse ativo) é reconhecido na demonstração dos resultados.

2.3.6 Encargos de contratos com clientes

Os Encargos de contratos com clientes correspondem a custos incorridos com a angariação de clientes e custos associados ao cumprimento de um contrato que são capitalizados sempre que satisfaçam todos os seguintes critérios:

- estiverem relacionados com um contrato já existente ou um contrato futuro específico;
- geram ou aumentam recursos que irão ser usados no futuro;

- é expectável que os custos sejam recuperados; e
- não estiverem já cobertos pelo âmbito de outra norma como, por exemplo, inventários, ativos tangíveis ou intangíveis.

Estes custos são reconhecidos pelo período expectável para o cumprimento do contrato (2 a 4 anos).

Os custos com a angariação de clientes, são essencialmente:

- Comissões pagas a terceiros com a angariação de novos contratos/novos clientes;
- Comissões pagas a terceiros com o upgrade dos serviços prestados;
- Comissões pagas a terceiros por refidelização de serviços e ofertas a clientes; e
- Diversas comissões com angariação de receita.

Os custos associados ao cumprimento dos contratos são, essencialmente:

- Custos incorridos com a portabilidade de números móveis/fixos de outros operadores;
- Custos, variáveis, incorridos com a ativação dos serviços contratados pelos clientes.

2.3.7 Imparidade de ativos não correntes, excluindo goodwill

As empresas do Grupo efetuam periodicamente uma avaliação de imparidade dos ativos não correntes. Esta avaliação de imparidade é igualmente efetuada sempre que seja identificado um evento ou alteração nas circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso de existência de tais indícios, o Grupo procede à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a existência e extensão da perda por imparidade.

O valor recuperável é estimado para cada ativo individualmente ou, no caso de tal não ser possível, os ativos são agrupados para os níveis mais baixos para os quais existem fluxos de caixa identificáveis para a unidade geradora de fluxos de caixa à qual o ativo pertence. Cada negócio do Grupo constitui uma unidade geradora de caixa, exceto para alguns dos ativos afetos à exibição cinematográfica, que são agrupados por unidades geradoras de caixa regionais.

O valor recuperável é determinado pelo valor mais alto entre o preço de venda líquido e o valor de uso. O preço de venda líquido é o montante que se obteria com a alienação do ativo numa transação entre entidades independentes e conhecedoras, deduzido dos custos diretamente atribuíveis à alienação. O valor de uso é o valor presente dos fluxos de caixa futuros estimados decorrentes do uso continuado do ativo ou da unidade geradora de caixa. Sempre que o montante pelo qual o ativo se encontra registado seja superior à sua quantia recuperável é reconhecida uma perda por imparidade.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores é registada quando existem indícios de que essas perdas já não existem ou diminuíram. A reversão das perdas por imparidade é reconhecida na demonstração dos resultados no exercício em que ocorre. Contudo, a reversão da perda por imparidade só pode ser efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de amortização ou depreciação) caso a perda por imparidade não tivesse sido registada em exercícios anteriores.

2.3.8 Ativos financeiros

Os ativos financeiros são reconhecidos na demonstração da posição financeira do Grupo na data de negociação ou contratação, que é a data em que o Grupo se compromete a adquirir ou alienar o ativo.

No momento inicial, com exceção das contas a receber comerciais, os ativos financeiros são reconhecidos pelo justo valor acrescido de custos de transação diretamente atribuíveis, exceto para os ativos ao justo valor através de resultados em que os custos de transação são imediatamente reconhecidos em resultados. As contas a receber comerciais, no momento inicial, são reconhecidas pelo seu preço de transação, conforme definido pela IFRS 15.

Os ativos financeiros são desreconhecidos quando: (i) expiram os direitos contratuais do Grupo ao recebimento dos seus fluxos de caixa; (ii) o Grupo tenha transferido substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção; ou (iii) não obstante retenha parte, mas não substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção, o Grupo tenha transferido o controlo sobre os ativos.

Os ativos e passivos financeiros são compensados e apresentados pelo valor líquido, quando e só quando, o Grupo tem o direito a compensar os montantes reconhecidos e tem a intenção de liquidar pelo valor líquido.

O Grupo classifica os seus ativos financeiros nas seguintes categorias: ativos financeiros ao justo valor através de resultados, ativos financeiros mensurados ao custo amortizado, ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral. A sua classificação depende do modelo de negócio da entidade para gerir os ativos financeiros e das características contratuais em termos de fluxos de caixa do ativo financeiro.

Ativos financeiros ao justo valor através de resultados

São classificados nesta categoria os instrumentos financeiros derivados e instrumentos de capital que o Grupo não tenha classificado como ativo financeiro através de outro rendimento integral, no momento de reconhecimento inicial. Nesta categoria integram-se também todos os instrumentos financeiros cujos cashflows contratuais não são exclusivamente capital e juros.

Os ativos financeiros ao justo valor através de resultados são apresentados na demonstração de posição financeira ao justo valor, sendo as variações líquidas conhecidas na demonstração de resultados. Esta categoria de ativos inclui instrumentos derivados e investimentos em empresas cotadas para os quais a Empresa não adotou a classificação como

ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral. Dividendos de investimentos em empresas cotadas são reconhecidos como proveito na demonstração de resultados quando formalizado o respetivo direito de recebimento.

Os ganhos e perdas resultantes da alteração de justo valor de ativos mensurados ao justo valor através de resultados são reconhecidos em resultados do exercício em que ocorrem na respetiva rubrica de "Perdas / (ganhos) em ativos financeiros", onde se incluem os montantes de rendimentos de juros e dividendos.

Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

São ativos financeiros mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo seja alcançado através da recolha de cashflows contratuais e da venda de ativos financeiros, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

Ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

São ativos financeiros mensurados ao custo amortizado aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo consiste em deter ativos financeiros a fim de receber os cashflows contratuais, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

Os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado são subsequentemente mensurados utilizando o método da taxa efetiva de imposto e sujeitos a imparidade. Proveitos e custos são reconhecidos na demonstração de resultados quando o ativo é desreconhecido, atualizado ou reconhecida imparidade sobre o mesmo. Os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado da Empresa incluem contas a receber e empréstimos concedidos a partes relacionadas.

Caixa e equivalentes de caixa

Os montantes incluídos na rubrica "Caixa e equivalentes de caixa" correspondem aos valores de caixa, depósitos bancários, depósitos a prazo e outras aplicações de tesouraria, com maturidade inferior a três meses e que possam ser imediatamente mobilizáveis com um risco de alteração de valor insignificante.

Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica "Caixa e equivalentes de caixa" compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica "Empréstimos obtidos" (se aplicável).

2.3.9 Passivos financeiros e instrumentos de capital

Os passivos financeiros e os instrumentos de capital próprio são classificados de acordo com a substância contratual independentemente da sua forma legal. Os instrumentos de capital próprio são contratos que evidenciam um interesse residual nos ativos do Grupo após dedução dos passivos. Os instrumentos de capital próprio emitido pelas empresas do Grupo são registados pelo valor recebido, líquido dos custos suportados com a sua emissão. Os passivos financeiros são desreconhecidos apenas quando extintos, isto é, quando a obrigação é liquidada, cancelada ou expirada.

De acordo com a IFRS 9, os passivos financeiros são classificados como subsequentemente mensurados pelo custo amortizado, com exceção de:

- Passivos financeiros pelo justo valor através dos resultados. Esses passivos, incluindo os derivados que sejam passivos, devem ser subsequentemente mensurados pelo justo valor;
- Passivos financeiros que surjam quando uma transferência de um ativo financeiro não satisfaz as condições para o desreconhecimento ou quando se aplica a abordagem do envolvimento continuado;
- Contratos de garantia financeira;
- Os compromissos de concessão de um empréstimo a uma taxa de juro inferior à do mercado;
- A retribuição contingente reconhecida por um adquirente numa concentração de atividades empresariais à qual se aplica a IFRS 3. Essa retribuição contingente deve ser subsequentemente mensurada pelo justo valor, com alterações reconhecidas nos resultados.

Os passivos financeiros do Grupo incluem: empréstimos obtidos, contas a pagar e instrumentos financeiros derivados.

2.3.10 Imparidade de ativos financeiros

A cada data da demonstração da posição financeira, o Grupo analisa e reconhece as perdas esperadas para os seus títulos de dívida, empréstimos e contas a receber. As perdas esperadas resultam da diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais que sejam devidos a uma entidade em conformidade com o contrato e todos os fluxos de caixa que a entidade espera receber, descontados à taxa de juro efetiva original.

O objetivo desta política de imparidade consiste em reconhecer as perdas de crédito esperadas ao longo da respetiva duração dos instrumentos financeiros que tenham sido objeto de aumentos significativos do risco de crédito desde o reconhecimento inicial, avaliado numa base individual ou coletiva, tendo em conta todas as informações razoáveis e sustentáveis, incluindo as prospetivas. Se à data de relato, o risco de crédito associado a um instrumento financeiro não tiver aumentado significativamente desde o reconhecimento inicial, o Grupo mensura a provisão para perdas relativa a esse instrumento financeiro por uma quantia equivalente às perdas de crédito esperadas num prazo de 12 meses.

Para as contas a receber e ativos resultantes de contratos ao abrigo da IFRS 15, o Grupo adota a abordagem simplificada ao calcular perdas de crédito esperadas. Dessa forma, o Grupo não monitoriza alterações no risco de crédito, reconhecendo ao invés perdas por imparidade baseadas na perda de crédito esperada em cada data de reporte. O Grupo estabeleceu uma matriz de provisões onde apresenta um critério de perdas por imparidade que é baseado no histórico de perdas de crédito, ajustado por fatores prospetivos específicos aos clientes e ambiente económico.

2.3.11 Instrumentos financeiros derivados

Reconhecimento inicial e subsequente

O Grupo utiliza instrumentos financeiros derivados, tais como contratos forward de taxas de câmbio, swaps de taxas de juros, para cobrir os seus riscos de câmbio, de juro, respetivamente. Tais instrumentos financeiros derivados são inicialmente registados ao justo valor na data em que o derivado é contratado e são subsequentemente mensurados ao justo valor. Os derivados são apresentados no ativo quando o seu justo valor é positivo e no passivo quando o seu justo valor é negativo.

Em termos de contabilidade de cobertura, as coberturas são classificadas como:

- Cobertura de justo valor quando a finalidade é cobrir a exposição a alterações de justo valor de um ativo ou passivo registado ou de um compromisso do Grupo não registado;
- Cobertura de fluxos de caixa quando a finalidade é cobrir a exposição à variabilidade dos fluxos de caixa decorrente de um risco específico associado à totalidade ou a uma componente de um ativo ou passivo registado ou a uma transação prevista de ocorrência altamente provável ou o risco de câmbio associado a um compromisso do Grupo não registado;
- Cobertura de um investimento líquido numa unidade operacional estrangeira.

O Grupo NOS utiliza instrumentos financeiros derivados com cobertura de justo valor e de fluxos de caixa.

No início da relação de cobertura, o Grupo formalmente designa e documenta a relação de cobertura para a qual pretende aplicar a contabilidade de cobertura bem como a finalidade de gestão e estratégia dessa cobertura.

A documentação inclui a identificação do instrumento de cobertura, o item ou transação coberta, a natureza do risco a ser coberto e o modo como o Grupo avalia se a relação de cobertura cumpre com os requisitos de contabilidade de cobertura (incluindo a sua análise das fontes de ineficácia da cobertura e a forma como determina a taxa de cobertura). O relacionamento de cobertura é qualificável para contabilidade de cobertura se satisfaz todos os seguintes requisitos de eficácia da cobertura:

- Existe uma relação económica entre o item coberto e o instrumento de cobertura;
- O efeito do risco de crédito não domina as alterações de valor que resultam dessa relação económica; e
- O rácio de cobertura do relacionamento de cobertura é o mesmo que o que resulta da quantidade do item coberto que uma entidade cobre efetivamente e da quantidade do instrumento de cobertura que a entidade utiliza efetivamente para cobrir essa quantidade do item coberto.

Os relacionamentos de cobertura que satisfaçam os critérios de elegibilidade acima, são contabilizados, como segue:

Cobertura de justo valor

A alteração no justo valor do instrumento de cobertura é registada na demonstração dos resultados. A alteração no justo valor do item coberto atribuível ao risco coberto é registada como parte do valor contabilístico do item coberto e também é registada na demonstração dos resultados.

Para cobertura de justo valor de itens mensurados ao custo amortizado, qualquer ajustamento ao valor contabilístico é amortizado na demostração dos resultados pelo período remanescente da cobertura usando o método do juro efetivo. A amortização através do método do juro efetivo inicia-se quando existe o ajustamento e nunca mais tarde do momento no qual o item coberto deixa de ser ajustado pelas alterações no justo valor atribuíveis ao risco que está sendo coberto.

Se o item coberto é desreconhecido, o justo valor por amortizar é registado imediatamente na demonstração dos resultados.

Quando um compromisso não registado é designado como item coberto, as alterações acumuladas subsequentes no justo valor do compromisso do Grupo atribuíveis ao risco coberto são reconhecidas como um ativo ou passivo e o correspondente ganho ou perda registado na demonstração dos resultados.

Cobertura de fluxos de caixa

A parcela eficaz do ganho ou perda no instrumento de cobertura é reconhecida no Outro rendimento integral na reserva de cobertura de fluxos de caixa, enquanto que a parcela ineficaz é reconhecida imediatamente na demonstração dos resultados.

A reserva de cobertura de fluxos de caixa é ajustada para o menor dos valores entre o ganho ou perda acumulada no instrumento de cobertura e a alteração acumulada no justo valor do item coberto.

O Grupo usa contratos de forward de: i) taxas de câmbio para cobrir a exposição ao risco cambial em transações esperadas e compromissos assumidos; ii) taxas de juros para cobrir o risco de flutuação da taxa de juro; e iii) ações próprias para cobrir o risco de flutuação das ações próprias a entregar no âmbito de planos de ações. A parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de câmbio é reconhecida como "Perdas/(ganhos) em variações cambiais, líquidas", a parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de juro é reconhecida como "Custos de financiamento" e a parcela ineficaz relacionada com os contratos de ações próprias é reconhecida como "Custos com o pessoal".

No exercício findo em 31 de dezembro de 2021, o Grupo não efetuou qualquer alteração no método de reconhecimento.

As quantias acumuladas no Outro rendimento integral são contabilizadas em função da natureza da relação de cobertura respetiva. Se a relação de cobertura subsequentemente se traduz no registo de um item não financeiro, a quantia acumulada é removida da componente separada de capital próprio e incluída no custo inicial ou valor contabilístico do ativo ou passivo coberto. Tal não é um ajustamento de reclassificação e não deve ser registado no Outro rendimento integral do período. Isto também é aplicável quando uma transação esperada coberta de um ativo não financeiro ou de um passivo não

financeiro se converte num compromisso do Grupo sujeito a contabilidade de cobertura.

Para quaisquer outras coberturas de fluxos de Caixa, a quantia acumulada no Outro rendimento integral é reclassificada para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação no mesmo período ou períodos durante os quais os fluxos de caixa cobertos afetam a demonstração dos resultados.

Se a contabilidade de cobertura de fluxos de caixa for interrompida, a quantia acumulada no Outro rendimento integral deve permanecer se se esperar que os fluxos de Caixa futuros cobertos ainda ocorram. Caso contrário, a quantia acumulada é reclassificada imediatamente para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação.
Após a interrupção, assim que os fluxos de caixa coberto ocorram, qualquer quantia acumulada remanescente no Outro rendimento integral deve ser contabilizada de acordo com a natureza da transação subjacente como descrito acima.

2.3.12 Inventários

Os inventários, que incluem essencialmente telemóveis, equipamento terminal de cliente, DVDs e direitos de transmissão de conteúdos encontram-se valorizados pelo mais baixo de entre o respetivo valor de custo e valor realizável líquido.

O custo de aquisição inclui o preço da fatura, despesas de transporte e seguro, utilizando-se o "Custo Médio Ponderado" como método de custeio das saídas.

Os inventários são ajustados por motivo de obsolescência tecnológica, bem como pela diferença entre o custo de aquisição e o valor de realização, caso este seja inferior, sendo essa redução reconhecida diretamente na demonstração dos resultados do período.

O valor realizável líquido corresponde ao preço de venda normal deduzido dos custos para completar a produção e dos custos de comercialização.

As diferenças entre o custo e o respetivo valor realizável líquido dos inventários, no caso deste ser inferior ao custo, são registadas como custos operacionais na rubrica de "Custo das mercadorias vendidas".

Os inventários em trânsito, por não se encontrarem disponíveis para consumo ou venda, encontram-se segregados das restantes existências e são valorizadas ao custo de aquisição específico.

A celebração de contratos relacionados com os conteúdos desportivos origina direitos que são, inicialmente, classificados como compromissos contratuais.

Os direitos de transmissão de conteúdos são registados na demonstração da posição financeira, como Inventários, no caso de não existir pleno direito sobre a forma de exploração do ativo, pelo respetivo valor de custo ou pelo valor realizável líquido, quando mais baixo, sempre que os conteúdos programáticos tenham sido recebidos e estejam disponíveis para a sua exibição ou utilização, de acordo com condições contratuais, sem qualquer produção ou alteração, entendendo-se para o efeito que estão reunidas as condições necessárias para a organização de cada competição desportiva o que ocorre na data da homologação das equipas participantes na competição a ter lugar na época desportiva a iniciar, por parte da entidade organizadora. Os referidos direitos são reconhecidos na demonstração de resultados, na rubrica "Custos diretos: Custos de conteúdos", numa base sistemática atendendo ao padrão de benefícios económicos obtidos através da sua exploração comercial.
Não são registados quaisquer saldos de direitos de exploração de conteúdos na rubrica Inventários.

Decorrente do acordo alcançado com os operadores nacionais na disponibilização recíproca, por várias épocas desportivas (collaborative arrangement), dos conteúdos desportivos (nacionais e internacionais) detidos por estas (Nota 43), a NOS considerou o reconhecimento dos custos e receitas líquidos dos valores repartidos pelos restantes operadores, numa base sistemática, atendendo ao padrão de benefícios económicos obtidos através da sua exploração comercial.

2.3.13 Subsídios

Os subsídios são reconhecidos de acordo com o seu justo valor quando existe uma garantia razoável que irão ser recebidos e que as empresas do Grupo irão cumprir com as condições exigidas para a sua concessão.

Os subsídios à exploração, nomeadamente para formação de colaboradores, são reconhecidos na demonstração dos resultados a abater aos correspondentes custos incorridos.

Os subsídios ao investimento são apresentados na demonstração da posição financeira como um rendimento diferido.

Se o subsídio é considerado como rendimento diferido, este é reconhecido como rendimento numa base sistemática e racional durante a vida útil do ativo.

2.3.14 Provisões e passivos contingentes

As provisões são reconhecidas quando: (i) existe uma obrigação presente resultante de eventos passados, sendo provável que na liquidação dessa obrigação seja necessário um dispêndio de recursos internos; e (ii) o montante ou valor da referida obrigação seja razoavelmente estimável. Quando uma das condições antes descritas não é preenchida, o Grupo procede à divulgação dos eventos como passivo contingente, a menos que a possibilidade de uma saída de fundos decorrente dessa contingência seja remota, caso em que os mesmos não são objeto de divulgação.

As provisões, para processos judiciais em curso intentados contra o Grupo, são constituídas de acordo com as avaliações de risco efetuadas pelo Grupo e pelos seus consultores legais, baseadas em taxas de sucesso.

As provisões para reestruturação apenas são reconhecidas quando o Grupo tem um plano detalhado e formalizado identificando as principais caraterísticas do programa e após terem sido comunicados esses factos às entidades envolvidas.

As provisões para os custos de desmantelamento, remoção de ativos e restauração do local, são reconhecidas quando os bens são instalados,

de acordo com as melhores estimativas a essa data. O montante do passivo constituído reflete os efeitos da passagem do tempo, sendo a correspondente atualização financeira reconhecida em resultados como custo financeiro.

As obrigações presentes que resultam de contratos onerosos são registadas e mensuradas como provisões. Existe um contrato oneroso quando a Empresa é parte integrante de um contrato, cujo cumprimento tem associados custos que excedem os benefícios económicos futuros.

Não são reconhecidas provisões para perdas operacionais futuras.

Os passivos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, salvo exceção prevista na IFRS 3 no âmbito da concentração de atividades empresariais, sendo divulgados sempre que a possibilidade de existir uma saída de recursos englobando benefícios económicos não seja remota. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados quando for provável a existência de um influxo económico futuro de recursos.

As provisões são revistas e atualizadas na data da demonstração da posição financeira, de modo a refletir a melhor estimativa, nesse momento, da obrigação em causa.

2.3.15 Direitos de uso e locações

Uma locação é definida como um contrato, ou parte de um contrato, que transfere o direito de uso de um bem (o ativo subjacente), por um período de tempo, em troca de um valor.

No início de cada contrato, é avaliado e identificado se este é ou contém uma locação. Esta avaliação envolve um exercício de julgamento sobre se cada contrato depende de um ativo específico, se a NOS obtém substancialmente todos os benefícios económicos do uso desse ativo e se a NOS tem o direito de controlar o uso do ativo.

Todos os contratos que constituam uma locação são contabilizados com base num modelo único de reconhecimento no balanço (on-balance model) de forma similar com o tratamento que a IAS 17 estabelece para as locações financeiras.

Na data de início da locação, a NOS reconhece a responsabilidade relacionada com os pagamentos da locação (i.e., o passivo da locação) e o ativo que representa o direito a usar o ativo subjacente durante o período da locação (i.e. o direito de uso – "right-of-use" ou "ROU").

O custo do juro sobre o passivo da locação e a depreciação do ROU são reconhecidos separadamente.

O passivo da locação é remensurado aquando da ocorrência de certos eventos (como sejam a mudança do período da locação, uma alteração nos pagamentos futuros que resultem de uma alteração do índice de referência ou da taxa usada para determinar esses pagamentos). Esta remensuração do passivo da locação é reconhecido como um ajustamento no ROU.

Os custos estimados de desmantelamento, remoção de ativos e restauração do local relacionadas com locações, são reconhecidas em ativos fixos tangíveis em conjunto com as obras realizadas (Nota 2.3.3).

2.3.15.1 Direitos de uso de ativos

O Grupo reconhece o direito de uso dos ativos na data de início da locação (ou seja, a data em que o ativo subjacente está disponível para uso).

O direito de uso dos ativos encontra-se registado ao custo de aquisição, deduzido das depreciações acumuladas e perdas de imparidade e ajustado por eventuais novas mensurações do passivo das locações. O custo do direito de uso dos ativos inclui o valor reconhecido do passivo da locação, eventuais custos diretos inicialmente incorridos e pagamentos já efetuados antes da data inicial da locação, deduzido de quaisquer incentivos recebidos.

A menos que seja razoavelmente certo que o Grupo obtenha a propriedade do ativo arrendado no final do prazo da locação, o direito de uso dos ativos reconhecido é depreciado pelo método linear durante o período mais curto entre a sua vida útil estimada e o prazo da locação.

Os direitos de uso estão sujeitos a imparidades.

Os direitos de uso dos ativos depreciam linearmente pelo menor entre o prazo contratual e a vida útil esperada do ativo.

Se o ativo da locação for transferido para a Empresa no final do contrato, ou o custo refletir a possibilidade de exercício da opção de compra, a depreciação é calculada de acordo com a vida útil estimada do ativo.

2.3.15.2 Passivos com locações

Na data de início da locação, o Grupo reconhece os passivos mensurados pelo valor presente dos pagamentos futuros a serem efetuados até ao final do contrato de locação.

Os pagamentos da locação incluem pagamentos fixos (incluindo pagamentos fixos em substância), deduzidos de quaisquer incentivos a receber, pagamentos variáveis, dependentes de um índice ou de uma taxa, e valores esperados a serem pagos sob garantias de valor residual. Os pagamentos da locação também incluem o preço de exercício de uma opção de compra, se for razoavelmente certo que o Grupo exerça a opção, e pagamentos de penalidades pelo término do contrato, se for razoavelmente certo que o Grupo rescinda o contrato.

Os pagamentos variáveis que não dependem de um índice ou de uma taxa são reconhecidos como despesa no período em que o evento que lhes der origem ocorra.

No cálculo do valor presente dos pagamentos da locação, o Grupo usa a taxa de empréstimo incremental na data de início da locação, se a taxa de juro implícita não for facilmente determinável.

Após a data de início da locação, o valor do passivo da locação aumenta de modo a refletir o acréscimo de juros e reduz pelos pagamentos efetuados. Adicionalmente, o valor contabilístico do passivo da locação é remensurado se houver uma modificação, como uma alteração no prazo da locação, nos pagamentos fixos ou na decisão de compra do ativo subjacente.

2.3.16 Imposto sobre o rendimento

A NOS, encontra-se abrangida pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, que abrange todas as empresas em que participa, direta ou indiretamente, em pelo menos 75% do respetivo capital social e que, simultaneamente, sejam residentes em Portugal e tributadas em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC).

As restantes empresas participadas, não abrangidas pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, são tributadas individualmente, com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

O imposto sobre o rendimento é registado de acordo com o preconizado pela IAS 12. Na mensuração do custo relativo ao imposto sobre o rendimento do exercício, para além do imposto corrente é ainda considerado o efeito do imposto diferido, calculado com base no método do passivo, considerando as diferenças temporárias resultantes da diferença entre a base fiscal de ativos e passivos e os seus valores nas demonstrações financeiras consolidadas, bem como os prejuízos fiscais reportáveis existentes à data da demonstração da posição financeira. Os ativos e passivos por impostos diferidos foram calculados com base na legislação fiscal atualmente em vigor e em legislação já publicada para aplicação futura.

Os ativos por impostos diferidos são reconhecidos para todas as diferenças temporárias dedutíveis até ao ponto em que seja provável que exista um lucro tributável ao qual a diferença temporária dedutível possa ser usada, a não ser que o ativo por imposto diferido resulte do reconhecimento inicial de um ativo ou passivo numa transação que:

- não seja uma concentração de atividades empresariais;
- no momento da transação, não afete o lucro contabilístico nem o lucro tributável (perda fiscal);
- relativamente às diferenças temporárias dedutíveis provenientes de investimentos em subsidiárias, sucursais e associadas e interesses em acordos conjuntos, os ativos por impostos diferidos são reconhecidos, apenas na medida em que a diferença temporária se reverterá num futuro previsível e estará disponível lucro tributável contra o qual a diferença temporária possa ser utilizada.

Tal como estabelecido na referida norma, são reconhecidos ativos por impostos diferidos apenas quando exista razoável segurança de que estes poderão vir a ser utilizados na redução do resultado tributável futuro, ou quando existam passivos por impostos diferidos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os ativos por impostos diferidos sejam revertidos. No final de cada período é efetuada uma avaliação desses ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função da sua expetativa de utilização futura.

O montante de imposto a incluir quer no imposto corrente, quer no imposto diferido, que resulta de transações ou eventos reconhecidos em rubricas do capital próprio, é registado diretamente nestas mesmas rubricas, não afetando o resultado do período.

Numa operação de concentração de atividades empresariais, os benefícios por impostos diferidos adquiridos são reconhecidos do seguinte modo:

- Os benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam reconhecidos no período de mensuração (um ano após a data da concentração) e que resultem de novas informações sobre factos e circunstâncias que existiam à data de aquisição são aplicados para reduzir a quantia escriturada de qualquer *goodwill* relacionado com essa aquisição. Se a quantia escriturada desse *goodwill for zero*, quaisquer benefícios por impostos diferidos remanescentes são reconhecidos na demonstração dos resultados.
- Todos os outros benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam realizados são reconhecidos na demonstração de resultados (ou, caso aplicável, diretamente em rubricas de capital próprio).

2.3.17 Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos a colaboradores ao abrigo de Planos de incentivos de aquisição de ações ou de opções sobre ações são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, uma vez que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos colaboradores, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio (ações próprias), de acordo com a sua cotação à data de atribuição.

Esse custo é reconhecido de forma linear ao longo do período em que o serviço é prestado pelos colaboradores, na rubrica de Custos com o pessoal na demonstração dos resultados, juntamente com o correspondente aumento em Outras reservas em capital próprio.

O custo acumulado reconhecido à data de cada demonstração financeira até ao empossamento reflete a melhor estimativa do Grupo relativamente ao número de ações próprias que irão ser empossadas, ponderado pelo proporcional de tempo decorrido entre a atribuição e o empossamento. O impacto na demonstração de resultados de cada exercício representa a variação do custo acumulado entre o início e o fim do período.

Por sua vez, os benefícios concedidos com base em ações, mas liquidados em dinheiro, conduzem ao reconhecimento de um passivo valorizado pelo justo valor na data da demonstração da posição financeira.

2.3.18 Capital

Prémios de emissão de ações

Os prémios de emissão correspondem a ágios obtidos com a emissão ou aumentos de capital. De acordo com a legislação comercial portuguesa, os valores incluídos nesta rubrica seguem o regime estabelecido para a "Reserva Legal", isto é, os valores não são distribuíveis, a não ser em caso de liquidação, mas podem ser utilizados para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

Ações próprias

As ações próprias são contabilizadas pelo seu valor de aquisição como uma dedução ao capital próprio.

Os ganhos ou perdas inerentes à alienação das ações próprias são registadas na rubrica "outras reservas".

Reserva legal
A legislação comercial Portuguesa estabelece que pelo menos 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital social. Esta reserva não é distribuível, a não ser em caso de liquidação, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

Outras reservas e resultados acumulados
Reservas para planos de incentivo de médio prazo
De acordo com a IFRS 2 – "Pagamentos com base em ações", a responsabilidade com os planos de incentivo de médio prazo liquidados através da entrega de ações próprias é registada, a crédito, na rubrica de "Reservas para planos de incentivo de médio prazo" sendo que tal reserva não é passível de ser distribuída ou ser utilizada para absorver prejuízos.

Reservas de cobertura
As reservas de cobertura refletem as variações de justo valor dos instrumentos financeiros derivados de cobertura de cashflow que se consideram eficazes, sendo que as mesmas não são passíveis de ser distribuídas ou serem utilizadas para absorver prejuízos.

Reservas de ações próprias
As "Reservas de ações próprias" refletem o valor das ações próprias adquiridas e seguem um regime legal equivalente ao da reserva legal. Nos termos da legislação portuguesa, o montante de reservas distribuíveis é determinado de acordo com as demonstrações financeiras individuais da empresa, apresentadas de acordo com as IFRS. Adicionalmente, os incrementos decorrentes da aplicação do justo valor através de componentes de capital próprio, incluindo os da sua aplicação através do resultado líquido do período, apenas podem ser distribuídos quando os elementos que lhes deram origem sejam alienados, exercidos liquidados ou quando terminar o seu uso, no caso de ativos fixos tangíveis ou intangíveis.

Outras Reservas e Resultados transitados
Esta rubrica inclui os resultados realizados disponíveis para distribuição aos acionistas e os ganhos por aumentos de justo valor em instrumentos financeiros, investimentos financeiros e propriedades de investimento, que, de acordo com o número 2 do artigo 32 do CSC, só estarão disponíveis para distribuição quando os elementos ou direitos que lhes deram origem forem alienados, exercidos, extintos ou liquidados.

Dividendos
A empresa reconhece o passivo, e respetivo impacto em capital próprio, associado à responsabilidade de distribuição de dividendos quando a mesma é aprovada pelos acionistas.

2.3.19 Rédito

As principais naturezas de rédito operacional das empresas participadas pela NOS são as seguintes:

- Receitas dos Serviços de Comunicações:

- Televisão por cabo, banda larga fixa e voz fixa: As receitas decorrentes dos serviços prestados sobre a rede de fibra e cabo resultam de: (a) subscrição de pacotes de canais base que podem ser comercializados em bundle com os serviços de banda larga fixa e/ou voz fixa; (b) subscrição de pacotes de canais premium e S-VOD; (c) aluguer de equipamento terminal; (d) consumo de conteúdos (VOD); (e) tráfego e terminação voz; (f) ativação do serviço; (g) venda de equipamentos, licenciamentos e outros; e (h) outros serviços adicionais (por exemplo, firewall e antivírus).

- Televisão por satélite: As receitas decorrentes do serviço de televisão por satélite resultam, essencialmente, de: (a) subscrição de pacotes de canais base e premium; (b) aluguer de equipamento; (c) consumo de conteúdos (VOD); (d) ativação do serviço; e (e) venda de equipamento.

- Banda larga e voz móveis: As receitas provenientes dos serviços de acesso à Internet de banda larga móvel e de serviços de voz móvel, resultam fundamentalmente da assinatura mensal e/ou da utilização do serviço de Internet e voz para além do tráfego associado à modalidade escolhida pelo cliente.

- Receitas de Publicidade: As receitas de publicidade englobam, essencialmente, a angariação de publicidade para os canais de televisão por subscrição, para os quais o Grupo detém os direitos de exploração e salas de cinema. Estas receitas são reconhecidas no período da sua inserção, deduzidas dos descontos concedidos.

- Distribuição e Exibição Cinematográfica: As receitas relativas à distribuição referem-se à distribuição de filmes para exibidores cinematográficos não detidos pelo Grupo, as quais são reconhecidas no período de exibição dos filmes, enquanto as receitas de exibição cinematográfica decorrem maioritariamente da venda de bilhetes de cinema e das vendas de produtos nos bares, as quais são reconhecidas como receita no período de exibição dos filmes dos bilhetes vendidos e de venda dos produtos nos bares, respetivamente.

- Receitas de Distribuição de Conteúdos e Canais: as receitas de distribuição incluem fundamentalmente a venda de DVDs e de conteúdos e a distribuição de canais de televisão por subscrição a terceiros, sendo reconhecidas no período em que são vendidos, exibidos e disponibilizados para distribuição aos operadores de telecomunicações, respetivamente. A atividade de distribuição de canais de televisão por subscrição a terceiros consiste na transmissão e retransmissão de informação, compreendendo, nomeadamente, a distribuição de emissões de televisão e de radiodifusão sonoras, próprias e de terceiros, codificadas ou não, bem como aprestação de serviços de natureza endereçada e de transmissão de dados. A NOS é mandante nesta atividade na medida em que: controla a exibição dos canais, no seu pacote de produtos, dispõe do poder de fixação de preços, a retribuição corresponde aopreço do serviço e não a uma mera comissão e está exposta ao risco de crédito dos seus clientes.

- Consultoria e Gestão de Datacenters: as receitas de consultoria na área dos sistemas de informação e gestão de datacenters correspondem, predominantemente, à prestação de serviços da NOS Sistemas.

- Comissões na mediação de seguros: as receitas com comissões obtidas na mediação de venda de seguros são obtidas pela NOS Mediação de Seguros.

O rédito do Grupo é baseado no modelo de cinco etapas estabelecido pela IFRS 15:

- Identificação do contrato com o cliente;
- Identificação das obrigações de desempenho;
- Determinação do preço da transação;
- Alocação do preço da transação às obrigações de desempenho; e
- Reconhecimento do rédito.

Assim, no início de cada contrato, o Grupo NOS avalia os bens ou serviços prometidos e identifica, como obrigação de desempenho, cada promessa de transferência para o cliente de qualquer bem ou serviço (ou um pacote de bens ou serviços) distintos.
Estas promessas em contratos com clientes podem ser explícitas ou implícitas, desde que tais promessas criem uma expectativa válida no cliente de que a entidade transferirá um bem ou serviço para o cliente, com base em políticas publicadas, declarações específicas ou práticas comerciais habituais da entidade.

O Grupo NOS definiu internamente que uma obrigação de desempenho corresponde à promessa de entrega de um bem ou serviço, que possa ser utilizado de forma isolada/separada pelo cliente e sobre a qual existe uma perceção clara deste bem ou serviço por parte do cliente entre os restantes disponíveis em cada contrato.

As principais obrigações de desempenho resumem-se a Vendas de telemóveis, telefones, Hotspots, DVD's, bilhetes de cinema, licenciamentos e outros equipamentos e a Prestação de Serviços de Internet Móvel, Internet Fixa, Telefone Móvel, Telefone Fixo, Televisão, Consultoria, Serviços de Cloud/IT, distribuição de direitos audiovisuais entre outros.

A disponibilização de Set-top-boxes, routers, modems e outros equipamentos terminais em casa dos clientes e respetivos serviços de instalação e ativação foram considerados pelo grupo como não correspondendo a uma obrigação de desempenho, dado serem ações necessárias para o cumprimento das obrigações de desempenho prometidas.

Na determinação e alocação do preço da transação de cada obrigação de desempenho, a NOS utilizou os preços stand-alone dos produtos e serviços prometidos, à data da celebração do contrato com o cliente, para repartição da quantia que se espera receber no cumprimento do contrato.

O reconhecimento do rédito ocorre no momento do cumprimento de cada obrigação de desempenho.

O rédito decorrente da venda de equipamentos é reconhecido quando os riscos e vantagens inerentes à posse dos bens são transferidos para o comprador e o valor dos benefícios possa ser razoavelmente quantificado.

O rédito de subscrições de serviços de telecomunicações (subscrição de pacotes de televisão, internet, voz móvel e fixa, isoladamente ou em conjunto) é reconhecido linearmente ao longo do período da subscrição.

O rédito de aluguer de equipamentos é reconhecido numa base linear ao longo da vigência do acordo de aluguer, exceto no caso de vendas a prestações que são contabilizadas como vendas a crédito.

O Grupo atribui aos seus clientes pontos de fidelização, em cada chamada ou carregamento efetuado, que poderão ser trocados, durante um período limitado de tempo, por descontos na compra de equipamentos.

Em cada período de reporte, a NOS reconhece a responsabilidade atual com os descontos a atribuir no futuro. Esta responsabilidade é calculada com base no montante de pontos atribuídos e ainda não utilizados, descontados da estimativa de pontos que não serão utilizados (com base no histórico de utilização) e valorizada com base na oferta disponível, a cada momento, para a utilização de pontos (catálogo específico).

O reconhecimento da responsabilidade configura um diferimento de rédito (até à data em que os pontos são definitivamente convertidos em benefícios), que é reconhecido no momento da utilização do desconto, como um acréscimo de rédito.

O rédito com tráfego, roaming, consumo de dados, conteúdos audiovisuais e outros é reconhecido no período em que o serviço é prestado. O Grupo oferece também diversas soluções personalizadas, em particular aos seus clientes empresariais na gestão da rede de telecomunicações, acesso, voz e transmissão de dados, também estas reconhecidas quando o serviço é prestado.

Não é efetuada a compensação de rendimentos e gastos, a menos que tal seja exigido ou permitido pelas IFRS, nomeadamente, quando reflita a substância da transação ou outro acontecimento.

É efetuada a compensação dos rendimentos e gastos nas seguintes situações:

- Quando os influxos brutos de benefícios económicos não resultam em aumentos de capital próprio para a entidade, ou seja, o valor cobrado ao cliente é igual ao valor entregue ao parceiro, situação aplicável ao rédito obtido com a faturação aos operadores de serviços especiais, as quantias cobradas por conta do capital não são rédito; e,
- Quando a contraparte não é um "cliente", mas antes um parceiro que partilha os riscos e benefícios de desenvolver um produto ou serviços para que o mesmo possa ser comercializado. Ou seja, uma contraparte do contrato não será um cliente se, por exemplo, a contraparte tiver contratado a NOS para participar numa atividade ou processo em que as partes no contrato partilham os riscos e benefícios em vez de obter o resultado das atividades ordinárias da entidade. Nestes casos, estamos perante um acordo de colaboração (collaborative arrangements). Esta situação é aplicável às receitas obtidas dos operadores abrangidos pelo acordo de disponibilização recíproca de direitos de transmissão televisiva de conteúdos desportivos.

Os descontos concedidos a clientes no âmbito de programas de fidelização são alocados à totalidade do contrato a que o cliente está fidelizado, sendo reconhecidos à medida que os bens e serviços são colocados à disposição do cliente.

Os valores não faturados são registados com base em estimativas. As diferenças entre os valores estimados e os reais, que normalmente não são significativas, são registadas no período subsequente.

O rédito das penalidades é reconhecido na rubrica de "Outras receitas" com o seu recebimento.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para o Grupo e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

2.3.20 Especialização dos exercícios

As receitas e as despesas das diversas empresas do Grupo são reconhecidas de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, pelo qual estas são reconhecidas à medida que são geradas ou incorridas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas.

Nas rubricas de "Contas a receber – Clientes", "Contas a receber - outros", "Custos Diferidos", "Acréscimos de custos" e "Proveitos diferidos" são registados os custos e os proveitos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas e receitas apenas ocorrerão em exercícios futuros, bem como as despesas e as receitas que já ocorreram, mas que respeitam a exercícios futuros e que serão imputadas aos resultados de cada um desses exercícios, pelo valor que lhes corresponde.

Os custos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas apenas ocorrerão em exercícios futuros, são estimados e registados em "Acréscimos de custos", sempre que seja possível estimar com grande fiabilidade o montante, bem como o momento da concretização da despesa. Se existir incerteza quer relativamente à data da saída de recursos, quer quanto ao montante da obrigação, o valor é classificado como Provisões (Nota 2.3.14).

2.3.21 Ativos, passivos e transações em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira são convertidas para a moeda funcional à taxa de câmbio da data da transação. A cada data de fecho é efetuada a atualização cambial de saldos (itens monetários) em aberto, aplicando a taxa de câmbio em vigor a essa data. As diferenças cambiais decorrentes desta atualização são reconhecidas na demonstração dos resultados do exercício em que foram determinadas, na rubrica "Perdas/(ganhos) em variações cambiais". As variações cambiais geradas em itens monetários que constituam extensão do investimento denominado na moeda funcional do Grupo ou da participada em questão são reconhecidos no capital próprio. As diferenças de câmbio em itens não monetários são classificadas em "Outras reservas" no capital próprio.

A conversão de demonstrações financeiras de empresas participadas denominadas em moeda estrangeira é efetuada considerando as seguintes taxas de câmbio:

- Taxa de câmbio vigente à data da demonstração da posição financeira para a conversão dos ativos e passivos;
- Taxa de câmbio média do período para a conversão das rubricas da demonstração dos resultados, com exceção dos casos de empresas participadas que se encontrem numa economia hiperinflacionária;
- Taxa de câmbio média do período para a conversão dos fluxos de caixa (nos casos em que essa taxa de câmbio se aproxime da taxa real, sendo que para os restantes fluxos de caixa é utilizada a taxa de câmbio da data das operações), com exceção dos casos de empresas participadas que se encontrem numa economia hiperinflacionária;
- Taxa de câmbio histórica para a conversão das rubricas do capital próprio.

As diferenças de câmbio originadas na conversão para euros de demonstrações financeiras de empresas participadas denominadas em moeda estrangeira são incluídas no capital próprio, na rubrica "Outras reservas".

No último trimestre de 2017, a economia Angolana foi considerada uma economia hiperinflacionária de acordo com a IAS 29 - Relato Financeiro em Economias Hiperinflacionárias.

Este normativo exige que as demonstrações financeiras preparadas na moeda de uma economia hiperinflacionária sejam expressas em termos da unidade de mensuração corrente à data da preparação das demonstrações financeiras.

Em resumo, os aspetos gerais a ter em consideração na reexpressão das demonstrações financeiras individuais são os seguintes:

- Os ativos e passivos monetários não sofrem alterações dado que já se encontram atualizados à unidade corrente à data das demonstrações financeiras;
- Os ativos e passivos não monetários (que não estejam já expressos à unidade corrente à data das demonstrações financeiras) são reexpressos pela aplicação de um índice;
- O efeito de inflação na posição monetária líquida das empresas participadas encontra-se refletido na demonstração de resultados como uma perda na posição monetária líquida.

Adicionalmente, de acordo com a IAS 21, é proibida a reexpressão das demonstrações financeiras consolidadas quando a empresa-mãe não opera numa economia hiperinflacionária.

O coeficiente de conversão utilizado na reexpressão das demonstrações financeiras individuais das participadas em Angola foi o índice de preços ao consumidor (IPC), publicado pelo Banco Nacional de Angola.

	BASE 100	IPC	IPC CONVERTIDO (BASE 100 ANO 2010)
dez/10	Ano 2010	100,0	100,0
dez/11	Ano 2010	111,4	111,4
dez/12	Ano 2011	109,0	121,4
dez/13	Ano 2014	93,0	130,8
dez/14	Ano 2014	100,0	140,5
dez/15	Ano 2014	114,3	160,6
dez/16	Ano 2014	162,2	227,9
dez/17	Ano 2014	204,8	287,8
dez/18	Ano 2014	241,1	338,8
set/19	Ano 2014	270,2	379,7

No último trimestre de 2019, a economia Angolana deixou de ser considerada uma economia hiperinflacionária.

A IAS 29 – Relato Financeiro em Economias Hiperinflacionárias prevê que "quando uma economia cessar de ser hiperinflacionária, a empresa deve tratar as quantias expressas na unidade de medida corrente no fim do período anterior de relato, como a base para as quantias escrituradas nas suas demonstrações financeiras subsequentes". Desta forma, os ajustamentos/reavaliações, realizadas até ao termo da classificação como economia hiperinflacionária, são tratados como um custo considerado/("deemed cost") e reconhecidos na mesma proporção que os ativos que lhe deram origem.

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os ativos e passivos expressos em moeda estrangeira foram convertidos para euros com base nas seguintes taxas de câmbio de tais moedas relativamente ao Euro, divulgadas pelo Banco de Portugal.

	31-12-2020	31-12-2021
Dólar americano	1,2271	1,1326
Kwanza de Angola	797,1291	635,7510
Libra esterlina	0,8990	0,8403
Metical moçambicano	91,0500	71,5800
Dólar canadiano	1,5633	1,4393
Franco suíço	1,0802	1,0331
Real	6,3735	6,3101

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, as demonstrações dos resultados das empresas participadas expressas em moeda estrangeira foram convertidas para euros com base nas taxas de câmbio médias das moedas dos respetivos países de origem relativamente ao Euro. As taxas de câmbio médias utilizadas são as seguintes:

	12M 20	12M 21
Kwanza de Angola	665,8563	734,9674
Metical moçambicano	79,7817	76,3545

2.3.22 Encargos financeiros com empréstimos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como custo de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, exceto nos casos de empréstimos incorridos (quer sejam genéricos ou específicos) na aquisição, construção ou produção de um ativo que demore um período substancial de tempo (mais de um ano) para se encontrar na condição pretendida, os quais são capitalizados no custo de aquisição do referido bem. Os custos dos empréstimos capitalizados são determinados tendo em consideração a quantia de custos de empréstimos obtidos elegíveis para capitalização, mediante a aplicação de uma taxa de capitalização aos dispêndios respeitantes a esse ativo. A taxa de capitalização (alinhada com a taxa media de financiamento da NOS) bem como os custos a capitalizar são apurados mensalmente, tendo em consideração o saldo mensal dos empréstimos elegíveis e o montante mensal do ativo em curso que qualifica.

2.3.23 Propriedades de investimento

As propriedades de investimento compreendem, essencialmente, edifícios detidos para a obtenção de rendas e não para o uso na produção ou fornecimento de bens ou serviços, para fins administrativos ou para venda no decurso ordinário dos negócios. Estas são mensuradas inicialmente pelo seu custo.

Posteriormente, o Grupo considera o método do custo na mensuração das propriedades de investimento, considerando que da adoção do modelo do justo valor não resultariam diferenças relevantes.

Uma propriedade de investimento deve ser eliminada da demonstração da posição financeira na alienação, ou quando a propriedade de investimento for permanentemente retirada de uso e nenhuns benefícios económicos forem esperados da sua alienação.

2.3.24 Mensuração ao justo valor

O Grupo mensura parte dos seus ativos financeiros, como ativos financeiros disponíveis para venda e para negociação, e parte dos seus ativos não financeiros, ao justo valor à data de referência das demonstrações financeiras.

A mensuração do justo valor presume que o ativo ou passivo é trocado numa transação ordenada entre participantes do mercado para vender o ativo ou transferir o passivo, na data de mensuração, sob as condições atuais de mercado. A mensuração do justo valor é baseada no pressuposto de que a transação de vender o ativo ou transferir o passivo pode ocorrer:

- No mercado principal do ativo e do passivo, ou
- Na ausência de um mercado principal, presume-se que a transação aconteça no mercado mais vantajoso. Este é o que maximiza o valor que seria recebido na venda do ativo ou minimiza o valor que seria pago para transferir o passivo, depois de considerar os custos de transação e os custos de transporte.

Devido ao facto de as diferentes entidades e os diferentes negócios dentro de uma única entidade poderem ter acesso a diferentes mercados, o mercado principal ou o mais vantajoso para o mesmo ativo ou passivo pode variar de uma entidade para outra, ou até mesmo entre negócios dentro de uma mesma entidade, mas pressupõe-se que estão acessíveis ao Grupo.

A mensuração do justo valor utiliza premissas que participantes do mercado utilizariam na definição do preço do ativo ou passivo, assumindo que os participantes de mercado utilizariam o ativo de modo a maximizar o seu valor e utilização.

O Grupo utiliza as técnicas de avaliação apropriadas às circunstâncias e para as quais existam dados suficientes para mensurar o justo valor, maximizando a utilização de dados relevantes observáveis e minimizando a utilização de dados não observáveis.

Todos os ativos e passivos mensurados ao justo valor ou para os quais a sua divulgação é obrigatória são classificados segundo uma hierarquia de justo valor, que classifica em três níveis os dados a utilizar na mensuração pelo justo valor, detalhados abaixo:

- **Nível 1** – Preços de mercado cotados, não ajustados, em mercados ativos para ativos ou passivos idênticos, que a entidade pode aceder na data de mensuração;

- **Nível 2** – Técnicas de valorização que utilizam *inputs*, que não sendo cotados, são direta ou indiretamente observáveis;

- **Nível 3** – Técnicas de valorização que utilizam *inputs* não baseados em dados de mercado observáveis, ou seja, baseados em dados não observáveis.

A mensuração do justo valor é classificada integralmente no nível mais baixo do *input* que é significativo para a mensuração como um todo.

2.3.25 Compensação de ativos e passivos

Os ativos e passivos são compensados e apresentados pelo valor líquido, quando e só quando, o Grupo tem o direito a compensar os montantes reconhecidos e tem a intenção de liquidar pelo valor líquido.

2.3.26 Benefícios a empregados

Os gastos com pessoal são reconhecidos quando o serviço é prestado pelos empregados, independentemente da data do seu pagamento. Seguem-se algumas especificidades relativas a cada um dos benefícios:

- Cessação de emprego. Os benefícios de cessação de emprego são devidos para pagamento quando há cessação de emprego antes da data normal de reforma ou quando um empregado aceita sair voluntariamente em troca destes benefícios. O Grupo reconhece estes benefícios quando se pode demonstrar estar comprometido a uma cessação de emprego de funcionários atuais, de acordo com um plano formal detalhado para a cessação e não exista possibilidade realista de retirada ou estes benefícios sejam concedidos para encorajar a saída voluntária. Sempre que os benefícios de cessação de emprego se vençam a mais de 12 meses após a data do balanço, eles são descontados para o seu valor atual.

- Férias, subsídio de férias e prémios. De acordo com a lei laboral, os empregados têm direito a 22 dias úteis de férias anuais, bem como a um mês de subsídio de férias, direitos adquiridos no ano anterior ao seu pagamento. Estas responsabilidades do Grupo são registadas quando incorridas, independentemente do momento do seu pagamento, e são refletidas na rubrica de "Contas a pagar e outras".

- Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e o Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Com a publicação da Lei n.º 70/2013 e subsequente regulamentação através da Portaria n.º 294-A/2013, entrou em vigor no dia 1 de outubro de 2013 os regimes do Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e do Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Neste contexto, as empresas que contratem um novo trabalhador são obrigadas a descontar uma percentagem do respetivo salário para estes dois novos fundos (0,925% para o FCT e 0,075% para o FGCT), com o objetivo de assegurar, no futuro, o pagamento parcial da indemnização em caso de despedimento. Tendo em conta as características de cada Fundo foi considerado o seguinte:

  a) As entregas mensais para o FGCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como gasto do período a que respeitam;

  b) As entregas mensais para o FCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como um ativo financeiro, na rubrica "Outros ativos financeiros não correntes" dessa entidade, mensurado pelo justo valor, com as respetivas variações reconhecidas em resultados.

2.3.27 Demonstração de fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto. O Grupo classifica na rubrica de caixa e equivalentes de caixa os ativos com maturidade inferior a três meses, e para os quais o risco de alteração de valor é insignificante. Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica de caixa e equivalentes de caixa compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica de "Empréstimos obtidos".

A demonstração dos fluxos de caixa encontra-se classificada em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal e a outros relacionados com a atividade operacional. Na rubrica de "outros recebimentos / (pagamentos) relativos à atividade operacional" estão incluídos os montantes recebidos e os pagamentos subsequentes relacionados com as cessões de créditos sem recurso coordenadas pelo Banco Comercial Português e pela Caixa Geral de Depósitos, sendo que estas operações não implicaram qualquer alteração no tratamento contabilístico dos créditos subjacentes ou na relação com os respetivos clientes.

Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, as aquisições e alienações de investimentos em empresas participadas e os recebimentos e pagamentos decorrentes da compra e venda de ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis, entre outras.

As atividades de financiamento abrangem, designadamente, os pagamentos e recebimentos referentes a empréstimos obtidos, pagamento de juros e custos similares, contratos de locação financeira, compra e venda de ações próprias e pagamento de dividendos.

2.3.28 Eventos subsequentes

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam a essa data são considerados na preparação das demonstrações financeiras do período.

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação sobre condições que ocorram após essa data são divulgados nas notas às demonstrações financeiras, caso sejam materialmente relevantes.

3. JULGAMENTOS E ESTIMATIVAS

3.1 Estimativas contabilísticas relevantes

A preparação de demonstrações financeiras consolidadas exige que a gestão do Grupo efetue julgamentos e estimativas que afetam a demonstração

da posição financeira e os resultados reportados. Estas estimativas são baseadas na melhor informação e conhecimento de eventos passados e/ou presentes e nas ações que a Empresa considera poder vir a desenvolver no futuro. Todavia, na data de concretização das operações, os resultados das mesmas poderão ser diferentes destas estimativas.

As alterações a essas estimativas, que ocorram posteriormente à data de aprovação das demonstrações financeiras consolidadas, serão corrigidas em resultados de forma prospetiva, conforme disposto pela IAS 8 – "Políticas contabilísticas, alterações em estimativas contabilísticas e erros".

As estimativas e os pressupostos que apresentam um maior risco de originar um ajustamento material nos ativos e passivos são apresentados abaixo:

Entidades incluídas no perímetro de consolidação
Para determinação das entidades a incluir no perímetro de consolidação, o Grupo avalia em que medida está exposto, ou tenha direitos, à variabilidade nos retornos provenientes do seu envolvimento com essa entidade e possa apoderar-se dos mesmos através do poder que detém sobre essa entidade (controlo de facto).

A decisão de que uma entidade tem de ser consolidada pelo Grupo requer a utilização de julgamento, pressupostos e estimativas para determinar em que medida o Grupo está exposto à variabilidade do retorno e à capacidade de se apoderar dos mesmos através do seu poder.

Outros pressupostos e estimativas poderiam levar a que o perímetro de consolidação do Grupo fosse diferente, com impacto direto nas demonstrações financeiras consolidadas.

Imparidade dos ativos não correntes, excluindo *goodwill*
A determinação de uma eventual perda por imparidade pode ser despoletada pela ocorrência de diversos eventos, tais como a disponibilidade futura de financiamento, o custo de capital ou quaisquer outras alterações de efeito adverso no ambiente tecnológico, de mercado, económico e legal, muitos dos quais fora da esfera de influência do Grupo.

A identificação e avaliação dos indicadores de imparidade, a estimativa de fluxos de caixa futuros e a determinação do valor recuperável dos ativos implicam um elevado grau de julgamento por parte da Administração.

Imparidade do *goodwill*
O *goodwill* é sujeito a testes de imparidade anuais ou sempre que existam indícios de uma eventual perda de valor, de acordo com os critérios indicados na Nota 9. Os valores recuperáveis das unidades geradoras de caixa, às quais o *goodwill* é atribuído, são determinados com base no cálculo de valores de uso. Esses cálculos exigem o uso de estimativas por parte da gestão.

Ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis
A vida útil de um ativo é o período durante o qual o Grupo espera que um ativo esteja disponível para uso e esta deve ser revista pelo menos no final de cada exercício económico.

A determinação das vidas úteis dos ativos, do método de amortização/depreciação a aplicar e das perdas estimadas decorrentes da substituição destes antes do fim da sua vida útil, por motivos de obsolescência tecnológica e/ou outros é essencial para determinar o montante das amortizações/depreciações a reconhecer na demonstração dos resultados de cada período.

Estes três parâmetros são definidos de acordo com a melhor estimativa da gestão, para os ativos e negócios em questão, considerando também as práticas adotadas por empresas dos setores em que o Grupo opera.

Os custos capitalizados associados aos direitos de distribuição de conteúdos audiovisuais adquiridos para comercialização nas diversas janelas de exibição são amortizados pelo prazo máximo de exploração constante dos respetivos contratos. Adicionalmente, estes ativos são sujeitos a testes de imparidade sempre que existam indícios de alterações no padrão de geração do rédito futuro subjacente a cada contrato.

Os valores residuais, as vidas úteis e os métodos de depreciação são revistos periodicamente pelas várias empresas do Grupo e ajustados prospetivamente, se apropriado.

Direitos de uso
O Grupo determina o fim da locação como a parte não cancelável do prazo do contrato, juntamente com quaisquer períodos abrangidos por uma opção de extensão do contrato de locação se for razoavelmente certo que esta será exercida, ou quaisquer períodos abrangidos por uma opção para rescindir o contrato de locação, se for razoavelmente certo que esta não será exercida.

O Grupo tem a opção, sob alguns dos seus contratos de locação, de alugar os seus ativos para períodos adicionais. A NOS avalia a razoabilidade do exercício da opção de renovar o contrato. Isto é, considera todos os fatores relevantes que criam um incentivo económico para o exercício da renovação. Após a data de início, o Grupo reavalia o fim do contrato se existir um evento significativo ou alterações nas circunstâncias que estejam sob controlo e afetem a sua capacidade de exercer (ou não exercer) a opção de renovação (por exemplo, uma mudança na estratégia do negócio).

Provisões
O Grupo analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação. A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

Ativos por impostos diferidos
São reconhecidos ativos por impostos diferidos apenas quando existe forte segurança de que existirão lucros tributáveis futuros disponíveis para a utilização das diferenças temporárias ou quando existam impostos diferidos passivos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os impostos diferidos

ativos sejam revertidos. A avaliação dos ativos por impostos diferidos é efetuada pela gestão no final de cada período tendo em atenção a expetativa de performance do Grupo no futuro.

Perdas de crédito esperadas
O risco de crédito dos saldos de contas a receber é avaliado a cada data de reporte, através da utilização de uma matriz de cobranças, que tem por base o histórico de cobranças passadas ajustada da expectativa futura de evolução das cobranças, para apuramento da taxa de incobrabilidade. As perdas de crédito esperadas das contas a receber são assim ajustadas pela avaliação efetuada, as quais poderão divergir do risco efetivo que se irá incorrer no futuro.

Justo valor de ativos e passivos financeiros
Na determinação do justo valor de um ativo ou passivo financeiro, com mercado ativo, é aplicado o respetivo preço de mercado. No caso de não existir um mercado ativo, o que se verifica para alguns dos ativos e passivos financeiros do Grupo, são utilizadas técnicas de valorização geralmente aceites no mercado, baseadas em pressupostos de mercado.

O Grupo aplica técnicas de valorização para instrumentos financeiros não cotados, tais como derivados, instrumentos financeiros ao justo valor e instrumentos mensurados ao custo amortizado. Os modelos de valorização utilizados com maior frequência são modelos de fluxos de caixa descontados e modelos de opções, que incorporam, por exemplo, curvas de taxa de juro e volatilidade de mercado.

Para alguns tipos de derivados mais complexos são utilizados modelos de valorização mais avançados, contendo pressupostos e dados que não são diretamente observáveis em mercado, para os quais o Grupo utiliza estimativas e pressupostos internos.

3.2 Erros, estimativas e alterações de políticas contabilísticas

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 não foram reconhecidos erros, estimativas e alterações de políticas contabilísticas materiais relativos a exercícios anteriores.

4. POLÍTICAS DE GESTÃO DE RISCO

4.1 Gestão do risco financeiro

As atividades do Grupo estão expostas a uma variedade de fatores de risco financeiro: risco de crédito, risco de liquidez e risco de mercado.

O Conselho de Administração do Grupo assume a responsabilidade por definir os princípios para a gestão dos riscos e as políticas que cobrem áreas específicas como: o risco de taxa de câmbio, o risco de taxa de juro, o risco de crédito, o uso de derivados e outros instrumentos financeiros não derivados, bem como o investimento do excesso de liquidez.

A) Risco de Crédito
O risco de crédito está, essencialmente, relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando uma perda financeira para o Grupo. O Grupo está sujeito ao risco de crédito nas suas atividades operacionais e de tesouraria.

O risco de crédito relacionado com operações está, essencialmente, relacionado com créditos de serviços prestados a clientes (Notas 13 e 18). Este risco é monitorizado numa base regular de negócio, sendo que o objetivo da gestão é: i) limitar o crédito concedido a clientes, considerando o prazo médio de recebimentos de cada cliente; ii) monitorizar a evolução do nível de crédito concedido; e iii) realizar análises de imparidade aos valores a receber numa base regular.

A classificação de um cliente como estando em incumprimento tem em conta a particularidade de cada cliente, negócio/segmento e valores envolvidos. Na maioria dos segmentos, considera-se em incumprimento o cliente com dívida vencida há mais de 180 dias. No segmento residencial, principal segmento, a NOS tem como medida de restrição ao incumprimento, o bloqueio dos serviços prestados após 50 dias de data de vencimento sem recebimento.

O Grupo não apresenta nenhum risco de crédito significativo com um cliente em particular, na medida em que as contas a receber derivam de um elevado número de clientes referentes a diversos negócios.

Os ajustamentos de perdas de crédito esperadas para contas a receber são calculados considerando: i) o perfil de risco do cliente, consoante se trate de cliente residencial ou empresarial; ii) o prazo médio de recebimento, o qual difere de negócio para negócio; iii) a condição financeira do cliente; e iv) perspetiva futura de evolução da cobrança. Dada a dispersão de clientes não é necessário considerar um ajustamento adicional de risco de crédito, para além das perdas de crédito esperadas já registadas nas contas a receber — clientes e contas a receber — outros.

Com uma periodicidade regular, os créditos de cobrança duvidosa, em mora há mais de 24 meses e com perda de imparidade total registada, são desreconhecidos, após extinção ou frustração de todas as diligências de cobrança consideradas adequadas à recuperação do crédito.

A seguinte tabela representa a exposição máxima do Grupo a risco de crédito a 31 de dezembro de 2020 e 2021, sem ter em consideração qualquer colateral detido ou outras melhorias de crédito. Para ativos na demonstração da posição financeira, a exposição definida é baseada na sua quantia escriturada na face da demonstração da posição financeira.

	31-12-2020	31-12-2021
Contas a receber clientes – Correntes i)	241 890	256 982
Contas a receber outros – Não correntes (Nota 13)	7 504	5 914
Contas a receber outros – Correntes (Nota 13)	4 896	4 152
Caixa e equivalentes de caixa ii)	152 719	10 379
TOTAL DE ATIVOS FINANCEIROS	**407 009**	**277 427**

i) Contas a receber – clientes
A exposição do grupo ao risco de crédito é atribuível antes de mais às contas a receber da sua atividade operacional. Os montantes apresentados na demonstração da posição financeira encontram-se líquidos das perdas de crédito esperadas que foram estimadas pelo Grupo, de acordo com a sua experiência e com base na sua avaliação da conjuntura e envolventes económicas. O Conselho de Administração entende que os valores contabilísticos das contas a receber se aproximam do seu justo valor.

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021 a antiguidade dos saldos das contas a receber – clientes é como se segue:

	31-12-2020	31-12-2021
Não vencido	95 037	145 965
0 a 90 dias	45 262	38 724
90 a 180 dias	18 414	16 759
180 a 360 dias	33 196	24 502
mais de 360 dias	245 146	228 660
CONTAS A RECEBER	**437 055**	**454 610**
Não vencido	(4 207)	(6 042)
0 a 90 dias	(6 250)	(5 613)
90 a 180 dias	(5 736)	(4 068)
180 a 360 dias	(10 731)	(9 317)
mais de 360 dias	(168 241)	(172 588)
PERDAS DE CRÉDITO ESPERADAS	**(195 165)**	**(197 628)**
TOTAL CONTAS A RECEBER DE CLIENTES	**241 890**	**256 982**

A monitorização do risco de crédito é efetuada de forma contínua e pode ser resumida como segue:

- os clientes regulares são analisados de forma agregada (grupo homogéneo) e as perdas de crédito esperadas são calculadas através da utilização de uma matriz de cobranças, que tem por base o histórico de cobranças passadas ajustada da expectativa futura de evolução das cobranças, para apuramento da taxa de incobrabilidade;

- os saldos de operadores, agentes e outros são analisados individualmente e as perdas de crédito esperadas são calculadas tendo em consideração a antiguidade de cada saldo, a existência de disputas, a situação financeira atual de cada terceiro e a expectativa futura de recebimento dos respetivos montantes em dívida.

ii) Caixa e equivalentes de caixa

As garantias e cauções existentes para alguns operadores e agentes não são materiais.

A qualidade de risco de crédito do Grupo, em 31 de dezembro de 2020 e 2021, associada a este tipo de ativos (Caixa e Equivalentes conforme Nota 22, com exceção do valor de caixa), cujas contrapartes sejam instituições financeiras, detalha-se como se segue:

	31-12-2020	31-12-2021
A	356	229
A-	25 061	23
BBB+	15 429	8 524
BBB	52 587	882
BB+	25 784	558
BB	23 373	159
B+	1	1
B	10 121	-
sem *rating*	7	3
TOTAL	**152 719**	**10 379**

A informação dos ratings foi retirada da Reuters, com base nas notações atribuídas pelas três principais agências de ratings (Standard & Poor's, Moody's e Fitch).

B) Risco de liquidez

Uma gestão prudente do risco de liquidez implica a manutenção de um nível adequado de caixa e equivalentes de caixa para fazer face às responsabilidades assumidas, associado à negociação de linhas de crédito com instituições financeiras. No âmbito do modelo adotado, o Grupo tem:

b.1) Programas de papel comercial utilizados de 431,5 milhões de euros, dos quais 14 milhões de euros emitidos ao abrigo de programas sem tomada firme. O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 635 milhões de euros, correspondendo a doze programas, com seis instituições bancárias, 497,5 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 137,5 milhões estão emitidos em taxa fixa.

b.2) Obrigações por oferta particular e direta no valor de 590 milhões euros;

b.3) Contrato de Financiamento para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal no montante de 18,3 milhões de euros com o Banco Europeu de Investimento.

Com base nos cashflows estimados, e tendo em consideração o compliance de eventuais covenants normalmente existentes em empréstimos a pagar, a gestão monitoriza com regularidade as previsões da reserva de liquidez do Grupo, incluindo os montantes das linhas de crédito não utilizadas, os montantes de caixa e equivalentes de caixa.

Dos empréstimos obtidos (excluindo locações financeiras), para além de estarem sujeitos ao cumprimento pelo Grupo das suas obrigações (operacionais, legais e fiscais) 100% dos mesmos encontram-se sujeitos a cláusulas de Cross default, Pari Passu e Negative Pledge e 87% encontram-se sujeitos a cláusulas de Ownership.

Adicionalmente, cerca de 20% do total dos empréstimos obtidos exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3 vezes o EBITDA após pagamentos de leasings consolidado, cerca de 4% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3,5 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, cerca de 2% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 4 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, e cerca de 12% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 5 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado.

A tabela abaixo apresenta as responsabilidades do Grupo por intervalos de maturidade residual contratual. Os montantes apresentados na tabela são os fluxos de caixa contratuais, não descontados, a pagar no futuro e incluindo os juros a que estão a ser remunerados estes passivos.

	31-12-2020				31-12-2021			
	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS	TOTAL	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS	TOTAL
Empréstimos obtidos:								
- Empréstimos obrigacionistas	2 343	574 007	-	576 350	152 511	439 385	-	591 896
- Papel comercial	78 532	212 463	50 000	340 995	64 410	367 477	-	431 887
- Empréstimos externos	17 638	18 078	-	35 716	18 090	-	-	18 090
- Descobertos bancários	2 270	-	-	2 270	731	-	-	731
- Locações	66 343	190 163	318 803	575 309	65 326	355 677	113 002	534 005
Contas a pagar - Fornecedores	**252 607**	**-**	**-**	**252 607**	**279 993**	**-**	**-**	**279 993**
Contas a pagar - Outros	**47 438**	**5 323**	**34 727**	**87 488**	**35 639**	**5 992**	**32 510**	**74 141**
Instrumentos financeiros derivados	**346**	**655**	**-**	**1 001**	**337**	**-**	**-**	**337**
TOTAL	**467 517**	**1 000 689**	**403 530**	**1 871 736**	**617 037**	**1 168 531**	**145 512**	**1 931 080**

C) Risco de mercado

Risco de taxa de câmbio

O risco de taxa de câmbio está, essencialmente, relacionado com a exposição decorrente de pagamentos efetuados a fornecedores de equipamento terminal, equipamentos de telecomunicações e produtores de conteúdos audiovisuais para os negócios das telecomunicações móveis, TV por subscrição e audiovisuais, respetivamente. As transações comerciais entre o Grupo e estes fornecedores encontram-se denominadas, maioritariamente, em dólares americanos.

Considerando o saldo de contas a pagar resultante de transações denominadas em moeda diferente da moeda funcional do grupo, o Grupo contrata ou pode contratar instrumentos financeiros, nomeadamente *forwards* cambiais de curto-prazo de forma a cobrir o risco associado a estes saldos (Nota 21).

O Grupo possui investimentos em entidades estrangeiras cujos ativos e passivos estão expostos a variações cambiais (o Grupo possui duas filiais em Moçambique, a Lusomundo Moçambique e a Mstar, cuja moeda funcional são os Meticais e duas em Angola, a Finstar e a ZAP Media, cuja moeda funcional é a Kwanza). O Grupo não adotou qualquer política de cobertura dos riscos de variação da taxa de câmbio destas empresas nos *cashflows* do Grupo em moeda estrangeira.

Uma análise de sensibilidade foi efetuada considerando um fortalecimento ou enfraquecimento em 10% das moedas funcionais dos diversos investimentos financeiros a 31 de dezembro de 2021. Assim, o valor dos investimentos financeiros seria inferior em 1.325 milhares de euros ou superior em 1.620 milhares de euros, respetivamente, sendo a contrapartida destas variações registada em capitais próprios. Nesta análise de sensibilidade não estão considerados os ganhos ou perdas que os investimentos financeiros reconheceriam em resultados resultantes destas variações cambiais.

A tabela seguinte apresenta a exposição do Grupo ao risco da taxa de câmbio a 31 de dezembro de 2020 e 2021, com base nos valores da demonstração da posição financeira dos ativos e passivos financeiros do Grupo (valores expressos em moeda local):

	31-12-2020		
	DÓLAR AMERICANO	LIBRA ESTERLINA	METICAL
ATIVOS			
Contas a receber - Clientes	6 884	-	2 085
Impostos a recuperar	-	-	6 088
Caixa e equivalentes de caixa	-	-	72 129
TOTAL DE ATIVOS FINANCEIROS	**6 884**	**-**	**80 302**
PASSIVOS			
Contas a pagar - Fornecedores	9 217	14	32 853
Contas a pagar - Outros	97	4	496
Impostos a pagar	-	-	-
TOTAL DE PASSIVOS FINANCEIROS	**9 314**	**18**	**33 349**
POSIÇÃO FINANCEIRA LÍQUIDA EM BALANÇO	**(2 430)**	**(18)**	**46 953**

	31-12-2021		
	DÓLAR AMERICANO	LIBRA ESTERLINA	METICAL
ATIVOS			
Contas a receber - Clientes	4 373	-	-
Impostos a recuperar	-	-	6 491
Caixa e equivalentes de caixa	-	-	9 685
TOTAL DE ATIVOS FINANCEIROS	**4 373**	**1**	**16 176**
PASSIVOS			
Contas a pagar - Fornecedores	5 456	(7)	35
Contas a pagar - Outros	457	1	-
TOTAL DE PASSIVOS FINANCEIROS	**5 913**	**(6)**	**35**
POSIÇÃO FINANCEIRA LÍQUIDA EM BALANÇO	**(1 540)**	**7**	**16 141**

A NOS utiliza uma técnica da análise de sensibilidade que mede as alterações estimadas, nos resultados e capitais, de reforço ou enfraquecimento do Euro face às outras moedas e face às taxas aplicadas a 31 de dezembro de 2021, para cada classe de instrumentos financeiros, mantendo as outras variáveis constantes. Esta análise é apenas para fins ilustrativos, já que na prática as taxas de câmbio raramente se alteram isoladamente.

A análise de sensibilidade foi efetuada considerando um fortalecimento ou enfraquecimento do Euro em 10% face a todas as outras moedas. Assim, os lucros

antes de impostos teriam aumentado 102 milhares de euros (2020: aumentado 135 milhares de euros) ou diminuído em 125 milhares de euros (2019: diminuído em 165 milhares de euros), respetivamente.

D) Risco de taxa de juro

O risco de flutuação da taxa de juro pode-se traduzir num risco de fluxo de caixa ou num risco de justo valor, consoante se tenham negociado taxas de juro variáveis ou fixas.

Os empréstimos obtidos pelo Grupo (com exceção do financiamento do BEI de 18,3 milhões de euros, da emissão pública de obrigações de 300 milhões de euros, e de dois programas de papel comercial de 37,5 e 100 milhões de euros e das locações contratadas) têm taxas de juro variáveis, o que expõe o Grupo ao risco dos fluxos de caixa das taxas de juro. O Grupo adota uma política de cobertura de risco, através da contratação de *swaps* de taxa de juro para cobertura dos pagamentos futuros de juros de empréstimos obrigacionistas e outros empréstimos (ver Nota 21).

O Grupo NOS utiliza a técnica da análise de sensibilidade que mede os impactos estimados, nos resultados e capitais, de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado, face às taxas aplicadas à data da demonstração da posição financeira, para cada classe de instrumento financeiro, mantendo todas as outras variáveis constantes. Esta análise é apenas para fins ilustrativos, já que na prática as taxas de mercado raramente se alteram isoladamente.

A análise de sensibilidade é baseada nos seguintes pressupostos:

- Alterações nas taxas de juro do mercado afetam rendimentos ou despesas de juros de instrumentos financeiros variáveis;
- Alterações nas taxas de juro de mercado apenas afetam os rendimentos ou despesas de juros em relação a instrumentos financeiros com taxas de juro fixas se estes estiverem reconhecidos a justo valor;
- Alterações nas taxas de juro de mercado afetam o justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros;
- Alterações no justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros são estimados descontando os fluxos de caixa futuros de valores atuais líquidos, utilizando taxas de mercado do final do ano.

Sob estes pressupostos, um aumento ou diminuição de 0,25% nas taxas de juro de mercado para empréstimos não cobertos ou com taxa variável, a 31 de dezembro de 2021, resultaria num aumento ou diminuição do lucro anual antes de impostos de, aproximadamente, 0,9 milhões de euros (2020: 1,0 milhão de euros).

No que se refere aos swaps de taxa de juro contratados, a análise de sensibilidade que mede os impactos estimados de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado, resulta em variações, face ao atual justo valor dos instrumentos, próximas de 0 euros, à data de 31 de dezembro de 2020 e 2021. Os impactos da análise de sensibilidade são praticamente nulos porque as taxas de mercado são negativas e o empréstimo e swap da taxa de juro têm um *floor* de 0%.

4.2 Gestão do risco de capital

O objetivo da gestão do risco do capital é salvaguardar a continuidade das operações do Grupo, com uma remuneração adequada aos acionistas e gerando benefícios para todos os terceiros interessados.

A política do Grupo é contratar empréstimos com entidades financeiras, maioritariamente ao nível da empresa-mãe, a NOS, que por sua vez concede empréstimos às suas subsidiárias e associadas. No caso das joint-ventures, as quais contratam em nome próprio os financiamentos, a NOS intervém na contratação e é parte da garantia de cumprimento do financiamento. Esta política visa a otimização da estrutura de capital com vista a uma maior eficiência fiscal e redução do custo médio de capital.

De forma a manter ou a ajustar a estrutura de capital, o Grupo poderá ajustar os montantes de dividendos a distribuir aos acionistas, emitir novas ações, alienar ativos para a redução dos passivos ou lançar programas de recompra de ações.

Tal como aplicado por outras entidades que atuam no mercado em que as operações do grupo se inserem, o Grupo faz a gestão do capital com base no rácio dívida financeira líquida/EBITDA. A dívida financeira líquida é calculada como o total dos empréstimos correntes e não correntes, excluindo as locações financeiras relacionadas com contratos de aquisição de direitos de utilização de capacidade e outros contratos de longa duração, deduzido dos montantes de caixa e equivalentes de caixa, deduzido dos montantes de caixa e equivalentes de caixa. O rácio interno fixado como objetivo é um nível de endividamento inferior a 3 vezes o EBITDA.

	31-12-2020	31-12-2021
Dívida financeira (Nota 25)	955 331	1 042 604
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	(153 285)	(10 902)
DÍVIDA FINANCEIRA LÍQUIDA	**802 046**	**1 031 702**
Locações (Nota 25)	575 309	534 005
DÍVIDA LÍQUIDA TOTAL	**1 377 355**	**1 565 707**
EBITDA [1]	603 181	617 961
EBITDA após pagamento de leasings [2]	527 482	518 931
Dívida financeira líquida / EBITDA após pagamento de *leasings*	1,52	1,99
Dívida líquida / EBITDA	2,28	2,53

[1] EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, Amortizações e Perdas por Imparidade + Custos de Reestruturação + Perdas/(Ganhos) com alienação de ativos + Outros Custos/(Ganhos) Não Recorrentes.

[2] EBITDA após pagamento de *leasings* = EBITDA – pagamentos de *leasings* (Capital e Juros).

Estimativa de Justo Valor

Na tabela abaixo apresentam-se os ativos e passivos financeiros do Grupo valorizados a justo valor a 31 de dezembro de 2020 e 2021, conforme os níveis da hierarquia do justo valor:

	31-12-2020			
	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	TOTAL
ATIVOS				
Outros ativos financeiros não correntes (Nota 15)	-	-	579	579
	-	**-**	**579**	**579**
PASSIVOS				
Derivados - *Equity swap* (Nota 21)	-	950	-	950
Derivados - *Swap* taxa de juros (Nota 21)	-	51	-	51
	-	**1 001**	**-**	**1 001**

	31-12-2021			
	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	TOTAL
ATIVOS				
Outros ativos financeiros não correntes (Nota 15)	-	-	2 074	2 074
Derivados - *Equity swap* (Nota 21)	-	105	-	105
Derivados - *Forwards* de taxa de câmbio (ver Nota 21)	-	317	-	317
	-	**422**	**2 074**	**2 496**
PASSIVOS				
Derivados - *Equity swap* (Nota 21)	-	323	-	323
Derivados - *Swap* taxa de juros (Nota 21)	-	10	-	10
Derivados - *Forwards* de taxa de câmbio (ver Nota 21)	-	4	-	4
	-	**337**	**-**	**337**

Os níveis da hierarquia de justo valor, conforme previsto pela IFRS 13 – Mensuração do justo valor, são definidos como se segue:

- **Nível 1** – Instrumentos financeiros valorizados com base em cotações de mercados ativos a que a Empresa tem acesso. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados com base em preços executáveis (com liquidez imediata) publicados por fontes externas.
- **Nível 2** – Instrumentos financeiros cuja valorização tem por base dados observáveis, direta ou indiretamente, em mercados ativos. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados tendo por base *bids* fornecidos por contrapartes externas e técnicas de valorização interna que utilizam exclusivamente dados observáveis de mercado.
- **Nível 3** – Todos os instrumentos financeiros valorizados ao justo valor que não se enquadram nos níveis 1 e 2.

Os ativos disponíveis para venda foram valorizados pelo método dos fluxos de caixa descontados (nível 3).

O cálculo do justo valor dos derivados de *swaps* de taxa de juro baseou-se na estimativa dos *cashflows* futuros descontados, tendo por base a curva de taxa de juro de mercado esperada apurada pelas entidades com quem foram contratados os *swaps* (nível 2).

O cálculo do justo valor dos derivados de *forwards* de taxa de câmbio é efetuado tendo por base a taxa de câmbio *spot* (nível 2).

5. ALTERAÇÃO DE PERÍMETRO

As alterações no perímetro de consolidação, durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, foram:

- Alienação de 100% do capital social da NOS International Carrier Services, S.A. (Nota 48).
- Alienação de 100% do capital social da NOS Towering – Gestão de Torres de Telecomunicações, S.A. (Nota 49).
- Fusão por incorporação da NOSPUB na NOS Lusomundo TV, cuja designação foi alterada para NOS Audio – Sales and Distribution, S.A.. A fusão não originou quaisquer impactos nas demonstrações financeiras consolidadas.
- Constituição da joint venture Dualgrid – Gestão de Redes Partilhadas, S.A. entre a NOS Comunicações, S.A. e Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A., em que cada uma das partes detém 50% do capital social da empresa.
- Aquisição de 50% do capital social da Dreamia Servicios de Televisión, S.L.

As alterações no perímetro de consolidação, durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, foram:

- Constituição, em julho de 2021, da NOS Mediação Seguros, S.A., entidade que tem como objeto social a distribuição de seguros e atividades conexas.

6. RELATO POR SEGMENTOS

Os segmentos de negócio são os seguintes:

- Telco – prestação de serviços de TV, Internet (fixa e móvel) e voz (fixa e móvel) e inclui as seguintes entidades: NOS Technology, Per-mar, Sontária, NOS SGPS, NOS Açores, NOS Property, NOS Madeira, NOS SA, NOS Audio – Sales and Distribution, Teliz Holding, NOS Sistemas, NOS Sistemas España, NOS Inovação, NOS Internacional SGPS, NOS Corporate Center, NOS Wholesale, Fundo NOS 5G, Dualgrid e NOS Mediação Seguros.
- Audiovisuais - prestação de serviços de edição e venda de videogramas, distribuição de filmes, exploração de salas de cinemas e aquisição/negociação de direitos para televisão por subscrição e VOD (video-on-demand) e inclui as seguintes entidades: NOS Audiovisuais, NOS Cinemas, Lusomundo Moçambique, Lda. ("Lusomundo Moçambique"), Lusomundo Imobiliária 2, S.A. ("Lusomundo Imobiliária 2"), Lusomundo Sociedade de Investimentos Imobiliários, SGPS, S.A. ("Lusomundo SII"), Empracine – Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda. ("Empracine"), NOS Audio SGPS e Dreamia S.L..

Os ativos e passivos por segmento a 31 de dezembro de 2020 e 2021 são como se segue:

	31-12-2020			
	TELCO	AUDIOVISUAIS	ELIMINAÇÕES	GRUPO
ATIVOS				
ATIVO NÃO CORRENTE				
Ativos fixos tangíveis	980 752	10 861	-	991 613
Ativos intangíveis	952 107	88 980	-	1 041 087
Encargos de contratos com clientes	162 123	-	-	162 123
Direitos de uso	226 530	33 567	-	260 097
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	115 484	47 610	(152 197)	10 897
Contas a receber - Outros	39 586	2 917	(34 999)	7 504
Ativos por impostos diferidos	70 794	11 988	-	82 782
Outros ativos não correntes	703	662	-	1 365
TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE	**2 548 080**	**196 585**	**(187 197)**	**2 557 468**
ATIVO CORRENTE				
Inventários	43 223	405	-	43 628
Contas a receber	373 073	48 400	(40 609)	380 864
Custos diferidos	33 342	1 496	(784)	34 054
Outros ativos correntes	1 937	1 407	-	3 344
Caixa e equivalentes de caixa	152 687	598	-	153 285
TOTAL DO ATIVO CORRENTE	**604 262**	**52 306**	**(41 393)**	**615 175**
TOTAL DO ATIVO	**3 152 342**	**248 891**	**(228 590)**	**3 172 643**
CAPITAL PRÓPRIO				
Capital social	5 152	40 810	(40 810)	5 152
Prémio de emissão de ações	854 219	-	-	854 219
Ações próprias	(14 859)	-	-	(14 859)
Reserva legal	1 030	1 374	(1 374)	1 030
Outras reservas e resultados acumulados	33 793	61 279	(83 065)	12 007
Resultado líquido	117 498	993	(26 491)	92 000
CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM	**996 833**	**104 456**	**(151 740)**	**949 549**
Interesses que não controlam	6 685	-	-	6 685
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO	**1 003 518**	**104 456**	**(151 740)**	**956 234**
PASSIVO				
PASSIVO NÃO CORRENTE				
Empréstimos obtidos	1 332 524	65 990	(35 000)	1 363 514
Provisões	65 995	7 350	-	73 345
Acréscimos de custos	505	-	-	505
Outros passivos não correntes	45 434	-	-	45 434
Passivos por impostos diferidos	4 709	316	-	5 025
TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE	**1 449 167**	**73 656**	**(35 000)**	**1 487 823**
PASSIVO CORRENTE				
Empréstimos obtidos	162 270	32 612	(27 756)	167 126
Contas a pagar	298 000	10 866	(8 821)	300 045
Impostos a pagar	50 363	1 618	-	51 981
Acréscimos de custos	163 869	16 897	(4 906)	175 860
Outros passivos correntes	25 155	8 786	(367)	33 574
TOTAL DO PASSIVO CORRENTE	**699 657**	**70 779**	**(41 850)**	**728 586**
TOTAL DO PASSIVO	**2 148 824**	**144 435**	**(76 850)**	**2 216 409**
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO	**3 152 342**	**248 891**	**228 590**	**3 172 643**

	31-12-2021			
	TELCO	AUDIOVISUAIS	ELIMINAÇÕES	GRUPO
ATIVOS				
ATIVO NÃO CORRENTE				
Ativos fixos tangíveis	1 031 185	9 915	-	1 041 100
Ativos intangíveis	1 115 586	89 445	-	1 205 031
Encargos de contratos com clientes	162 118	-	-	162 118
Direitos de uso	206 880	29 183	-	236 063
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	127 114	47 227	(156 250)	18 091
Contas a receber - Outros	48 856	3 004	(45 946)	5 914
Ativos por impostos diferidos	71 385	10 005	-	81 390
Outros ativos não correntes	2 562	643	-	3 205
TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE	**2 765 686**	**189 422**	**(202 196)**	**2 752 912**
ATIVO CORRENTE				
Inventários	43 532	482	-	44 014
Contas a receber	396 514	68 996	(61 420)	404 090
Custos diferidos	43 965	1 285	(372)	44 878
Outros ativos correntes	1 226	1 373	-	2 599
Caixa e equivalentes de caixa	10 204	698	-	10 902
TOTAL DO ATIVO CORRENTE	**495 441**	**72 834**	**(61 792)**	**506 483**
TOTAL DO ATIVO	**3 261 127**	**262 256**	**(263 988)**	**3 259 395**
CAPITAL PRÓPRIO				
Capital social	5 152	44 863	(44 863)	5 152
Prémio de emissão de ações	854 219	-	-	854 219
Ações próprias	(12 353)	-	-	(12 353)
Reserva legal	1 030	1 796	(1 796)	1 030
Outras reservas e resultados acumulados	9 540	53 760	(98 886)	(35 586)
Resultado líquido	132 689	21 719	(10 249)	144 159
CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM	**990 277**	**122 138**	**(155 794)**	**956 621**
Interesses que não controlam	6 379	-	-	6 379
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO	**996 656**	**122 138**	**(155 794)**	**963 000**
PASSIVO				
PASSIVO NÃO CORRENTE				
Empréstimos obtidos	1 251 644	69 844	(45 947)	1 275 541
Provisões	73 986	8 530	-	82 516
Acréscimos de custos	497	-	-	497
Outros passivos não correntes	42 732	-	-	42 732
Passivos por impostos diferidos	4 784	375	-	5 159
TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE	**1 373 643**	**78 749**	**(45 947)**	**1 406 445**
PASSIVO CORRENTE				
Empréstimos obtidos	331 535	12 283	(42 750)	301 068
Contas a pagar	311 008	19 035	(14 411)	315 632
Impostos a pagar	60 362	1 164	-	61 526
Acréscimos de custos	159 459	21 040	(4 715)	175 784
Outros passivos correntes	28 464	7 847	(371)	35 940
TOTAL DO PASSIVO CORRENTE	**890 828**	**61 369**	**(62 247)**	**889 950**
TOTAL DO PASSIVO	**2 264 471**	**140 118**	**(108 194)**	**2 296 395**
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO	**3 261 127**	**262 256**	**(263 988)**	**3 259 395**

Os resultados por segmento e os investimentos em ativos fixos tangíveis, intangíveis, encargos de contratos com clientes e direitos de uso para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, são como se segue:

	12M 20							
	TELCO		AUDIOVISUAIS		ELIMINAÇÕES		GRUPO	
	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 20	12M 20
CRÉDITOS:								
Prestação de serviços	315 544	1 246 612	10 756	47 261	(7 689)	(30 893)	318 611	1 262 980
Vendas	28 482	81 339	741	5 068	(13)	(98)	29 210	86 309
Outras receitas	6 214	17 774	428	1 444	(154)	(621)	6 488	18 597
	350 240	**1 345 725**	**11 925**	**53 773**	**(7 856)**	**(31 612)**	**354 309**	**1 367 886**
CUSTOS, PERDAS E GANHOS:								
Custos com o pessoal	19 899	76 542	1 977	8 789	-	-	21 876	85 331
Custos diretos	104 174	367 468	2 668	3 063	(6 762)	(21 755)	100 080	348 776
Custo das mercadorias vendidas	24 753	74 055	82	290	(3)	(33)	24 832	74 312
Marketing e publicidade	13 318	32 846	(2 392)	(509)	(881)	(7 833)	10 045	24 504
Serviços de suporte	25 267	85 518	197	2 057	(409)	(1 294)	25 055	86 281
Fornecimentos e serviços externos	29 068	99 693	(2 053)	1 546	198	(697)	27 213	100 542
Outros custos / (ganhos) operacionais	**314**	**655**	**17**	**64**	**-**	**-**	**331**	**719**
Impostos indiretos	8 235	32 666	20	81	-	-	8 255	32 747
Provisões e ajustamentos	4 340	11 213	295	280	-	-	4 635	11 493
	229 368	**780 656**	**811**	**15 661**	**(7 857)**	**(31 612)**	**222 322**	**764 705**
EBITDA	**120 872**	**565 069**	**11 114**	**38 112**	**-**	**-**	**131 987**	**603 181**
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	96 029	375 559	8 568	34 283	-	-	104 597	409 842
Custos / (ganhos) não recorrentes	1 726	53 552	444	2 477	-	-	2 169	56 029
RESULTADOS ANTES DE PERDAS/(GANHOS) EM EMP. PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS	**23 117**	**135 958**	**2 102**	**1 352**	**-**	**-**	**25 221**	**137 310**
Perdas / (ganhos) em empresas participadas, líquidas	(346)	9 053	318	46	-	-	(29)	9 099
Custos de financiamento	8 480	20 045	428	2 173	-	-	8 908	22 218
Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas	(10)	(43)	100	591	-	-	90	548
Perdas / (ganhos) em ativos financeiros, líquidas	1	(24 393)	2	(2 045)	(1)	26 491	2	53
Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos	1 075	3 800	6	14	-	-	1 081	3 814
	9 200	**8 462**	**853**	**779**	**(1)**	**26 491**	**10 052**	**35 732**
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS	**13 917**	**127 496**	**1 249**	**573**	**1**	**(26 491)**	**15 167**	**101 578**
Imposto sobre o rendimento	1 661	16 762	412	(420)	-	-	2 073	16 342
RESULTADO LÍQUIDO DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO	**12 256**	**110 734**	**838**	**993**	**1**	**(26 492)**	**13 094**	**85 236**
Resultado consolidado líquido das unidades operacionais descontinuadas	**-**	**6 407**	**-**	**-**	**-**	**-**	**-**	**6 407**
RESULTADO LÍQUIDO	**12 255**	**117 141**	**838**	**993**	**1**	**(26 491)**	**13 094**	**91 643**
CAPEX	**168 961**	**452 874**	**5 493**	**26 571**	**-**	**-**	**174 454**	**479 445**
EBITDA - CAPEX	**(48 088)**	**112 195**	**5 621**	**11 541**	**-**	**-**	**(42 467)**	**123 736**

	12M 21							
	TELCO		AUDIOVISUAIS		ELIMINAÇÕES		GRUPO	
	4º TRIM 21	12M 21	4º TRIM 21	12M 21	4º TRIM 21	12M 21	4º TRIM 21	12M 21
CRÉDITOS:								
Prestação de serviços	326 482	1 273 248	21 170	59 466	(11 555)	(37 466)	336 097	1 295 248
Vendas	39 211	103 467	3 130	5 829	(46)	(110)	42 295	109 186
Outras receitas	6 584	24 741	557	1 725	(151)	(601)	6 990	25 865
	372 277	**1 401 456**	**24 857**	**67 020**	**(11 752)**	**(38 177)**	**385 382**	**1 430 299**
CUSTOS, PERDAS E GANHOS:								
Custos com o pessoal	18 389	73 446	2 567	8 590	-	-	20 956	82 036
Custos diretos	104 195	396 969	5 674	11 031	(9 202)	(32 560)	100 667	375 440
Custo das mercadorias vendidas	39 799	99 062	70	61	(18)	(48)	39 851	99 075
Marketing e publicidade	18 626	37 945	1 318	2 797	(3 141)	(12 121)	16 803	28 621
Serviços de suporte	23 769	85 067	1 293	3 003	(1 325)	(3 213)	23 737	84 857
Fornecimentos e serviços externos	28 816	100 679	(695)	(9 485)	1 934	9 765	30 055	100 959
Outros custos / (ganhos) operacionais	136	465	16	53	-	-	152	518
Impostos indiretos	7 647	31 096	16	57	-	-	7 663	31 153
Provisões e ajustamentos	5 239	9 989	23	(310)	-	-	5 262	9 679
	246 616	**834 718**	**10 282**	**15 797**	**(11 752)**	**(38 177)**	**245 146**	**812 338**
EBITDA	**125 661**	**566 738**	**14 575**	**51 223**	**-**	**-**	**140 236**	**617 961**
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	99 654	393 528	7 009	25 939	-	-	106 663	419 467
Custos / (ganhos) não recorrentes	2 364	9 344	84	493	-	-	2 448	9 837
RESULTADOS ANTES DE PERDAS/(GANHOS) EM EMP. PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS	**23 643**	**163 866**	**7 482**	**24 791**	**-**	**-**	**31 125**	**188 657**
Perdas / (ganhos) em empresas participadas, líquidas	605	(3 984)	535	383	-	-	1 140	(3 601)
Custos de financiamento	8 724	32 503	448	1 615	-	-	9 172	34 118
Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas	(61)	(326)	35	(305)	-	-	(26)	(631)
Perdas / (ganhos) em ativos financeiros, líquidas	(1)	(8 009)	4	(2 228)	-	10 249	3	12
Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos	731	3 104	7	19	-	-	738	3 123
	9 998	**23 288**	**1 029**	**(516)**	**-**	**10 249**	**11 027**	**33 021**
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS	**13 645**	**140 578**	**6 453**	**25 307**	**-**	**(10 249)**	**20 098**	**155 636**
Imposto sobre o rendimento	(5 361)	8 195	1 446	3 588	-	-	(3 915)	11 783
RESULTADO LÍQUIDO DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO	**19 006**	**132 383**	**5 007**	**21 719**	**-**	**(10 249)**	**24 013**	**143 853**
Resultado consolidado líquido das unidades operacionais descontinuadas	-	-	-	-	-	-	-	-
RESULTADO LÍQUIDO	**19 006**	**132 383**	**5 007**	**21 719**	**-**	**(10 249)**	**24 013**	**143 853**
CAPEX	**266 068**	**588 928**	**8 479**	**20 893**	**-**	**-**	**274 548**	**609 822**
EBITDA - CAPEX	**(140 407)**	**(22 190)**	**6 096**	**30 330**	**-**		**(134 312)**	**8 139**

EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de reestruturação + Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes

CAPEX = Aumentos de ativos fixos tangíveis, intangíveis, encargos de contratos com clientes e direitos de uso

As transações entre segmentos são efetuadas a condições e termos de mercado, equiparáveis às transações efetuadas com entidades terceiras.

Em 31 de dezembro de 2021, as empresas estrangeiras consolidadas integralmente representam menos de 1% do ativo (31 de dezembro de 2020: inferior a 1%) e o seu volume de negócios é inferior a 0,1% do volume de negócios consolidado.

7. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS CLASSIFICADOS DE ACORDO COM AS CATEGORIAS DA IFRS 9 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

As políticas contabilísticas previstas na IFRS 9 para os instrumentos financeiros foram aplicadas aos seguintes itens:

	31-12-2020					
	ATIVOS FINANCEIROS	INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS	PASSIVOS FINANCEIROS	TOTAL ATIVOS / PASSIVOS FINANCEIROS	ATIVOS/ PASSIVOS NÃO FINANCEIROS	TOTAL
ATIVOS						
Outros ativos financeiros não correntes (Nota 15)	579	-	-	579	-	579
Contas a receber - clientes (Nota 18)	290 652	-	-	290 652	-	290 652
Contas a receber - outros (Nota 13)	12 400	-	-	12 400	23 714	36 114
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	153 285	-	-	153 285	-	153 285
TOTAL ATIVOS FINANCEIROS	**456 916**	**-**	**-**	**456 916**	**23 714**	**480 630**
PASSIVOS						
Empréstimos obtidos (Nota 25)	-	-	1 530 640	1 530 640	-	1 530 640
Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)	-	1 001	-	1 001	-	1 001
Contas a pagar - fornecedores (Nota 29)	-	-	252 607	252 607	-	252 607
Contas a pagar - outros (Nota 30)	-	-	87 279	87 279	209	87 488
Acréscimos de custos (Nota 27)	-	-	176 365	176 365	-	176 365
TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS	**-**	**1 001**	**2 046 891**	**2 047 892**	**209**	**2 048 101**

	31-12-2021					
	ATIVOS FINANCEIROS	INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS	PASSIVOS FINANCEIROS	TOTAL ATIVOS / PASSIVOS FINANCEIROS	ATIVOS/ PASSIVOS NÃO FINANCEIROS	TOTAL
ATIVOS						
Outros ativos financeiros não correntes (Nota 15)	2 074	-	-	2 074	-	2 074
Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)	-	422	-	422	-	422
Contas a receber - clientes (Nota 18)	323 934	-	-	323 934	-	323 934
Contas a receber - outros (Nota 13)	10 066	-		10 066	14 240	24 306
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 22)	10 902	-	-	10 902	-	10 902
TOTAL ATIVOS FINANCEIROS	**346 976**	**422**	**-**	**347 398**	**14 240**	**361 638**
PASSIVOS						
Empréstimos obtidos (Nota 25)	-	-	1 576 609	1 576 609	-	1 576 609
Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)	-	337	-	337	-	337
Contas a pagar - fornecedores (Nota 29)	-	-	279 993	279 993	-	279 993
Contas a pagar - outros (Nota 30)	-	-	73 921	73 921	220	74 141
Acréscimos de custos (Nota 27)	-	-	176 281	176 281	-	176 281
TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS	**-**	**337**	**2 106 804**	**2 107 141**	**220**	**2 107 361**

Os saldos de impostos a recuperar e impostos a pagar, dada a sua natureza, foram considerados como instrumentos financeiros não abrangidos pela IFRS 7. De igual forma, as rubricas de custos diferidos e proveitos diferidos não foram consideradas nesta desagregação por serem constituídas por saldos não abrangidos no âmbito da IFRS 7.

É entendimento do Conselho de Administração do Grupo que o justo valor das classes de instrumentos financeiros registados ao custo amortizado e dos registados ao valor presente dos pagamentos não difere de forma significativa do seu valor contabilístico, atendendo às condições contratuais de cada um desses instrumentos financeiros.

8. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	VENDA NOS TOWERING (Nota 49)	TRANSFERÊNCIAS E OUTRAS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO						
Terrenos e recursos naturais	838	-	-	-	-	838
Edifícios e outras construções	404 434	320	(63)	(147 411)	6 672	263 952
Equipamento básico	2 456 116	49 114	(51 099)	(2 143)	147 507	2 599 495
Equipamento de transporte	508	-	-	-	4	512
Ferramentas e utensílios	1 487	-	3	(2)	66	1 554
Equipamento administrativo	189 992	2 398	(1 617)	(82)	2 418	193 109
Outros ativos tangíveis	43 125	74	(69)	-	341	43 471
Ativos tangíveis em curso	39 574	158 684	-	(1 477)	(157 432)	39 349
	3 136 074	**210 590**	**(52 845)**	**(151 115)**	**(424)**	**3 142 280**
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS						
Edifícios e outras construções	222 826	5 851	(12)	(61 901)	(1 637)	165 127
Equipamento básico	1 654 724	156 000	(51 099)	(2 067)	484	1 758 042
Equipamento de transporte	504	3	-	-	3	510
Ferramentas e utensílios	1 369	53	(3)	(2)	3	1 420
Equipamento administrativo	179 235	4 526	(1 605)	(76)	482	182 562
Outros ativos fixos tangíveis	42 603	470	(145)	-	78	43 006
	2 101 261	**166 903**	**(52 864)**	**(64 046)**	**(587)**	**2 150 667**
	1 034 813	**43 687**	**19**	**(87 069)**	**163**	**991 613**

	31-12-2020	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	VENDA NOS TOWERING (Nota 49)	TRANSFERÊNCIAS E OUTRAS	31-12-2021
CUSTO DE AQUISIÇÃO						
Terrenos e recursos naturais	838	-	(41)	-	(1)	796
Edifícios e outras construções	263 952	267	(589)	-	12 690	276 320
Equipamento básico	2 599 495	53 586	(39 947)	-	152 023	2 765 157
Equipamento de transporte	512	-	-	-	2	514
Ferramentas e utensílios	1 554	-	(1)	-	43	1 596
Equipamento administrativo	193 109	1 743	(1 762)	-	1 945	195 035
Outros ativos tangíveis	43 471	147	(18)	-	264	43 864
Ativos tangíveis em curso	39 349	163 763	-	-	(161 886)	41 226
	3 142 280	**219 506**	**(42 358)**	**-**	**5 080**	**3 324 508**
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS						
Edifícios e outras construções	165 127	15 398	(440)	-	223	180 308
Equipamento básico	1 758 042	153 859	(38 242)	-	(1 095)	1 872 564
Equipamento de transporte	510	1	-	-	2	513
Ferramentas e utensílios	1 420	60	(1)	-	-	1 479
Equipamento administrativo	182 562	4 267	(1 738)	-	91	185 182
Outros ativos fixos tangíveis	43 006	372	(18)	-	2	43 362
	2 150 667	**173 957**	**(40 439)**	**-**	**(777)**	**2 283 408**
	991 613	**45 549**	**(1 919)**	**-**	**5 857**	**1 041 100**

O montante líquido de "Transferências e Outros" corresponde, predominantemente, à transferência de ativos de "Ativos Intangíveis" (Nota 9).

O valor líquido dos ativos fixos tangíveis a 31 de dezembro de 2021 é composto maioritariamente por equipamento básico dos quais se destaca:

i) Rede e infraestruturas de telecomunicações (rede de fibra ótica e cablagens, equipamentos de rede, e outros equipamentos) no montante de 775,1 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 736,0 milhões de euros);

ii) Equipamento terminal de rede instalado nos clientes, incluídos na rubrica de Equipamento básico cujo montante líquido ascende a 107,6 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 105,5 milhões de euros).

Os ativos fixos tangíveis e intangíveis incluem juros suportados e outros encargos financeiros incorridos, diretamente relacionados com a construção de determinados ativos fixos tangíveis ou intangíveis em curso.

Em 31 de dezembro de 2021, o total do valor líquido destes custos ascende a 12,4 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 13,0 milhões de euros). O valor de juros capitalizados no exercício de 2021 ascendeu a 1,1 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 0,9 milhões de euros).

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o valor dos compromissos assumidos perante terceiros respeitantes a investimentos a efetuar é como se segue:

	31-12-2020	31-12-2021
Investimento da área técnica	31 204	124 687
Investimento em sistemas de informação	9 855	4 750
	41 059	**129 437**

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, a Empresa procedeu à análise da imparidade (ver pressupostos na Nota 9), dos ativos fixos afetos à exibição cinematográfica. Atendendo ao raio de influência de cada complexo, os cinemas foram agrupados como unidades geradoras de caixa numa base regional para efeitos de teste de imparidade. As unidades geradoras de caixa regionais são Lisboa, Porto, Coimbra, Aveiro, Viseu e os cinemas dispersos pelas restantes regiões do país são consideradas unidades geradoras de caixa individuais.

Nestes testes de imparidade, foi considerada uma taxa de desconto (antes de impostos) de 8,0% e uma taxa de crescimento na perpetuidade de 1,4%. Desta análise não resultou qualquer reconhecimento de perdas por imparidade.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações das taxas de desconto e crescimento da receita em aproximadamente 10% das quais não resultaram quaisquer imparidades adicionais.

Foram ainda efetuadas análise de sensibilidade para uma taxa de crescimento na perpetuidade de 0% das quais não resultaram igualmente quaisquer imparidades.

9. ATIVOS INTANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTRAS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Propriedade industrial e outros direitos	1 634 046	19 379	(118)	86 127	1 739 434
Goodwill	641 400	-	-	-	641 400
Ativos intangíveis em curso	23 201	96 236	-	(86 127)	33 310
	2 298 647	**115 615**	**(118)**	**-**	**2 414 144**
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Propriedade industrial e outros direitos	1 281 835	87 544	(209)	1 816	1 370 986
Ativos intangíveis em curso	2 746	-	-	(675)	2 071
	1 284 581	**87 544**	**(209)**	**1 141**	**1 373 057**
	1 014 066	**28 071**	**91**	**(1 141)**	**1 041 087**

	31-12-2020	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTRAS	31-12-2021
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Propriedade industrial e outros direitos	1 739 434	2 241	(21)	240 305	1 981 959
Goodwill	641 400	-	-	-	641 400
Ativos intangíveis em curso	33 310	251 629	-	(245 078)	39 861
	2 414 144	**253 870**	**(118)**	**(4 773)**	**2 663 220**
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Propriedade industrial e outros direitos	1 370 986	84 904	(18)	294	1 456 166
Ativos intangíveis em curso	2 071	-	-	(48)	2 023
	1 373 057	**84 904**	**(18)**	**246**	**1 458 189**
	1 041 087	**168 966**	**(3)**	**(5 019)**	**1 205 031**

O montante líquido de "Transferências e Outros" corresponde, predominantemente, à transferência de ativos para "Ativos fixos tangíveis" (Nota 8).

Em 31 de dezembro de 2021, a rubrica "Propriedade industrial e outros direitos" inclui, essencialmente:

(1) um montante líquido de 150,5 milhões de euros correspondente à aquisição dos direitos de utilização de frequências das faixas de 5G e de outras faixas relevantes (100MHz na faixa dos 3,6GHz e 2x10MHz na faixa de 700MHz, adquirindo também 2x5MHz na faixa dos 2100MHz e 2x2MHz na faixa dos 900MHz), dos quais 11 milhões encontram-se em curso a 31 de dezembro de 2021;

(2) um montante líquido de 94,0 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 102,2 milhões de euros), correspondentes sobretudo ao investimento, líquido de amortizações, realizado no desenvolvimento da rede UMTS pela NOS SA, nos quais se incluem: (i) 29,8 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 32,4 milhões de euros) relativos à licença, (ii) 9,9 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 10,8 milhões de euros) relativos ao contrato celebrado em 2002 entre a Oni Way e os restantes três operadores de telecomunicações móveis a operar em Portugal, (iii) 3,1 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 3,3 milhões de euros) relativos à contribuição, estabelecida em 2007, para o Capital Social da Fundação para as Comunicações Móveis no âmbito do acordo celebrado entre o Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e os três operadores de telecomunicações a operar em Portugal; (iv) 43,5 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 47,4 milhões de euros) relativos ao programa Iniciativas E; e (v) ao montante líquido de 5,2 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 5,6 milhões de euros) correspondente à valorização da licença no âmbito da alocação do justo valor decorrente da operação de fusão);

(3) um montante líquido de 75,2 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 79,0 milhões de euros) correspondente à aquisição dos direitos de utilização de frequências (espectro) nas bandas dos 800 MHz, 1800 MHz e 2600 MHz, utilizadas para desenvolvimento de serviços de 4ª geração (LTE – Long Term Evolution) e um montante líquido de 2,6 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 2,7 milhões de euros) correspondente à valorização da licença no âmbito da alocação do justo valor decorrente da operação de fusão;

(4) um montante líquido de 12,6 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 11,9 milhões de euros) correspondente aos direitos futuros de utilização de filmes e séries.

Os aumentos no exercício findo em 31 de dezembro de 2021, correspondem, predominantemente, à aquisição dos direitos de utilização de frequências das faixas de 5G e de outras faixas relevantes, no montante de 151,3 milhões de euros, a direitos de utilização de filmes e séries, no montante de 15,7 milhões de euros, e aquisição e desenvolvimento de softwares e outros ativos, no montante de 86,5 milhões de euros.

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os ativos intangíveis em curso decompõem-se da seguinte forma (valores em milhares de euros):

	31-12-2020	31-12-2021
Natureza		
Desenvolvimento de sistemas de informação (i)	20 934	18 695
Espectro Faixa 900MHz	-	10 998
Direitos de utilização de filmes e séries (ii)	4 515	4 600
Outros	5 790	3 545
	31 239	**37 838**

i) Desenvolvimentos de sistemas de informação: custos com empresas externas e trabalhos para a própria empresa, relacionados com projetos de desenvolvimento de sistemas de informação, quer da rede de telecomunicações, quer de sistemas internos de negócio e administrativos, ainda não concluídos nem em funcionamento.

ii) Direitos de utilização de filmes e séries: direitos de utilização de filmes e séries relativos a filmes e séries que ainda não iniciaram a sua exploração.

Teste de imparidade ao Goodwill

O Goodwill foi alocado às unidades geradoras de fluxos de caixa de cada segmento reportável, conforme segue:

	31-12-2020	31-12-2021
Telco	564 799	564 799
Audiovisuais	76 601	76 601
	641 400	**641 400**

No contexto de incerteza, que se mantém, quanto ao nível de evolução da pandemia e respetivo impacto no desenvolvimento económico e alterações que se estimam ao padrão de consumo dos portugueses (Nota 50.1), no exercício de 2021 foram efetuados testes de imparidade com base em avaliações de acordo com o método dos fluxos de caixa descontados, as quais sustentam a recuperabilidade da quantia escriturada do Goodwill. Os valores destas avaliações são suportados pelas performances históricas e pelas expetativas de desenvolvimento dos negócios e dos respetivos mercados, consubstanciadas em planos de médio/longo prazo aprovados.

Nestas estimativas consideraram-se os seguintes pressupostos:

	SEGMENTO TELCO	SEGMENTO AUDIOVISUAIS	
		31-12-2021	31-12-2021
Taxa de desconto (antes de impostos)	5,3%	6,3%	8,0%
Período de avaliação	5 anos	5 anos	5 anos
Crescimento EBITDA (2021-26)*	2,7%	1,6%	10,4%
Taxa de crescimento na perpetuidade	1,4%	1,4%	1,4%

* EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, Amortizações e Perdas por Imparidade + Custos de Reestruturação + Perdas/(Ganhos) com alienação de ativos + Outros Custos/(Ganhos) Não Recorrentes (CAGR - média)

No segmento das telecomunicações, os pressupostos utilizados têm por base os desempenhos passados, a evolução do número de clientes, a previsível evolução das tarifas reguladas, as condições de mercado atuais bem como as expetativas de desenvolvimento futuro.

No segmento dos cinemas, o segmento mais afetado pelo COVID-19, o acentuado crescimento EBITDA é justificado por um ano de 2021 ainda impactado pela pandemia, estimando-se a recuperação da atividade para níveis próximos dos pré-pandemia em 2023.

O número de anos explícitos adotados nos testes de imparidade resulta do grau de maturidade dos respetivos negócios e mercado, tendo sido determinados com base no considerado mais apropriado para a valorização de cada unidade geradora de fluxos caixa.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações da taxa de desconto e taxa de crescimento na perpetuidade dos diversos segmentos reportados, de 1 ponto percentual e 0,4 pontos percentuais, respetivamente.

No segmento das telecomunicações, foram também efetuadas análises de sensibilidade às variações das variáveis operacionais RGU (Revenue Generating Unit), ARPU (Average Revenue Per User), EBITDA e CAPEX, na perpetuidade, de aproximadamente 5%.

No segmento dos cinemas foram efetuadas análises de sensibilidade às variações do número projetado de bilhetes vendidos, receita média por bilhete, EBITDA e CAPEX, na perpetuidade, de aproximadamente 5%.

Das referidas simulações não resultou a necessidade de reforço de imparidade.

10. ENCARGOS DE CONTRATOS COM CLIENTES

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO				
Custo com angariação de clientes	427 519	63 971	-	491 490
Custos com cumprimento dos contratos com clientes	189 594	34 367	-	223 961
	617 113	**98 338**	**-**	**715 451**
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS				
Custo com angariação de clientes	327 650	65 503	-	393 153
Custos com cumprimento dos contratos com clientes	126 362	33 813	-	160 175
	454 012	**99 316**	**-**	**553 328**
	163 101	**(978)**	**-**	**162 123**

	31-12-2020	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	31-12-2021
CUSTO DE AQUISIÇÃO				
Custo com angariação de clientes	491 490	65 477	-	556 967
Custos com cumprimento dos contratos com clientes	223 961	32 923	-	256 884
	715 451	**98 400**	**-**	**813 851**
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS				
Custo com angariação de clientes	393 153	64 417	-	457 570
Custos com cumprimento dos contratos com clientes	160 175	33 988	-	194 163
	553 328	**98 405**	**-**	**651 733**
	162 123	**(5)**	**-**	**162 118**

A rubrica de Encargos de contratos com clientes refere-se a comissões pagas a terceiros e outros custos relacionados com a angariação e fidelização de contratos com clientes, incluindo custos com portabilidade. Estes custos são amortizados, sistematicamente e de modo coerente, com a transferência para os clientes dos bens ou serviços a que o ativo diz respeito (entre 2 e 4 anos).

11. DIREITOS DE USO

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

	31-12-2019	AUMENTOS	VENDA NOS TOWERING (Nota 49)	TRANSFERÊNCIAS E OUTRAS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Sites	139 010	18 664	(88 012)	68 928	138 590
Cinemas	108 681	5 651	-	-	114 332
Transponders	91 907	-	-	(198)	91 709
Equipamentos	118 564	14 173	-	-	132 737
Edifícios	68 603	4 392	-	(16)	72 979
Aluguer de fibra óptica	33 065	7 272	-	-	40 337
Lojas	17 838	1 758	-	-	19 596
Outros	31 324	2 992	(238)	(26)	34 052
	608 992	**54 902**	**(88 250)**	**68 688**	**644 332**
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Sites	93 237	11 363	(59 025)	-	45 575
Cinemas	72 093	7 502	-	-	79 595
Transponders	56 671	5 869	-	-	62 540
Equipamentos	69 091	15 690	-	(4)	84 777
Edifícios	45 043	7 093	-	(17)	52 119
Aluguer de fibra óptica	26 674	1 775	-	-	28 449
Lojas	11 975	2 209	-	-	14 184
Outros	15 825	4 562	(172)	(3 219)	16 996
	390 609	**56 063**	**(59 197)**	**(3 240)**	**384 235**
	218 383	**(1 161)**	**(29 053)**	**71 928**	**260 097**

	31-12-2020	AUMENTOS	VENDA NOS TOWERING (Nota 49)	TRANSFERÊNCIAS E OUTRAS	31-12-2021
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Sites	138 590	4 226	-	105	142 921
Cinemas	114 332	3 990	-	-	118 322
Transponders	91 709	78	-	-	91 787
Equipamentos	132 737	16 324	-	-	149 061
Edifícios	72 979	4 501	-	-	77 480
Aluguer de fibra óptica	40 337	(191)	-	-	40 146
Lojas	19 596	1 849	-	-	21 445
Outros	34 052	7 269	-	-	41 321
	644 332	**38 046**	**-**	**105**	**682 483**
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Sites	45 575	10 562	-	-	56 137
Cinemas	79 595	8 255	-	1 700	89 550
Transponders	62 540	5 840	-	-	68 380
Equipamentos	84 777	18 007	-	-	102 784
Edifícios	52 119	7 992	-	(1 700)	58 411
Aluguer de fibra óptica	28 449	3 570	-	-	32 019
Lojas	14 184	2 401	-	-	16 585
Outros	16 996	5 558	-	-	22 554
	384 235	**62 185**	**-**	**-**	**446 420**
	260 097	**(24 139)**	**-**	**105**	**236 063**

A rubrica de Direitos de Uso refere-se a ativos associados a contratos de locação que são amortizados de acordo com a duração do respetivo contrato, exceto as locações de equipamentos com opção de compra que são amortizados pelo período estimado de utilização dos mesmos.

12. INVESTIMENTOS EM EMPREENDIMENTOS CONJUNTOS E ASSOCIADAS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2020	31-12-2021
PARTES DE CAPITAL - EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL Natureza		
Finstar*	5 707	12 550
Dreamia	3 369	2 989
Mstar	1 315	2 029
Outras empresas	506	(552)
	10 897	**17 016**
ATIVO	**10 897**	**18 091**
PASSIVO (NOTA 26)	**-**	**(1 075)**

* Consolidado da Finstar e ZAP Media

A rubrica de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas registou a seguinte evolução nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021:

	31-12-2020	31-12-2021
SALDO EM 1 DE JANEIRO	**18 244**	**10 897**
Constituição de novas empresas	27	-
Ganhos / (perdas) do exercício (Nota 37)	(715)	3 778
Imparidade (Nota 37)	(3 123)	-
Variações em capital próprio i)	(3 536)	2 341
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO	**10 897**	**17 016**

i) Montantes relativos às variações patrimoniais das empresas registadas pelo método de equivalência patrimonial que dizem respeito, predominantemente, aos impactos cambiais dos investimentos em moeda diferente do euro.

Os ativos, passivos e resultados das empresas controladas conjuntamente e associadas, relativos aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, são como segue:

31-12-2020

ENTIDADE	ATIVO NÃO CORRENTE	ATIVO CORRENTE	PASSIVO NÃO CORRENTE	PASSIVO CORRENTE	CAPITAIS PRÓPRIOS	RÉDITOS	RESULTADO LÍQUIDO	% DETIDA
Sport TV	96 566	79 853	6 294	158 961	11 164	189 673	(6 809)	25,00%
Dreamia	13 378	1 255	6 002	1 896	6 735	2 182	(4)	50,00%
Finstar	17 603	74 644	-	82 841	9 406	165 074	(2 306)	30,00%
Mstar	170	9 176	549	4 414	4 383	21 212	1 697	30,00%
Upstar	1 591	46 227	21 600	24 982	1 236	20 553	(67)	30,00%
Big Picture 2 Films	609	1 083	300	844	548	2 626	(222)	20,00%
Dualgrid	-	50	-	-	50	-	-	50,00%
Dreamia S.L.	-	3	-	-	3	-	-	50,00%
	129 917	**212 291**	**34 745**	**273 938**	**33 525**	**401 319**	**(7 710)**	

31-12-2021

ENTIDADE	ATIVO NÃO CORRENTE	ATIVO CORRENTE	PASSIVO NÃO CORRENTE	PASSIVO CORRENTE	CAPITAIS PRÓPRIOS	RÉDITOS	RESULTADO LÍQUIDO	% DETIDA
Sport TV*	81 857	67 376	5 920	131 009	12 304	236 924	1 140	25,00%
Dreamia	14 752	744	6 180	1 878	7 438	1 232	(609)	50,00%
Finstar	62 579	111 165	-	131 912	41 832	150 791	16 248	30,00%
Mstar	549	11 757	-	7 125	5 181	3 795	1 203	30,00%
Upstar	1 184	36 392	17 096	19 208	1 272	21 280	35	30,00%
Big Picture 2 Films	744	2 791	546	2 456	533	2 708	(16)	20,00%
Dualgrid	7	229	-	166	70	388	30	50,00%
Dreamia S.L.	-	3	-	-	3	-	-	50,00%
	161 672	**230 457**	**29 742**	**293 754**	**68 633**	**417 118**	**18 031**	

*Durante o exercício de 2021, a Sport TV procedeu à alteração do período anual de reporte de 31 dezembro para 30 de junho, pelo que, nas contas apresentadas no quadro acima, os réditos e resultado líquido correspondem aos valores aprovados de janeiro a junho de 2021, adicionado dos resultados de julho a dezembro de 2021.

Nos indicadores dos quadros acima não estão refletidos os ajustamentos de consolidação, que foram considerados para apuramento do interesse do Grupo nos resultados, ativos e passivos das empresas controladas conjuntamente e associadas.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2021, os ativos, passivos e resultados da empresa controlada conjuntamente ZAP Media (detida a 100% pela Finstar) são:

31-12-2021

ENTIDADE	ATIVO NÃO CORRENTE	ATIVO CORRENTE	PASSIVO NÃO CORRENTE	PASSIVO CORRENTE	CAPITAIS PRÓPRIOS	RÉDITOS	RESULTADO LÍQUIDO
ZAP Media	23 566	11 394	-	31 693	3 266	27 936	2 153

As diferenças entre as contas individuais (preparadas de acordo com o normativo angolano) e o consolidado Finstar (Finstar + ZAP Media) correspondem, predominantemente, à anulação de saldos e transações entre as empresas e o ajustamento resultante das empresas estarem situadas numa economia hiperinflacionária, de 2017 até setembro de 2019 (IAS 29).

O Grupo tem diversos controlos relativamente ao processo de reporte das suas empresas controladas conjuntamente e associadas. Os montantes incluídos nas demonstrações financeiras reportadas, são sujeitos a auditoria nos casos em que seja exigível legalmente. Nos restantes casos e naqueles em que a auditoria não se encontra finalizada, são realizados procedimentos específicos de revisão pelo Grupo.

É convicção do Conselho de Administração que o arresto de património à Sra. Engª Isabel dos Santos, no caso concreto às participações por esta detidas na Finstar e ZAP Media (onde detém 70% do capital) não altera o perfil de controlo, neste caso controlo-conjunto tal como definido na IFRS 11 (Nota 51).

13. CONTAS A RECEBER - OUTROS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2020		31-12-2021	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
Contas a receber [i]	5 786	8 115	4 916	6 674
Adiantamentos a fornecedores [ii]	23 714	-	14 240	-
	29 500	**8 115**	**19 156**	**6 674**
Perdas de crédito esperadas	(890)	(611)	(764)	(760)
	28 610	**7 504**	**18 392**	**5 914**

i) Em 31 de dezembro de 2021, esta rubrica corresponde a empréstimos concedidos de curto prazo, suprimentos de médio e longo prazo e juros a receber, a empresas associadas e ainda o montante a receber de 3,9 milhões de euros pela venda da NOS International Carrier Services (Nota 48).

ii) Em 31 de dezembro de 2021, os adiantamentos a fornecedores correspondem predominantemente a valores pagos no âmbito de contratos de direitos de futebol e a outros custos operacionais.

O resumo dos movimentos ocorridos nas perdas de crédito esperadas em outras contas a receber é o seguinte:

	31-12-2020	31-12-2021
SALDOS EM 1 DE JANEIRO	**3 000**	**1 501**
Aumentos (Nota 36)	509	183
Utilizações, Transferências e Outros	(2 008)	(160)
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO	**1 501**	**1 524**

14. IMPOSTOS A PAGAR E A RECUPERAR

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2020		31-12-2021	
	DEVEDOR	CREDOR	DEVEDOR	CREDOR
NÃO CORRENTE				
Adiantamentos a fornecedores ii)	149	-	149	-
	149	**-**	**149**	**-**
CORRENTE				
Imposto sobre o Valor Acrescentado	2 473	6 006	2 117	12 682
Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas	-	42 224	-	44 947
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares	-	1 823	-	1 887
Segurança Social	-	1 819	-	1 887
Outros	421	109	421	123
	2 894	**51 981**	**2 538**	**61 526**
	3 043	**51 981**	**2 687**	**61 526**

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os montantes a receber e a pagar relativos a IRC têm a seguinte composição:

	31-12-2020	31-12-2021
Estimativa do imposto corrente sobre o rendimento	(31 612)	(25 829)
Processos fiscais	(44 286)	(42 167)
Pagamentos por conta	32 051	21 493
Retenções efetuadas a/por terceiros	476	911
Outros	1 147	645
	(42 224)	**(44 947)**

No exercício findo em 31 de dezembro de 2021, a rubrica "Processos fiscais" inclui responsabilidades relativas a processos fiscais em curso, das quais se destacam:

i) Cedência de créditos futuros: no exercício findo em 31 de dezembro de 2010, a NOS SA foi notificada do Relatório da Inspeção Tributária referente ao período de 2008, onde se considera que é indevido o acréscimo, no apuramento do lucro tributável do exercício, do montante de 100 milhões de euros, respeitante ao preço inicial dos créditos futuros cedidos para titularização. Neste sentido, atendendo ao princípio da periodização do lucro tributável, a NOS SA foi posteriormente notificada da dedução indevida do montante de 20 milhões de euros, no apuramento do lucro tributável dos exercícios de 2009 a 2013. Na base desta correção está o entendimento de que o acréscimo efetuado, em 2008, não foi aceite por não cumprir o disposto no artigo 18º do Código do IRC, logo, também nos exercícios seguintes, a dedução correspondente aos créditos gerados nesses anos, para cumprimento da amortização anual contratada no âmbito da operação (20 milhões por ano durante 5 anos) serão de eliminar no apuramento do lucro tributável. A NOS SA impugnou as decisões referentes aos exercícios de 2008 a 2013. Relativamente ao exercício de 2008, o Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto já se pronunciou desfavoravelmente, em março de 2014, tendo a empresa interposto o competente recurso.

Em março de 2021, a NOS SA foi notificada do acórdão proferido pelo Tribunal de recurso, o qual, por sua vez, lhe negou provimento. Não se conformando com a decisão, a NOS interpôs Recurso de Revista para o Supremo Tribunal Administrativo, aguardando-se, quanto a este, a prolação do respetivo despacho de admissibilidade;

ii) Prestações acessórias: a Administração Tributária defende que a NOS SA violou o princípio da plena concorrência estatuído no nº 1 do artigo 58º do Código do IRC (atual artigo 63.º), ao ter efetuado prestações acessórias em benefício da sua participada NOS Towering, sem ter sido remunerada de harmonia com uma taxa de juro de mercado. Em consequência foi notificada, relativamente aos exercícios de 2004, 2005, 2006 e 2007 de correções ao apuramento do lucro tributável no valor total de 20,5 milhões de euros. A NOS SA impugnou as decisões referentes a todos os exercícios. No que respeita ao período de 2004, o Tribunal pronunciou-se a favor da NOS tendo sido já transitada em julgado a presente decisão (concluído favoravelmente), tendo originado uma reversão de provisões, em 2016, no montante de 1,3 milhões de euros acrescido de juros. Relativamente aos exercícios de 2006 e 2007, o Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto já se

pronunciou desfavoravelmente, tendo a empresa recorrido das decisões. Relativamente a 2005, a decisão foi favorável, tendo sido, entretanto, concretizada pela Autoridade Tributária, o que implicou a reversão do valor de provisões no montante de 1 milhão de euros, em 2018.

15. OUTROS ATIVOS FINANCEIROS NÃO CORRENTES

Em 31 de dezembro de 2021, esta rubrica corresponde, predominantemente, aos investimentos no Fundo TechTransfer, e nas empresas Reckon.ai e Seems Possible (através do Fundo NOS 5G), nos montantes de 637 milhares de euros (2020: 263 milhares de euros), 250 milhares de euros e 800 milhares de euros, respetivamente).

No exercício findo em 31 de dezembro de 2021, o Fundo de Capital de Risco NOS 5G, no qual a NOS possui 100% das Unidades de Participação (UP), realizou os seus primeiros investimentos em startups com modelos de negócio apoiados na quinta geração da rede móvel, nomeadamente, na empresa Reckon. ai (capital) e Seems Possible (dívida convertível em capital).

16. IMPOSTOS E TAXAS

A NOS e as suas empresas participadas são tributadas em sede de IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas - à taxa de 21%, sobre a matéria coletável (lucro tributável subtraído de eventuais prejuízos fiscais passíveis de dedução) e acrescida de Derrama Municipal à taxa máxima de 1,5% sobre o lucro tributável, atingindo desta forma, em termos genéricos, uma taxa agregada de cerca de 22,5%. Adicionalmente, com as medidas de austeridade previstas pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, e respetivos aditamentos pela Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro, a Derrama Estadual incide sobre o lucro tributável em 3% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 1,5 milhões de euros até 7,5 milhões de euros, em 5% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 7,5 milhões de euros até 35 milhões de euros, e em 9% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 35 milhões de euros.

No apuramento do lucro tributável são adicionados (ou subtraídos) aos resultados contabilísticos montantes não aceites (ou que devem ser considerados) fiscalmente. Estas diferenças entre o resultado contabilístico e fiscal podem ser de natureza temporária ou permanente.

A NOS é tributada de acordo com o regime especial de tributação dos grupos de sociedades (RETGS), do qual fazem parte as empresas em que detém, direta ou indiretamente, pelo menos 75% do seu capital e cumprem os requisitos previstos no artigo 69º do Código do IRC.

As empresas que fazem parte do RETGS, em 2021, são as seguintes:

- NOS (empresa-mãe)
- Empracine
- Lusomundo Imobiliária
- Lusomundo SII
- NOS Açores
- NOS Audiovisuais
- NOS Audiovisuais SGPS
- NOS Cinemas
- NOS Comunicações SA
- NOS Inovação
- NOS Internacional SGPS
- NOS Audio – Sales and Distribution
- NOS Madeira
- NOS Sistemas
- NOS Technology
- NOS Wholesale
- NOS Corporate Center
- NOS Property
- Per-mar
- Sontária

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção, por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos, com ressalva nos casos em que tenha havido lugar ao apuramento de prejuízos fiscais ou outros créditos, nomeadamente benefícios fiscais, cujo prazo, nestes casos, coincide com o período limite para a utilização dos mesmos. De referir que poderá haver suspensão destes prazos caso estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações.

O Conselho de Administração da NOS, suportado nas informações dos seus consultores fiscais, entende que eventuais revisões e correções dessas declarações fiscais, bem como outras contingências de natureza fiscal, não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2021.

A) Impostos diferidos

A NOS e as suas empresas participadas registaram impostos diferidos relacionados com as diferenças temporárias entre a base fiscal e a contabilística dos ativos e passivos, bem como com os prejuízos fiscais reportáveis existentes à data da demonstração da posição financeira.

O movimento dos ativos e passivos por impostos diferidos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 foi conforme se segue:

	31-12-2019	RESULTADO (NOTA B)	CAPITAL PRÓPRIO	NOS TOWERING (NOTA 49)	31-12-2020
ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS					
Perdas de crédito esperadas	1 471	6 750	-		8 221
Inventários	1 871	122	-	-	1 993
Outras provisões e ajustamentos	51 825	(3 946)	-	(3 181)	44 698
Mais-valias intragrupo	20 091	1 669	-	(2 088)	19 672
Passivos registados no âmbito da alocação do justo valor aos passivos adquiridos na operação de fusão	5 080	(101)	-	-	4 979
Ativos reconhecidos no âmbito da IFRS 16	-	4 612	-	(1 618)	2 994
Derivados	90	91	44	-	225
	80 428	**9 197**	**44**	**(6 887)**	**82 782**
PASSIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS					
Revalorizações de ativos no âmbito da alocação do justo valor aos ativos adquiridos na operação de fusão	2 799	(207)	-	-	2 592
Passivos reconhecidos no âmbito da IFRS 16	6 324	(6 288)	-	-	36
Outros	2 503	(106)	-	-	2 397
	11 626	**(6 601)**	**-**	**-**	**5 025**
TOTAL DE IMPOSTOS DIFERIDOS LÍQUIDOS	**68 802**	**15 798**	**44**	**(6 887)**	**77 757**

	31-12-2020	RESULTADO (NOTA B)	CAPITAL PRÓPRIO	NOS TOWERING (NOTA 49)	31-12-2021
ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS					
Perdas de crédito esperadas	8 221	(1 690)	-	-	6 531
Inventários	1 993	546	-	-	2 539
Outras provisões e ajustamentos	44.698	(3 053)	-	-	41 645
Mais-valias intragrupo	19 672	1 220	-	-	20 892
Passivos registados no âmbito da alocação do justo valor aos passivos adquiridos na operação de fusão	4 979	(11)	-	-	4 968
Ativos reconhecidos no âmbito da IFRS 16	2 994	1 745	-	-	4 739
Derivados	225	(52)	(97)	-	76
	82 782	**(1 295)**	**(97)**	**-**	**81 390**
PASSIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS					
Revalorizações de ativos no âmbito da alocação do justo valor aos ativos adquiridos na operação de fusão	2 592	(163)	-	-	2 429
Derivados	-	24	92	-	116
Passivos reconhecidos no âmbito da IFRS 16	36	(13)	-		23
Outros	2 397	194	-	-	2 591
	5 025	**42**	**92**	**-**	**5 159**
TOTAL DE IMPOSTOS DIFERIDOS LÍQUIDOS	**77 757**	**(1 337)**	**(189)**	**-**	**76 231**

A 31 de dezembro de 2021, os ativos por imposto diferido referentes a outras provisões e ajustamentos referem-se predominantemente a: i) imparidades, acelerações de amortizações para além das amortizações fiscalmente aceites e outros ajustamentos em ativos fixos tangíveis e intangíveis no montante de 31,8 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 34,8 milhões de euros); e ii) provisões diversas no montante de 9,6 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 9,5 milhões de euros).

As revalorizações de ativos referem-se à valorização das licenças de telecomunicações e outros ativos aquando da fusão das empresas do Grupo.

A 31 de dezembro de 2021, encontravam-se por registar ativos por impostos diferidos no montante de 0,6 milhões de euros correspondendo, predominantemente, a incentivos fiscais.

Os ativos por impostos diferidos foram reconhecidos na medida em que é provável que ocorram lucros tributáveis no futuro que possam ser utilizados para recuperar as perdas fiscais ou diferenças tributárias dedutíveis. Esta avaliação baseou-se nos planos de negócios das empresas do Grupo, periodicamente revistos e atualizados.

Em 31 de dezembro de 2021, a taxa de imposto utilizada para o apuramento dos impostos diferidos ativos relativos a prejuízos fiscais foi de 21% (2020: 21%). No caso das diferenças temporárias, a taxa utilizada foi de 22,5% (2020: 22,5%) elevada até um máximo de 6,5% (2020: 6,4%) de derrama estadual quando se entendeu como provável a tributação das diferenças temporárias no período estimado de aplicação da referida taxa. Os benefícios fiscais, por se tratarem de deduções à coleta, são considerados a 100%, sendo que em alguns casos, a sua integral aceitação encontra-se dependente da aprovação das autoridades concedentes de tais benefícios fiscais.

Nos termos do artigo 88.º do CIRC, a Empresa encontra-se sujeita adicionalmente a tributação autónoma sobre um conjunto de encargos às taxas previstas no artigo mencionado.

Adicionalmente, nos termos da legislação em vigor em Portugal, os prejuízos fiscais gerados de 2012 a 2013 e de 2014 a 2016 são reportáveis durante um período de cinco anos e doze anos, respetivamente, após a sua ocorrência e suscetíveis de dedução a lucros fiscais gerados durante esse período, até ao limite de 75% do lucro tributável, em 2012 e 2013, e 70% do lucro tributável de 2014 a 2016. Para prejuízos fiscais gerados em períodos de tributação que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2017, o reporte são cinco anos até ao limite de 70% do lucro tributável.

Atendendo ao Orçamento Suplementar de 2020 os prejuízos fiscais gerados nos períodos tributáveis de 2020 e 2021 são reportáveis durante um período de doze anos com o limite de 80% do lucro tributável, havendo ainda suspensão da contagem do prazo dos prejuízos fiscais vigentes, apurados antes de 2020, durante estes dois períodos.

B) Reconciliação da taxa efetiva de imposto

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, a reconciliação entre as taxas nominal e efetiva de imposto é como se segue:

	4º TRIM 20	31-12-2020	4º TRIM 21	31-12-2021
Resultado antes de impostos	15 167	101 578	20 098	155 636
Taxa nominal de imposto	22,5%	22,5%	22,5%	22,5%
IMPOSTO ESPERADO	**3 413**	**22 855**	**4 522**	**35 018**
Diferenças permanentes i)	(109)	2 359	403	(1 082)
Diferenças de taxa nominal de imposto entre as empresas	104	144	13	4
Benefícios fiscais ii)	30	(10 759)	(8 343)	(21 747)
Derrama estadual	472	3 446	(753)	4 373
Tributação autónoma	160	672	160	609
Outros	(1 997)	(2 375)	83	(5 392)
IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO	**2 073**	**16 342**	**(3 915)**	**11 783**
Taxa efetiva de imposto	13,7%	16,1%	-19,5%	7,6%
Imposto corrente	1 061	32 140	(2 701)	10 446
Imposto diferido	1 012	(15 798)	(1 214)	1 337
	2 073	**16 342**	**(3 915)**	**11 783**

i) Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, as diferenças permanentes têm a seguinte composição:

	4º TRIM 20	31-12-2020	4º TRIM 21	31-12-2021
Perdas/(ganhos) em empresas participadas (Nota 37)	(29)	9 099	1 140	(3 601)
Outros	(454)	1 386	652	(1 208)
	(483)	**10 485**	**1 792**	**(4 809)**
	22,5%	22,5%	22,5%	22,5%
	(109)	**2 359**	**403**	**(1 082)**

ii) Esta rubrica corresponde ao registo de impostos diferidos e utilização de benefícios fiscais para os quais não havia registo de impostos diferidos pelo Grupo: benefício fiscal - SIFIDE (Sistema de Incentivos Fiscais em Investigação e Desenvolvimento Empresarial) - previsto na Lei n.º 40/2005, de 3 de agosto e RFAI (Regime Fiscal de Apoio ao Investimento) – previsto na Lei n.º 10/2009, de 10 de março; e provisões para incentivos fiscais utilizados. O aumento verificado no exercício findo em 31 de dezembro de 2021 resulta, predominantemente, do reconhecimento de incentivos fiscais relativos a SIFIDE (correções de anos anteriores, por maiores taxas de aprovação e estimativa para o incentivo relativo ao próprio ano).

17. INVENTÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2020	31-12-2021
INVENTÁRIOS		
Telco	50 135	52 467
Audiovisuais	637	482
	50 772	**52 949**
IMPARIDADE DE INVENTÁRIOS		
Telco	(6 913)	(8 935)
Audiovisuais	(231)	-
	(7 144)	(8 935)
	43 628	**44 014**

O resumo dos movimentos ocorridos nas imparidades de inventários foram os seguintes:

	12M 20	12M 21
SALDO EM 1 DE JANEIRO	**6 673**	**7 144**
Aumentos /(diminuições) - Custos mercadorias vendidas (Nota 34)	1 646	4 329
Utilizações / Outros	(1 175)	(2 538)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO	**7 144**	**8 935**

18. CONTAS A RECEBER - CLIENTES

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2020	31-12-2021
Contas a receber de clientes	437 055	454 610
Valores a faturar i)	48 762	66 952
	485 817	**521 562**
Perdas de crédito esperadas	(195 165)	(197 628)
	290 652	**323 934**

i) Os valores a faturar correspondem sobretudo ao valor relativo às obrigações contratuais já satisfeitas ou parcialmente satisfeitas e cuja faturação ocorrerá subsequentemente.

O resumo dos movimentos ocorridos nos ajustamentos por perdas de crédito esperadas foram os seguintes:

	12M 20	12M 21
SALDOS EM 1 DE JANEIRO	**154 128**	**195 165**
Aumentos e reduções (Nota 36)	14 672	8 730
Penalidades - i)	20 898	25 677
Outros custos / (ganhos) não recorrentes (Nota 40)	28 239	-
Perdas / (Ganhos) em empresas participadas (Nota 37)	5 052	-
Utilizações / Outros	(27 824)	(31 944)
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO	**195 165**	**197 628**

i) As penalidades correspondem à faturação de penalidades no período, para as quais são registadas perdas de crédito esperadas para a sua totalidade, e cujo registo foi efetuado por dedução ao respetivo crédito.

19. ATIVOS DE CONTRATOS COM CLIENTES

Em 31 de dezembro de 2021, os ativos de contratos com clientes, no montante de 61,8 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 61,6 milhões de euros), correspondem aos descontos, atribuídos aos clientes no momento da venda dos equipamentos (incluídos nos pacotes de telecomunicações) e que são alocados às mensalidades/prestação de serviços, no âmbito da alocação do rédito às diferentes obrigações de desempenho, em linha com o disposto na IFRS 15. Estes ativos são diferidos, no momento da venda do equipamento, e reconhecidos ao longo do período do contrato (prestação do serviço).

20. CUSTOS DIFERIDOS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2020	31-12-2021
Custos de programação i)	15 462	18 473
Custos diferidos relacionados com ações de cobrança ii)	2 499	4 750
Seguros	696	1 038
Publicidade	348	872
Outros iii)	15 049	19 745
	34 054	**44 878**

i) Os custos de programação correspondem a custos inerentes à disponibilização dos canais, nomeadamente, remunerações fixas, faturadas antecipadamente. Este custo é reconhecido no período em que o canal é disponibilizado e transmitido, e reconhecido como custo de programação, na Demonstração de Resultados Consolidada.

ii) Os custos diferidos relacionados com ações de cobrança correspondem a serviços pagos antecipadamente a entidades externas no âmbito dos processos de recuperação de dívidas de clientes/ações de cobrança. Estes custos são reconhecidos à medida da prestação do serviço.

iii) Em "Outros", encontram-se os custos diferidos respeitantes, fundamentalmente, a gastos a reconhecer de diversos fornecimentos e serviços externos, como trabalhos especializados, trabalhos de conservação e reparação e outros, faturados antecipadamente pelos fornecedores (faturação trimestral ou anual), sendo o respetivo gasto reconhecido na demonstração de resultados à medida que o serviço é prestado.

21. INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS

Derivados de taxa de juro

Em 31 de dezembro de 2021, a NOS tem contratado um swap de taxa de juro que ascende a um total de 150 milhões de euros (31 de dezembro de 2020: 150 milhões de euros), sendo que a maturidade do swap expira em 2022. O justo valor do swap de taxa de juro ascende a um montante negativo de 10 milhares de euros (31 de dezembro de 2020: montante negativo de 51 milhares de euros) e foi registado no passivo, tendo a contrapartida deste montante sido registada em capitais próprios.

Derivados sobre ações próprias

Em 31 de dezembro de 2021, a NOS tem contratados três derivados sobre ações próprias, que ascendem a um total de 3.004 milhares de euros (31 de dezembro de 2020: 2.728 milhares de euros), com vencimento em março de 2022, 2023 e 2024, por forma a cobrir a entrega de planos de ações a liquidar em dinheiro.

Derivados de taxa de câmbio

Na data de fecho da demonstração da posição financeira existem forwards cambiais em aberto de 6.268 milhares de euros (2020: não existiam forwards cambiais em aberto), cujo justo valor ascende a um montante líquido de 313 milhares de euros.

	31-12-2020				
		ATIVO		PASSIVO	
	NOCIONAL	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
Swaps de taxa de juro	150 000	150 000	-	-	51
Equity Swaps	2 728	2 728	-	-	604
	152 728	**152 728**	**-**	**-**	**655**

	31-12-2020				
		ATIVO		PASSIVO	
	NOCIONAL	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
Swaps de taxa de juro	150 000	150 000	-	-	51
Equity Swaps	150 000	150 000	-	-	51
Forwards de taxa de câmbio	2 728	2 728	-	-	604
	152 728	**152 728**	**-**	**-**	**655**

Os movimentos ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 são como se segue:

	31-12-2019	RESULTADO	CAPITAL	31-12-2020
Justo valor do *swap* taxa de juro	(38)	-	(13)	(51)
Justo valor dos *forwards* taxa de câmbio	(16)	16	-	-
Justo valor *Equity Swaps*	(346)	(423)	(181)	(950)
DERIVADOS	**(400)**	**(407)**	**(194)**	**(1 001)**
Imposto diferido ativo	90	91	44	225
IMPOSTO DIFERIDO	**90**	**91**	**44**	**225**
	(310)	**(316)**	**(150)**	**(776)**

	31-12-2020	RESULTADO	CAPITAL	31-12-2021
Justo valor do *swap* taxa de juro	(51)	1	40	(10)
Justo valor dos *forwards* taxa de câmbio	-	(4)	317	313
Justo valor *Equity Swaps*	(950)	342	390	(218)
DERIVADOS	**(1 001)**	**339**	**747**	**85**
Imposto diferido passivo	-	(24)	(92)	(116)
Imposto diferido ativo	225	(52)	(97)	76
IMPOSTO DIFERIDO	**225**	**(76)**	**(189)**	**(40)**
	(776)	**263**	**558**	**45**

22. CAIXA E SEUS EQUIVALENTES

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2020	31-12-2021
Caixa	566	523
Depósitos a prazo	15 000	125
Depósitos à ordem i)	137 719	10 254
	153 285	**10 902**

i) Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, existem 9,8 milhões de euros e 8,4 milhões de euros, respetivamente, registados em "Depósitos à ordem" cuja utilização é restrita, pelo facto de serem detidos pelo Fundo de Capital de Risco NOS 5G, subscrito pela NOS.

23. CAPITAL PRÓPRIO

23.1 Capital Social

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o capital social da NOS ascende a 5.151.613,80 euros e está representado por 515.161.380 ações nominativas, sob forma escritural, com o valor nominal de 1 cêntimo de Euro cada.

(1) De acordo com as alíneas b) e c) do n.º 1 do Artigo 20.º e Artigo 21.º do Cód.VM, é imputável uma participação qualificada de 52,15% do capital social e direitos de voto da Sociedade, calculada nos termos do artigo 20.º do Cód.VM, à ZOPT SGPS S.A., à Sonaecom SGPS S.A. e às seguintes entidades:

a) Às sociedades Kento Holding Limited e Unitel International Holdings, BV, bem como à Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, sendo (i) a Kento Holding Limited e a Unitel International Holdings, BV, sociedades direta e indiretamente controladas pela Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, e (ii) a ZOPT, uma sociedade conjuntamente controlada pelas suas acionistas Kento Holding Limited, Unitel International Holdings, BV e Sonaecom SGPS S.A., em virtude do acordo parassocial entre estas celebrado;

b. Às entidades em relação de domínio com a Sonaecom SGPS S.A., designadamente, a SONTEL, BV e a SONAE, SGPS, S.A., direta ou indiretamente controladas pela EFANOR INVESTIMENTOS, SGPS, S.A., igualmente em virtude da referida relação de domínio e do acordo parassocial mencionado em a.;

(2) Conforme comunicado divulgado à CMVM, no dia 19 de agosto de 2020.

Os principais acionistas, em 31 de dezembro de 2020 e 2021, são:

	31-12-2020		31-12-2021	
	NÚMERO DE AÇÕES	% CAPITAL SOCIAL	NÚMERO DE AÇÕES	% CAPITAL SOCIAL
ZOPT, SGPS, SA (1)	268 644 537	52,15%	268 644 537	52,15%
Sonae, SGPS, S.A. (2)	38 000 000	7,38%	38 000 000	7,38%
Mubadala Investment Company	-	-	25 758 569	5,00%
MFS Investment Management	11 049 477	2,14%	-	0,00%
Norges Bank	11 488 019	2,23%	-	0,00%
TOTAL	**329 182 033**	**63,90%**	**332 403 106**	**64,52%**

23.2 Prémio de emissão de ações

Em 27 de agosto de 2013, e na sequência da concretização da operação de fusão entre a ZON e a Optimus SGPS, o capital da Empresa foi aumentado em 856.404.278 euros, correspondendo ao total das ações emitidas (206.064.552 ações), com base na cotação bolsista de fecho do dia 27 de agosto de 2013. O aumento de capital detalha-se da seguinte forma:

i) capital social no montante de 2.060.646 euros;

ii) prémios por emissão de ações no montante de 854.343.632 euros.

Adicionalmente, foi deduzido aos prémios de emissão de ações um montante de 125 mil euros relativo a encargos com o respetivo aumento de capital.

O prémio de emissão de ações está sujeito ao regime aplicável às reservas legais só podendo ser utilizado:

a) Para cobrir a parte do prejuízo acusado no balanço do exercício que não possa ser coberto pela utilização de outras reservas;

b) Para cobrir a parte dos prejuízos transitados do exercício anterior que não possa ser coberto pelo lucro do exercício nem pela utilização de outras reservas;

c) Para incorporação no capital.

23.3 Ações próprias

A legislação comercial relativa a ações próprias obriga à existência de uma reserva não distribuível de montante igual ao preço de aquisição dessas ações, a qual se torna indisponível enquanto essas ações permanecerem na posse da sociedade. Adicionalmente, as regras contabilísticas aplicáveis determinam que os ganhos ou perdas na alienação de ações próprias sejam registados em reservas.

Em 31 de dezembro de 2021, existiam 3.002.427 ações próprias, representativas de 0,5828% do capital social (31 de dezembro de 2020: 3.424.754 ações próprias, representativas de 0,6648% do capital social).

Os movimentos ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 foram como se segue:

	QUANTIDADE	VALOR
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2020	**2 595 541**	**14 655**
Aquisição de ações próprias	1 812 134	5 722
Distribuição de ações próprias no âmbito do planos de ações	(892 627)	(5 008)
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	(90 294)	(510)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	**3 424 754**	**14 859**

SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2021	**3 424 754**	**14 859**
Aquisição de ações próprias	687 000	2 069
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações	(963 026)	(3 977)
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	(146 301)	(598)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021	**3 002 427**	**12 353**

23.4 Reservas

Reserva legal

A legislação comercial e os estatutos da NOS estabelecem que, pelo menos, 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente 20% do capital social. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da Empresa, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, ou para incorporação no capital.

Outras reservas

Nos termos da legislação portuguesa, o montante de reservas distribuíveis é determinado de acordo com as demonstrações financeiras individuais da empresa, apresentadas de acordo com as IAS/IFRS. Assim, em 31 de dezembro de 2021, a NOS dispunha de reservas que, pela sua natureza, são consideradas distribuíveis no montante de cerca de 267,5 milhões de euros, não incluindo o resultado líquido do período.

Dividendos

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 19 de junho de 2020, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,278 euros, no montante de 143.215 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 699 milhares de euros. Os dividendos foram pagos em 3 de julho de 2020.

	2020 DIVIDENDOS
Dividendos atribuídos	143 215
Dividendos atribuídos a ações próprias	(699)
DIVIDENDOS PAGOS	**142 516**

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 21 de abril de 2021, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,278 euros, no montante de 143.215 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 838 milhares de euros. Os dividendos foram pagos em 6 de maio de 2021.

	2021 DIVIDENDOS
Dividendos atribuídos	143 215
Dividendos atribuídos a ações próprias	(839)
DIVIDENDOS PAGOS	**142 376**

24. INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM

Os movimentos dos interesses que não controlam ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 e os resultados atribuíveis a interesses que não controlam no exercício são como segue:

	31-12-2019	RESULTADO ATRIBUÍDO	OUTROS	31-12-2020
NOS Madeira	5 502	(182)	-	5 320
NOS Açores	1 540	(175)	-	1 365
	7 042	**(357)**	**-**	**6 685**

	31-12-2020	RESULTADO ATRIBUÍDO	OUTROS	31-12-2021
NOS Madeira	5 320	(31)	-	5 289
NOS Açores	1 365	(276)	-	1 090
	6 685	**(306)**	**-**	**6 379**

25. EMPRÉSTIMOS OBTIDOS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o detalhe de empréstimos obtidos é como se segue:

	31-12-2020		31-12-2021	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
EMPRÉSTIMOS - VALOR NOMINAL	**98 103**	**855 833**	**233 064**	**807 500**
Empréstimos obrigacionistas	-	575 000	150 000	440 000
Papel comercial	77 500	262 500	64 000	367 500
Empréstimos bancários	18 333	18 333	18 333	-
Descobertos bancários	2 270	-	731	-
EMPRÉSTIMOS - ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS	**2 680**	**(1 285)**	**2 678**	**(638)**
EMPRÉSTIMOS - CUSTO AMORTIZADO	**100 783**	**854 548**	**235 742**	**806 862**
LOCAÇÕES	**66 343**	**508 966**	**65 326**	**468 679**
	167 126	**1 363 514**	**301 068**	**1 275 541**

O custo médio de financiamento das linhas utilizadas durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foi de aproximadamente 1,2% (2020: 1,2%).

O custo médio de financiamento global (linhas utilizadas e não utilizadas) durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foi de aproximadamente 1,4% (2020: 1,3%).

Em 31 de dezembro de 2021, não existe qualquer incumprimento a nível de capital, juros, condições para remição sobre os empréstimos a pagar ou outros compromissos.

25.1 Empréstimos obrigacionistas

A 31 de dezembro de 2021, a NOS tem um montante global de 590 milhões de euros de obrigações emitidas:

i) Private placement de 150 milhões de euros numa emissão organizada pelo banco BPI e pela Caixa – Banco de Investimento em março de 2015, com vencimento em março de 2022. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente. A emissão está totalmente coberta por um swap de taxa de juro.

ii) Emissão pública de obrigações, no montante de 300 milhões de euros, em maio de 2018, com vencimento em maio de 2023. Esta emissão vence juros anuais a taxa fixa.

iii) Empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em junho de 2019 pelo BPI e com vencimento em junho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.

iv) Empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em julho de 2019 pela Caixa Geral de Depósitos, e com vencimento em julho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.

v) Empréstimo obrigacionista, no montante de 25 milhões de euros, contratado em julho de 2019 e organizado pelo MedioBanca, cujo vencimento ocorre em julho de 2024. A emissão vence juros a taxa variável, indexada à Euribor e pagos semestralmente.

vi) Empréstimo obrigacionista, de 15 milhões de euros, colocado em julho de 2021 pelo BPI e com vencimento em julho de 2026. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos trimestralmente.

A 31 de dezembro de 2021, ao valor destes financiamentos foi acrescido o montante líquido de 1.896 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos - acréscimos e diferimentos.

25.2 Papel comercial

A 31 de dezembro de 2021, a Empresa tem uma dívida de 431,5 milhões de euros, sob a forma de papel comercial, dos quais 14 milhões de euros emitidos ao abrigo de programas sem tomada firme. O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 635 milhões de euros, correspondendo a doze programas, com 6 instituições bancárias, 497,5 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 137,5 milhões estão emitidos em taxa fixa. Estão classificados como não correntes os programas de papel comercial com maturidade superior a 1 ano no valor de 560 milhões de euros (dos quais 367,5 milhões de euros se encontram utilizados a 31 de dezembro de 2021), uma vez que a Empresa tem capacidade de renovação unilateral das emissões atuais até à maturidade dos programas e os mesmos têm subscrição garantida pelo organizador. Desta forma, o valor em questão, apesar de ter vencimento corrente, foi classificado como sendo não corrente para efeitos de apresentação na demonstração da posição financeira.

A 31 de dezembro de 2021, ao valor destes financiamentos foi acrescido o montante líquido de 387 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos - acréscimos e diferimentos.

25.3 Empréstimos bancários

Em novembro de 2013, a NOS assinou um Contrato de Financiamento com o Banco Europeu de Investimento no montante de 110 milhões de euros para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal. Em junho de 2014, foi utilizada a totalidade do financiamento. O prazo de vencimento ocorre até um período máximo de 8 anos a contar da data de utilização, com amortizações parciais de 18,3 milhões de euros ao ano a partir de junho de 2017. Em 31 de dezembro de 2021, o montante em dívida ascende a 18,3 milhões de euros.

A 31 de dezembro de 2021, ao valor destes financiamentos foi deduzido o montante de 243 milhares de euros, correspondendo essencialmente ao benefício associado ao facto do financiamento com o BEI apresentar uma taxa bonificada.

Todos os empréstimos bancários obtidos (com exceção do financiamento do BEI de 18,3 milhões de euros, da emissão pública de obrigações de 300 milhões de euros, e de dois programas de papel comercial de 37,5 e 100 milhões de euros emitidos em taxa fixa, para além das locações contratadas) estão negociados a taxas de juro variáveis no curto prazo, pelo que o seu valor contabilístico se aproxima do seu justo valor.

25.4 Locações

A 31 de dezembro de 2020 e 2021, as locações referem-se predominantemente a contratos de aluguer de torres de telecomunicações, salas de cinemas, equipamentos, lojas e viaturas, aquisição exclusiva de capacidade em satélites e direitos de utilização de capacidade de rede de distribuição.

Locações - pagamentos

	31-12-2020	31-12-2021
Até 1 ano	91 347	89 711
Entre 1 e 5 anos	274 163	256 137
Mais de 5 anos	413 997	369 302
	779 507	**715 150**
Custos financeiros futuros (locação)	(204 198)	(181 145)
VALOR ATUAL DAS LOCAÇÕES	**575 309**	**534 005**

Locações - valor atual

	31-12-2020	31-12-2021
Até 1 ano	66 343	65 326
Entre 1 e 5 anos	190 163	355 677
Mais de 5 anos	318 803	113 002
	575 309	**534 005**

A maturidade dos empréstimos obtidos contratados é a seguinte:

	31-12-2020			31-12-2021		
	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS
Empréstimos obrigacionistas	2 343	574 007	-	152 511	439 385	-
Papel comercial	78 532	212 463	50 000	64 410	367 477	-
Empréstimos bancários	17 638	18 078	-	18 090	-	-
Descobertos bancários	2 270	-	-	731	-	-
Locações	66 343	190 163	318 803	65 326	355 677	113 002
	167 126	**994 711**	**368 803**	**301 068**	**1 162 539**	**113 002**

26. PROVISÕES

A 31 de dezembro de 2020 e 2021, as provisões têm a seguinte composição:

	31-12-2020	31-12-2021
Processos judiciais em curso e outros - i)	24 756	32 468
Investimentos financeiros - ii)	-	1 075
Desmantelamento e remoção de ativos - iii)	21 604	22 326
Passivos contingentes - iv)	23 720	23 707
Contingências diversas - v)	3 265	2 940
	73 345	**82 516**

i) A 31 de dezembro de 2021, o montante apresentado na rubrica "Processos judiciais em curso e outros" corresponde a provisões para fazer face a diversos processos legais e outros em curso;

ii) O montante apresentado na rubrica "Investimentos financeiros" corresponde às responsabilidades assumidas, para além do investimento efetuado, pelo Grupo perante as entidades associadas e entidades conjuntamente controladas (Nota 12);

iii) O montante apresentado na rubrica "Desmantelamento e remoção de ativos" refere-se, essencialmente, aos encargos estimados futuros, descontados para o valor presente, de acordo com o termo da utilização dos espaços onde se encontram as torres de telecomunicações e cinemas;

iv) O montante apresentado na rubrica "Passivos contingentes" refere-se a diversas provisões criadas para obrigações presentes não prováveis, no âmbito do processo de fusão por incorporação da Optimus SGPS, dos quais se destaca:

a. Contribuição extraordinária para o fundo de compensação dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas (CLSU): A Contribuição extraordinária para o fundo de compensação dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas (CLSU), está prevista nos artigos 17.º a 22.º, da Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto. Desde 1995 até junho de 2014, a MEO, SA (antiga PTC) prestou o serviço universal de comunicações eletrónicas, em regime de exclusivo, tendo para tanto sido designada administrativamente pelo governo (isto é, foi escolhida pelo Estado Português para prestador desse serviço sem que o Estado para o efeito tivesse recorrido a procedimento concursal). Tal configura uma ilegalidade, aliás, reconhecida pelo Tribunal de Justiça da União Europeia, que através da sua decisão de junho de 2014 condenou por esse facto o Estado Português ao pagamento de uma multa de 3 milhões de euros. De acordo com o artigo 18.º da referida Lei n.º 35/2012, de 23/8, os custos líquidos incorridos pelo operador responsável pelo serviço universal aprovados pela ANACOM devem ser repartidos pelas outras empresas que ofereçam, no território nacional, redes de comunicações públicas e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. A NOS está, com efeito, abrangida por esta contribuição extraordinária, sendo que a MEO tem vindo a solicitar o pagamento dos CLSU ao fundo de compensação dos vários períodos em que esteve responsável pelo serviço. Com efeito, o fundo de compensação pode, de acordo com a lei, ser acionado para compensar os custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas, incluindo, como acontece nesse caso, os relativos ao período anterior à designação do respetivo prestador por concurso, sempre que, cumulativamente, se verifique (i) a existência de custos líquidos, que sejam considerados excessivos, cujo montante seja aprovado pela ANACOM, na sequência de auditoria ao cálculo preliminar e respetivos documentos de suporte, que sejam transmitidos pelo prestador do serviço universal e (ii) o prestador do serviço universal solicite ao Governo a compensação dos custos líquidos que tenham sido aprovados nos termos da alínea anterior.

Assim:

Em 2013, a ANACOM deliberou a aprovação dos resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela MEO, relativos ao exercício de 2007-2009, num montante de cerca de 66,8 milhões de euros, decisão que foi objeto de impugnação pela NOS; Em janeiro de 2015, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS, SA, à NOS Madeira e à NOS Açores referentes àquele período, no montante de 18,6 milhões de euros, as quais foram, por sua vez, objeto de impugnação judicial e em relação às quais foram apresentadas fianças pela NOS SGPS (Nota 46), de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram aceites pela ANACOM.

Em 2014, a ANACOM deliberou a aprovação dos resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela MEO, relativos aos exercícios de 2010 a 2011, num montante total de cerca de 47,1 milhões de euros, decisão que também foi impugnada pela NOS. Em fevereiro de 2016, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS, SA, à NOS Madeira e à NOS Açores referentes àquele período, no montante de 13 milhões de euros, as quais também foram objeto de impugnação e em relação às quais foram novamente apresentadas fianças pela NOS SGPS, de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram também aceites pela ANACOM.

Em 2015, a ANACOM deliberou a aprovação dos resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela MEO, relativos aos exercícios de 2012 e 2013, num montante total de cerca de 26 milhões de euros e 20 milhões de euros, respetivamente, decisão que, à semelhança das anteriores, foi impugnada pela NOS. Em dezembro de 2016, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS, SA, à NOS Madeira e à NOS Açores, referentes àquele período, no montante de 13,6 milhões de euros, as quais foram objeto de impugnação pela NOS e em relação às quais já foram igualmente apresentadas fianças pela NOS SGPS de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram também aceites pela ANACOM.

Em 2016, a ANACOM procedeu à aprovação dos resultados da auditoria aos custos líquidos da prestação do serviço universal relativos ao período de janeiro a junho de 2014, assegurado pela MEO, no montante total de 7,7 milhões de euros, que a NOS impugnou nos termos habituais.

Em 2017, foi notificada à NOS, SA, à NOS Madeira e à NOS Açores a decisão da ANACOM sobre as entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação e à fixação dos valores das contribuições referentes aos CLSU a compensar relativos aos meses do ano de 2014 em que a MEO ainda se manteve como prestadora do Serviço Universal, o qual prevê para o conjunto dessas empresas uma contribuição no montante de cerca de 2,4 milhões de euros. Em dezembro de 2017, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS, SA, à NOS Madeira e à NOS Açores, referentes àquele período, no montante de aproximadamente 2,4 milhões de euros, as quais foram objeto de impugnação pela NOS e em

relação às quais já foram igualmente apresentadas fianças pela NOS SGPS de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram também aceites pela ANACOM.

É entendimento do Conselho de Administração da NOS que estas contribuições extraordinárias para o Serviço Universal que lhe são exigidas, e que respeitam ao período anterior à designação do prestador de serviço universal por concurso, violam de forma flagrante a Diretiva do Serviço Universal. Acresce que, considerando o quadro legal e o direito em vigor desde que a NOS iniciou a sua atividade, a exigência do pagamento da contribuição extraordinária viola o princípio da proteção da confiança, reconhecido a nível legal e constitucional no ordenamento jurídico português. Por estas razões, a NOS impugnou judicialmente quer a aprovação dos resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal relativo ao período de pré-concurso, quer as liquidações de todas e cada uma das contribuições extraordinárias que lhe venham a ser exigidas. Em setembro de 2021, o Tribunal Administrativo de Círculo de Lisboa julgou a ação referente à impugnação administrativa dos resultados da auditoria aos CLSU 2007-2009 improcedente, da qual a NOS recorreu em outubro de 2021. É convicção do Conselho de Administração de que terão sucesso, quer as impugnações, quer o recurso efetuados;

v) O montante apresentado na rubrica "Contingências diversas" refere-se a provisões para fazer face a riscos relacionados com eventos/diferendos de natureza diversa das quais da sua resolução poderão resultar exfluxos de caixa, e outros passivos prováveis resultantes de transações diversas efetuadas em exercícios anteriores e cuja saída de fundos é provável, nomeadamente, custos imputados ao período corrente ou a períodos passados, em relação aos quais não é possível estimar com grande fiabilidade o momento da concretização da despesa.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os movimentos registados nas rubricas de provisões são os seguintes:

	31-12-2019	REFORÇO	REDUÇÃO	OUTROS	31-12-2020
Processos judiciais em curso e outros	30 263	2 609	(7 993)	(123)	24 756
Desmantelamento e remoção de ativos	39 032	766	(73)	(18 121)	21 604
Passivos contingentes	23 827	-	-	(107)	23 720
Contingências diversas	1 837	5 554	(484)	(3 642)	3 265
	94 959	**8 929**	**(8 550)**	**(21 993)**	**73 345**

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os reforços referem-se, predominantemente, a indemnizações a colaboradores, a provisões de processos legais e outros acrescidos dos respetivos juros e encargos, e as reduções resultam, predominantemente, da reavaliação e prescrição de diversas contingências.

Os movimentos registados em "Outros", na rubrica de "Desmantelamento e remoção de ativos", correspondem, predominantemente, ao valor da provisão de desmantelamento de ativos alienados com a venda da NOS Towering (Nota 49).

No exercício findo em 31 de dezembro de 2021, os movimentos registados nas rubricas de provisões são os seguintes:

	31-12-2020	REFORÇO	REDUÇÃO	OUTROS	31-12-2021
Processos judiciais em curso e outros	24 756	6 069	(3 854)	5 497	32 468
Investimentos financeiros	-	1 075	-	-	1 075
Desmantelamento e remoção de ativos	21 604	453	-	269	22 326
Passivos contingentes	23 720	-	(13)	-	23 707
Contingências diversas	3 265	9 159	(895)	(8 589)	2 940
	73 345	**16 756**	**(4 762)**	**(2 823)**	**82 516**

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, os reforços referem-se, predominantemente, a indemnizações a colaboradores, a provisões de processos legais e outros acrescidos dos respetivos juros e encargos, e as reduções referem-se, predominantemente, a reavaliação de diversas contingências decorrentes de decisões favoráveis em processos em curso.

Os movimentos registados em "Outros", na rubrica de "Contingências diversas", correspondem, predominantemente, a pagamentos de indemnizações a colaboradores.

Os movimentos líquidos dos reforços e reduções para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, refletidos na demonstração dos resultados, na rubrica de Provisões decompõem-se da seguinte forma:

	12M 20	12M 21
Provisões e ajustamentos (Nota 36)	(3 687)	776
Perdas / (ganhos) em empresas participadas, líquidas (Nota 37)	-	1 075
Outros custos / (ganhos) não recorrentes (Notas 39)	5 066	8 224
Juros - Desmantelamento de ativos	694	453
Outros	(1 694)	1 466
REFORÇOS E REDUÇÕES DE PROVISÕES	**379**	**11 994**

27. ACRÉSCIMOS DE CUSTOS

A 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2020	31-12-20211
NÃO CORRENTE		
Outros	505	497
	505	**497**
CORRENTE		
Faturação a emitir por operadores i)	59 452	31 365
Férias, subsídio de férias e outros custos com o pessoal	24 531	23 020
Despesas relacionadas com projetos específicos de clientes empresariais	3 426	20 775
Investimento em ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis	13 071	18 689
Serviços de programação	8 535	12 370
Direitos de conteúdos e filmes	10 265	16 810
Trabalhos especializados	12 960	11 087
Publicidade	11 856	16 567
Comissões	6 294	5 761
Custos com ações de cobrança	7 354	4 705
Energia e água	3 771	3 427
Conservação e reparação	1 694	1 963
Rendas e alugueres	3 850	6 056
Outros acréscimos de custos	12 651	9 245
	175 860	**175 784**

i) Montantes relativos a faturação a emitir, predominantemente, de operadores internacionais relativamente aos custos de interligação por tráfego internacional e pela utilização de serviços de roaming.

28. PROVEITOS DIFERIDOS

A 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2020		31-12-2021	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
Faturação antecipada i)	32 831	-	35 206	-
Subsídio ao investimento ii)	397	4 729	397	4 230
	33 228	**4 729**	**35 603**	**4 230**

i) Esta rubrica diz respeito, essencialmente, à faturação de serviços de televisão relativos ao mês seguinte ao exercício de reporte e a valores recebidos de clientes, por parte da NOS Comunicações S.A., associados aos recarregamentos de telemóveis e à compra de minutos de telecomunicações ainda não consumidos.

ii) Esta rubrica é relativa, sobretudo, ao diferimento do proveito referente ao subsídio implícito decorrente da obtenção de financiamento junto do BEI, a taxas de juro abaixo de valores de mercado (Nota 25).

29. CONTAS A PAGAR - FORNECEDORES

A 31 de dezembro de 2020 e 2021, as contas a pagar a fornecedores e outras entidades têm a seguinte composição:

	31-12-2020	31-12-2021
Fornecedores conta corrente	250 711	279 138
Faturas em receção e conferência	1 896	855
	252 607	**279 993**

30. CONTAS A PAGAR - OUTROS

A 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2020	31-12-2021
NÃO CORRENTE		
Cessão de créditos sem recurso i)	784	-
Direito contratual ii)	39 266	38 502
	40 050	**38 502**
CORRENTE		
Fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis	42 581	32 422
Cessão de créditos sem recurso i)	2 319	-
Direito contratual ii)	350	264
Adiantamentos de clientes	209	220
Outros	1 979	2 733
	47 438	**35 639**
	87 488	**74 141**

i) A subsidiária NOS Comunicações, S.A. concretizou operações de cessão de créditos coordenadas pelo Banco Comercial Português e pela Caixa Geral de Depósitos, através das quais cedeu créditos futuros, a serem gerados por uma carteira de clientes corporate, sendo que no exercício findo em 31 de

dezembro de 2021, o saldo é nulo. Estas operações não implicaram qualquer alteração no tratamento contabilístico dos créditos subjacentes ou na relação com os respetivos clientes.

ii) Responsabilidade a liquidar ao longo dos próximos 20 anos, relativa ao direito contratual adquirido com a celebração dos acordos entre a NOS Comunicações, S.A., a NOS Technology, S.A. e a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. com vista à partilha de infraestruturas de rede móvel de suporte (infraestrutura passiva como torres e mastros) e rede móvel ativa (equipamentos ativos de rádio como antenas, amplificadores e demais equipamentos), conforme comunicado ao mercado no dia 22 de outubro de 2020

31. RECEITAS OPERACIONAIS

As receitas operacionais consolidadas, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, repartem-se da seguinte forma:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:				
Receitas de serviços de comunicações (i)	303 308	1 202 436	311 958	1 226 432
Receitas distribuição e exibição cinematográfica (ii)	1 653	12 626	9 222	19 139
Receitas de publicidade (iii)	5 998	16 653	7 174	20 745
Distribuição de conteúdos e canais (iv)	6 946	28 541	6 897	26 074
Outros	706	2 724	846	2 858
	318 611	**1 262 980**	**336 097**	**1 295 248**
VENDAS				
Telco v)	28 476	81 303	39 189	103 404
Audiovisuais e exibição cinematográfica vi)	734	5 006	3 106	5 782
	29 210	**86 309**	**42 295**	**109 186**
OUTRAS RECEITAS				
Telco	6 213	17 774	6 583	24 741
Audiovisuais e exibição cinematográfica	275	823	407	1 124
´	**6 488**	**18 597**	6 990	**25 865**
	354 309	**1 367 886**	**385 382**	**1 430 299**

Estas receitas operacionais encontram-se líquidas de eliminações entre empresas do Grupo.

i) Esta rubrica inclui, essencialmente, receitas relativas: (a) subscrição de pacotes de canais base que podem ser comercializados em bundle com os serviços de banda larga fixa e/ou voz fixa; (b) subscrição de pacotes de canais premium e S-VOD; (c) aluguer de equipamento terminal; (d) consumo de conteúdos (VOD); (e) tráfego e terminação voz móvel e fixa; (f) ativação do serviço; (g) acesso à Internet de banda larga móvel; e (h) outros serviços adicionais (por exemplo, firewall e antivírus) e prestação de serviços de gestão de datacenters e consultoria na área dos sistemas de informação.

ii) Esta rubrica inclui, essencialmente: (a) receitas de bilheteira nos cinemas NOS e (b) receitas relativas à distribuição de filmes a outros exibidores cinematográficos em Portugal.

iii) Esta rubrica inclui receitas de publicidade nos canais de televisão e nos cinemas NOS.

iv) Esta rubrica inclui receitas relacionadas com a produção de conteúdos audiovisuais, por via da compilação de conteúdos adquiridos, e a distribuição de canais, essencialmente TVCines.

v) Esta rubrica inclui, essencialmente, receitas relativas à venda de equipamento terminal, telefones e telemóveis.

vi) Esta rubrica inclui, essencialmente, a venda de produtos de bar da NOS Cinemas e DVDs.

A rubrica de Outras Receitas inclui proveitos auferidos no âmbito de incumprimentos e penalidades contratuais, assim como outros proveitos suplementares de naturezas diversas.

32. CUSTOS COM O PESSOAL

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
Remunerações	15 751	64 373	15 085	61 906
Encargos sociais	4 189	16 757	4 293	16 809
Outros benefícios	544	2 050	550	2 090
Outros	1 392	2 151	1 028	1 231
	21 876	**85 331**	**20 956**	**82 036**

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o número médio de pessoal ao serviço das empresas incluídas na consolidação foi de 2.351 e 2.235, respetivamente. A 31 de dezembro de 2021, o número de pessoal ao serviço das empresas incluídas na consolidação ascendia a 2.348.

Os custos com indemnizações pagas a colaboradores, enquadrando-se na definição de custos não recorrentes da atividade operacional da empresa, encontram-se registados na rubrica de Custos de reestruturação (Nota 39).

33. CUSTOS DIRETOS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
Custos de conteúdos	51 141	175 393	50 476	195 379
Custos de telecomunicações - tráfego	20 789	79 156	18 125	69 604
Custos de telecomunicações - capacidade	14 039	50 722	14 900	52 532
Custos relacionados com serviços a grandes clientes corporate	10 166	32 151	12 306	43 664
Negócio publicidade - espaços publicitários	3 945	11 354	4 860	14 261
	100 080	**348 776**	**100 667**	**375 440**

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, foram reconhecidos custos de conteúdos, relativos a contratos onerosos, na rubrica "Outros Custos / (Ganhos) não recorrentes", no montante de 10,8 milhões de euros (Nota 40).

34. CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
Custo das mercadorias vendidas	25 131	72 666	37 015	94 746
Aumentos / (diminuições) da imparidade para inventários (Nota 17)	(299)	1 646	2 836	4 329
	24 832	**74 312**	**39 851**	**99 075**

35. SERVIÇOS DE SUPORTE E FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, estas rubricas têm a seguinte composição:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
SERVIÇOS DE SUPORTE:				
Call centers e apoio a cliente	10 265	37 101	9 284	36 558
Suporte administrativo e outros	10 226	35 058	8 843	31 944
Sistemas de informação	4 564	14 122	5 610	16 355
	25 055	**86 281**	**23 737**	**84 857**
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS:				
Manutenção e reparação	12 186	43 706	12 314	43 993
Eletricidade	6 055	21 451	6 040	19 979
Trabalhos especializados	3 131	11 294	2 934	11 373
Comunicação	1 022	4 053	1 033	4 236
Instalação, montagem e aluguer de equipamentos	1 358	3 638	1 437	5 020
Deslocações e estadas	270	1 552	475	1 214
Outros fornecimentos e serviços externos	3 191	14 848	5 822	15 144
	27 213	**100 542**	**30 055**	**100 959**

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, decorrente da aplicação da alteração à IFRS 16 (expediente prático para tratar as alterações/ concessões relacionadas com a COVID-19 como não sendo uma modificação ao contrato de locação) foram reconhecidos, na rubrica "Outros fornecimentos e serviços externos", descontos obtidos com rendas, no montante de aproximadamente 7,7 milhões de euros e 7,8 milhões de euros, respetivamente.

36. PROVISÕES E AJUSTAMENTOS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
Provisões (Nota 26)	493	(3 687)	2 102	776
Perdas de crédito esperadas - clientes (Nota 18)	3 968	14 672	3 151	8 730
Perdas de crédito esperadas - outros (Nota 13)	166	509	8	183
Outros	8	(1)	1	(10)
	4 635	**11 493**	**5 262**	**9 679**

37. PERDAS / (GANHOS) EM EMPRESAS PARTICIPADAS, LÍQUIDAS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL (NOTA 12)				
Sport TV	2 274	1 421	-	1 075
Dreamia	286	2	549	379
Finstar	(1 338)	(263)	570	(4 874)
Mstar	74	(509)	(24)	(340)
Upstar	59	20	7	(11)
Dualgrid	-	-	(10)	(10)
Outros	31	44	(14)	3
	1 386	**715**	**1 078**	**(3 778)**
OUTROS i)	**(1 415)**	**8 384**	**62**	**177**
	(29)	**9 099**	**1 140**	**(3 601)**

i) Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, em resultado dos impactos negativos estimados com a propagação do novo coronavírus COVID-19 (Nota 50.1), nomeadamente, quebra significativa da receita relacionada com canais premium de desporto, foi reconhecida uma imparidade para o investimento financeiro da Sport TV no montante de 3,1 milhões de euros (Nota 12). Adicionalmente, tendo em conta igualmente os impactos negativos estimados com a propagação do novo coronavírus COVID-19 (Nota 50.1), e a destabilização da economia angolana com a quebra da procura e dos preços de petróleo, foram reconhecidas imparidades para o valor dos dividendos e outras contas a receber da subsidiária angolana Finstar, no montante de 5,5 milhões de euros (Notas 13 e 18).

38. DEPRECIAÇÕES, AMORTIZAÇÕES E PERDAS POR IMPARIDADE

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS				
Edifícios e outras construções	31	5 851	14 981	15 398
Equipamento básico	44 342	156 000	26 816	153 859
Equipamento de transporte	1	3	-	1
Ferramentas e utensílios	19	53	16	60
Equipamento administrativo	1 114	4 526	1 022	4 267
Outros ativos fixos tangíveis	38	470	75	372
	45 545	**166 903**	**42 910**	**173 957**
ATIVOS INTANGÍVEIS				
Propriedade industrial e outros direitos	21 189	87 544	23 181	84 904
	21 189	**87 544**	**23 181**	**84 904**
ENCARGOS DE CONTRATOS COM CLIENTES				
Encargos de contratos com clientes	24 633	99 316	24 472	98 405
	24 633	**99 316**	**24 472**	**98 405**
DIREITOS DE USO				
Direitos de uso	13 226	56 063	16 096	62 185
	13 226	**56 063**	**16 096**	**62 185**
PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO				
Propriedades de investimento	4	16	4	16
	4	**16**	**4**	**16**
	104 597	**409 842**	**106 663**	**419 467**

39. CUSTOS DE REESTRUTURAÇÃO

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os custos de reestruturação têm a seguinte composição:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
Indemnizações a pessoal (Nota 26)	963	5 066	1 723	8 224
Custos com pessoal afetos a projetos não recorrentes	70	457	76	315
	1 033	**5 523**	**1 799**	**8 539**

40. OUTROS CUSTOS / (GANHOS) NÃO RECORRENTES, LÍQUIDOS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os outros custos / (ganhos) não recorrentes têm a seguinte composição:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
CUSTOS				
Perdas resultantes dos impactos COVID-19 (Nota 48) i)	267	42 932	-	-
Outros	869	7 864	388	1 279
TOTAL	**1 136**	**50 796**	**388**	**1 279**

i) No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, como consequência direta do abrandamento da economia portuguesa decorrente das medidas adotadas para combate ao novo coronavírus COVID-19, a empresa reconheceu os seguintes gastos extraordinários:

1) reforço de perdas de créditos esperadas de contas a receber, no montante de, aproximadamente, 21,2 milhões de euros, decorrente da incorporação, no modelo de projeção de cobranças futuras, das novas projeções divulgadas pelo Banco de Portugal para os indicadores macroeconómicos para os próximos 3 anos, e identificação de clientes particularmente afetados com a atual crise, nomeadamente, no negócio de cinemas;

2) reconhecimento de perdas de créditos esperadas da totalidade dos incumprimentos faturados a clientes e não provisionados, no montante de, aproximadamente, 7,0 milhões de euros, como consequência da previsível redução acentuada da sua cobrança;

3) reconhecimento de perdas para contratos onerosos relacionados com conteúdos premium de desporto, no montante de 10,8 milhões de euros;

4) e ainda perdas relacionadas com aquisição de diversos materiais de segurança para combate à propagação do novo coronavírus COVID-19, no montante de, aproximadamente, 3,9 milhões de euros.

Na nota 50.1 são apresentadas divulgações adicionais sobre os impactos decorrentes do COVID-19.

41. CUSTOS DE FINANCIAMENTO E OUTROS CUSTOS / (PROVEITOS) FINANCEIROS, LÍQUIDOS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os custos de financiamento e outros custos / (proveitos) financeiros líquidos têm a seguinte composição:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
CUSTOS DE FINANCIAMENTO:				
JUROS SUPORTADOS:				
Empréstimos obtidos	2 718	11 000	2 430	10 061
Locações	6 697	11 483	6 296	25 602
Derivados	16	71	17	65
Outros	510	2 753	1 252	1 984
	9 941	**25 307**	**9 995**	**37 712**
JUROS OBTIDOS	**(1 033)**	**(3 089)**	**(823)**	**(3 594)**
	8 908	**22 218**	**9 172**	**34 118**
OUTROS CUSTOS / (PROVEITOS) FINANCEIROS LÍQUIDOS:				
Comissões dos empréstimos obtidos	774	3 156	566	2 566
Outros	307	658	172	557
	1 081	**3 814**	**738**	**3 123**

Os juros obtidos correspondem, predominantemente, a juros de mora cobrados a clientes.

O aumento nos juros com locações resulta, predominantemente, do acordo celebrado com a Cellnex (Nota 49).

42. RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO

Os resultados por ação, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, foram calculados como se segue:

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
Resultado líquido consolidado, atribuível a acionistas	12 879	92 000	24 138	144 159
Nº de ações ordinárias em circulação no exercício (média ponderada)	511 736 626	512 503 200	512 158 953	512 096 301
Resultado básico por ação - euros	0,03	0,18	0,05	0,28
Resultado diluído por ação - euros	0,03	0,18	0,05	0,28

	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 21	12M 21
Resultado líquido consolidado das unidades operacionais em continuação, atribuível a acionistas	12 879	85 593	24 138	144 159
Nº de ações ordinárias em circulação no exercício (média ponderada)	511 736 626	512 503 200	512 158 953	512 096 301
Resultado básico por ação - euros	0,03	0,17	0,05	0,28
Resultado diluído por ação - euros	0,03	0,17	0,05	0,28

Nos períodos apresentados não existiram quaisquer efeitos diluitivos com impacto no resultado líquido por ação, pelo que este é igual ao resultado básico por ação.

43. GARANTIAS E COMPROMISSOS FINANCEIROS ASSUMIDOS

43.1 Garantias

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o Grupo apresenta garantias a favor de terceiros correspondentes às seguintes situações:

	31-12-2020	31-12-2021
Administração fiscal i)	35 242	33 034
ANACOM ii)	15 000	-
Outros iii)	10 814	11 695
	61 056	**44 729**

i) Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, este montante refere-se a garantias exigidas pela Administração Fiscal no âmbito de processos fiscais contestados pela Empresa e suas participadas (Nota 46).

ii) Em 31 de dezembro de 2020, este montante refere-se à garantia contratada para o leilão 5G.

iii) Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, este montante refere-se, essencialmente, a garantias prestadas no âmbito dos processos de Taxas Municipais de Direitos de Passagem, a garantias prestadas a locadores de salas de cinema e a garantias bancárias prestadas às empresas que prestam o serviço de aluguer de capacidade de satélite.

No âmbito do financiamento obtido pela Upstar junto do Banco Comercial Português, no montante total de 10 milhões de euros, a NOS assinou uma Livrança no montante proporcional à participação detida de 30% do financiamento.

Durante o primeiro semestre de 2015, 2016, 2017 e 2018, e na sequência da nota de liquidação relativa ao CLSU 2007-2009, 2010-2011, 2012-2013 e 2014, respetivamente, a NOS constituiu a favor do Fundo de Compensação do Serviço Universal fianças, nos montantes de 23,6 milhões de euros, 16,7 milhões de euros, 17,5 milhões de euros e 3,0 milhões de euros, respetivamente, de modo a prevenir a instauração de processo de execução fiscal com vista ao pagamento coercivo do valor liquidado.

Adicionalmente, para além das garantias exigidas pela Administração Fiscal, foram constituídas fianças relativas a processos fiscais em curso em que a NOS constituiu-se fiadora da NOS SA, até ao montante de 14,1 milhões de euros.

43.2 Outros compromissos

Covenants

Dos empréstimos obtidos, para além de estarem sujeitos ao cumprimento pelo Grupo das suas obrigações (operacionais, legais e fiscais) 100% dos mesmos encontram-se sujeitos a cláusulas de Cross default, Pari Passu e Negative Pledge e 87% encontram-se sujeitos a cláusulas de Ownership.

Adicionalmente, cerca de 20% do total dos empréstimos obtidos exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, cerca de 4% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3,5 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, cerca de 2% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 4 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, e cerca de 12% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 5 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado.

Dívida Financeira Líquida = Empréstimos - Leasings - Caixa e Equivalentes de Caixa

EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de reestruturação + Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes

EBITDA após pagamento de leasings = EBITDA – pagamentos de Leasings (Capital e Juros)

Contratos de cessão de direitos de transmissão de futebol

Em dezembro de 2015, a NOS celebrou um contrato com a Sport Lisboa e Benfica – Futebol SAD e a Benfica TV, S.A. relativo aos direitos de transmissão televisiva de jogos em casa da Equipa A de futebol sénior da Benfica SAD para a Liga NOS, bem como dos direitos de transmissão e distribuição do Canal Benfica TV. O contrato teve início na época desportiva 2016/2017 e uma duração inicial de 3 anos podendo ser renovado por decisão de qualquer das partes até perfazer um total de 10 épocas desportivas, ascendendo a contrapartida financeira global ao montante de 400 milhões de euros, repartida em montantes anuais progressivos.

Também em dezembro de 2015, a NOS celebrou um contrato com a Sporting Clube de Portugal – Futebol SAD e a Sporting Comunicação e Plataformas, S.A. que inclui os seguintes direitos:

1) Direito de transmissão televisiva e multimédia dos jogos em casa da Equipa A de futebol sénior da Sporting SAD;
2) Direito de exploração da publicidade estática e virtual do estádio José Alvalade;
3) Direito de transmissão e distribuição do Canal Sporting TV; e,
4) Direito de ser o seu Principal Patrocinador.

O contrato terá uma duração de 10 épocas no que se refere aos direitos indicados em 1) e 2), supra, com início em julho de 2018, de 12 épocas no caso dos direitos mencionados em 3) com início em julho de 2017 e 12 épocas e meia no caso dos direitos mencionados em 4) com início em janeiro de 2016, ascendendo a contrapartida financeira global ao montante de 446 milhões de euros, repartida em montantes anuais progressivos.

Ainda em dezembro de 2015, a NOS celebrou contratos relativos aos direitos de transmissão televisiva dos jogos em casa do Futebol Sénior com as seguintes sociedades desportivas:

1) Associação Académica de Coimbra – Organismo Autónomo de Futebol, SDUQ, Lda
2) Os Belenenses Sociedade Desportiva Futebol, SAD
3) Clube Desportivo Nacional Futebol, SAD
4) Futebol Clube de Arouca – Futebol, SDUQ, Lda
5) Futebol Clube de Paços de Ferreira, SDUQ, Lda
6) Marítimo da Madeira Futebol, SAD
7) Sporting Clube de Braga – Futebol, SAD
8) Vitória Futebol Clube, SAD

Os contratos têm todos início na época desportiva 2019/2020 e uma duração de até 7 épocas desportivas, com exceção do contrato com o Sporting Clube de Braga – Futebol, SAD o qual tem duração de 9 épocas.

Durante o ano de 2016, foram ainda celebrados contratos relativos aos direitos de transmissão televisiva dos jogos em casa do Futebol Sénior com as seguintes sociedades desportivas:

1) C. D. Tondela – Futebol, SDUQ, Lda
2) Clube Futebol União da Madeira, Futebol, SAD
3) Grupo Desportivo de Chaves – Futebol, SAD
4) Sporting Clube da Covilhã – Futebol, SDUQ, Lda
5) Clube Desportivo Feirense – Futebol, SAD
6) Sport Clube de Freamunde – Futebol, SAD
7) Sporting Clube Olhanense – Futebol, SAD
8) Futebol Clube de Penafiel, SDUQ, Lda
9) Portimonense Futebol, SAD

Os contratos têm todos início na época desportiva 2019/2020 e uma duração de até 3 épocas desportivas.

Em maio de 2016, a NOS e a Vodafone acordaram na disponibilização recíproca, por várias épocas desportivas, de conteúdos desportivos (nacionais e internacionais) detidos pelas empresas, diretamente pela parte cedente ou indiretamente através da cedência a canais ou modelos de terceiros de distribuição de conteúdos, tendo como objetivo assegurar a ambas as empresas a disponibilização dos direitos de transmissão dos jogos em casa dos clubes, bem como dos direitos de transmissão e distribuição de canais de desporto e de canais de clubes, cujos direitos sejam detidos por cada uma das partes em cada momento. O acordo produziu os seus efeitos logo a partir da época desportiva 16/17, garantindo que os clientes da NOS e da Vodafone podem ter acesso ao canal do Benfica e aos jogos do Benfica em casa, independentemente do canal onde estes jogos sejam transmitidos.

Tendo em conta a possibilidade que o acordo celebrado previa de alargar-se aos outros operadores, em julho de 2016 a MEO e a Cabovisão aderiram ao mesmo, pondo designadamente fim à falta de disponibilização na grelha da NOS do Porto Canal e garantindo que todos os clientes de televisão paga em Portugal podem ter acesso a todos os conteúdos desportivos relevantes, independentemente do operador de telecomunicações que utilizem.

No âmbito do acordo celebrado com os restantes operadores, que está a ser feita em alguns casos diretamente e noutros através da cedência a canais de terceiros, como contrapartida pela disponibilização recíproca dos direitos, os custos globais são repartidos de acordo com as receitas retalhistas de telecomunicações e as quotas de mercado de Pay TV.

Os cash-flows estimados, resumem-se como segue:

ÉPOCAS	2021/22	SEGUINTES
"Cash-flows estimados com os contratos celebrados pela NOS com as sociedades desportivas *"	123,8 M€	629,3 M€
Cash flows estimados da NOS, para os contratos celebrados pela NOS (líquidos dos montantes debitados aos operadores) e para os contratos celebrados pelos restantes operadores	52,1 M€	336,2 M€

* Inclui direitos de transmissão de jogos e canais, publicidade e outros.

Considerando que, no âmbito do acordo celebrado com os restantes operadores, os riscos e benefícios associados aos contratos com os clubes são partilhados entre os operadores, o acordo foi considerado um acordo de colaboração (collaborative arrangements), pelo que é efetuada a compensação da receita (com os operadores), com os gastos com os clubes.

Contrato de partilha de rede com a Vodafone

A NOS e a Vodafone Portugal celebraram no dia 29 de setembro de 2017 um acordo de desenvolvimento e partilha de infraestrutura de abrangência nacional. Esta parceria permite aos dois Operadores a disponibilização das suas ofertas comerciais, sob a rede partilhada, a partir do início de 2018.

O acordo abrange a partilha recíproca de fibra escura em cerca de 2,6 milhões de casas, em que cada uma das entidades partilha, com a outra, um valor equivalente de investimento, ou seja, partilham bens semelhantes, pressupondo que as duas empresas mantêm total autonomia, independência

e confidencialidade no desenho das ofertas comerciais e gestão da base de dados dos clientes e na escolha das soluções tecnológicas que decidam vir a implementar, não originando qualquer impacto nas demonstrações financeiras do Grupo (de acordo com a IAS 16, esta troca de ativos similares não monetários será apresentada pelo líquido).

A parceria foi ainda alargada à partilha de infraestrutura móvel, onde está acordada a partilha mínima de 200 torres móveis.

Acordos celebrados com vista à partilha de infraestrutura de rede móvel

No dia 22 de outubro de 2020, a NOS Comunicações, S.A. e a NOS Technology, S.A., por um lado, e a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. por outro, celebraram um conjunto de acordos com vista à partilha de infraestruturas de rede móvel de suporte (infraestrutura passiva como torres e mastros) e rede móvel ativa (equipamentos ativos de rádio como antenas, amplificadores e demais equipamentos).

Os acordos apresentam as seguintes características:

a) têm abrangência nacional, existindo diferenças de aplicação consoante se trate de zonas de maior ou menor densidade populacional: nas primeiras zonas, tipicamente maiores aglomerados urbanos, as partes irão explorar sinergias acrescidas na partilha de infraestrutura de suporte e nas segundas zonas, tipicamente zonas rurais e no interior do país, as partes farão, para além da utilização comum de infraestruturas de suporte a partilha da sua rede móvel ativa.

b) incidem sobre ativos atualmente detidos ou que venham a ser detidos pelas partes no futuro e sobre as tecnologias já existentes 2G, 3G e 4G, sendo que a acomodação do 5G nos referidos acordos estará dependente da decisão autónoma de cada operador de implementar ou não esta tecnologia.

c) não importam a partilha de espectro entre as operadoras, mantendo as partes, em exclusivo, o controlo estratégico das suas redes, garantindo assim a total concorrência, liberdade estratégica e comercial e capacidade de diferenciação na definição e prestação de serviços aos seus respetivos clientes.Cada parte poderá decidir fazer evoluir a sua rede de comunicações móveis com total liberdade e autonomia.

Estes acordos visam permitir uma maior eficiência dos investimentos da NOS, a captação de valor através da exploração de sinergias e um desenvolvimento mais rápido e ambientalmente mais responsável da rede móvel do País, proporcionando um maior benefício para os seus Clientes e demais stakeholders.

A partilha de infraestruturas móveis é ainda um importante contributo para o incremento da coesão territorial e inclusão digital, fatores essenciais a um desenvolvimento sustentável de todo o País.

44. NOTAS EXPLICATIVAS À DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

A demonstração dos fluxos de caixa foi elaborada tendo em consideração o disposto na IAS 7.

44.1 Recebimentos provenientes de investimentos financeiros

A rubrica recebimentos provenientes de investimentos financeiros tem a seguinte composição:

	12M 20	12M 21
Alienação NOS Internacional Carrier Services	2 103	1 072
	2 103	**1 072**

44.2 Pagamentos provenientes de investimentos financeiros

A rubrica pagamentos provenientes de investimentos financeiros tem a seguinte composição:

	12M 20	12M 21
Fundo Tech Transfer	118	419
Reckon.Ai	-	250
Seems Possible	-	800
Dualgrid - Gestão de Redes Partilhas	25	-
	143	**1 469**

44.3 Dividendos/Distribuição de resultados

A rubrica dividendos tem a seguinte composição:

	12M 20	12M 21
NOS SGPS	142 516	142 376
	142 516	**142 376**

44.4 Empréstimos Obtidos

A rubrica de empréstimos obtidos apresenta pelo valor líquido os reembolsos e respetivas renovações, mensais, das emissões dos programas de papel comercial.

45. PARTES RELACIONADAS

45.1 Saldos e transações entre entidades relacionadas

As transações e saldos entre a NOS e empresas do Grupo NOS foram eliminados no processo de consolidação, não sendo alvo de divulgação na presente Nota.

Os saldos a 31 de dezembro de 2020 e 2021 e as transações ocorridas nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 entre o Grupo NOS e as empresas associadas, empreendimentos conjuntos e outras partes relacionadas, são como se segue:

Saldos a 31 de dezembro de 2020

	SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020		
	CONTAS A RECEBER E CUSTOS DIFERIDOS	CONTAS A PAGAR E PROVEITOS DIFERIDOS	EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS
EMPRESAS ASSOCIADAS	**24 334**	**14 707**	**-**
Big Picture 2 Films	16	28	-
Sport TV	24 318	14 679	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	**13 235**	**2 561**	**2 917**
Dreamia Holding BV	86	-	2 907
Dreamia SA	1 819	899	10
Finstar	9 510	71	-
Mstar	10	-	-
Upstar	873	1 449	-
ZAP Media	937	142	-
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	**10 255**	**3 562**	**-**
Digitmarket-Sistemas de Informação,SA	819	563	-
Banco BIC Português, S.A.	199	-	-
MDS Corretor de Seguros, SA	110	-	-
Modelo Continente Hipermercados,SA	1 550	48	-
S21SEC Portug-Cyber Security Services,SA	264	539	-
SC-Consultadoria,SA	168	-	-
SFS, Gestão e Consultoria, S.A.	1	223	-
Sierra Portugal, SA	489	(5)	-
Sonae MC – Serviços Partilhados, SA	1 373	-	-
UNITEL S.a.r.l.	2 364	1 853	-
Worten-Equipamento para o Lar,SA	1 165	135	-
Outras partes relacionadas	1 753	206	-
	47 824	**20 830**	**2 917**

Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020

	31/12/2020			
	VENDAS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTROS RENDIMENTOS	COMPRAS E SERVIÇOS RECEBIDOS	JUROS OBTIDOS	JUROS SUPORTADOS
EMPRESAS ASSOCIADAS	**2 137**	**3 554**	**-**	**-**
Big Picture 2 Films	78	1 391	-	-
Sport TV	2 059	2 163	-	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	**14 408**	**361**	**80**	**-**
Dreamia Holding BV	-	-	70	-
Dreamia SA	3 871	(14)	10	-
Finstar	9 546	250	-	-
MSTAR	9	-	-	-
Upstar	717	125	-	-
ZAP Media	265	0	-	-
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	**23 993**	**13 557**	**-**	**54**
Aqualuz Tróia-Expl.Hoteleira e Imob., SA	116	-	-	-
Banco BIC Português, S.A.	1 779	-	-	-
BPI	700	-	-	-
Capwatt Services, SA	109	-	-	-
Cascaishopping- Centro Comercial, S.A.	20	421	-	-
Centro Colombo- Centro Comercial, S.A.	25	1 035	-	-
Centro Vasco da Gama-Centro Comercial,SA	21	538	-	-
Continente Hipermercados, S.A.	386	32	-	-
Digitmarket-Sistemas de Informação,SA	30	6 061	-	-
EFACEC Engenharia e Sistemas	41	1 507	-	-
EFACEC Serviços Corporativos	1 314	-	-	-
Gaiashopping I- Centro Comercial, S.A.	17	216	-	-
Insco Insular de Hipermercados, S.A.	185	38	-	-
MDS Corretor de Seguros, SA	886	-	-	-
Modalfa-Comércio e Serviços,SA	259	-	-	-
Modelo - Dist.de Mat. de Construção,S.A.	138	-	-	-
Modelo Continente Hipermercados,SA	4 374	76	-	-
Norteshopping-Centro Comercial, S.A.	27	(1 782)	-	-
PHARMACONTINENTE - Saúde e Higiene, S.A.	312	-	-	-
Público - Comunicação Social, SA	129	5	-	-
S21SEC Portug-Cyber Security Services,SA	50	2 395	-	-
SC-Consultadoria,SA	944	-	-	-
SDSR - Sports Division SR, S.A.	273	-	-	-
SFS - Financial Services, IME, S.A.	141	-	-	-
SFS, Gestão e Consultoria, S.A.	7	399	-	-
Sierra Portugal, SA	2 407	91	-	-
Solinca - Health & Fitness, SA	331	-	-	-
Sonae Arauco Portugal, S.A.	358	-	-	-
Sonae MC – Serviços Partilhados, SA	3 393	-	-	-
Sonaecom - Serviços Partilhados, S.A	102	-	-	-
Unitel S.a.r.l.	185	153	-	-
Unitel T +	(164)	311	-	-
Worten-Equipamento para o Lar,SA	3 250	1 238	-	-
Zippy - Comércio e Distribuição, SA	108	-	-	-
Outras partes relacionadas	1 740	823	-	54
	40 538	**17 472**	**80**	**54**

Saldos a 31 de dezembro de 2021

	SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021		
	CONTAS A RECEBER E CUSTOS DIFERIDOS	CONTAS A PAGAR E PROVEITOS DIFERIDOS	EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS
EMPRESAS ASSOCIADAS	**24 273**	**13 574**	**-**
Big Picture 2 Films	8	1 287	-
Sport TV	24 265	12 287	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	**11 261**	**1 149**	**3 004**
Dreamia Holding BV	88	-	2 993
Dreamia SA	1 335	500	10
Finstar	9 214	66	-
Upstar	449	383	-
ZAP Media	142	142	-
DUALGRID	32	58	-
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	**8 037**	**4 209**	**-**
Banco BIC Português, S.A.	209	0	-
Cascaishopping- Centro Comercial, S.A.	217	271	-
Centro Colombo Centro Comercial, SA	487	682	-
Centro Vasco da Gama-Centro Comercial,SA	367	723	-
Continente Hipermercados, SA	102	1	-
Fashion Division, S.A.	135	-	-
MDS Corretor de Seguros, SA	109	-	-
Modelo Continente Hipermercados,SA	1 180	35	-
Norteshopping-Centro Comercial, S.A.	186	623	-
S21SEC Portug-Cyber Security Services,SA	119	1 136	-
SC-Consultadoria,SA	174	-	-
Sierra Portugal, SA	425	(4)	-
Sonae MC – Serviços Partilhados, SA	1 080	-	-
UNITEL S.a.r.l.	112	255	-
Worten-Equipamento para o Lar,SA	1 842	370	-
Outras partes relacionadas	1 294	117	-
	43 571	**18 932**	**3 004**

Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021

	31/12/2021			
	VENDAS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTROS RENDIMENTOS	COMPRAS E SERVIÇOS RECEBIDOS	JUROS OBTIDOS	JUROS SUPORTADOS
EMPRESAS ASSOCIADAS	**2 323**	**14 728**	**-**	**-**
Big Picture 2 Films	13	1 682	-	-
Sport TV	2 310	13 046	-	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	**11 660**	**(42)**	**89**	**-**
Dreamia Holding BV	-	-	88	-
Dreamia SA	3 989	(307)	1	-
Finstar	7 367	(1)	-	-
MSTAR	(2)	-	-	-
Upstar	307	66	-	-
ZAP Media	0	200	-	-
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	**25 577**	**13 955**	**-**	**4**
Adira - Metal Forming Solutions, S.A.	103	-	-	-
Banco Bic Português, S.A.	1 798	-	-	-
Capwatt Services, SA	139	-	-	-
Cascaishopping- Centro Comercial, S.A.	13	557	-	-
Centro Colombo- Centro Comercial, S.A.	18	1 465	-	-
Centro Vasco da Gama-Centro Comercial,SA	30	918	-	-
Continente Hipermercados, S.A.	485	28	-	-
Digitmarket-Sistemas de Informação,SA	(114)	1 397	-	-
Fashion Division, S.A.	175	-	-	-
Gaiashopping I- Centro Comercial, S.A.	20	203	-	-
Insco Insular de Hipermercados, S.A.	188	40	-	-
Maiashopping- Centro Comercial, S.A.	9	174	-	-
MDS Corretor de Seguros, SA	1 147	-	-	-
Modalfa-Comércio e Serviços,SA	335	-	-	-
Modelo Continente Hipermercados,SA	5 669	146	-	-
Modelo - Dist.de Mat. de Construção,S.A.	139	-	-	-
Norteshopping-Centro Comercial, S.A.	23	1 092	-	-
Olivedesportos- Publicidade Televisão e Media SA	15	3 326	-	-
PHARMACONTINENTE - Saúde e Higiene, S.A.	359	-	-	-
Público - Comunicação Social, SA	131	-	-	-
S21SEC Portug-Cyber Security Services,SA	47	2 472	-	-
SC-Consultadoria,SA	904	-	-	-
SDSR - Sports Division SR, S.A.	209	-	-	-
SFS, Gestão e Consultoria, S.A.	12	-	-	-
Sierra Portugal, SA	2 209	101	-	-
Solinca Classic, S.A.	253	-	-	-
Sonae Arauco Portugal, S.A.	288	-	-	-
Sonaecom - Serviços Partilhados, S.A	153	-	-	-
Sonae MC – Serviços Partilhados, SA	3 803	-	-	-
UNITEL S.a.r.l.	205	66	-	-
Universo, IME, S.A.	241	356	-	-
Worten-Equipamento para o Lar,SA	4 821	775	-	-
ZIPPY - Comércio e Distribuição, SA	165	-	-	-
Outras partes relacionadas	1 584	839	-	4
	39 561	**28 641**	**89**	**4**

A Empresa celebra regularmente operações e contratos com diversas entidades dentro do Grupo NOS. Tais operações foram realizadas nos termos normais de mercado para operações similares, fazendo parte da atividade corrente das sociedades contraentes.

Em resultado do número elevado de entidades relacionadas com saldos e transações de baixo valor, foi agrupado na linha de "Outras partes relacionadas" os montantes referentes a saldos e transações com as entidades cujos montantes são inferiores a 100 mil euros.

45.2 Remuneração dos membros chave de gestão

As remunerações auferidas pelos administradores e outros membros chave da gerência da NOS (Dirigentes) nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, foram as seguintes:

	12M 20	12M 21
Remunerações	3 222	3246
Remunerações de resultados/ prémios	1 243	1290
Plano de ações	1 045	1290
	5 510	**5825**

Os montantes apresentados no quadro foram calculados numa base de acréscimo para as Remunerações e Participações de resultados / Prémios (remunerações de curto prazo). O valor relativo aos Planos de Ações correspondem ao valor a atribuir em 2022, relativo à performance de 2021 (atribuído em 2021, relativo à performance em 2020). O número médio de membros chave da gerência em 2021 é de 17 (16,5 em 2020).

O Relatório de Governo das Sociedades inclui informação mais detalhada sobre a política de remunerações da NOS.

A Empresa considera como Dirigentes os membros do Conselho de Administração.

45.3 Honorários e serviços prestados pelos auditores

A informação relativa aos honorários e serviços prestados pelos auditores encontra-se descrita no ponto 47 do Relatório de Governo da Sociedade.

46. PROCESSOS JUDICIAIS EM CURSO, ATIVOS CONTINGENTES E PASSIVOS CONTINGENTES

46.1 Processos com entidades reguladoras e Autoridade da Concorrência (AdC)

- A NOS SA, a NOS Açores e a NOS Madeira têm vindo a impugnar judicialmente os atos da ANACOM de liquidação da Taxa Anual de Atividade (correspondente aos anos de 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020) enquanto Fornecedor de Redes de Serviços de Comunicações Eletrónicas, sendo, além disso, peticionada a restituição das quantias entretanto pagas no âmbito da execução dos referidos atos de liquidação. Para o ano de 2020, também a NOS Wholesale impugnou judicialmente a liquidação da Taxa de Atividade.

Os valores das liquidações são respetivamente os seguintes:

— NOS SA: 2009: 1.861 milhares de euros, 2010: 3.808 milhares de euros, 2011: 6.049 milhares de euros, 2012: 6.283 milhares de euros, 2013: 7.270 milhares de euros, 2014: 7.426 milhares de euros, 2015: 7.253 milhares de euros, 2016: 8.242 milhares de euros, 2017: 9.099 milhares de euros, 2018: 10.303 milhares de euros, 2019: 10.169 milhares de euros e 2020: 10.184 milhares de euros.

— NOS Açores: 2009: 29 milhares de euros; 2010; 60 milhares de euros, 2011: 95 milhares de euros, 2012: 95 milhares de euros, 2013: 104 milhares de euros, 2014: 107 milhares de euros, 2015: 98 milhares de euros, 2016: 105 milhares de euros, 2017: 104 milhares de euros, 2018: 111 milhares de euros, 2019: 107 milhares de euros e 2020: 120 milhares de euros.

— NOS Madeira: 2009: 40 milhares de euros, 2010: 83 milhares de euros, 2011: 130 milhares de euros, 2012: 132 milhares de euros, 2013: 149 milhares de euros, 2014: 165 milhares de euros, 2015: 161 milhares de euros, 2016: 177 milhares de euros, 2017: 187 milhares de euros, 2018: 205 milhares de euros, 2019: 195 milhares de euros e 2020: 202 milhares de euros.

— NOS Wholesale: 2020: 36 milhares de euros.

A taxa corresponde a uma percentagem definida anualmente pela ANACOM (em 2009 foi de 0,5826%) sobre as receitas de comunicações eletrónicas dos operadores. As empresas NOS SA, NOS Açores, NOS Madeira e NOS Wholesale, nas impugnações que promovem, invocam, nomeadamente, i) vícios de inconstitucionalidade e ilegalidade relacionados com a inclusão, na contabilização dos custos da ANACOM, das provisões constituídas pelo regulador, por efeito de processos judiciais intentados contra esta (incluindo estas mesmas impugnações da taxa de atividade) e ii) que apenas as receitas relativas à atividade de comunicações eletrónicas propriamente dita, inequivocamente sujeita à regulação da ANACOM, podem ser consideradas para efeitos de aplicação da percentagem e cálculo da taxa a pagar, não devendo ser consideradas receitas provenientes dos conteúdos televisivos. Foram proferidas cinco sentenças sobre a matéria, das quais a ANACOM recorreu para o Tribunal Central Administrativo. Até à data, não foi proferido Acórdão pelo TCA em nenhum destes processos.

Os demais processos encontram-se a aguardar julgamento e/ou decisão.

- Durante o primeiro trimestre de 2017, a NOS foi notificada, pela ANACOM, da instauração de processo de contraordenação relacionado com comunicações de atualização de preços, no final de 2016, início de 2017. No final do último trimestre de 2020, a ANACOM notificou a NOS da acusação, imputando-lhe a prática de 4 contraordenações muito graves e 1 contraordenação grave relacionadas respetivamente com (i) a não comunicação aos clientes do direito de rescisão de contrato sem encargos, com (ii e iii) a suposta não comunicação da atualização de preços de forma e com (iv) a antecedência adequada e, ainda, (v) na falta de prestação de informações solicitadas pela

ANACOM, não concretizando porém a ANACOM qualquer valor de coima, exceto relativamente à contraordenação grave. Nesse caso, confere à NOS a possibilidade de esta liquidar a coima pelo mínimo, no montante de 13 milhares de euros, o que a NOS efetuou. A NOS apresentou Defesa Escrita no dia 29 de janeiro de 2021. Aguarda-se a prolação de Decisão Final por parte da ANACOM.

- No dia 17 de julho de 2020, a NOS foi notificada pela AdC de uma nota de ilicitude (acusação) relativa a marketing digital no motor de busca da google, que acusa os operadores MEO, NOS, NOWO e Vodafone de concertação, para o período compreendido entre 2010 a 2018, não identificando uma coima concreta. Não é possível, à data, estimar o montante de uma eventual coima. A NOS apresentou a sua defesa escrita e, após a apresentação desta, a AdC decidirá por uma condenação ou absolvição, sendo convicção do Conselho de Administração, tendo em conta os elementos que conhece, que conseguirá demonstrar os vários argumentos a favor da sua defesa.

- No dia 15 de dezembro de 2021, a NOS foi notificada pela AdC de nota de ilicitude (acusação) relativa a práticas relacionadas com o serviço de publicidade em gravações automáticas, em que acusa a NOS, outros operadores e uma consultora, de concertação de comportamento no mercado de publicidade nas gravações televisivas. A NOS apresentou a sua defesa escrita, não sendo possível, à data, estimar sobre se existirá uma decisão de absolvição ou de condenação e, no caso desta última, o montante de uma eventual coima. Aguardam-se ulteriores desenvolvimentos sobre a decisão da AdC..

É convicção do Conselho de Administração, tendo em conta os elementos que conhece, que conseguirá demonstrar os vários argumentos a favor da sua defesa.

46.2 Administração fiscal

No decurso dos exercícios de 2003 a 2021, algumas empresas do Grupo NOS foram objeto de Inspeção Tributária aos exercícios de 2001 a 2020. Na sequência das sucessivas inspeções, a NOS SGPS, enquanto sociedade dominante do Grupo Fiscal, bem como as empresas que não integraram o Grupo Fiscal, foram notificadas das correções efetuadas pelos Serviços de Inspeção Tributária em sede do IRC, do IVA e do Imposto de Selo e dos pagamentos adicionais correspondentes. O valor total das notificações por liquidar, acrescido de juros e encargos, ascende a 36 milhões de euros. As referidas notas de liquidação, foram contestadas na sua totalidade encontrando-se os respetivos processos judiciais em curso.

Baseado nos pareceres obtidos juntos dos mandatários dos processos e de consultores fiscais, o Conselho de administração mantém a convicção de um desfecho favorável, razão pela qual mantem os referidos processos em tribunal.
Não obstante, em respeito pelo princípio da prudência, periodicamente é efetuada uma avaliação do nível de exposição do grupo a estes processos, em face da evolução da jurisprudência, e consequentemente ajustadas as provisões constituídas para o efeito. O Grupo prestou garantias bancárias exigidas pela Administração Fiscal, no âmbito destes processos, conforme r eferido na Nota 43.

46.3 Ações da MEO contra a NOS SA, NOS Madeira e NOS Açores e da NOS SA contra a MEO

Em 2011, a MEO intentou contra a NOS SA, no Tribunal Judicial de Lisboa, um pedido de indemnização de 10,3 milhões de euros, a título de compensação por alegadas portabilidades indevidas da NOS SA no período compreendido entre março de 2009 e julho de 2011. A NOS SA contestou, tendo o Tribunal ordenado inicialmente a realização de uma perícia, entretanto, julgada sem efeito. A audiência de discussão e julgamento teve lugar no final de abril e início de maio de 2016, tendo sido proferida sentença em setembro do mesmo ano, que julgou parcialmente procedente a ação, com fundamento não na demonstração da existência de portabilidades indevidas, que o Tribunal determinou restringir-se àquelas que não correspondem à vontade do titular. Nesse sentido, condenou a NOS ao pagamento à MEO de aproximadamente 5,3 milhões de euros, decisão da qual a NOS recorreu para o Tribunal da Relação de Lisboa. A MEO, por sua vez, conformou-se com a sentença proferida e não recorreu da parte da sentença que absolveu a NOS. O Tribunal da Relação de Lisboa, no primeiro trimestre de 2018, veio confirmar a decisão proferida pelo Tribunal de primeira instância, exceto quanto a juros, em que deu razão ao alegado pela NOS, no sentido de que os juros deviam contabilizar-se a partir da citação para a ação e não da data do vencimento das faturas. A NOS interpôs, junto do Supremo Tribunal de Justiça (STJ), recurso excecional de revista, que veio a considerar os factos dados como provados pelos tribunais inferiores insuficientes para resolver a questão de mérito. Em consequência, o STJ determinou que o tribunal recorrido procedesse à ampliação da matéria de facto. O processo baixou ao Tribunal de 1ª Instância para a ampliação da matéria de facto. Em novembro de 2019, o Tribunal de 1.ª instância concedeu às partes a possibilidade de requererem a produção de prova suplementar à matéria da ampliação, tendo a NOS solicitado a realização de uma perícia e a repetição da prova testemunhal. Já em fevereiro de 2020, o Tribunal considerou que a ampliação da matéria de facto acarreta a necessidade de obter novos elementos probatórios, que impõem a análise da informação constante relativa a todas as portabilidades que servem de base ao processo, determinando a realização de prova pericial para o efeito. A designação do perito veio a ocorrer em outubro de 2021, desconhecendo-se qual a data prevista para conclusão da diligência.

Em 2011, a NOS SA intentou, por seu lado, contra a MEO, no Tribunal Judicial de Lisboa, um pedido de indemnização de 22,4 milhões de euros, por danos sofridos pela NOS SA, decorrentes da violação do Regulamento da Portabilidade por parte da MEO, mais concretamente, do avultado número de recusas injustificadas de pedidos de portabilidade pela MEO no período entre fevereiro de 2008 a fevereiro de 2011. O tribunal decretou a realização de prova pericial de índole técnica e económico-financeira, tendo os relatórios periciais sido concluídos em fevereiro de 2016 e junho de 2018, respetivamente. A MEO arguiu a nulidade do relatório pericial económico-financeiro, o qual foi diferido. No mês de outubro de 2020, realizou-se a tentativa de conciliação. Uma vez que as partes não lograram a conciliação, foi agendado o julgamento, que teve lugar no final 2021 e que tem alegações finais agendadas para o 1.º trimestre de 2022. É entendimento do Conselho de Administração,

corroborado pelos advogados que acompanham o processo, de que existem, em termos formais e substantivos, boas probabilidades de a NOS SA poder obter vencimento na ação, até pelo facto de a MEO já ter sido condenada, pelos mesmos ilícitos, pela ANACOM.

46.4 Ação intentada pela DECO

Em março de 2018, a NOS foi notificada de ação judicial intentada pela DECO contra a NOS, MEO e NOWO, na qual é solicitada a declaração de nulidade da obrigação de pagamento dos aumentos de preços impostos aos clientes, no final de 2016. Em abril e maio de 2018, as operadoras, incluindo a NOS, apresentaram contestação. Foi fixado à ação o valor de € 60.000. Foi inicialmente marcada audiência prévia para 8 de outubro de 2019, que veio a ser cancelada pelo facto de o juiz se ter declarado impedido de apreciar a ação. O processo já foi novamente redistribuído, tendo sido realizada audiência prévia no passado dia 10 de setembro de 2020. Aguarda-se o agendamento das sessões de julgamento. É convicção do Conselho de Administração que os argumentos utilizados pela autora não são procedentes, razão por que se acredita que do desfecho do processo não deverão resultar impactos significativos para as demonstrações financeiras do Grupo.

46.5 Tarifas de interligação

Em 31 de dezembro de 2021, existem saldos em aberto com operadores nacionais, registados nas rubricas de clientes e fornecedores, no montante de 37.139.253 euros e 43.475.093 euros, respetivamente, que resultam de um diferendo mantido, entre a subsidiária, NOS SA e essencialmente, a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (anteriormente designada TMN-Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.), relativo à indefinição dos preços de interligação do ano de 2001. Na parte desta disputa com a MEO que estava em juízo, o resultado foi totalmente favorável à NOS SA, tendo já transitado em julgado. Em Março de 2021, a MEO instaurou nova ação contra a NOS, na qual reclama a fixação do preço dos serviços de interligação entre a TMN e a Optimus relativo a 2001 em 55$00 (€ 0,2743) por minuto. A NOS apresentou contestação no início do mês de junho impugnando o peticionado pela MEO, estando, neste momento, a decorrer o prazo para realização das demais diligências processuais.

47. PLANO DE ATRIBUIÇÃO DE AÇÕES

Na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, foi aprovado o Regulamento sobre Remuneração Variável de Curto e Médio Prazo, que estabelece os termos do Plano de Atribuição de Ações ("Plano NOS"). Este plano destina-se a colaboradores acima de determinado nível de função, sendo que o exercício dos direitos ocorre três anos após a sua atribuição, desde que o colaborador se mantenha na empresa durante esse período.

A 31 de dezembro de 2021, os planos em aberto são os seguintes:

	NÚMERO DE AÇÕES
PLANO NOS	
Plano 2019	761 557
Plano 2020	1 411 601
Plano 2021	1 276 908

Durante o exercício findos em 31 de dezembro de 2021, os movimentos ocorridos ao abrigo dos Planos, detalham-se do seguinte modo:

	PLANO NOS 2018	PLANO NOS 2019	PLANO NOS 2020	PLANO NOS 2021	TOTAL
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020:	**912 727**	**784 163**	**1 454 680**	**-**	**3 151 570**
MOVIMENTOS DO EXERCÍCIO:					
Atribuídas	-	-	-	1 184 127	1 184 127
Exercidas (Empossadas)	(863 266)	(36 954)	(61 998)	(808)	(963 026)
Canceladas/Extintas/Corrigidas (1)	(49 461)	14 348	18 919	93 589	77 395
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021	**-**	**761 557**	**1 411 601**	**1 276 908**	**3 450 066**

(1) Inclui, predominantemente, correções efetuadas em função do dividendo pago, ações relativas a planos excecionalmente liquidados em dinheiro, e ações relativas a saídas de colaboradores, sem direito a empossamento de ações.

Os custos dos planos de ações são reconhecidos ao longo do exercício que medeia a atribuição e o exercício das mesmas. A responsabilidade dos planos é calculada com base na cotação à data de atribuição de cada plano, para os planos liquidados em ações, ou à data de fecho, para os planos liquidados em dinheiro. A 31 de dezembro de 2021, a responsabilidade em aberto relativa a estes planos é de 6.123 milhares de euros, e está registada em Reservas, no montante de 4.861 milhares de euros, para os planos liquidados em ações e em Acréscimos de Custos, no montante de 1.262 milhares de euros, para os planos liquidados em dinheiro.

Os custos reconhecidos ao longo dos exercícios anteriores e no exercício, e a respetiva responsabilidade, são como se segue:

	ACRÉSCIMOS DE CUSTOS	RESERVAS	TOTAL
Custos reconhecidos em exercícios anteriores dos planos em aberto a 31 de dezembro de 2020	1 045	5 141	6 186
Custos de planos exercidos no período (empossados)	-	(3 868)	(3 868)
Custos reconhecidos no período e outros	217	3 588	3 805
TOTAL CUSTOS PLANOS	**1 262**	**4 861**	**6 123**

Excecionalmente, no exercício findo em 31 de dezembro de 2021, os planos a liquidar em dinheiro, no ano, foram pagos em ações.

48. UNIDADE OPERACIONAL DESCONTINUADA

No dia 1 de abril de 2020, a NOS celebrou com a Tofane Global, S.A.S. ("Tofane") e com a IBASIS PORTUGAL, S.A. ("iBasis") um acordo que tem por objeto, por um lado, a transmissão à iBasis (sociedade integralmente detida pela Tofane), das ações representativas da totalidade do capital social da NOS Internacional Carrier Services, S.A. ("NOS ICS") e, por outro e correspetivamente, a prestação, por parte da Tofane a empresas do grupo NOS, de serviços grossistas de trânsito internacional de Voz e SMS, serviços esses que eram anteriormente assegurados pela NOS ICS.

Com este acordo, o grupo NOS pretende otimizar a respetiva estrutura de custos relativa à terminação do seu tráfego de Voz e SMS em destinos internacionais, ao mesmo tempo que reforça a dedicação à sua atividade central.

A concretização do referido acordo ocorreu em 29 de junho de 2020. O preço de venda ascendeu a 9,6 milhões de euros e cujo recebimento de 5,5 milhões de euros ocorrerá ao longo de 5 anos. Atualmente encontra-se por receber o montante de 3,9 milhões de euros (Nota 13).

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os contributos para os resultados desta unidade operacional descontinuada têm a seguinte composição:

	5M 20
RÉDITOS:	**51 788**
CUSTOS, PERDAS E GANHOS:	
Custos com o pessoal	122
Custos diretos	50 864
Fornecimentos e serviços externos	213
Impostos indiretos	242
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	3
	51 444
RESULTADOS ANTES DE RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS	**344**
Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas	(9)
Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos	1
	(8)
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS	**352**
Mais-valia com alienação da unidade descontinuada	6 151
Imposto sobre o rendimento	96
RESULTADO LÍQUIDO DAS UNIDADES OPERACIONAIS DESCONTINUADAS	**6 407**
RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO	
Básico - euros	0,00
Diluído - euros	0,00

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os fluxos de caixa de atividades operacionais ascenderam a 2,3 milhões de euros.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os fluxos de caixa líquidos gerados com a venda da empresa são:

- Caixa recebido pela venda da empresa: 4.359 milhares de euros
- Caixa deduzido da dívida vendido como parte da operação descontinuada: 2.256 milhares de euros (Caixa e seus equivalentes no montante de 43 milhares de euros e Empréstimos a receber do grupo NOS no montante de 2.213 milhares de euros)
- Entrada de caixa líquida na data da alienação: 2.103 milhares de euros.

49. ALIENAÇÃO DA NOS TOWERING, S.A.

No dia 14 de abril de 2020, a NOS Comunicações, S.A. e a Cellnex Telecom, S.A. celebraram um acordo que tem por objeto a transmissão à Cellnex das ações representativas da totalidade do capital social da NOS Towering, S.A., compreendendo a venda de aproximadamente 2.000 sites (torres e rooftops).

Na mesma data, as partes celebraram um acordo de longa duração para prestação, por parte da Cellnex, de serviços de hosting da rede ativa da NOS nas infraestruturas passivas adquiridas, pelo período de 15 anos renovável automaticamente por iguais períodos. Adicionalmente, o acordo prevê um aumento de perímetro de até 400 sites adicionais ao longo dos próximos 6 anos.

O valor potencial da transação poderá ascender a 600 milhões de euros ao longo dos próximos 6 anos, estando dependente da venda de sites adicionais e alteração das configurações dos sites.

Este acordo permitirá à NOS continuar a otimizar e expandir a sua rede móvel de última geração, reforçando simultaneamente a sua capacidade de investimento na criação do valor de longo prazo para a empresa. Ao unir esforços com a Cellnex em Portugal, através desta parceria estratégica, a NOS garante as suas necessidades presentes e futuras em termos da sua infraestrutura móvel passiva. Para além deste acordo, a NOS continuará a perseguir outras oportunidades de otimização da eficiência do seu investimento.

Em 30 de setembro de 2020, a operação concretizou-se com o pagamento, por parte da Cellnex, de 398,6 milhões de euros. O valor recebido pela venda da NOS Towering decompõe-se da seguinte forma:

- Venda de ativos: 374 milhões de euros;
- Caixa deduzido da dívida vendida com a empresa: 45 milhões de euros;
- Fundo de maneio e outros: - 20,4 milhões de euros.

A operação da venda da empresa NOS Towering configura, do ponto de vista contabilístico e para efeito de contas consolidadas, um sale and lease back e no qual, o ativo sob direito de uso, resultante da locação, é igual ao valor escriturado do ativo vendido, pelo que a operação, no momento inicial, não originou impactos em resultados.

50. OUTROS ASSUNTOS

50.1 COVID-19

No final de 2019, o vírus, SARS-COV-2, foi identificado pela primeira vez em humanos, vírus que se verificou causar uma infeção respiratória grave. No decorrer do ano de 2020, a doença causada pelo vírus (COVID-19) foi classificada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como pandemia. Desde então, foram tomadas diversas medidas de contenção do vírus, obrigando o mundo a alterar os seus hábitos, com limitações aos direitos de deslocação e encerramento de diversas instalações e estabelecimentos, com níveis variáveis ao longo destes dois anos, de acordo com o grau de disseminação e gravidade percecionado pelos especialistas de saúde pública.

Como consequência das medidas de confinamento das populações, as pessoas e empresas foram obrigadas a adaptarem-se a uma nova realidade, transformando quer a forma de trabalhar, quer a forma como socializamos.

Dadas as incertezas, foi fundamental que as empresas delineassem e implementassem, em tempo oportuno, planos de contingência estruturados e eficientes para garantir a proteção dos colaboradores e a continuidade do seu negócio ou que, pelo menos, atenuassem os efeitos daí decorrentes.

Risco de saúde e segurança e interrupção do negócio

Neste contexto, desde o primeiro momento, a NOS tem em funções permanentes um Gabinete de Acompanhamento do COVID-19 que tem por missão dotar a organização das condições necessárias para gerir este risco, assim como analisar e acompanhar a evolução das diferentes fases. Os principais objetivos do Gabinete de Acompanhamento do COVID-19 são garantir que a NOS, as suas Empresas, os seus Colaboradores e Parceiros se encontram preparados para enfrentar a Pandemia de COVID-19, de modo a:

i. Minimizar o impacto na saúde dos colaboradores e nas pessoas com quem estes se relacionam;
ii. Garantir a continuidade do negócio, assegurando a prestação dos serviços considerados críticos, sendo para tal necessário certificar a disponibilidade dos recursos-chave - colaboradores, fornecedores, agentes, parceiros, etc. - e a adaptação a eventuais necessidades dos clientes.

Risco de liquidez e taxa de juro

Uma gestão prudente do risco de liquidez implica a manutenção de um nível adequado de caixa e equivalentes de caixa para fazer face às responsabilidades assumidas, associado à negociação de linhas de crédito com instituições financeiras.

A 31 de dezembro de 2021, a maturidade média dos financiamentos do grupo é de 2,2 anos, não se perspetivando qualquer incumprimento dos covenants decorrente da redução dos resultados projetada para o presente exercício.

Risco de crédito

O risco de crédito está relacionado, essencialmente, com créditos de serviços prestados a clientes, monitorizado numa base regular de negócio e para as quais são apuradas perdas de crédito esperadas considerando: i) o perfil de risco do cliente; ii) o prazo médio de recebimento; iii) a condição financeira do cliente; e iv) perspetiva futura de evolução da cobrança.

Impactos

Os impactos na NOS fizeram-se sentir principalmente nos resultados do exercício de 2020, com uma queda da Receita, EBITDA e Cash-flow operacional consolidado de -6,2% (-90,5 milhões de euros); -5,7% (-36,8 milhões de euros) e -33,8% (-65,2 milhões de euros), respetivamente, que evidenciaram uma redução de atividade em:

i. Cinemas e Audiovisuais: redução na afluência às salas de cinemas e encerramento desde o dia 16 de março de 2020 até dia 2 de julho de 2020, com adiamento na estreia de vários títulos, ligeiramente compensado com negociações das rendas dos cinemas;
ii. Roaming e tráfego internacional: reflexo das restrições de viagens e a forma como o vírus está disseminado em algumas regiões, a NOS apresentou um impacto negativo, quer nas receitas, quer nos custos de roaming e tráfego internacional;
iii. Vendas de equipamentos: com o encerramento de centros comerciais e restrições a deslocações, verificou-se uma redução na venda de telemóveis e equipamentos, que é parcialmente compensada com o aumento das vendas online (podendo, no longo prazo, existir um efeito positivo na evolução da adesão dos clientes aos canais digitais);
iv. Receitas de Dados móveis: as situações de quarentena e isolamento implicam um aumento de utilização das redes wireless, reduzindo a utilização de dados móveis; e,
v. Quebra nas receitas relacionadas com conteúdos premium de desporto durante o período em que o campeonato nacional esteve suspenso e publicidade.

Em 2020, tendo em conta as projeções efetuadas para a economia portuguesa, foram reavaliadas projeções e estimativas, que se traduziram no reforço, no primeiro trimestre de 2020 de imparidades de contas a receber (28,2 milhões de euros) e registo de outros custos, relativos a contratos onerosos (10,8 milhões de euros) (Nota 40), assim como o registo de imparidades na rubrica "Perdas / (Ganhos) em empresas participadas", no montante de 8,6 milhões de euros (Nota 37).

Nos exercício findo em 31 de dezembro de 2021, os impactos na NOS foram sentidos particularmente na atividade de Cinemas e Audiovisuais com o encerramento das salas de cinema entre meados de janeiro e abril de 2021 e no segmento Telco com impactos ao nível das receitas de roaming. No final do exercício, com o alívio de algumas medidas de distanciamento físico, verificou-se uma recuperação da atividade de exibição cinematográfica.

No conjunto dos 2 anos, o segmento mais afetado pelo COVID-19 foi o segmento dos cinemas, estimando-se a recuperação da atividade para níveis próximos dos pré-pandemia em 2023.

Em termos de projeção de impactos futuros, estes dependerão da extensão, nomeadamente temporal, da propagação do vírus e das respetivas medidas de contenção, mantendo-se um nível de incerteza sobre a duração da crise e os impactos económicos daí decorrentes, sabendo contudo que, a ocorrer, será nas áreas acima identificadas. Não obstante esta incerteza, e tendo em conta as mais recentes projeções sobre a evolução da pandemia e da economia portuguesa, projeta-se uma melhoria da atividade dos vários segmentos de negócio da NOS nos próximos trimestres. Adicionalmente, a estrutura de capital da NOS encontra-se dentro do limiar de 2x a Dívida Financeira Líquida / EBITDA Após Pagamentos de Leasings (EBITDA – Pagamentos de Leasings (Capital e Juros)), pelo que é entendimento do Conselho de Administração que a empresa ultrapassará os impactos negativos provocados por esta crise, sem estar em causa a continuidade do negócio, convicção esta demonstrada com a manutenção da política remuneratória dos acionistas.

50.2 Arresto preventivo de 26,075% do capital social da NOS, SGPS, S.A.

No dia 4 de abril de 2020, a SONAECOM, SGPS, S.A., detentora de 50% do capital da ZOPT, SGPS, S.A. (doravante "ZOPT"), foi informada por esta sua participada da comunicação recebida do Tribunal Central de Instrução Criminal de Lisboa (doravante Tribunal) de proceder ao arresto preventivo de 26,075% do capital social da NOS, SGPS, SA, correspondente a metade da participação social na NOS detida pela ZOPT e, indiretamente, pelas empresas Unitel International Holdings, BV e Kento Holding Limited", controladas pela Eng.ª Isabel dos Santos.

Nos termos da referida decisão, as ações arrestadas ficam privadas do exercício de direito de voto e do direito a receber dividendos, devendo estes últimos ser depositados na Caixa Geral de Depósitos, S.A. à ordem do Tribunal.

A outra metade da participação da ZOPT no capital social da NOS, correspondente a idêntica percentagem de 26,075% — e que, pelo menos em linha com o critério utilizado pelo Tribunal, corporiza os 50% detidos na ZOPT pela SONAECOM — não foi objeto do arresto, nem os direitos que lhe são inerentes foram alvo de qualquer limitação.

No dia 12 de junho de 2020, a ZOPT foi autorizada pelo Tribunal Central de Instrução Criminal de Lisboa a exercer o direito de voto correspondente aos 26,075% do capital social da NOS preventivamente arrestados à ordem do referido Tribunal.

Ainda no mês de junho de 2020, o Juiz de Instrução rejeitou os embargos de terceiro deduzidos pela ZOPT com fundamento em incompetência dos tribunais portugueses para os apreciar e decidir, decisão essa que, tendo sido objeto de recurso pela ZOPT, foi revogada pelo Tribunal da Relação, em fevereiro 2021.

Em novembro de 2021, o Juiz de Instrução, conhecendo do mérito da causa, julgou improcedentes os embargos de terceiro apresentados pela ZOPT, decisão que, segundo informação da ZOPT, foi objeto de recurso para o Tribunal da Relação. Aguardam-se ulteriores desenvolvimentos.

51. EVENTOS SUBSEQUENTES

Em janeiro de 2022, o Ministério Público (MP) junto do Serviço Nacional de Recuperação de Ativo da PGR, em representação do Estado Angolano, requereu, no Tribunal da Comarca de Luanda, i) a substituição dos atuais fiéis depositários das empresas Finstar e ZAP Media (atuais Conselhos de Administração das empresas) (Nota 12) pelo Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social (MTTICS), bem como, ii) a inibição dos direitos de voto pela Eng.ª Isabel dos Santos, pedidos esses que o Tribunal deferiu. Aguarda-se pelo trânsito em julgado e pelos desenvolvimentos desta decisão, no sentido de perceber quais os impactos na gestão dos negócios, sendo neste momento convicção do Conselho de Administração da NOS – alicerçada nas afirmações que têm vindo a ser feitas pelo novo fiel depositário, o MTTICS — que a atividade das empresas continuará a desenvolver-se com normalidade.

Até à data de aprovação deste documento, não ocorreram quaisquer outros eventos subsequentes relevantes que merecessem divulgação no presente relatório.

52. MAPAS ANEXOS

A) Empresas incluídas na consolidação pelo método integral

DENOMINAÇÃO	SEDE	ATIVIDADE PRINCIPAL	DETENTOR DO CAPITAL	PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO		
				EFETIVA 31-12-2020	DIRETA 31-12-2021	EFETIVA 31-12-2021
NOS, SGPS, S.A. (Empresa-mãe)	Lisboa	Gestão de participações sociais	-	-	-	-
Fundo de Capital de Risco N5G (a)	Lisboa	Investir e apoiar o desenvolvimento de empresas que visem comercializar tecnologias e produtos que resultem de investigação científica e tecnológica	NOS	100%	100%	100%
Empracine - Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda.	Lisboa	Exibição cinematográfica	Lusomundo SII	100%	100%	100%
Lusomundo - Sociedade de investimentos imobiliários SGPS, SA	Lisboa	Exploração de ativos imobiliários	NOS	100%	100%	100%
Lusomundo Imobiliária 2, S.A.	Lisboa	Exploração de ativos imobiliários	Lusomundo SII	100%	100%	100%
Lusomundo Moçambique, Lda. (b)	Maputo	Exibição cinematográfica, organização e exploração de espetáculos públicos	NOS + NOS Cinemas	100%	100%	100%
NOS Sistemas, S.A.	Lisboa	Prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação	NOS Comunicações	100%	100%	100%
NOS Sistemas España, S.L.	Madrid	Prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação	NOS Comunicações	100%	100%	100%
NOS Açores Comunicações, S.A.	Ponta Delgada	Distribuição de sinal de televisão por cabo e satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações na Região Autónoma dos Açores	NOS Comunicações	84%	84%	84%
NOS Audiovisuais, SGPS, S.A.	Lisboa	Gestão de participações sociais noutras sociedades, como forma indireta de exercício de actividades económicas	NOS	100%	100%	100%
NOS Property, S.A.	Lisboa	Detenção, gestão e exploração da propriedade intelectual	NOS	100%	100%	100%
NOS Comunicações, S.A.	Lisboa	Implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviços de comunicações electrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas; distribuição de serviços de programas televisivos e radiofónicos	NOS	100%	100%	100%
NOS Corporate Center, S.A.	Lisboa	Prestação de serviços de apoio às empresas e consultorias de gestão e administração, incluindo serviços contabilísticos, logísticos, administrativos, financeiros, de fiscalidade, de recursos humanos e quaisquer outros serviços que sejam subsequentes ou conexos com as atividades anteriormente A sociedade poderá ainda exercer quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas no número anterior, diretamente ou através da participação em quaisquer outras formas de associação, temporária ou permanente, com outras sociedades e/ou outras entidades de direito público ou privado	NOS	100%	100%	100%
NOS Inovação, S.A.	Matosinhos	Realização e a dinamização de atividades científicas e de investigação e desenvolvimento, bem como a demonstração, divulgação, transferência de tecnologia e formação, nos domínios dos serviços e sistemas de informação e de soluções fixas e móveis de última geração, de televisão, internet, voz e dados, e licenciamento e a prestação de serviços de engenharia, e consultoria	NOS	100%	100%	100%
NOS Internacional, SGPS, S.A.	Lisboa	Gestão de participações sociais noutras sociedades, como forma indirecta de exercício de atividades económicas	NOS	100%	100%	100%
NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.	Lisboa	Importação, distribuição, exploração, comercialização e produção de produtos audiovisuais	NOS Audiovisuais SGPS	100%	100%	100%
NOS Lusomundo Cinemas , S.A.	Lisboa	Exibição cinematográfica, organização e exploração de espetáculos públicos	NOS	100%	100%	100%
NOS Audio - Sales and Distribution, S.A. (c)	Lisboa	Distribuição de filmes cinematográficos, edição, distribuição e venda de produtos audiovisuais	NOS	100%	100%	100%
NOS Madeira Comunicações, S.A.	Funchal	Distribuição de sinal de televisão por cabo e satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações na Região Autónoma da Madeira	NOS Comunicações	78%	78%	78%
NOS Mediação de Seguros, S.A. (c)	Lisboa	Distribuição de seguros e atividades conexas. Poderá ainda exercer quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias, diretamente ou através da participação em quaisquer outras formas de associação, temporária ou permanente, com outras sociedades e/ou outras entidadesde direito público ou privado.	NOS	-	100%	100%
NOS TECHNOLOGY – Concepção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A. ('Artis')	Matosinhos	Conceção, construção, gestão e exploração de redes de comunicações eletrónicas e dos respetivos equipamentos e infra-estruturas, gestão de ativos tecnológicos próprios ou de terceiros e prestação de serviços conexos	NOS Comunicações	100%	100%	100%
NOS Wholesale, S.A.	Lisboa	"Comércio, prestação e exploração da oferta grossista – wholesale - de serviços de comunicações eletrónicas, nacionais e internacionais, e serviços conexos, designadamente serviços de tecnologia de informação e comunicação A prestação de serviços de consultoria e apoio à gestão contratual em negócios de Roaming A organização dos meios materiais e humanos necessários para a comercialização, promoção e exploração de redes e circuitos de comunicações eletrónicas A sociedade poderá ainda exercer quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas nos números anteriores, diretamente ou através da participação em quaisquer outras formas de associação, temporária ou permanente, com outras sociedades e/ou outras entidades de direito público ou privado "	NOS	100%	100%	100%
Per-Mar – Sociedade de Construções, S.A. ('Per-Mar')	Lisboa	Compra e venda, arrendamento e exploração de bens imóveis e estabelecimentos comerciais	NOS Comunicações	100%	100%	100%
Sontária - Empreendimentos Imobiliários, S.A. ('Sontária')	Lisboa	Realização de urbanizações e construções de edifícios, planeamento, gestão urbanística, realização de estudos, construção e gestão de imóveis, compra e venda de bens imóveis e revenda dos adquiridos para esse fim	NOS Comunicações	100%	100%	100%
Teliz Holding, S.A. (d)	Lisboa	Gestão de participações sociais	NOS	100%	100%	100%

(a) NOS SGPS: 27,50%; NOS Sistemas: 20,00%; NOS Internacional SGPS: 20,00%; NOS Audiovisuais SGPS: 22,50%; NOS Cinemas: 10,00%
(b) NOS SGPS: 90%; NOS Lusomundo Cinemas: 10%
(c) Empresa constituída em julho de 2021
(d) Anteriormente desginada Teliz Holding B.V.

B) Empresas associadas

DENOMINAÇÃO	SEDE	ATIVIDADE PRINCIPAL	DETENTOR DO CAPITAL	PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO EFETIVA 31-12-2020	DIRETA 31-12-2021	EFETIVA 31-12-2021
Big Picture 2 Films, S.A.	Oeiras	Importação, distribuição, exploração, comércio e produção de filmes cinematográficos, videogramas, fonogramas e outros produtos de natureza audiovisual	NOS Audiovisuais	20,00%	20,00%	20,00%
Big Picture Films, S.L.	Madrid	Distribuição e venda de filmes	Big Picture 2 Films, S.A.	20,00%	100,00%	20,00%
Sport TV Portugal, S.A.	Lisboa	Conceção, produção, realização e comercialização de programas desportivos para teledifusão, aquisição e revenda de direitos de transmissão televisiva de programas desportivos, e exploração de publicidade	NOS	25,00%	25,00%	25,00%

C) Empresas controladas conjuntamente

DENOMINAÇÃO	SEDE	ATIVIDADE PRINCIPAL	DETENTOR DO CAPITAL	PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO EFETIVA 31-12-2020	DIRETA 31-12-2021	EFETIVA 31-12-2021
Dreamia Holding B.V. (a)	Amesterdão	Gestão de participações sociais	NOS Audiovisuais	50,00%	-	-
Dreamia Servicios de Televisión, S.L. (b)	Amesterdão	Gestão de participações sociais	NOS Audiovisuais	-	50,00%	50,00%
Dreamia - Serviços de Televisão, S.A.	Lisboa	Conceção, produção, realização e comercialização de conteúdos audiovisuais, exploração de publicidade, prestação de serviços de acessoria	Dreamia Holding BV	50,00%	100,00%	50,00%
FINSTAR - Sociedade de Investimentos e Participações, S.A.	Luanda	Distribuição de sinal de televisão por satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações	Teliz Holding B.V.	30,00%	30,00%	30,00%
MSTAR, SA (c)	Maputo	Distribuição de sinal de televisão por satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações	NOS + NOS Comunicações	30,00%	30,00%	30,00%
Upstar Comunicações S.A.	Vendas Novas	Serviços de comunicações eletrónicas , produção, comercialização, transmissão e distribuição de conteúdos audiovisuais e consultoria	NOS	30,00%	30,00%	30,00%
ZAP Media S.A.	Luanda	Desenvolvimento de projectos e de actividades nas áreas de entretenimento, telecomunicações e de tecnologias afins, a produção e distribuição dos respectivos conteúdos e o projecto, execução e exploração de infra-estruturas e instalações relacionadas	FINSTAR	30,00%	100,00%	30,00%
Dualgrid - Gestão de Redes Partilhas, S.A.	Lisboa	"Prestação de serviços de consultoria técnica, administrativa e financeira a empresas de telecomunicações, planeamento e gestão de redes de telecomunicações e quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas nos números anteriores."	NOS Comunicações	50%	50,00%	50,00%

(a) Empresa fusionada na Dreamia Servicios de Televisión, S.L.
(b) A 3 de outubro de 2020, a NOS Lusomundo Audiovisuais adquiriu 1.500 ações da Dreamia Servicios de Televisión, S.L.
(c) NOS SGPS: 29,40%; NOS Comunicações: 0,60%.

Os investimentos financeiros cuja participação é inferior a 50% foram considerados como empreendimentos conjuntos em virtude de acordos parassociais que lhe conferem o controlo partilhado.

D) Empresas em que a NOS não detém influência significativa

DENOMINAÇÃO	SEDE	ATIVIDADE PRINCIPAL	DETENTOR DO CAPITAL	PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO EFETIVA 31-12-2020	DIRETA 31-12-2021	EFETIVA 31-12-2021
Associação Laboratório Colaborativo em Transformação Digital - DTX	Guimarães	Investigação aplicada às diferentes áreas associadas à transformação digital para incentivar a cooperação entre as unidade I&D, instituições de ensino e o setor produtivo	NOS Inovação	4,92%	4,92%	4,92%
Fundo TechTransfer	Lisboa	Investir e apoiar o desenvolvimento de empresas que visem comercializar tecnologias e produtos que resultem de investigação científica e tecnológica	NOS Inovação	4,20%	3,90%	3,90%
RK. AI - Serviços de Processamento de Imagens e Análise de Dados, S.A. (Reckon.ai)	Porto	A Sociedade tem por objeto atividades relacionadas com as tecnologias da informação e informática, processamento e análise de imagens e dados, domiciliação de informação e atividades relacionadas e consultoria em informática.	Fundo NOS 5G	0,00%	11,76%	11,76%
Seems Possible, Lda. (Knock Healthcare) (a)	Porto	Atividades de processamento e tratamento de dados, domiciliação de informação e atividades relacionadas, nomeadamente na área da saúde. Consultoria para os negócios e a gestão, nomeadamente planeamento, organização, controlo, informação e gestão, reorganização de empresas. Estratégias de compensação pela cessação de vínculo laboral. Consultoria sobre segurança e higiene no trabalho. Concepção de programas contabilísticos e de processos de controlo orçamental. Desenvolvimento de todo o tipo de software. Objectivos e políticas de marketing e gestão de recursos humanos. Comércio de dispositivos médicos e outros equipamentos para a saúde. Serviços de apoio à internacionalização de planos na área da saúde.	Fundo NOS 5G	0,00%	0,00%	0,00%
Turismo da Samba (Tusal), SARL (b)	Luanda	n/d	NOS	30,00%	-	-
Filmes Mundáfrica, SARL (b)	Luanda	Exibição cinematográfica, organização e exploração de espetáculos públicos	NOS	23,91%	-	-
Companhia de Pesca e Comércio de Angola (Cosal), SARL (b)	Luanda	n/d	NOS	15,76%	-	-
Lusitânia Vida - Companhia de Seguros, S.A ("Lusitânia Vida")	Lisboa	Atividade Seguradora	NOS	0,03%	0,03%	0,03%
Lusitânia - Companhia de Seguros, S.A ("Lusitânia Seguros")	Lisboa	Atividade Seguradora	NOS	0,02%	0,02%	0,02%

(a) O investimento na entidade (Knock Healthcare) foi em dívida convertível, sendo por isso a participação de 0%.
(b) Empresas desreconhecidas durante o 1º trimestre de 2021, sem impacto contabilístico.

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS

03

03

DEMONSTRAÇÃO DA POSIÇÃO FINANCEIRA

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2021

(Montantes expressos em euros)

	NOTAS	31-12-2020	31-12-2021
ATIVO			
ATIVO NÃO CORRENTE:			
Ativos fixos tangíveis	6	150 383	151 669
Ativos intangíveis	7	453 890 025	453 888 881
Direitos de uso	8	249 726	232 545
Participações financeiras em subsidiárias e associadas	9	926 383 949	908 459 449
Contas a receber	5 e 10	725 994 584	735 361 135
Ativos financeiros disponíveis para venda	5 e 12	12 951	12 951
Ativos por impostos diferidos	13	1 504 828	1 364 765
Instrumentos financeiros derivados	5 e 21	-	105 008
TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE		**2 108 186 446**	**2 099 576 403**
ATIVO CORRENTE:			
Contas a receber	5 e 10	236 247 473	587 177 076
Impostos a recuperar	11	66 809	80 432
Custos diferidos	14	117 937	86 563
Caixa e equivalentes de caixa	5 e 15	126 561 238	360 472
TOTAL DO ATIVO CORRENTE		**362 993 457**	**587 704 543**
TOTAL DO ATIVO		**2 471 179 903**	**2 687 280 946**
CAPITAL PRÓPRIO		**2 471 179 903**	
Capital social	16.1	5 151 614	5 151 614
Prémio de emissão de ações	16.2	854 218 633	854 218 633
Ações próprias	16.3	(14 859 452)	(12 353 087)
Reserva Legal	16.4	1 030 323	1 030 323
Outras reservas e resultados acumulados	16.4	464 841 485	420 980 086
Resultado líquido		98 707 111	220 718 915
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO		**1 409 089 714**	**1 489 746 484**
PASSIVO			
PASSIVO NÃO CORRENTE:			
Empréstimos obtidos	5 e 17	854 685 869	806 994 281
Provisões	18	362 934	250 119
Acréscimos de custos	5 e 19	959 903	951 891
Proveitos diferidos	20	4 730 040	4 230 118
Instrumentos financeiros derivados	5 e 21	654 547	-
Passivos por impostos diferidos	13	-	23 627
TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE		**861 393 293**	**812 450 036**
PASSIVO CORRENTE:			
Empréstimos obtidos	5 e 17	98 625 035	235 142 116
Contas a pagar	5 e 22	97 498 931	140 728 845
Impostos a pagar	11	1 137 464	5 770 946
Acréscimos de custos	5 e 19	2 690 031	2 709 601
Proveitos diferidos	20	399 309	399 309
Instrumentos financeiros derivados	5 e 21	346 126	333 609
TOTAL DO PASSIVO CORRENTE		**200 696 896**	**385 084 426**
TOTAL DO PASSIVO		1 062 090 189	1 197 534 462
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO		**2 471 179 903**	**2 687 280 946**

O anexo faz parte integrante da demonstração da posição financeira consolidada a 31 de dezembro de 2021

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA

DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2021

(Montantes expressos em euros)

	NOTAS	2020	2021
CRÉDITOS:			
Prestação de serviços	23	14 984 973	14 215 094
Outras receitas		5	13 262
		14 984 978	**14 228 356**
CUSTOS, PERDAS E GANHOS:			
Custos com o pessoal	24	6 827 781	6 515 095
Marketing e publicidade		14 109	9 445
Serviços de suporte	25	1 292 106	1 334 420
Fornecimentos e serviços externos	25	638 854	631 587
Outros custos/(ganhos) operacionais	26	148 090	28 798
Impostos indiretos		53 957	110 191
Provisões e ajustamentos		30 703	(96 611)
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	6, 7 e 8	131 001	145 061
Outros custos / (ganhos) não recorrentes	27	88 557	94 567
		9 225 158	**8 772 553**
RESULTADOS ANTES DE RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS		**5 759 820**	**5 455 803**
Custos / (ganhos) de financiamento	28	(13 242 892)	(10 686 896)
Perdas / (ganhos) em variações cambiais		-	7
Perdas / (ganhos) em empresas participadas	29	(84 736 722)	(210 742 144)
Outros custos / (proveitos) financeiros	28	3 008 483	2 394 921
		(94 971 131)	**(219 034 112)**
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS		**100 730 951**	**224 489 915**
Imposto sobre o rendimento	13	2 023 840	3 771 000
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		**98 707 111**	**220 718 915**
RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO			
Básico - euros	16.6	0,19	0,43
Diluído - euros	16.6	0,19	0,43

O anexo faz parte integrante da demonstração da posição financeira consolidada a 31 de dezembro de 2021

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO DO RENDIMENTO INTEGRAL

DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2021

(Montantes expressos em euros)

	NOTAS	2020	2021
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		**98 707 111**	**220 718 915**
OUTROS RENDIMENTOS			
ITENS QUE RECLASSIFICAM POR RESULTADOS:			
Justo valor de instrumentos financeiros derivados	21	(149 984)	333 330
RENDIMENTO RECONHECIDO DIRETAMENTE NO CAPITAL		**(149 984)**	**333 330**
TOTAL DO RENDIMENTO INTEGRAL DO EXERCÍCIO		**98 557 127**	**221 052 245**

O anexo faz parte integrante da demonstração da posição financeira consolidada a 31 de dezembro de 2021

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO

PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2021

(Montantes expressos em euros)

	NOTAS	CAPITAL S OCIAL	PRÉMIO DE EMISSÃO DE AÇÕES	AÇÕES PRÓPRIAS	RESERVA LEGAL	OUTRAS RESERVAS E RESULTADOS ACUMULADOS	RESULTADO LÍQUIDO	TOTAL
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2020		**5 151 614**	**854 218 633**	**(14 654 691)**	**1 030 323**	**310 956 004**	**297 101 344**	**1 453 803 227**
Aplicação de resultados								
Transferência para reservas		-	-	-	-	297 101 344	(297 101 344)	-
Dividendos pagos	16.4	-	-	-	-	(142 515 970)	-	(142 515 970)
Aquisição de ações próprias	16.3	-	-	(5 721 710)	-	-	-	(5 721 710)
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações	16.3	-	-	5 007 140	-	(4 599 469)	-	407 671
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	16.3	-	-	509 809	-	(235 135)	-	274 674
Plano de ações - Custos reconhecidos no período e outros		-	-	-	-	4 284 695	-	4 284 695
Rendimento integral do exercício		-	-	-	-	(149 984)	98 707 111	98 557 127
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020		**5 151 614**	**854 218 633**	**(14 859 452)**	**1 030 323**	**464 841 485**	**98 707 111**	**1 409 089 714**
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2021		**5 151 614**	**854 218 633**	**(14 859 452)**	**1 030 323**	**464 841 485**	**98 707 111**	**1 409 089 714**
Aplicação de resultados								
Transferência para reservas		-	-	-	-	98 707 111	(98 707 111)	-
Dividendos pagos	16.4	-	-	-	-	(142 375 697)	-	(142 375 697)
Aquisição de ações próprias	16.3	-	-	(2 068 592)	-	-	-	(2 068 592)
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações	16.3	-	-	3 976 598	-	(3 976 598)	-	-
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	16.3	-	-	598 359	-	(138 387)	-	459 972
Plano de ações - Custos reconhecidos no período e outros	33	-	-	-	-	3 588 842	-	3 588 842
Rendimento integral do exercício		-	-	-	-	333 330	220 718 915	221 052 245
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021		**5 151 614**	**854 218 633**	**(12 353 087)**	**1 030 323**	**420 980 086**	**220 718 915**	**1 489 746 484**

O anexo faz parte integrante da demonstração da posição financeira consolidada a 31 de dezembro de 2021

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020 E 2021

(Montantes expressos em euros)

	NOTAS	2020	2021
ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes		22 246 905	14 437 886
Pagamentos a fornecedores		(1 738 286)	(1 861 090)
Pagamentos ao pessoal		(5 476 562)	(5 978 957)
Recebimentos / (pagamentos) relacionados com o imposto sobre o rendimento		(9 685 388)	3 726 820
Outros recebimentos / (pagamentos) relativos à atividade operacional		2 435 673	3 497 190
FLUXOS DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS (1)		**7 782 342**	**13 821 849**
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE			
Investimentos financeiros	9	4 084 239	1 071 609
Empréstimos concedidos		545 000 000	-
Juros e proveitos similares		26 892 088	21 269 092
Dividendos		91 207 483	234 870 535
		667 183 810	**257 211 236**
PAGAMENTOS RESPEITANTES A			
Investimentos financeiros		(57 053 500)	(6 175 500)
Ativos fixos tangíveis		(4 191)	(11 728)
Empréstimos concedidos		(221 429 221)	(364 236 617)
		(278 486 912)	**(370 423 845)**
FLUXOS DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO (2)		**388 696 898**	**(113 212 609)**
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE			
Empréstimos obtidos		306 469 210	330 998 869
		306 469 210	**330 998 869**
PAGAMENTOS RESPEITANTES A			
Empréstimos obtidos		(414 827 135)	(199 833 333)
Amortizações de contratos de locação		(122 563)	(123 109)
Juros e custos similares		(12 932 218)	(13 426 596)
Dividendos	16.4	(142 515 970)	(142 375 697)
Aquisição de ações próprias	16.3	(5 721 710)	(2 068 592)
		(576 119 596)	**(357 827 327)**
FLUXOS DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO (3)		**(269 650 386)**	**(26 828 458)**
Variação de caixa e seus equivalentes (4)=(1)+(2)+(3)		126 828 854	(126 219 218)
Caixa e seus equivalentes no início do exercício		(267 689)	126 561 165
CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO FIM DO EXERCÍCIO		**126 561 165**	**341 947**
Caixa e seus equivalentes	15	126 561 238	360 472
Descobertos bancários	17	(73)	(18 525)

O anexo faz parte integrante da demonstração da posição financeira consolidada a 31 de dezembro de 2021

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2021

(Montantes expressos em euros, exceto quando indicado)

1. NOTA INTRODUTÓRIA

A NOS, SGPS, S.A. ("NOS" ou "Empresa"), anteriormente designada de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A. ("ZON OPTIMUS") e até 27 de agosto de 2013 designada de ZON Multimédia – Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A. ("ZON"), atualmente com sede social na Rua Actor António Silva, nº9, Campo Grande, foi constituída pela Portugal Telecom, SGPS, S.A. ("Portugal Telecom") em 15 de julho de 1999 com o objetivo de, através dela, desenvolver a sua estratégia para o negócio de multimédia.

Durante o exercício de 2007, a Portugal Telecom realizou o spin-off da ZON, com a atribuição da sua participação nesta Sociedade aos seus acionistas, a qual passou a ser totalmente independente da Portugal Telecom.

Durante o exercício de 2013, a ZON e a Optimus, SGPS, S.A. ("Optimus SGPS") concretizaram uma operação de fusão por incorporação da Optimus SGPS na ZON, tendo a Empresa adotado nessa data a designação de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A..

Em 20 de junho de 2014, em resultado do lançamento da nova marca "NOS" em 16 de maio de 2014, foi aprovado em Assembleia Geral a alteração da designação da Empresa para NOS, SGPS, S.A..

Os negócios explorados pela NOS e pelas suas empresas participadas que integram o seu universo empresarial ("Grupo" ou "Grupo NOS") incluem serviços de televisão por cabo e satélite, serviços de voz e acesso à Internet, a edição e venda de videogramas, publicidade em canais de TV por subscrição, a exploração de salas de cinemas, a distribuição de filmes, a produção de canais para televisão por subscrição e a prestação de serviços de consultoria na área dos sistemas de informação.

As ações representativas do capital da NOS encontram-se cotadas na bolsa de valores Euronext – Lisboa. A estrutura acionista da Empresa, em 31 de dezembro de 2021, é evidenciada na Nota 16.

As atividades da NOS Comunicações, S.A. ("NOS SA") e suas participadas, a NOS Açores, a NOS Madeira e NOS Wholesale compreendem: a) a distribuição do sinal de televisão por cabo e satélite; b) a exploração de uma rede de comunicações móveis de última geração GSM/UMTS/LTE/5G; c) a exploração de serviços de comunicações eletrónicas, no que se inclui serviços de comunicação de dados e multimédia em geral; d) serviços de voz por internet ("VOIP" – Voice Over Internet Protocol); e) operador móvel virtual ("MVNO" – Mobile Virtual Network Operator); e f) a prestação de serviços de assessoria, consultoria e afins, direta ou indiretamente relacionados com as atividades e serviços acima referidos. A atividade destas empresas é regulada pela Lei n.º 5/2004 (Lei das Comunicações

Eletrónicas), que estabelece o regime aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas.

A NOS Audio – Sales and Distribution, S.A., anteriormente designada NOS Lusomundo TV, SA e resultado da fusão da NOSPUB na NOS Lusomundo TV em dezembro de 2020, tem como atividade principal a negociação, compra e distribuição de direitos de conteúdos e outros produtos multimédia para televisão e outras plataformas de distribuição, produzindo atualmente canais de cinema e séries por via da compilação de conteúdos adquiridos, os quais são distribuídos, entre outros operadores, pela NOS SA e suas participadas. Esta empresa efetua ainda a gestão do espaço publicitário de canais de televisão por subscrição e das salas de cinema da NOS Cinemas.

A NOS Audiovisuais e a NOS Cinemas, bem como as suas empresas participadas, desenvolvem a sua atividade na área dos audiovisuais, que integra a edição e venda de videogramas, a distribuição de filmes, a exploração de salas de cinema e a aquisição/negociação de direitos para televisão por subscrição e VOD (video-on-demand).

A NOS Sistemas dedica-se à gestão de datacenters e à prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação.

A NOS Inovação tem como principais atividades a realização e a dinamização de atividades científicas de investigação e desenvolvimento (detém toda a propriedade intelectual desenvolvida dentro do grupo NOS, pretendendo garantir o retorno do investimento inicial através da comercialização de patentes e concessões de exploração comercial resultante do processo de criação de produtos e serviços), a demonstração, divulgação, transferência de tecnologia e formação, nos domínios dos serviços e sistemas de informação e de soluções fixas e móveis de última geração, de televisão, internet, voz e dados.

As Notas deste anexo seguem a ordem pela qual os itens são apresentados nas demonstrações financeiras.

As demonstrações financeiras anexas referem-se à Empresa em termos individuais e não consolidados e foram preparadas para publicação nos termos da legislação comercial em vigor.

Conforme previsto nas IFRS, os investimentos financeiros foram registados ao custo. Consequentemente, as demonstrações financeiras anexas não incluem o efeito da consolidação de ativos, passivos, rendimentos e gastos, o que será efetuado nas demonstrações financeiras consolidadas. O efeito desta consolidação consiste em aumentar o ativo em 572.115 milhares de euros e reduzir o resultado líquido do exercício e o capital próprio em 76.560 milhares de euros e 526.746 milhares de euros, respetivamente.

As demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas a serem emitidas em 3 de março de 2022.

As mesmas estão ainda sujeitas a aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas, nos termos da legislação comercial em vigor em Portugal. O Conselho de Administração entende que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da empresa, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa.

2. POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as descritas abaixo. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os exercícios apresentados, salvo indicação em contrário.

2.1 Bases de preparação

As demonstrações financeiras anexas foram elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro ("IAS/IFRS") emitidas pelo International Accounting Standards Board ("IASB") e Interpretações emitidas pelo "International Financial Reporting Interpretations Committee" ("IFRIC") ou pelo anterior "Standing Interpretations Committee" ("SIC"), adotadas pela União Europeia, em vigor em 1 de janeiro de 2021.

As demonstrações financeiras são apresentadas em euros, por esta ser a moeda principal das operações da Empresa.

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos da Empresa e seguindo a convenção dos custos históricos, modificada, quando aplicável, pela valorização de ativos e passivos financeiros (incluindo derivados) ao justo valor.

Na preparação das demonstrações financeiras, em conformidade com as IFRS, o Conselho de Administração recorreu ao uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos com impacto no valor de ativos e passivos e no reconhecimento de rendimentos e gastos de cada período de reporte. Apesar destas estimativas terem por base a melhor informação disponível à data da preparação das demonstrações financeiras, os resultados atuais e futuros podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem um maior grau de julgamento, complexidade ou em que os pressupostos e estimativas sejam significativos para as demonstrações financeiras são apresentadas na Nota 4.1.

A NOS, na elaboração e apresentação das demonstrações financeiras, declara estar em cumprimento, de forma explícita e sem reservas, com as normas IAS/IFRS e suas interpretações SIC/IFRIC, aprovadas pela União Europeia.

Alterações nas políticas contabilísticas e divulgações

As seguintes normas, interpretações, emendas e revisões adotadas ("endorsed") pela União Europeia têm aplicação obrigatória pela primeira vez no exercício iniciado em 1 de janeiro de 2021:

- Alterações à IFRS 4 – Contratos de Seguro e Diferimento da aplicação da IFRS 9. Esta alteração refere-se às consequências contabilísticas temporárias que resultam da diferença entre a data de entrada em vigor da IFRS 9 – Instrumentos Financeiros e da futura IFRS 17 – Contratos de Seguro. Em concreto, a alteração efetuada à IFRS 4 adia até 1 de janeiro de 2023 a data de expiração da isenção temporária da aplicação da IFRS 9 a fim de alinhar a data efetiva desta última com a da nova IFRS 17.

- A isenção temporária referida é de aplicação facultativa e apenas disponível para entidades,

cujas atividades estão predominantemente relacionadas com seguros.

- Alterações à IFRS 9, IAS 39, IFRS 7, IFRS 4 e IFRS 16 – Reforma das taxas de juro de referência - fase 2. Estas alterações fazem parte da segunda fase do projeto "IBOR reform" do IASB e estabelecem isenções relacionadas com o impacto no reporte financeiro da alteração das taxas de juro de referência IBOR, por uma taxa de juro alternativa (Risk Free Rate (RFR)). As alterações incluem os seguintes expedientes práticos:
  - Mudanças contratuais, ou mudanças nos fluxos de caixa que são diretamente exigidas pela reforma, sejam tratadas da mesma forma que uma alteração de taxa de juro flutuante, equivalente a um movimento na taxa de juros de mercado;
  - Permitir que as mudanças exigidas pela reforma sejam feitas para designações de cobertura e documentação de cobertura sem que a relação de cobertura seja descontinuada;
  - Fornecer alívio operacional temporário às entidades que tenham de cumprir o requisito identificável separadamente quando um instrumento RFR é designado como cobertura de um componente de risco.

- Alterações à IFRS 16 - Locações - Concessões relacionadas com a COVID-19 ao nível das rendas para além de 30 de junho de 2021. Em 28 de maio de 2020, a alteração à IFRS 16 denominada 'Concessões relacionadas com a COVID-19' foi emitida, tendo introduzido o seguinte expediente prático: um locatário pode optar por não avaliar se uma concessão de renda relacionada com a Covid-19 é uma modificação de locação.

- Os locatários que optem pela aplicação deste expediente, contabilizam a alteração aos pagamentos das rendas resultantes de uma concessão relacionada com a COVID-19 da mesma forma que contabilizam uma alteração que não seja uma modificação da locação de acordo com a IFRS 16.

- Inicialmente, o expediente prático aplicava-se a pagamentos originalmente devidos até 30 de junho de 2021, no entanto, devido ao prolongamento do impacto da pandemia, em 31 de março de 2021, o mesmo foi alargado para pagamentos originalmente devidos até 30 de junho de 2022. A alteração aplica-se a períodos de relatório anuais iniciados em ou após 1 de abril de 2021.

- Em suma, o expediente prático pode ser aplicado deste que estejam cumpridos os seguintes critérios:
  - a alteração nos pagamentos de locação resulta numa retribuição revista para a locação que é substancialmente igual, ou inferior, à retribuição imediatamente anterior à alteração;
  - qualquer redução dos pagamentos de locação apenas afeta pagamentos devidos em, ou, até 30 de junho de 2022; e
  - não existem alterações significativas a outros termos e condições da locação.

Estas normas e alterações não tiveram impactos materiais nas demonstrações financeiras.

As seguintes normas, interpretações, emendas e revisões, com aplicação obrigatória em exercícios económicos futuros, foram, até à data de aprovação destas demonstrações financeiras, adotadas ("*endorsed*") pela União Europeia:

- Alterações à IFRS 3 – Referências à Estrutura Conceptual para o Relato Financeiro. Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Esta alteração atualiza as referências à Estrutura Conceptual no texto da IFRS 3, não tendo sido introduzidas alterações aos requisitos contabilísticos para as concentrações de atividades empresariais. É também clarificado o tratamento contabilístico a adotar relativamente aos passivos e passivos contingentes no âmbito da IAS 37 e IFRIC 21, incorridos separadamente versus os que foram incluídos numa concentração de atividades empresariais. A alteração é de aplicação prospetiva.

- Alterações à IAS 16 – Rendimentos obtidos antes da entrada em funcionamento. Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Clarifica o tratamento contabilístico dado à contraprestação obtida com a venda de produtos que resultam da produção em fase de teste dos ativos fixos tangíveis, proibindo a sua dedução ao custo de aquisição dos ativos. A entidade reconhece os rendimentos obtidos da venda de tais produtos e os custos da sua produção nos resultados.

- Alterações à IAS 37 – Contratos onerosos – custos de cumprir com um contrato. Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Esta alteração especifica que na avaliação sobre se um contrato é ou não oneroso, apenas podem ser considerados os gastos diretamente relacionados com o cumprimento do contrato, como os custos incrementais relacionados com mão-de-obra direta e materiais e a alocação de outros gastos diretamente relacionados como a alocação dos gastos de depreciação dos ativos tangíveis utilizados para realizar o contrato. Os custos gerais e administrativos não se relacionam diretamente com um contrato e são excluídos exceto se forem explicitamente debitados à contraparte de acordo com o contrato. Esta alteração deverá ser aplicada aos contratos que, no início do primeiro período anual de relato ao qual a alteração é aplicada, ainda incluam obrigações contratuais por satisfazer, sem haver lugar à reexpressão do comparativo.

- Alterações à IFRS 1 – Subsidiária enquanto adotante das IFRS pela primeira vez (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020). Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Esta melhoria clarifica que, quando a subsidiária optar pela mensuração dos seus ativos e passivos pelos montantes incluídos nas demonstrações financeiras consolidadas da empresa-mãe (assumindo que não ocorreu nenhum ajuste no processo de consolidação), a mensuração das diferenças de transposição acumuladas de todas as operações estrangeiras podem ser efetuadas pelos montantes que seriam registados nas demonstrações financeiras consolidadas, baseado na data de transição da empresa-mãe para as IFRS.

- Alterações à IFRS 9 – Desreconhecimento de passivos financeiros – Comissões a incluir no teste dos "10 por cento" de variação (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020). Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Esta melhoria vem clarificar quais as comissões que uma entidade deve incluir, ao avaliar se os termos

de um passivo financeiro são substancialmente diferentes dos termos do passivo financeiro original. Esta melhoria clarifica que no âmbito dos testes de desreconhecimento efetuados aos passivos renegociados, deverão apenas ser incluídas as comissões pagas ou recebidas entre o devedor e o credor, incluindo as comissões pagas ou recebidas pelo devedor ou pelo credor em nome do outro.

- Alterações à IAS 41 – Tributação e mensuração do justo valor (incluída nas melhorias anuais relativas ao ciclo 2018-2020). Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2022. Esta melhoria elimina o requisito de exclusão dos fluxos de caixa fiscais na mensuração de justo valor dos ativos biológicos, assegurando a consistência com os princípios da IFRS 13 – Justo valor.

- IFRS 17 – Contratos de Seguro. Aplicável na União Europeia nos exercícios iniciados em ou após 1 de janeiro de 2023. A IFRS 17 aplica-se a todos os contratos de seguro (i.e., vida, não vida, seguros diretos e resseguros), independentemente do tipo de entidades que os emite, bem como a algumas garantias e a alguns instrumentos financeiros com características de participação discricionária. Em termos gerais, a IFRS 17 fornece um modelo contabilístico para os contratos de seguro de maior utilidade e mais consistente para os emitentes. Contrastando com os requisitos da IFRS 4, que são baseadas em políticas contabilísticas locais adotadas anteriormente, a IFRS 17 fornece um modelo integral para contratos de seguro, cobrindo todos os aspetos contabilísticos relevantes.

A Empresa não procedeu à aplicação antecipada de qualquer destas normas nas demonstrações financeiras no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2021. Não são estimados impactos significativos nas demonstrações financeiras decorrentes da sua adoção.

As seguintes normas, interpretações, emendas e revisões, com aplicação obrigatória no exercício e em exercícios económicos futuros, não foram, até à data de aprovação destas demonstrações financeiras, endossadas pela União Europeia:

- Alterações à IAS 1 – Apresentação das demonstrações financeiras – Classificação de passivos correntes e não correntes. Esta alteração pretende clarificar a classificação dos passivos como saldos correntes ou não correntes em função dos direitos que uma entidade tem de diferir o seu pagamento, no final de cada período de relato. A classificação dos passivos não é afetada pelas expectativas da entidade (a avaliação deverá determinar se um direito existe, mas não deverá considerar se a entidade irá ou não exercer tal direito), ou por eventos ocorridos após a data de relato, como seja o incumprimento de um "covenant". No entanto, se o direito de adiar a liquidação, por pelo menos doze meses, estiver sujeito ao cumprimento de determinadas condições após a data de balanço, esses critérios não afetam o direito de diferir a liquidação cuja finalidade seja de classificar um passivo como corrente ou não corrente. Esta alteração inclui ainda uma nova definição de "liquidação" de um passivo e é de aplicação retrospetiva.

- Alterações à IAS 8 – Definição de estimativas contabilísticas. A alteração vem esclarecer qual a distinção entre alteração de estimativa contabilística, alteração de política contabilística e a correção de erros. Adicionalmente, esclarece de que forma uma entidade usa as técnicas de mensuração e inputs para desenvolver estimativas contabilísticas.

- Alterações à IAS 1 – Divulgação de políticas contabilísticas. Estas alterações pretendem auxiliar a entidade na divulgação das políticas contabilísticas 'materiais', anteriormente designadas por políticas "significativas" Devido à inexistência deste conceito nas normas IFRS, foi decidido substituir pelo conceito "materialidade", um conceito já conhecido pelos utilizadores das demonstrações financeiras. Ao avaliar a materialidade das políticas contabilísticas, a entidade tem de considerar não só a dimensão das transações como também outros eventos ou condições e a natureza dos mesmos.

- Alterações à IAS 12 – Imposto diferido relacionado com ativos e passivos decorrentes de uma transação única. As alterações esclarecem que, os pagamentos que liquidem um passivo são fiscalmente dedutíveis, contudo trata-se de uma questão de julgamento profissional se tais deduções são atribuíveis ao passivo que está reconhecido nas demonstrações financeiras ou ao ativo relacionado. Isto é importante para determinar se existem diferenças temporárias no reconhecimento inicial do ativo ou do passivo. De acordo com estas alterações, a exceção de reconhecimento inicial não é aplicável às transações que originaram diferenças temporárias tributáveis e dedutíveis iguais. Apenas é aplicável se o reconhecimento de um ativo e um passivo derem origem a diferenças temporárias tributáveis e dedutíveis que não sejam iguais.

- Alterações à IFRS 17 – Contratos de seguro – Aplicação inicial da IFRS 17 e IFRS 9 – Informação comparativa. Esta alteração à IFRS 17 refere-se à apresentação de informação comparativa de ativos financeiros na aplicação inicial da IFRS 17. A emenda adiciona uma opção de transição que permite que uma entidade aplique um 'overlay' na classificação de um ativo financeiro no(s) período(s) comparativo(s) apresentado(s) na aplicação inicial da IFRS 17. O 'overlay' permite que todos os ativos financeiros, incluindo aqueles mantidos em relação a atividades não relacionadas a contratos dentro do âmbito da IFRS 17, sejam classificados,instrumento a instrumento, no(s) período(s) comparativo(s) de forma alinhada com a forma como a entidade espera que esses ativos sejam classificados na aplicação inicial da IFRS 9.

Estas normas não foram ainda adotadas ("endorsed") pela União Europeia e, como tal, não foram aplicadas pela Empresa no período de doze meses findo em 31 de dezembro de 2021. Não são estimados impactos significativos nas demonstrações financeiras decorrentes da sua adoção.

2.2 Transações e saldos em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira são registadas às taxas de câmbio das datas das transações. Em cada data de relato, as quantias escrituradas dos itens monetários denominados em moeda estrangeira são atualizadas às taxas de câmbio dessa data. Os itens não monetários registados ao justo valor denominado em moeda estrangeira são atualizados às taxas de câmbio das datas em que os respetivos justos valores foram determinados. As variações cambiais geradas em itens

monetários que constituam extensão do investimento denominado na moeda funcional da Empresa ou da participada em questão são reconhecidos tal como a variação cambial sobre o investimento, no capital próprio. As diferenças de câmbio em itens não monetários são classificadas em "Outras reservas".

As diferenças de câmbio apuradas na data de recebimento ou pagamento das transações em moeda estrangeira e as resultantes das atualizações atrás referidas são reconhecidas na demonstração dos resultados do exercício, nas rubricas de "Perdas / (ganhos) em variações cambiais", para todos os outros saldos ou transações.

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os ativos e passivos expressos em moeda estrangeira foram convertidos para euros com base nas seguintes taxas de câmbio de tais moedas relativamente ao Euro, divulgadas pelo Banco de Portugal:

	31-12-2020	31-12-2021
MOEDA		
Dólar Americano	1,23	1,13

2.3 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações acumuladas e eventuais perdas de imparidade. O custo de aquisição inclui o preço de compra do ativo, as despesas diretamente imputáveis à sua aquisição e os encargos suportados com a preparação do ativo para que se encontre na sua condição de utilização. Os gastos incorridos com empréstimos obtidos para construção de ativos fixos tangíveis são reconhecidos como parte do custo de construção do ativo, sempre que o período de construção/preparação seja superior a um ano.

Os custos subsequentes incorridos com renovações e grandes reparações, que façam aumentar a vida útil, ou a capacidade produtiva dos ativos são reconhecidos no custo do ativo.

Os encargos com reparações e manutenção de natureza corrente são reconhecidos como um gasto do exercício em que são incorridos.

Os gastos estimados a suportar com o desmantelamento ou remoção de ativos serão considerados como parte do custo inicial.

Os ativos fixos tangíveis são depreciados a partir do momento em que estejam em estado de serem usados. A depreciação destes ativos, deduzidos do seu valor residual, é realizada de acordo com o método das quotas constantes, por duodécimos, a partir do mês em que se encontram disponíveis para utilização, em conformidade com a vida útil dos ativos, definida em função da utilidade esperada.

As taxas de depreciação praticadas traduzem-se nas seguintes vidas úteis estimadas:

	2020	2021
CLASSE DE BENS	**(ANOS)**	**(ANOS)**
Edifícios e outras construções	10	10
Equipamento básico	3 a 4	3 a 4
Equipamento de transporte	4	4
Equipamento administrativo	2 a 10	2 a 10
Outros ativos fixos tangíveis	8	8

As vidas úteis e método de depreciação dos vários bens são revistos anualmente. O efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido na demonstração dos resultados prospectivamente.

Os valores residuais dos ativos e as respetivas vidas úteis são revistos e ajustados, se necessário, na data do balanço. Se a quantia escriturada é superior ao valor recuperável do ativo, procede-se ao seu reajustamento para o valor recuperável estimado mediante o registo de perdas por imparidade (Nota 2.6).

Os ganhos e perdas nas alienações de ativos fixos tangíveis, determinados pela diferença entre o valor de venda e o respetivo valor líquido contabilístico, são contabilizados em resultados na rubrica "Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos".

2.4 2.4 Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis são registados ao custo de aquisição deduzido de amortizações e perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável.

Os ativos intangíveis apenas são reconhecidos quando sejam identificáveis, deles advenham benefícios económicos futuros para a Empresa e quando os mesmos possam ser mensurados com fiabilidade.

A Empresa efetua periodicamente uma avaliação de imparidade dos ativos intangíveis em curso. Esta avaliação de imparidade é igualmente efetuada sempre que seja identificado um evento ou alteração nas circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso de existência de tais indícios, a Empresa procede à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a existência e extensão da perda por imparidade.

As vidas úteis dos ativos intangíveis são classificadas como definidas ou indefinidas.

Os ativos intangíveis que têm vidas úteis definidas são amortizados ao longo da sua vida útil, sendo efetuada uma análise de imparidade sempre que haja indícios de que o montante pelo qual o ativo intangível se encontra registado possa não ser recuperado.
O período de amortização e o método de amortização de um ativo intangível com uma vida útil definida são revistos periodicamente. Eventuais alterações na vida útil esperada ou no padrão esperado de consumo futuro dos benefícios económicos incorporados no ativo, são consideradas na modificação do período ou método de amortização e, se verificadas, são tratadas como alterações nas estimativas contabilísticas. Os custos de amortização dos ativos intangíveis com vidas definidas são reconhecidos na demonstração dos resultados.

Os ativos com vida útil definida, são amortizados pelo método das quotas constantes, por duodécimos, a partir do início do mês em que se encontram disponíveis para utilização.

As taxas de amortização praticadas traduzem-se nas seguintes vidas úteis estimadas:

	2020	2021
CLASSE DE BENS	**(ANOS)**	**(ANOS)**
Programas de computador	3	3
Propriedade industrial e outros direitos	3	3

Os ativos intangíveis com vidas úteis indefinidas não são amortizados, sendo efetuado anualmente testes de imparidade.

Assim, a vida útil de um ativo intangível que não esteja a ser amortizado é revista periodicamente para determinar se os acontecimentos e circunstâncias continuam a apoiar uma avaliação de vida útil indefinida para esse ativo. Se assim não for, a alteração na avaliação da vida útil de indefinida para finita é contabilizada como alteração numa estimativa contabilística.

2.5 Goodwill

O goodwill representa o excesso do custo de aquisição sobre o justo valor líquido de ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis de um negócio, uma subsidiária, uma entidade controlada conjuntamente ou associada, na respetiva data de aquisição, caso não se trate de uma concentração de atividades empresariais de entidades sob controlo comum, em conformidade com o estabelecido na IFRS 3. Caso se trate de uma concentração de atividades empresariais de entidades sob controlo comum, o goodwill representa o excesso do custo de aquisição sobre o valor líquido de ativos e passivos da empresa adquirida.

O goodwill é apresentado como um elemento do custo de aquisição das participações financeiras, nas contas separadas da NOS, quando o negócio esteja corporizado numa entidade.

Face à política seguida pela Empresa no reconhecimento e mensuração dos investimentos financeiros, o goodwill é registado como ativo e incluído na rubrica de "Ativos intangíveis" no caso do excesso do custo ter origem numa aquisição por fusão e de "Investimentos em empresas do grupo" no caso de uma entidade controlada, conjuntamente controlada ou empresa associada. O goodwill não é amortizado, sendo sujeito a testes de imparidade pelo menos uma vez por ano, em data determinada, e sempre que existam à data da demonstração da posição financeira alterações aos pressupostos subjacentes ao teste efetuado, que resultem em eventual perda de valor. Qualquer perda por imparidade é registada de imediato, na demonstração dos resultados do exercício, na rubrica de "Perdas por imparidade" e não é suscetível de reversão posterior.

Para efeitos de realização de testes de imparidade, o goodwill é atribuído às unidades geradoras de caixa com as quais se encontra relacionado, podendo estas corresponder aos segmentos de negócio em que a Empresa opera ou a um nível mais baixo.

Na alienação de uma empresa controlada, associada ou entidade controlada conjuntamente, o correspondente goodwill é incluído na determinação da correspondente mais ou menos valia realizada.

2.6 Imparidade de ativos fixos tangíveis e intangíveis, excluindo goodwill

Em cada data de relato é efetuada uma revisão das quantias escrituradas dos ativos fixos tangíveis e intangíveis da Empresa com vista a determinar se existe algum indicador de que os mesmos possam estar em imparidade. Se existir algum indicador, é estimada a quantia recuperável dos respetivos ativos a fim de determinar a extensão da perda por imparidade (se for o caso). Quando não é possível determinar a quantia recuperável de um ativo individual, é estimada a quantia recuperável da unidade geradora de caixa a que esse ativo pertence.

A quantia recuperável do ativo ou da unidade geradora de caixa consiste no maior de entre (i) o justo valor deduzido de custos para vender e (ii) o valor de uso. Na determinação do valor de uso, os fluxos de caixa futuros estimados são descontados usando uma taxa de desconto que reflita as expectativas do mercado quanto ao valor temporal do dinheiro e quanto aos riscos específicos do ativo ou da unidade geradora de caixa relativamente aos quais as estimativas de fluxos de caixa futuros não tenham sido ajustadas.

Sempre que a quantia escriturada do ativo ou da unidade geradora de caixa for superior à sua quantia recuperável, é reconhecida uma perda por imparidade. A perda por imparidade é registada de imediato na demonstração dos resultados na rubrica de "Depreciações, amortizações e perdas por imparidade", salvo se tal perda compensar um excedente de revalorização registado no capital próprio.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores é registada quando existem evidências de que as perdas por imparidade reconhecidas anteriormente já não existem ou diminuíram. A reversão das perdas por imparidade é reconhecida na demonstração dos resultados nas rubricas referidas no parágrafo anterior. A reversão da perda por imparidade é efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de amortizações) caso a perda por imparidade anterior não tivesse sido registada.

2.7 Participações financeiras em subsidiárias e associadas

Os investimentos financeiros representativos de partes de capital em empresas do grupo (empresas nas quais a empresa detenha direta ou indiretamente o controlo, considerando-se existir controlo sobre uma entidade quando o Grupo está exposto e ou tem direito, em resultado do seu envolvimento, ao retorno variável das atividades da entidade, e tem a capacidade de afetar esse retorno através do poder exercido sobre a entidade), são registados ao custo de aquisição, de acordo com as disposições também previstas na IAS 27, em virtude da Empresa apresentar em separado, demonstrações financeiras consolidadas de acordo com as IAS/IFRS.

Nesta rubrica são também registados, ao valor nominal, as prestações acessórias concedidas às empresas participadas.

É efetuada uma avaliação dos investimentos a empresas do grupo quando existem indícios de que o ativo possa estar em imparidade ou quando as perdas de imparidade reconhecidas em exercícios anteriores deixam de existir.

As perdas de imparidade detetadas no valor de realização dos investimentos financeiros em empresas do grupo são registadas no ano em que se estimam, por contrapartida da rubrica "Perdas / (ganhos) em empresas participadas" da demonstração dos resultados.

As perdas por imparidade dos investimentos em empresas do grupo são calculadas através da utilização

de dois métodos, escolhendo dos dois métodos o de maior valor: i. comparação do valor escriturado do investimento com o seu valor recuperável, sendo este último o maior entre o valor de uso e o justo valor menos o custo de vender; e ii. comparação do valor escriturado do investimento com o seu justo valor menos o custo de vender.

A identificação dos indicadores de imparidade, a estimativa de fluxos de caixa futuros e a determinação do justo valor de ativos menos custos de alienação, particularmente no caso de testes de imparidade das participadas em Angola (justo valor menos os custos de vender incluindo um desconto/prémio de risco resultante das incertezas relacionadas com estas empresas), implicam um elevado grau de julgamento por parte do Conselho de Administração no que respeita à identificação e avaliação dos diferentes indicadores de imparidade e fluxos de caixa esperados.

Os encargos incorridos com a compra de investimentos financeiros em empresas do grupo são registados como custo no momento em que são incorridos.

2.8 Ativos financeiros

Os ativos financeiros são reconhecidos na demonstração da posição financeira da Empresa na data de negociação ou contratação, que é a data em que a Empresa se compromete a adquirir ou alienar o ativo.

No momento inicial, os ativos financeiros são reconhecidos pelo justo valor acrescido de custos de transação diretamente atribuíveis, exceto para os ativos ao justo valor através de resultados em que os custos de transação são imediatamente reconhecidos em resultados. As contas a receber comerciais, no momento inicial, são reconhecidas pelo seu preço de transação, conforme definido pela IFRS 15.

Os ativos financeiros são desreconhecidos quando: (i) expiram os direitos contratuais da Empresa ao recebimento dos seus fluxos de caixa; (ii) a Empresa tenha transferido substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção; ou (iii) não obstante retenha parte, mas não substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção, a Empresa tenha transferido o controlo sobre os ativos.

Os ativos e passivos financeiros são compensados e apresentados pelo valor líquido, quando e só quando, a Empresa tem o direito a compensar os montantes reconhecidos e tem a intenção de liquidar pelo valor líquido.

A Empresa classifica os seus ativos financeiros nas seguintes categorias: ativos financeiros ao justo valor através de resultados, ativos financeiros mensurados ao custo amortizado, ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral. A sua classificação depende do modelo de negócio da entidade para gerir os ativos financeiros e das características contratuais em termos de fluxos de caixa do ativo financeiro.

Ativos financeiros ao justo valor através de resultados

São classificados nesta categoria os instrumentos financeiros derivados e instrumentos de capital que a Empresa não tenha classificado como ativo financeiro através de outro rendimento integral, no momento de reconhecimento inicial. Nesta categoria integram-se também todos os instrumentos financeiros cujos *cashflows* contratuais não são exclusivamente capital e juros.

Os ativos financeiros ao justo valor através de resultados são apresentados na demonstração de posição financeira ao justo valor, sendo as variações líquidas conhecidas na demonstração de resultados. Esta categoria de ativos inclui instrumentos derivados e investimentos em empresas cotadas para os quais a Empresa não adotou a classificação como ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral. Dividendos de investimentos em empresas cotadas são reconhecidos como proveito na demonstração de resultados quando formalizado o respetivo direito de recebimento.

Os ganhos e perdas resultantes da alteração de justo valor de ativos mensurados ao justo valor através de resultados são reconhecidos em resultados do exercício em que ocorrem na respetiva rubrica de "Perdas / (ganhos) em ativos financeiros", onde se incluem os montantes de rendimentos de juros e dividendos.

Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

São ativos financeiros mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo seja alcançado através da recolha de cashflows contratuais e da venda de ativos financeiros, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

Ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

São ativos financeiros mensurados ao custo amortizado aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo consiste em deter ativos financeiros a fim de receber os cashflows contratuais, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

Os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado são subsequentemente mensurados utilizando o método da taxa efetiva de imposto e sujeitos a imparidade. Proveitos e custos são reconhecidos na demonstração de resultados quando o ativo é desreconhecido, atualizado ou reconhecida imparidade sobre o mesmo. Os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado da Empresa incluem contas a receber e empréstimos concedidos a partes relacionadas.

Caixa e equivalentes de caixa

Os montantes incluídos na rubrica "Caixa e equivalentes de caixa" correspondem aos valores de caixa, depósitos bancários, depósitos a prazo e outras aplicações de tesouraria, com maturidade inferior a três meses e que possam ser imediatamente mobilizáveis com um risco de alteração de valor insignificante.

Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica "Caixa e equivalentes de caixa" compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica de "Empréstimos obtidos" (se aplicável).

2.9 Passivos financeiros e instrumentos de capital

Os passivos financeiros e os instrumentos de capital próprio são classificados de acordo com a substância contratual independentemente da sua forma legal. Os instrumentos de capital próprio são contratos que evidenciam um interesse residual nos ativos da Empresa após dedução dos passivos. Os instrumentos de capital próprio emitido pela Empresa são registados pelo valor recebido, líquido dos custos suportados com a sua emissão. Os passivos financeiros são desreconhecidos apenas quando extintos, isto é, quando a obrigação é liquidada, cancelada ou expirada.

De acordo com a IFRS 9, os passivos financeiros são classificados como subsequentemente mensurados pelo custo amortizado, com exceção de:

a) Passivos financeiros pelo justo valor através dos resultados. Esses passivos, incluindo os derivados que sejam passivos, devem ser subsequentemente mensurados pelo justo valor;

b) Passivos financeiros que surjam quando uma transferência de um ativo financeiro não satisfaz as condições para o desreconhecimento ou quando se aplica a abordagem do envolvimento continuado;

c) Contratos de garantia financeira;

d) Os compromissos de concessão de um empréstimo a uma taxa de juro inferior à do mercado;

e) A retribuição contingente reconhecida por um adquirente numa concentração de atividades empresariais à qual se aplica a IFRS 3. Essa retribuição contingente deve ser subsequentemente mensurada pelo justo valor, com alterações reconhecidas nos resultados.

Os passivos financeiros da Empresa incluem: empréstimos obtidos, contas a pagar e instrumentos financeiros derivados.

2.10 Imparidade de ativos financeiros

A cada data da demonstração da posição financeira, a Empresa analisa e reconhece as perdas esperadas para os seus títulos de dívida, empréstimos e contas a receber. As perdas esperadas resultam da diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais que sejam devidos a uma entidade em conformidade com o contrato e todos os fluxos de caixa que a entidade espera receber, descontados à taxa de juro efetiva original.

O objetivo desta política de imparidade consiste em reconhecer as perdas de crédito esperadas ao longo da respetiva duração dos instrumentos financeiros que tenham sido objeto de aumentos significativos do risco de crédito desde o reconhecimento inicial, avaliado numa base individual ou coletiva, tendo em conta todas as informações razoáveis e sustentáveis, incluindo as prospetivas. Se à data de relato, o risco de crédito associado a um instrumento financeiro não tiver aumentado significativamente desde o reconhecimento inicial, a NOS SGPS mensura a provisão para perdas relativa a esse instrumento financeiro por uma quantia equivalente às perdas de crédito esperadas num prazo de 12 meses.

Para as contas a receber e ativos resultantes de contratos ao abrigo da IFRS 15, a Empresa adota a abordagem simplificada ao calcular perdas de crédito esperadas. Dessa forma, a NOS SGPS não monitoriza alterações no risco de crédito, reconhecendo ao invés perdas por imparidade baseadas na perda de crédito esperada em cada data de reporte. A Empresa estabeleceu uma matriz de provisões onde apresenta um critério de perdas por imparidade que é baseado no histórico de perdas de crédito, ajustado por fatores prospetivos específicos aos clientes e ambiente económico.

2.11 Instrumentos financeiros derivados

Reconhecimento inicial e subsequente

A NOS SGPS utiliza instrumentos financeiros derivados, tais como contratos forward de taxas de câmbio, swaps de taxas de juros, para cobrir os seus riscos de câmbio, de juro, respetivamente.
Tais instrumentos financeiros derivados são inicialmente registados ao justo valor na data em que o derivado é contratado e são subsequentemente mensurados ao justo valor. Os derivados são apresentados no ativo quando o seu justo valor é positivo e no passivo quando o seu justo valor é negativo.

Em termos de contabilidade de cobertura, as coberturas são classificadas como:

- Cobertura de justo valor quando a finalidade é cobrir a exposição a alterações de justo valor de um ativo ou passivo registado ou de um compromisso não registado;
- Cobertura de fluxos de caixa quando a finalidade é cobrir a exposição à variabilidade dos fluxos de caixa decorrente de um risco específico associado à totalidade ou a uma componente de um ativo ou passivo registado ou a uma transação prevista de ocorrência altamente provável ou o risco de câmbio associado a um compromisso não registado;
- Cobertura de um investimento líquido numa unidade operacional estrangeira.

A NOS SGPS utiliza instrumentos financeiros derivados com cobertura de justo valor e de fluxos de caixa.

No início da relação de cobertura, a NOS SGPS formalmente designa e documenta a relação de cobertura para a qual pretende aplicar a contabilidade de cobertura bem como a finalidade de gestão e estratégia dessa cobertura.

A documentação inclui a identificação do instrumento de cobertura, o item ou transação coberta, a natureza do risco a ser coberto e o modo como a NOS SGPS avalia se a relação de cobertura cumpre com os requisitos de contabilidade de cobertura (incluindo a sua análise das fontes de ineficácia da cobertura e a forma como determina a taxa de cobertura).
O relacionamento de cobertura é qualificável para contabilidade de cobertura se satisfaz todos os seguintes requisitos de eficácia da cobertura:

i) Existe uma relação económica entre o item coberto e o instrumento de cobertura;

ii) O efeito do risco de crédito não domina as alterações de valor que resultam dessa relação económica; e

iii) O rácio de cobertura do relacionamento de cobertura é o mesmo que o que resulta da quantidade do item coberto que uma entidade cobre efetivamente e da quantidade do instrumento de cobertura que a entidade utiliza efetivamente para cobrir essa quantidade do item coberto.

Os relacionamentos de cobertura que satisfaçam os critérios de elegibilidade acima, são contabilizados, como segue:

Cobertura de justo valor

A alteração no justo valor do instrumento de cobertura é registada na demonstração dos resultados.
A alteração no justo valor do item coberto atribuível ao risco coberto é registada como parte do valor contabilístico do item coberto e também é registada na demonstração dos resultados.

Para cobertura de justo valor de itens mensurados ao custo amortizado, qualquer ajustamento ao valor contabilístico é amortizado na demostração dos resultados pelo período remanescente da cobertura usando o método do juro efetivo. A amortização através do método do juro efetivo inicia-se quando existe o ajustamento e nunca mais tarde do momento no qual o item coberto deixa de ser ajustado pelas alterações no justo valor atribuíveis ao risco que está sendo coberto.

Se o item coberto é desreconhecido, o justo valor por amortizar é registado imediatamente na demonstração dos resultados.

Quando um compromisso não registado é designado como item coberto, as alterações acumuladas subsequentes no justo valor do compromisso da NOS SGPS atribuíveis ao risco coberto são reconhecidas como um ativo ou passivo e o correspondente ganho ou perda registado na demonstração dos resultados.

Cobertura de fluxos de caixa

A parcela eficaz do ganho ou perda no instrumento de cobertura é reconhecida no Outro rendimento integral na reserva de cobertura de fluxos de caixa, enquanto que a parcela ineficaz é reconhecida imediatamente na demonstração dos resultados. A reserva de cobertura de fluxos de caixa é ajustada para o menor dos valores entre o ganho ou perda acumulada no instrumento de cobertura e a alteração acumulada no justo valor do item coberto.

A NOS SGPS usa contratos de forward de: i) taxas de câmbio para cobrir a exposição ao risco cambial em transações esperadas e compromissos assumidos; ii) taxas de juros para cobrir o risco de flutuação da taxa de juro; e iii) ações próprias para cobrir o risco de flutuação das ações próprias a entregar no âmbito de planos de ações. A parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de câmbio é reconhecida como "Perdas/(ganhos) em variações cambiais, líquidas", a parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de juro é reconhecida como "Custos de financiamento" e a parcela ineficaz relacionada com os contratos de ações próprias é reconhecida como "Custos com o pessoal".

As quantias acumuladas no Outro rendimento integral são contabilizadas em função da natureza da relação de cobertura respetiva. Se a relação de cobertura subsequentemente se traduz no registo de um item não financeiro, a quantia acumulada é removida da componente separada de capital próprio e incluída no custo inicial ou valor contabilístico do ativo ou passivo coberto. Tal não é um ajustamento de reclassificação e não deve ser registado no Outro rendimento integral do período. Isto também é aplicável quando uma transação esperada coberta de um ativo não financeiro ou de um passivo não financeiro se converte num compromisso sujeito a contabilidade de cobertura.

Para quaisquer outras coberturas de fluxos de Caixa, a quantia acumulada no Outro rendimento integral é reclassificada para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação no mesmo período ou períodos durante os quais os fluxos de caixa cobertos afetam a demonstração dos resultados.

Se a contabilidade de cobertura de fluxos de caixa for interrompida, a quantia acumulada no Outro rendimento integral deve permanecer se se esperar que os fluxos de Caixa futuros cobertos ainda ocorram. Caso contrário, a quantia acumulada é reclassificada imediatamente para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação. Após a interrupção, assim que os fluxos de caixa coberto ocorram, qualquer quantia acumulada remanescente no Outro rendimento integral deve ser contabilizada de acordo com a natureza da transação subjacente como descrito acima.

2.12 Subsídios

Os subsídios são reconhecidos de acordo com o seu justo valor quando existe uma garantia razoável que irão ser recebidos e que a Empresa irá cumprir com as condições exigidas para a sua concessão.

Os subsídios à exploração, nomeadamente para formação de colaboradores, são reconhecidos na demonstração dos resultados a abater aos correspondentes custos incorridos.

Os subsídios ao investimento são apresentados na demonstração da posição financeira como um rendimento diferido, sendo reconhecido como rendimento numa base sistemática e racional durante a vida útil do ativo.

Se o subsídio é considerado como rendimento diferido, este é reconhecido como rendimento numa base sistemática e racional durante a vida útil do ativo.

2.13 Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

As provisões são reconhecidas quando: (i) existe uma obrigação presente resultante de eventos passados, sendo provável que na liquidação dessa obrigação seja necessário um dispêndio de recursos internos; e (ii) o montante ou valor da referida obrigação seja razoavelmente estimável. Quando uma das condições antes descritas não é preenchida, a Empresa procede à divulgação dos eventos como passivo contingente, a menos que a possibilidade de uma saída de fundos decorrente dessa contingência seja remota, caso em que os mesmos não são objeto de divulgação.

As provisões, para processos judiciais em curso intentados contra a Empresa, são constituídas de acordo com as avaliações de risco efetuadas pela Empresa e pelos seus consultores legais, baseadas em taxas de sucesso.

As provisões para reestruturação apenas são reconhecidas quando a Empresa tem um plano detalhado e formalizado identificando as principais características do programa e após terem sido comunicados esses factos às entidades envolvidas.

As obrigações presentes que resultam de contratos onerosos são registadas e mensuradas como provisões. Existe um contrato oneroso quando a Empresa é parte integrante de um contrato, cujo cumprimento tem associados custos que excedem os benefícios económicos futuros.

Não são reconhecidas provisões para perdas operacionais futuras.

Os passivos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, salvo exceção prevista na IFRS 3 no âmbito da concentração de atividades empresariais, sendo divulgados sempre que a possibilidade de existir uma saída de recursos englobando benefícios económicos não seja remota. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados quando for provável a existência de um influxo económico futuro de recursos.

As provisões são revistas e atualizadas na data da demonstração da posição financeira, de modo a refletir a melhor estimativa, nesse momento, da obrigação em causa.

2.14 Direitos de uso e locações

Uma locação é definida como um contrato, ou parte de um contrato, que transfere o direito de uso de um bem (o ativo subjacente), por um período de tempo, em troca de um valor.

No início de cada contrato, é avaliado e identificado se este é ou contém uma locação. Esta avaliação envolve um exercício de julgamento sobre se cada contrato depende de um ativo específico, se a NOS obtém substancialmente todos os benefícios económicos do uso desse ativo e se a NOS tem o direito de controlar o uso do ativo.

Todos os contratos que constituam uma locação são contabilizados com base num modelo único de reconhecimento no balanço (on-balance model) de forma similar com o tratamento que a IAS 17 estabelece para as locações financeiras.

Na data de início da locação, a NOS reconhece a responsabilidade relacionada com os pagamentos da locação (i.e. o passivo da locação) e o ativo que representa o direito a usar o ativo subjacente durante o período da locação (i.e. o direito de uso – "right-of-use" ou "ROU").

O custo do juro sobre o passivo da locação e a depreciação do ROU são reconhecidos separadamente.

O passivo da locação é remensurado aquando da ocorrência de certos eventos (como sejam a mudança do período da locação, uma alteração nos pagamentos futuros que resultem de uma alteração do índice de referência ou da taxa usada para determinar esses pagamentos). Esta remensuração do passivo da locação é reconhecido como um ajustamento no ROU.

2.14.1 Direitos de uso de ativos

A Empresa reconhece o direito de uso dos ativos na data de início da locação (ou seja, a data em que o ativo subjacente está disponível para uso).

O direito de uso dos ativos encontra-se registado ao custo de aquisição, deduzido das depreciações acumuladas e perdas de imparidade e ajustado por eventuais novas mensurações do passivo das locações. O custo do direito de uso dos ativos inclui o valor reconhecido do passivo da locação, eventuais custos diretos inicialmente incorridos e pagamentos já efetuados antes da data inicial da locação, deduzido de quaisquer incentivos recebidos. Aquando da implementação da IFRS 16, no processo de apuramento dos valores de direitos de uso, não foram considerados os eventuais ajustamentos provenientes de custos de desmantelamento, na medida em que estes já se encontravam previamente capitalizados como ativos fixos tangíveis.

A menos que seja razoavelmente certo que a Empresa obtenha a propriedade do ativo arrendado no final do prazo da locação, o direito de uso dos ativos reconhecido é depreciado pelo método linear durante o período mais curto de sua vida útil estimada e do prazo da locação.

Os direitos de uso estão sujeitos a imparidades.

Os direitos de uso dos ativos depreciação linearmente pelo menor entre o prazo contratual e a vida útil esperada do ativo.

Se o ativo da locação for transferido para a Empresa no final do contrato, ou o custo refletir a possibilidade de exercício da opção de compra, a depreciação é calculada de acordo com a vida útil estimada do ativo.

2.14.2 Passivos com locações

Na data de início da locação, a Empresa reconhece os passivos mensurados pelo valor presente dos pagamentos futuros a serem efetuados até ao final do contrato de locação.

Os pagamentos da locação incluem pagamentos fixos (incluindo pagamentos fixos em substância), deduzidos de quaisquer incentivos a receber, pagamentos variáveis, dependentes de um índice ou de uma taxa, e valores esperados a serem pagos sob garantias de valor residual. Os pagamentos da locação também incluem o preço de exercício de uma opção de compra, se for razoavelmente certo que a Empresa exerça a opção, e pagamentos de penalidades pelo término do contrato, se for razoavelmente certo que o Grupo rescinda o contrato.

Os pagamentos variáveis que não dependem um índice ou de uma taxa são reconhecidos como despesa no período em que o evento que lhes der origem ocorra.

No cálculo do valor presente dos pagamentos da locação, a Empresa usa a taxa de empréstimo

incremental na data de início da locação se a taxa de juro implícita não for facilmente determinável.

Após a data de início da locação, o valor do passivo da locação aumenta de modo a refletir o acréscimo de juros e reduz pelos pagamentos efetuados. Adicionalmente, o valor contabilístico do passivo da locação é remensurado se houver uma modificação, como uma alteração no prazo da locação, nos pagamentos fixos ou na decisão de compra do ativo subjacente.

2.15 Imposto sobre o rendimento

A NOS encontra-se abrangida pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, que abrange todas as empresas em que participa, direta ou indiretamente, em pelo menos 75% do respetivo capital social e que, simultaneamente, sejam residentes em Portugal e tributadas em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC).

As restantes empresas participadas, não abrangidas pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, são tributadas individualmente, com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

O imposto sobre o rendimento é registado de acordo com o preconizado pela IAS 12. Na mensuração do custo relativo ao imposto sobre o rendimento do período, para além do imposto corrente é ainda considerado o efeito do imposto diferido, calculado com base no método do balanço, considerando as diferenças temporárias resultantes da diferença entre a base fiscal de ativos e passivos e os seus valores nas demonstrações financeiras, bem como os prejuízos fiscais reportáveis existentes à data da demonstração da posição financeira. Os ativos e passivos por impostos diferidos foram calculados com base na legislação fiscal atualmente em vigor, ou em legislação já publicada para aplicação futura.

Os ativos por impostos diferidos são reconhecidos para todas as diferenças temporárias dedutíveis até ao ponto em que seja provável que exista um lucro tributável ao qual a diferença temporária dedutível possa ser usada, a não ser que o ativo por imposto diferido resulte do reconhecimento inicial de um ativo ou passivo numa transação que:

a) não seja uma concentração de atividades empresariais;

b) no momento da transação, não afete o lucro contabilístico nem o lucro tributável (perda fiscal);

c) relativamente às diferenças temporárias dedutíveis provenientes de investimentos em subsidiárias, sucursais e associadas e interesses em acordos conjuntos, os ativos por impostos diferidos são reconhecidos, apenas na medida em que a diferença temporária se reverterá num futuro previsível e estará disponível lucro tributável contra o qual a diferença temporária possa ser utilizada.

Tal como estabelecido na referida norma, são reconhecidos ativos por impostos diferidos apenas quando exista razoável segurança de que estes poderão vir a ser utilizados na redução do resultado tributável futuro, ou quando existam passivos por impostos diferidos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os ativos por impostos diferidos sejam revertidos.
No final de cada período é efetuada uma avaliação desses ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função da sua expetativa de utilização futura.

O montante de imposto a incluir quer no imposto corrente, quer no imposto diferido, que resulta de transações ou eventos reconhecidos em rubricas do capital próprio, é registado diretamente nestas mesmas rubricas, não afetando o resultado do exercício.

Numa operação de concentração de atividades empresariais, os benefícios por impostos diferidos adquiridos são reconhecidos do seguinte modo:

a) Os benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam reconhecidos no período de mensuração, de um ano após a data da concentração, e que resultem de novas informações sobre factos e circunstâncias que existiam à data de aquisição são aplicados para reduzir a quantia escriturada de qualquer goodwill relacionado com essa aquisição. Se a quantia escriturada desse goodwill for zero, quaisquer benefícios por impostos diferidos remanescentes são reconhecidos na demonstração dos resultados.

b) Todos os outros benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam realizados são reconhecidos na demonstração de resultados (ou, caso aplicável, diretamente em rubricas de capital próprio).

2.16 Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos a colaboradores ao abrigo de Planos de incentivos de aquisição de ações ou de opções sobre ações são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, uma vez que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos colaboradores, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio (ações próprias), de acordo com a sua cotação à data de atribuição.

Esse custo é reconhecido de forma linear ao longo do período em que o serviço é prestado pelos colaboradores, na rubrica de Custos com o pessoal na demonstração dos resultados, juntamente com o correspondente aumento em Outras reservas em capital próprio.

O custo acumulado reconhecido à data de cada demonstração financeira até ao empossamento reflete a melhor estimativa da NOS SGPS relativamente ao número de ações próprias que irão ser empossadas, ponderado pelo proporcional de tempo decorrido entre a atribuição e o empossamento. O impacto na demonstração de resultados de cada exercício representa a variação do custo acumulado entre o início e o fim do exercício.

Por sua vez, os benefícios concedidos com base em ações, mas liquidados em dinheiro, conduzem ao reconhecimento de um passivo valorizado pelo justo valor na data da demonstração da posição financeira.

Adicionalmente, o Conselho de Administração da NOS SGPS, responsável pela atribuição dos planos, pode decidir um débito adicional relativo a custos associados à gestão dos mesmos, que é debitado às subsidiárias e reconhecido em capital próprio.

2.17 Capital

Reserva legal

A legislação comercial Portuguesa estabelece que pelo menos 5% do resultado líquido anual tem que ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital social. Esta reserva não é distribuível, a não ser em caso de liquidação, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

Reservas de prémios de emissão de ações

Os prémios de emissão correspondem a ágios obtidos com a emissão ou aumentos de capital. De acordo com a legislação comercial portuguesa, os valores incluídos nesta rubrica seguem o regime estabelecido para a "Reserva Legal", isto é, os valores não são distribuíveis, a não ser em caso de liquidação, mas podem ser utilizados para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

Reservas para planos de incentivo de médio prazo

De acordo com a IFRS 2 – "Pagamentos com base em ações", a responsabilidade com os planos de incentivo de médio prazo liquidados através da entrega de ações próprias é registada, a crédito, na rubrica de "Reservas para planos de incentivo de médio prazo" sendo que tal reserva não é passível de ser distribuída ou ser utilizada para absorver prejuízos.

A Empresa reconhece em capital próprio a responsabilidade da totalidade dos planos de ações das diversas empresas do grupo NOS, uma vez que é responsável pela sua entrega aos seus colaboradores, por contrapartida de resultados do exercício e contas a receber das subsidiárias quando se tratam de colaboradores próprios ou de colaboradores de empresas subsidiárias, respetivamente.

Reservas de cobertura

As reservas de cobertura refletem as variações de justo valor dos instrumentos financeiros derivados de cobertura de cash flow que se consideram eficazes, sendo que as mesmas não são passíveis de ser distribuídas ou serem utilizadas para absorver prejuízos.

Reservas de ações próprias

As "Reservas de ações próprias" refletem o valor das ações próprias adquiridas e seguem um regime legal equivalente ao da reserva legal. Nos termos da legislação portuguesa, o montante de reservas distribuíveis é determinado de acordo com as demonstrações financeiras individuais da empresa, apresentadas de acordo com as IFRS. Adicionalmente, os incrementos decorrentes da aplicação do justo valor através de componentes de capital próprio, incluindo os da sua aplicação através do resultado líquido do exercício, apenas podem ser distribuídos quando os elementos que lhes deram origem sejam alienados, exercidos liquidados ou quando terminar o seu uso, no caso de ativos fixos tangíveis ou intangíveis.

Ações próprias

As ações próprias são contabilizadas pelo seu valor de aquisição como uma dedução ao capital próprio. Os ganhos ou perdas inerentes à alienação das ações próprias são registadas na rubrica "outras reservas".

Dividendos

A empresa reconhece o passivo, e respetivo impacto em capital próprio, associado à responsabilidade de distribuição de dividendos quando a mesma é aprovada pelos acionistas.

Resultados transitados

Esta rubrica inclui os resultados realizados disponíveis para distribuição aos acionistas e os ganhos por aumentos de justo valor em instrumentos financeiros, investimentos financeiros e propriedades de investimento, que, de acordo com o nº 2 do artº 32 do CSC, só estarão disponíveis para distribuição quando os elementos ou direitos que lhes deram origem forem alienados, exercidos, extintos ou liquidados.

2.18 Rédito

O rédito da Empresa é baseado no modelo de cinco etapas estabelecido pela IFRS 15:

1) Identificação do contrato com o cliente;

2) Identificação das obrigações de desempenho;

3) Determinação do preço da transação;

4) Alocação do preço da transação às obrigações de desempenho; e

5) Reconhecimento do rédito.

Assim, no início de cada contrato, a Empresa avalia os bens ou serviços prometidos e identifica, como obrigação de desempenho, cada promessa de transferência para o cliente de qualquer bem ou serviço (ou um pacote de bens ou serviços) distintos. Estas promessas em contratos com clientes podem ser explícitas ou implícitas, desde que tais promessas criem uma expectativa válida no cliente de que a entidade transferirá um bem ou serviço para o cliente, com base em políticas publicadas, declarações específicas ou práticas comerciais habituais da entidade.

A Empresa só presta serviços, sendo que o reconhecimento do rédito ocorre no momento do cumprimento de cada obrigação de desempenho.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para a Empresa e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

O rédito proveniente de dividendos é reconhecido quando se encontra estabelecido o direito da Empresa a receber o correspondente montante.

2.19 Especialização dos exercícios

As receitas e as despesas da empresa são reconhecidas de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, pelo qual estas são

reconhecidas à medida que são geradas ou incorridas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas.

Nas rubricas de "Contas a receber", "Custos diferidos", "Acréscimos de custos" e "Proveitos diferidos" são registados os custos e os proveitos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas e receitas apenas ocorrerão em exercícios futuros, bem como as despesas e as receitas que já ocorreram, mas que respeitam a exercícios futuros e que serão imputadas aos resultados de cada um desses exercícios, pelo valor que lhes corresponde.

Os custos, imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas apenas ocorrerão em exercícios futuros, são estimados e registados em "Acréscimos de custos", sempre que seja possível estimar com grande fiabilidade o montante, bem como o momento da concretização da despesa. Se existir incerteza quer relativamente à data da saída de recursos, quer quanto ao montante da obrigação, o valor é classificado como Provisões.

2.20 Encargos financeiros com empréstimos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como custo de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, exceto nos casos de empréstimos incorridos (quer sejam genéricas ou específicas) na aquisição, construção ou produção de um ativo que demore um período substancial de tempo (mais de um ano) para se encontrar na condição pretendida, os quais são capitalizados no custo de aquisição do referido bem. Os custos dos empréstimos capitalizados são determinados tendo em consideração a quantia de custos de empréstimos obtidos elegíveis para capitalização, mediante a aplicação de uma taxa de capitalização aos dispêndios respeitantes a esse ativo. A taxa de capitalização (alinhada com a taxa media de financiamento da NOS) bem como os custos a capitalizar são apurados mensalmente, tendo em consideração o saldo mensal dos empréstimos elegíveis e o montante mensal do ativo em curso que qualifica.

2.21 Mensuração ao justo valor

A Empresa mensura parte dos seus ativos financeiros, como ativos financeiros disponíveis para venda e para negociação, e parte dos seus ativos não financeiros, ao justo valor à data de referência das demonstrações financeiras.

A mensuração do justo valor presume que o ativo ou passivo é trocado numa transação ordenada entre participantes do mercado para vender o ativo ou transferir o passivo, na data de mensuração, sob as condições atuais de mercado. A mensuração do justo valor é baseada no pressuposto de que a transação de vender o ativo ou transferir o passivo pode ocorrer:

- No mercado principal do ativo e do passivo, ou

- Na ausência de um mercado principal, presume-se que a transação aconteça no mercado mais vantajoso. Este é o que maximiza o valor que seria recebido na venda do ativo ou minimiza o valor que seria pago para transferir o passivo, depois de considerar os custos de transação e os custos de transporte.

Devido ao facto de as diferentes entidades e os diferentes negócios dentro de uma única entidade poderem ter acesso a diferentes mercados, o mercado principal ou o mais vantajoso para o mesmo ativo ou passivo pode variar de uma entidade para outra, ou até mesmo entre negócios dentro de uma mesma entidade, mas pressupõe-se que estão acessíveis à Empresa.

A mensuração do justo valor utiliza premissas que participantes do mercado utilizariam na definição do preço do ativo ou passivo, assumindo que os participantes de mercado utilizariam o ativo de modo a maximizar o seu valor e utilização.

A Empresa utiliza as técnicas de avaliação apropriadas às circunstâncias e para as quais existam dados suficientes para mensurar o justo valor, maximizando a utilização de dados relevantes observáveis e minimizando a utilização de dados não observáveis.

Todos os ativos e passivos mensurados ao justo valor ou para os quais a sua divulgação é obrigatória são classificados segundo uma hierarquia de justo valor, que classifica em três níveis os dados a utilizar na mensuração pelo justo valor, detalhados abaixo:

- **Nível 1** – Preços de mercado cotados, não ajustados, em mercados ativos para ativos ou passivos idênticos, que a entidade pode aceder na data de mensuração;

- **Nível 2** – Técnicas de valorização que utilizam inputs, que não sendo cotados, são direta ou indiretamente observáveis;

- **Nível 3** – Técnicas de valorização que utilizam inputs não baseados em dados de mercado observáveis, ou seja, baseados em dados não observáveis.

A mensuração do justo valor é classificada integralmente no nível mais baixo do input que é significativo para a mensuração como um todo.

2.22 Benefícios a empregados

Os gastos com pessoal são reconhecidos quando o serviço é prestado pelos empregados, independentemente da data do seu pagamento. Seguem-se algumas especificidades relativas a cada um dos benefícios:

a) Cessação de emprego. Os benefícios de cessação de emprego são devidos para pagamento quando há cessação de emprego antes da data normal de reforma ou quando um empregado aceita sair voluntariamente em troca destes benefícios. A Empresa reconhece estes benefícios quando se pode demonstrar estar comprometido a uma cessação de emprego de funcionários atuais, de acordo com um plano formal detalhado para a cessação e não exista possibilidade realista de retirada ou estes benefícios sejam concedidos para encorajar a saída voluntária. Sempre que os benefícios de cessação de emprego se vençam a mais de 12 meses após a data do balanço, eles são descontados para o seu valor atual.

b) Férias, subsídio de férias e prémios. De acordo com a lei laboral, os empregados têm direito a 22 dias úteis de férias anuais, bem como a um mês de subsídio de férias, direitos

adquiridos no ano anterior ao seu pagamento. Estas responsabilidades da Empresa são registadas quando incorridas, independentemente do momento do seu pagamento, e são refletidas na rubrica de "Contas a pagar e outras".

c) Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e o Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Com a publicação da Lei n.º 70/2013 e subsequente regulamentação através da Portaria n.º 294-A/2013, entrou em vigor no dia 1 de outubro os regimes do Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e do Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Neste contexto, as empresas que contratem um novo trabalhador são obrigadas a descontar uma percentagem do respetivo salário para estes dois novos fundos (0,925% para o FCT e 0,075% para o FGCT), com o objetivo de assegurar, no futuro, o pagamento parcial da indemnização em caso de despedimento. Tendo em conta as características de cada Fundo foi considerado o seguinte:

- As entregas mensais para o FGCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como gasto do período a que respeitam;

- As entregas mensais para o FCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como um ativo financeiro dessa entidade, mensurado pelo justo valor, com as respetivas variações reconhecidas em resultados.

2.23 Demonstração de fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto. A Empresa classifica na rubrica de caixa e equivalentes de caixa os ativos com maturidade inferior a três meses, e para os quais o risco de alteração de valor é insignificante. Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica de caixa e equivalentes de caixa compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica de "Empréstimos obtidos".

A demonstração dos fluxos de caixa encontra-se classificada em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal e a outros relacionados com a atividade operacional.

Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, as aquisições e as alienações de investimentos em empresas participadas e os recebimentos e os pagamentos decorrentes da compra e venda de ativos intangíveis e tangíveis, entre outras.

As atividades de financiamento abrangem, designadamente, os pagamentos e os recebimentos referentes a empréstimos obtidos, pagamento de juros e custos similares, contratos de locação financeira, compra e venda de ações próprias e pagamento de dividendos.

2.24 Eventos subsequentes

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam a essa data são considerados na preparação das demonstrações financeiras do período.

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação sobre condições que ocorram após essa data são divulgados nas notas às demonstrações financeiras, caso sejam materialmente relevantes.

3. PRINCIPAIS ESTIMATIVAS E JULGAMENTOS APRESENTADOS

A preparação de demonstrações financeiras exige que a gestão da Empresa efetue julgamentos e estimativas que afetam a demonstração da posição financeira e os resultados reportados. Estas estimativas são baseadas na melhor informação e conhecimento de eventos passados e/ou presentes e nas ações que a Empresa considera poder vir a desenvolver no futuro. Todavia, na data de concretização das operações, os resultados das mesmas poderão ser diferentes destas estimativas.

As alterações a essas estimativas, que ocorram posteriormente à data de aprovação das demonstrações financeiras, serão corrigidas em resultados de forma prospetiva, conforme disposto pela IAS 8 – "Politicas contabilísticas, alterações em estimativas contabilísticas e erros".

As estimativas e os pressupostos que apresentam um maior risco de originar um ajustamento material nos ativos e passivos são apresentados abaixo:

3.1 Estimativas contabilísticas relevantes

3.1.1 Provisões

A Empresa analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação. A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

3.1.2 Ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis

A determinação das vidas úteis dos ativos, bem como o método de amortização / depreciação a aplicar é essencial para determinar o montante das amortizações / depreciações a reconhecer na demonstração dos resultados de cada exercício. Estes dois parâmetros são definidos de acordo com o melhor julgamento do Conselho de Administração para os ativos e negócios em questão, considerando também as práticas adotadas por empresas do setor ao nível internacional.

3.1.3 Imparidade de ativos excluindo goodwill

A determinação de uma eventual perda por imparidade pode ser despoletada pela ocorrência de diversos eventos, muitos dos quais fora da esfera de influência

da Empresa, tais como: a disponibilidade futura de financiamento, o custo de capital, bem como por quaisquer outras alterações, quer internas quer externas, à Empresa.

A identificação dos indicadores de imparidade, a estimativa de fluxos de caixa futuros e a determinação do justo valor de ativos menos custos de alienação, particularmente no caso de testes de imparidade das participadas em Angola (justo valor menos os custos de vender incluindo um desconto/prémio de risco resultante das incertezas relacionadas com estas empresas), implicam um elevado grau de julgamento por parte do Conselho de Administração no que respeita à identificação e avaliação dos diferentes indicadores de imparidade e fluxos de caixa esperados.

3.1.4 Imparidade do goodwill

O goodwill é sujeito a testes de imparidade anuais ou sempre que existam indícios de uma eventual perda de valor. Os valores recuperáveis das unidades geradoras de caixa, às quais o goodwill é atribuído, são determinados com base no cálculo de valores de uso. Esses cálculos exigem o uso de estimativas por parte da gestão.

3.1.5 Justo valor de ativos e passivos financeiros

Na determinação do justo valor de um ativo ou passivo financeiro, se existir um mercado ativo, o preço de mercado é aplicado. No caso de não existir um mercado ativo, o que é o caso para alguns dos ativos e passivos financeiros da Empresa, são utilizadas técnicas de valorização geralmente aceites no mercado, baseadas em pressupostos de mercado.

A Empresa aplica técnicas de valorização para instrumentos financeiros não cotados, tais como, derivados. Os modelos de valorização utilizados com maior frequência são modelos de fluxos de caixa descontados e modelos de opções, que incorporam, por exemplo, curvas de taxa de juro e volatilidade de mercado.

Para alguns tipos de derivados mais complexos são utilizados modelos de valorização mais avançados, contendo pressupostos e dados que não são diretamente observáveis em mercado, para os quais a Empresa utiliza estimativas e pressupostos internos.

3.2 Erros, estimativas e alterações de políticas contabilísticas

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 não foram reconhecidos erros materiais relativos a exercícios anteriores.

4. GESTÃO DO RISCO

4.1 Gestão do risco financeiro

A NOS enquanto sociedade gestora de participações sociais (SGPS) desenvolve direta e indiretamente atividades de gestão sobre as suas participadas. Deste modo, o cumprimento das obrigações por si assumidas depende dos cash flows gerados por estas. A Empresa depende assim da eventual distribuição de dividendos por parte das suas subsidiárias, do pagamento de juros, do reembolso de empréstimos concedidos e de outros cash flows gerados por essas sociedades.

A capacidade das subsidiárias da NOS disponibilizarem fundos à holding dependerá, em parte, da sua capacidade de geração de cash flows positivos e, por outro lado, está dependente dos respetivos resultados, reservas disponíveis e estrutura financeira.

A NOS tem um programa de gestão de risco que concentra a sua análise nos mercados financeiros com vista a minimizar os potenciais efeitos adversos na sua performance financeira. A gestão do risco é conduzida pela Direção Financeira de acordo com a política aprovada pela Administração. Existe ainda junto da NOS uma Comissão de Controlo Interno com funções específicas na área do controlo de riscos da atividade da sociedade.

4.2 Risco de taxa de câmbio

O risco de taxa de câmbio está essencialmente relacionado com a exposição decorrente de pagamentos efetuados a fornecedores estrageiros denominados maioritariamente em Dólares americanos. Considerando o saldo de contas a pagar resultante de transações denominadas em moeda diferente da moeda funcional da Empresa e as subsidiárias da NOS contratam ou podem contratar instrumentos financeiros, nomeadamente forwards cambiais de curto-prazo de forma a cobrir o risco associado a estes saldos.

A NOS SGPS possui investimentos, direta ou indiretamente, em entidades estrangeiras cujos ativos e passivos estão expostos a variações cambiais (o NOS possui duas filiais em Moçambique, a Lusomundo Moçambique e a Mstar, cuja moeda funcional são os Meticais e duas em Angola, a Finstar e a ZAP Media, cuja moeda funcional é a Kwanza).

A Empresa não adotou qualquer política de cobertura dos riscos de variação da taxa de câmbio destas empresas nos cashflows da Empresa em moeda estrangeira.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os saldos a pagar a fornecedores em moeda diferente do Euro são imateriais.

4.3 Risco de taxa de juro

O risco de flutuação da taxa de juro pode-se traduzir num risco de fluxo de caixa ou num risco de justo valor, consoante se tenham negociado taxas de juro variáveis ou fixas.

A NOS segue uma política de cobertura de risco, através da contratação de swaps de taxa de juros para cobertura dos pagamentos futuros de juros de emissões de papel comercial e empréstimos.

A NOS utiliza a técnica da análise de sensibilidade que mede os impactos estimados nos resultados e capitais de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 basis points) nas taxas de juro de mercado, face às taxas aplicadas à data da demonstração do balanço para cada classe de instrumento financeiro, mantendo todas as outras variáveis constantes. Esta análise é apenas para fins ilustrativos, já que na prática as taxas de mercado raramente se alteram isoladamente.

A análise de sensibilidade é baseada nos seguintes pressupostos:

- Alterações nas taxas de juro do mercado afetam rendimentos ou despesas de juros de instrumentos financeiros variáveis;

- Alterações nas taxas de juro de mercado apenas afetam os rendimentos ou despesas de juros em relação a instrumentos financeiros com taxas de juro fixas se estes estiverem reconhecidos a justo valor;

- Alterações nas taxas de juro de mercado afetam o justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros;

- Alterações no justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros são estimados descontando os fluxos de caixa futuros de valores atuais líquidos, utilizando taxas de mercado do final do ano.

Sob estes pressupostos, um aumento ou diminuição de 0,25% nas taxas de juro de mercado para empréstimos não cobertos ou com taxa variável, a 31 de dezembro de 2021, resultaria num aumento ou diminuição do lucro anual antes de impostos de, aproximadamente, 0,9 milhões de euros (2020: 1,0 milhão de euros).

No que se refere aos *swaps* de taxa de juro contratados, a análise de sensibilidade que mede os impactos estimados de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado, resulta em variações, face ao atual justo valor dos instrumentos, próximas de 0 euros, à data de 31 de dezembro de 2020 e 2021. Os impactos da análise de sensibilidade são praticamente nulos porque as taxas de mercado são negativas e o empréstimo e *swap* da taxa de juro têm um *floor* de 0%.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

4.4 Risco de crédito

O risco de crédito está essencialmente relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando uma perda financeira para as subsidiárias da NOS. As subsidiárias da NOS estão sujeitas ao risco de crédito nas suas atividades operacionais e de tesouraria.

Este risco é monitorizado numa base regular de negócio, sendo que o objetivo da gestão é: i) limitar o crédito concedido a clientes, considerando o prazo médio de recebimentos de cada cliente; ii) monitorizar a evolução do nível de crédito concedido; e iii) realizar análise de imparidade aos valores a receber numa base regular.

As subsidiárias da NOS não apresentam nenhum risco de crédito significativo com um cliente em particular, na medida em que as contas a receber derivam de um elevado número de clientes, espalhados por diversos negócios e as subsidiárias obtêm garantias de crédito, sempre que a situação financeira do cliente assim o exija.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

4.5 Risco de liquidez

Uma gestão prudente do risco de liquidez implica a manutenção de um nível adequado de caixa e equivalentes de caixa para fazer face às responsabilidades assumidas, associado à negociação de linhas de crédito com instituições financeiras. No âmbito do modelo adotado, a Empresa tem:

b.1) Programas de papel comercial utilizados de 431,5 milhões de euros, dos quais 14 milhões de euros emitidos ao abrigo de programas sem tomada firme. O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 635 milhões de euros, correspondendo a doze programas, com seis instituições bancárias, 497,5 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 137,5 milhões estão emitidos em taxa fixa.

b.2) Obrigações por oferta particular e direta no valor de 590 milhões euros;

b.3) Contrato de Financiamento para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal no montante de 18,3 milhões de euros com o Banco Europeu de Investimento.

Com base nos cashflows estimados, e tendo em consideração o compliance de eventuais covenants normalmente existentes em empréstimos a pagar, a gestão monitoriza com regularidade as previsões da reserva de liquidez do Grupo, incluindo os montantes das linhas de crédito não utilizadas, os montantes de caixa e equivalentes de caixa.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

4.6 Gestão de risco de capital

Em 31 de dezembro de 2021, a NOS detém ativos e passivos financeiros valorizados a justo valor, nomeadamente, Equity Swaps e Swaps de taxa de juro (Nota 21).

Os níveis da hierarquia de justo valor, conforme previsto pela IFRS 13 – Mensuração do justo valor, são definidos como se segue:

- **Nível 1** - Instrumentos financeiros valorizados com base em cotações de mercados ativos a que a Empresa tem acesso. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados com base em preços executáveis (com liquidez imediata) publicados por fontes externas.

- **Nível 2** - Instrumentos financeiros cuja valorização tem por base dados observáveis, direta ou indiretamente, em mercados ativos. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados tendo por base bids fornecidos por contrapartes externas e técnicas de valorização interna que utilizam exclusivamente dados observáveis de mercado.

- **Nível 3** - Todos os instrumentos financeiros valorizados ao justo valor que não se enquadram nos níveis 1 e 2.

Os cálculos do justo valor dos *swaps* basearam-se na estimativa dos *cashflows* futuros descontados (Nível 2).

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

5. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS CLASSIFICADOS DE ACORDO COM AS CATEGORIAS DAS IFRS 9 - INSTRUMENTOS FINANCEIROS

As políticas contabilísticas previstas na IFRS 9 para os instrumentos financeiros foram aplicadas aos seguintes itens:

	31-12-2020					
	ATIVOS FINANCEIROS	INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS	PASSIVOS FINANCEIROS	TOTAL ATIVOS / PASSIVOS FINANCEIROS	ATIVOS/ PASSIVOS NÃO FINANCEIROS	TOTAL
ATIVOS						
Contas a receber - não corrente (Nota 10)	725 994 584	-	-	725 994 584	-	725 994 584
Ativos disponíveis para venda (Nota 12)	12 951	-	-	12 951	-	12 951
Contas a receber - corrente (Nota 10)	236 235 054	-	-	236 235 054	12 419	236 247 473
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 15)	126 561 238	-	-	126 561 238	-	126 561 238
TOTAL ATIVOS FINANCEIROS	**1 088 803 827**	**-**	**-**	**1 088 803 827**	**12 419**	**1 088 816 246**
PASSIVOS						
Empréstimos obtidos - não corrente (Nota 17)	-	-	854 685 869	854 685 869	-	854 685 869
Acréscimos de custos - não corrente (Nota 19)	-	-	959 903	959 903	-	959 903
Empréstimos obtidos - corrente (Nota 17)	-	-	98 625 035	98 625 035	-	98 625 035
Contas a pagar - corrente (Nota 22)	-	-	97 498 931	97 498 931	-	97 498 931
Acréscimos de custos - corrente (Nota 19)	-	-	2 690 031	2 690 031	-	2 690 031
Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)	-	1 000 673	-	1 000 673	-	1 000 673
TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS	**-**	**1 000 673**	**1 054 459 769**	**1 055 460 442**	**-**	**1 055 460 442**

	31-12-2021					
	ATIVOS FINANCEIROS	INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS	PASSIVOS FINANCEIROS	TOTAL ATIVOS / PASSIVOS FINANCEIROS	ATIVOS/ PASSIVOS NÃO FINANCEIROS	TOTAL
ATIVOS						
Contas a receber - não corrente (Nota 10)	735 361 135	-	-	735 361 135	-	735 361 135
Ativos disponíveis para venda (Nota 12)	12 951	-	-	12 951	-	12 951
Contas a receber - corrente (Nota 10)	587 161 040	-	-	587 161 040	16 036	587 177 076
Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)	-	105 008	-	105 008	-	105 008
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 15)	360 472	-	-	360 472	-	360 472
TOTAL ATIVOS FINANCEIROS	**1 322 895 598**	**105 008**	**-**	**1 323 000 606**	**16 036**	**1 323 016 642**
PASSIVOS						
Empréstimos obtidos - não corrente (Nota 17)	-	-	806 994 281	806 994 281	-	806 994 281
Acréscimos de custos - não corrente (Nota 19)	-	-	951 891	951 891	-	951 891
Empréstimos obtidos - corrente (Nota 17)	-	-	235 142 116	235 142 116	-	235 142 116
Contas a pagar - corrente (Nota 22)	-	-	140 728 845	140 728 845	-	140 728 845
Acréscimos de custos - corrente (Nota 19)	-	-	2 709 601	2 709 601	-	2 709 601
Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)	-	333 609	-	333 609	-	333 609
TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS	**-**	**333 609**	**1 186 526 734**	**1 186 860 343**	**-**	**1 186 860 343**

Os saldos de impostos a recuperar e impostos a pagar, dada a sua natureza, foram considerados como instrumentos financeiros não abrangidos pela IFRS 7. De igual forma, as rubricas de custos diferidos e proveitos diferidos não foram consideradas nesta desagregação por serem constituídas por saldos não abrangidos no âmbito da IFRS 7.

É entendimento do Conselho de Administração da Empresa que o justo valor das classes de instrumentos financeiros registados ao custo amortizado e dos registados ao valor presente dos pagamentos não difere de forma significativa do seu valor contabilístico, atendendo às condições contratuais de cada um desses instrumentos financeiros.

A atividade da Empresa está exposta a uma variedade de riscos financeiros, tais como risco de mercado, risco de crédito e risco de liquidez, bem como a riscos económicos e jurídicos que se encontram descritos na Nota 4.

6. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos ocorridos nos valores d e custo de aquisição e depreciações acumuladas e perdas por imparidade desta rubrica foram como segue:

	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Edifícios e outras construções	253 332	-	-	-	253 332
Equipamento básico	227 448	-	-	-	227 448
Ferramentas e utensílios	7 965	-	-	-	7 965
Equipamento administrativo	2 421 869	3 618	-	-	2 425 487
Outros ativos tangíveis	293 592	-	-	-	293 592
	3 204 206	**3 618**	**-**	**-**	**3 207 824**
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Edifícios e outras construções	253 332	-	-	-	253 332
Equipamento básico	227 027	95	-	-	227 122
Ferramentas e utensílios	7 965	-	-	-	7 965
Equipamento administrativo	2 409 040	7 934	-	-	2 416 974
Outros ativos fixos tangíveis	152 048	-	-	-	152 048
	3 049 412	**8 029**	**-**	**-**	**3 057 441**
	154 794	**(4 411)**	**-**	**-**	**150 383**

	31-12-2020	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2021
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Edifícios e outras construções	253 332	-	-	-	253 332
Equipamento básico	227 448	-	-	2	227 450
Ferramentas e utensílios	7 965	-	-	-	7 965
Equipamento administrativo	2 425 487	9 181	-	4	2 434 672
Outros ativos tangíveis	293 592	-	-	(2)	293 590
	3 207 824	**9 181**	**-**	**4**	**3 217 009**
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Edifícios e outras construções	253 332	-	-	-	253 332
Equipamento básico	227 122	95	-	4	227 221
Ferramentas e utensílios	7 965	-	-	-	7 965
Equipamento administrativo	2 416 974	7 800	-	-	2 424 774
Outros ativos fixos tangíveis	152 048	-	-	-	152 048
	3 057 441	**7 895**	**-**	**4**	**3 065 340**
	150 383	**1 286**	**-**	**-**	**151 669**

7. ATIVOS INTANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos ocorridos nos valores de custo de aquisição e amortizações acumuladas e perdas por imparidade desta rubrica foram como segue:

	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Propriedade industrial e outros direitos	5 538 531	-	-	-	5 538 531
Goodwill	453 888 879	-	-	-	453 888 879
Programas de computador	461 345	-	-	-	461 345
	459 888 755	**-**	**-**	**-**	**459 888 755**
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Propriedade industrial e outros direitos	5 536 240	1 144	-	-	5 537 384
Programas de computador	461 345	-	-	-	461 345
	5 997 585	**1 144**	**-**	**-**	**5 998 729**
	453 891 170	**(1 144)**			**453 890 025**
			-	-	

	31-12-2020	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2021
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Propriedade industrial e outros direitos	5 538 531	-	-	-	5 538 531
Goodwill	453 888 879	-	-	-	453 888 879
Programas de computador	461 345	-	-	-	461 345
	459 888 755	**-**	**-**	**-**	**459 888 755**
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Propriedade industrial e outros direitos	5 537 384	1 145	-	-	5 538 529
Programas de computador	461 345	-	-	-	461 345
	5 998 729	**1 145**	**-**	**-**	**5 999 874**
	453 890 025	**(1 145)**			**453 888 881**
			-	-	

Goodwill

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o valor de goodwill resulta da operação de fusão ocorrida em 27 de agosto de 2013, por incorporação da Optimus SGPS na ZON, mediante a transferência global do património da sociedade Optimus SGPS para a sociedade ZON.

Teste de imparidade ao Goodwill

Neste contexto de incerteza, que se mantém, quanto ao nível de evolução da pandemia e respetivo impacto no desenvolvimento económico e alterações no padrão de consumo dos portugueses (Nota 35.1), no exercício de 2021 foram efetuados testes de imparidade com base em avaliações de acordo com o método dos

fluxos de caixa descontados, as quais sustentam a recuperabilidade da quantia escriturada do Goodwill. Os valores destas avaliações são suportados pelas performances históricas e pelas expetativas de desenvolvimento dos negócios e dos respetivos mercados, consubstanciadas em planos de médio/longo prazo aprovados.

Nestas estimativas consideraram-se os seguintes pressupostos:

	SEGMENTO TELCO	SEGMENTO AUDIOVISUAIS	
		NOS AUDIOVISUAIS	NOS CINEMAS
Taxa de desconto (antes de impostos)	5,3%	6,3%	8,0%
Período de avaliação	5 anos	5 anos	5 anos
Crescimento EBITDA (2021-26)*	2,7%	1,6%	10,4%
Taxa de crescimento na perpetuidade	1,4%	1,4%	1,4%

No segmento das telecomunicações, os pressupostos utilizados têm por base os desempenhos passados, a evolução do número de clientes, a previsível evolução das tarifas reguladas, as condições de mercado atuais bem como as expetativas de desenvolvimento futuro.

No segmento dos cinemas, o segmento mais afetado pelo COVID-19, o acentuado crescimento EBITDA é justificado por um ano de 2021 ainda impactado pela pandemia, estimando-se a recuperação da atividade para níveis ligeiramente abaixo dos pré-pandemia em 2023.

O número de anos explícitos adotados nos testes de imparidade resulta do grau de maturidade dos respetivos negócios e mercado, tendo sido determinados com base no considerado mais apropriado para a valorização de cada unidade geradora de fluxos caixa.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações da taxa de desconto e taxa de crescimento na perpetuidade dos diversos segmentos reportados, de 1 ponto percentual e 0,4 pontos percentuais, respetivamente.

No segmento das telecomunicações, foram também efetuadas análises de sensibilidade às variações das variáveis operacionais RGU (Revenue Generating Unit), ARPU (Average Revenue Per User), EBITDA e CAPEX, na perpetuidade, de aproximadamente 5%.

No segmento dos cinemas foram efetuadas análises de sensibilidade às variações do número projetado de bilhetes vendidos, receita média por bilhete, EBITDA e CAPEX, na perpetuidade, de aproximadamente 5%.

Das referidas simulações não resultou a necessidade de reforço de imparidade.

8. DIREITOS DE USO

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como segue:

	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Edifícios	65 785	-	-	-	65 785
Viaturas	755 391	72 495	-	-	827 886
	821 176	**72 495**	**-**	**-**	**893 671**
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Edifícios	20 189	16 580	-	-	36 769
Viaturas	501 928	105 248	-	-	607 176
	522 117	**121 828**	**-**	**-**	**643 945**
	299 059	**(49 333)**			**249 726**
			-	-	

	31-12-2020	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2021
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Edifícios	65 785	-	-	-	65 785
Viaturas	827 886	118 840	-	-	946 726
	893 671	**118 840**	**-**	**-**	**1 012 511**
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Edifícios	36 769	16 580	-	-	53 349
Viaturas	607 176	119 441	-	-	726 617
	643 945	**136 021**	**-**	**-**	**779 966**
	249 726	**(17 181)**			**232 545**
			-	-	

Estes ativos são amortizados de acordo com a duração do respetivo contrato.

9. PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS EM SUBSIDIÁRIAS E ASSOCIADAS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	PARTICIPAÇÕES CAPITAL	PRESTAÇÕES ACESSÓRIAS	2020	PARTICIPAÇÕES CAPITAL	PRESTAÇÕES ACESSÓRIAS	2021
NOS Comunicações	496 761 600	-	496 761 600	496 761 600	-	496 761 600
NOS Audio - Sales and Distribution	220 750 000	-	220 750 000	196 650 000	-	196 650 000
NOS Audiovisuais SGPS	17 061 000	65 000 000	82 061 000	21 114 500	65 000 000	86 114 500
Teliz	41 200 000	-	41 200 000	41 272 000	-	41 272 000
NOS Inovação	31 417 153	-	31 417 153	31 417 153	-	31 417 153
NOS Cinemas	25 876 270	-	25 876 270	25 876 270	-	25 876 270
NOS Property	9 000 000	-	9 000 000	9 000 000	-	9 000 000
NOS Corporate Center	4 050 000	-	4 050 000	6 050 000	-	6 050 000
Mstar	5 518 502	-	5 518 502	5 518 502	-	5 518 502
NOS Wholesale	4 335 000	-	4 335 000	4 335 000	-	4 335 000
Fundo NOS 5G	2 750 000	-	2 750 000	2 750 000	-	2 750 000
NOS Internacional SGPS	2 050 000	-	2 050 000	2 050 000	-	2 050 000
NOS Lusomundo SII	437 895	150 000	587 895	437 895	150 000	587 895
NOS Mediação de Seguros	-	-	-	50 000	-	50 000
Upstar	26 528	-	26 528	26 528	-	26 528
	861 233 949	**65 150 000**	**926 383 949**	**843 309 449**	**65 150 000**	**908 459 449**

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o movimento ocorrido nas "Participações Financeiras" da NOS foi o seguinte:

	PARTICIPAÇÕES CAPITAL	PRESTAÇÕES ACESSÓRIAS	TOTAL
SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2020	**862 985 449**	**22 400 000**	**885 385 449**
Aumentos	12 053 500	45 000 000	57 053 500
Diminuições	(3 105 000)	-	(3 105 000)
Perdas por Imparidade (Nota 29)	(10 700 000)	(2 250 000)	(12 950 000)
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020	**861 233 949**	**65 150 000**	**926 383 949**
SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2021	**861 233 949**	**65 150 000**	**926 383 949**
Aumentos	6 175 500	-	6 175 500
Perdas por Imparidade (Nota 29)	(24 100 000)	-	(24 100 000)
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021	**843 309 449**	**65 150 000**	**908 459 449**

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, os principais aumentos e diminuições ocorridos nesta rubrica são como segue:

i) NOS Audiovisuais SGPS: aumento do capital social em 4 milhões de euros;

ii) NOS Corporate Center: aumento do capital social em 2 milhões de euros;

iii) Teliz: aumento do capital (Share Premium Contribution) em 72 milhares de euros;

iv) NOS Mediação de Seguros: constituição da sociedade com capital social de 50 milhares de euros;

v) NOS Audio Sales: constituição de imparidade em 24,1 milhões de euros.

Os ativos, passivos e capital próprio, rendimentos e resultados estatutários das subsidiárias e associadas, em 31 de dezembro de 2021, são como se segue:

EMPRESA	ATIVO	PASSIVO	CAPITAL PRÓPRIO	TOTAL DE RENDIMENTOS	TOTAL DE GASTOS/ OUTROS	RESULTADO LÍQUIDO	% DETIDA
NOS Comunicações	3 324 889 789	2 627 209 905	697 679 884	1 336 287 127	(1 275 175 816)	61 111 311	100%
NOS Audio - Sales and Distribution	52 945 045	19 325 858	33 619 187	67 799 198	(57 662 707)	10 136 491	71,45%
NOS Audiovisuais SGPS	140 412 179	48 730 709	91 681 470	-	3 857 280	3 857 280	100%
Teliz Holding B.V	93 240	61 799	31 441	-	(13 310)	(13 310)	100%
NOS Inovação	45 504 907	8 606 197	36 898 710	17 064 049	(12 155 594)	4 908 455	100%
NOS Lusomundo Cinemas	67 803 929	53 196 984	14 606 945	34 975 018	(30 147 323)	4 827 695	100%
NOS Property	27 752 205	8 088 556	19 663 649	26 545 339	(16 726 971)	9 818 368	100%
Mstar	12 306 080	7 125 416	5 180 664	3 795 285	(2 592 161)	1 203 124	30%
NOS Wholesale	15 662 791	6 112 355	9 550 436	26 310 762	(24 213 899)	2 096 863	100%
NOS Mediação Seguros	122 354	77 309	45 045	5 526	(10 481)	(4 955)	100%
NOS Corporate Center	45 627 650	37 388 681	8 238 969	30 976 749	(29 514 483)	1 462 266	100%
Fundo NOS 5G	9 407 485	11 115	9 396 370	-	(319 416)	(319 416)	27,5%
NOS Internacional SGPS	2 160 228	15 081	2 145 147	-	12 468	12 468	100%
NOS Lusomundo SII	2 234 716	112 450	2 122 266	-	(114 063)	(114 063)	100%
Upstar	37 575 590	36 303 949	1 271 641	21 280 198	(21 244 789)	35 409	30%
Sport TV*	149 233 476	136 929 043	12 304 433	236 924 007	(235 783 812)	1 140 195	25%

* Durante o exercício de 2021, a Sport TV procedeu à alteração do período anual de reporte de 31 dezembro para 30 de junho, pelo que, nas contas apresentadas no quadro acima, os réditos e resultado líquido correspondem aos valores aprovados de janeiro a junho de 2021, adicionado dos resultados de julho a dezembro de 2021.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2021, os ativos, passivos e resultados das empresas controladas conjuntamente pela NOS (por via do investimento na Teliz), são:

EMPRESA	ATIVO NÃO CORRENTE	ATIVO CORRENTE	PASSIVO NÃO CORRENTE	PASSIVO CORRENTE	CAPITAIS PRÓPRIOS	CRÉDITO	RESULTADO LÍQUIDO
Finstar	62 579 413	111 164 790	-	131 911 845	41 832 358	150 791 110	16 247 512
ZAP Media	23 565 783	11 394 026	-	31 693 453	3 266 356	27 935 749	2 153 195

Anualmente, ou sempre que existe indícios de imparidade, o montante escriturado das participações financeiras é comparado com o seu valor recuperável. A existência de indícios é determinada pelo facto de: i) o capital próprio da participada ser inferior ao montante escriturado; ou ii) existirem transações recentes com valorizações implícitas inferiores ao montante escriturado da participação; ou iii) a participação estar localizada em países hiperinflacionários.

São efetuadas divulgações complementares relativas aos segmentos Telco e Audiovisuais nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS SGPS.

Os testes de imparidade adicionais aos investimentos financeiros na Teliz (detentora de participações em Angola) e na Mstar (Moçambique), os quais se encontram expressos nas moedas daqueles países, Kwanzas e Meticais, respetivamente, consideraram os planos de negócios conservadores, aprovados pela Comissão Executiva da NOS, para um período de cinco de anos, os quais contemplam taxas de crescimento médias de receitas (expressos nas moedas locais) para aquele período de 2,7% (Angola) e 4,7% (Moçambique). Estas taxas de crescimento da receita traduzem: (i) a melhor estimativa para o crescimento do parque de clientes, reflexo de uma expectativa de angariação de novos clientes e de estimativas de taxas de churn, consideradas prudentes; e (ii) um crescimento anual de preços que corresponde, ao longo do período de 2022 a 2026, entre 20% e 60% da taxa de inflação.

Os planos de negócios consideraram ainda uma taxa de crescimento na perpetuidade de 6,8% e 5,5%, em Angola e Moçambique, respetivamente, e uma taxa de desconto ("wacc") na perpetuidade de 14,4% (Angola) e de 14,3% (Moçambique). A taxa de desconto ao longo do período de 2022 a 2026 varia entre um máximo de 23,7% e um mínimo de 14,4% (em 2026), para Angola, e um máximo de 15,9% e um mínimo de 14,3% (em 2026) em Moçambique, em linha com as previsões de inflação consideradas mais adequadas (fonte: Fundo Monetário Internacional (FMI)).

Adicionalmente, deve ser tido em consideração que as atuais condições económicas de incerteza daqueles mercados, nomeadamente no mercado cambial, limitação de transferência de divisas e os condicionalismos legais das participações, em particular em Angola, introduz um grau adicional de variabilidade aos pressupostos, o que poderá impactar, significativamente, as estimativas consideradas, nomeadamente, em termos da taxa de inflação e da capacidade de refletir, nos aumentos de preços, a referida taxa.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações das taxas de desconto (+-1 p.p.) e taxa de crescimento na perpetuidade (+-1 p.p.). Foram ainda efetuadas análises de sensibilidade às variações da taxa de inflação e capacidade da empresa em refletir a taxa de inflação nos preços (analisados cenários de repercussão no preço entre 0% e 100% da taxa de inflação).

Adicionalmente, em relação ao parque de clientes, estimou-se um crescimento do parque de clientes nulo na Finstar e 0,4% na Zap Media, tendo-se considerado variações de 1 p.p. para cada variável.

É entendimento do Conselho de Administração que não existe qualquer perda de imparidade adicional a registar. Adicionalmente, do referido processo de arresto de património, não são esperadas consequências relevantes para a gestão operacional das sociedades, nem para a NOS, para além de restrições na distribuição de dividendos.

A Empresa tem diversos controlos relativamente ao processo de reporte das suas empresas controladas conjuntamente e associadas. Os montantes incluídos nas demonstrações financeiras reportadas, são sujeitos a auditoria nos casos em que seja exigível legalmente. Nos restantes casos e naqueles em que a auditoria não se encontra finalizada, são realizados procedimentos específicos de revisão pela Empresa.

10. CONTAS A RECEBER

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2020		2021	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
CONTAS A RECEBER				
Partes relacionadas i)	233 149 997	721 510 000	583 049 902	732 456 500
Acréscimos de rendimentos - Juros i)	1 983 428	-	3 007 234	-
Adiantamento a fornecedores	12 419	-	16 036	-
Outros ii)	1 101 629	4 484 584	1 103 904	2 904 635
	236 247 473	**725 994 584**	**587 177 076**	**735 361 135**

i) Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os valores a receber de partes relacionadas correspondem predominantemente a empréstimos concedidos de curto prazo, suprimentos de médio e longo prazo e juros a receber de empresas do Grupo (Nota 31). Durante o exercício de 2021, estes empréstimos de curto prazo e suprimentos, venciam juros à taxa de 1,4% e 2,2%, respetivamente.

ii) Em 31 de dezembro de 2021, esta rubrica corresponde, predominantemente, ao montante a receber de 3,9 milhões de euros pela venda da NOS International Carrier Services (Nota 9).

11. IMPOSTOS A PAGAR E A RECUPERAR

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, estas rubricas têm a seguinte composição:

	2020		2021	
	SALDOS DEVEDORES	SALDOS CREDORES	SALDOS DEVEDORES	SALDOS CREDORES
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	-	954 857	-	5 596 796
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares	-	97 725	-	92 051
Imposto sobre o valor acrescentado	66 809	-	80 432	-
Contribuições para a Segurança Social	-	84 882	-	82 099
	66 809	**1 137 464**	**80 432**	**5 770 946**

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os montantes a receber e a pagar relativos a IRC têm a seguinte composição:

	2020	2021
Estimativa do imposto corrente sobre o rendimento	(30 454 480)	(25 951 321)
Processos fiscais	(1 555 442)	(1 602 972)
Pagamentos por conta	30 101 165	20 472 833
Retenções efetuadas a/por terceiros	474 598	908 750
Imposto a recuperar	479 302	575 914
IMPOSTO A (PAGAR)/RECUPERAR	**(954 857)**	**(5 596 796)**

A estimativa de imposto corrente sobre os rendimentos inclui a estimativa de imposto da Empresa e das suas participadas que englobam o consolidado fiscal, do qual a NOS SGPS é a empresa-mãe.

12. ATIVOS FINANCEIROS DISPONÍVEIS PARA VENDA

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, a rubrica de ativos financeiros disponíveis para venda, no montante de 12.951 euros, corresponde a participações de capital de reduzido valor.

13. IMPOSTOS E TAXAS

A NOS e as suas empresas participadas são tributadas em sede de IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas - à taxa de 21%, sobre a matéria coletável (lucro tributável subtraído de eventuais prejuízos fiscais passíveis de dedução) e acrescida de Derrama Municipal à taxa máxima de 1,5% sobre o lucro tributável, atingindo desta forma, em termos genéricos, uma taxa agregada de cerca de 22,5%. Adicionalmente, com as medidas de austeridade previstas pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, e respetivos aditamentos pela Lei n.º 114/2017, de 29 de dezembro, a Derrama Estadual incide sobre o lucro tributável em 3% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 1,5 milhões de euros até 7,5 milhões de euros, em 5% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 7,5 milhões de euros até 35 milhões de euros, e em 9% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 35 milhões de euros.

No apuramento do lucro tributável são adicionados (ou subtraídos) aos resultados contabilísticos montantes não aceites (ou que devem ser considerados) fiscalmente. Estas diferenças entre o resultado contabilístico e fiscal podem ser de natureza temporária ou permanente.

A NOS é tributada de acordo com o regime especial de tributação dos grupos de sociedades (RETGS), do qual fazem parte as empresas em que detém, direta ou indiretamente, pelo menos 75% do seu capital e cumprem os requisitos previstos no artigo 69º do Código do IRC.

As empresas que fazem parte do RETGS, em 2021, são as seguintes:

- NOS SGPS (empresa-mãe)
- Empracine
- Lusomundo Imobiliária
- Lusomundo SII
- NOS Açores
- NOS Audiovisuais
- NOS Audiovisuais SGPS
- NOS Cinemas
- NOS Comunicações SA
- NOS Inovação
- NOS Internacional SGPS
- NOS Audio - Sales and Distribution
- NOS Madeira
- NOS Sistemas
- NOS Technology
- NOS Wholesale
- NOS Corporate Center
- NOS Property
- Per-mar
- Sontária

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção, por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos, com ressalva nos casos em que tenha havido lugar ao apuramento de prejuízos fiscais ou outros créditos, nomeadamente benefícios fiscais, cujo prazo, nestes casos, coincide com o período limite para a utilização dos mesmos. De referir que poderá haver suspensão destes prazos caso estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações.

O Conselho de Administração da NOS, suportado nas informações dos seus consultores fiscais, entende que eventuais revisões e correções dessas declarações fiscais, bem como outras contingências de natureza fiscal, não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras da Empresa em 31 de dezembro de 2021.

A) Impostos diferidos

A NOS registou impostos diferidos relacionados com as diferenças temporárias entre a base fiscal e a contabilística dos ativos e passivos, bem como com os prejuízos fiscais reportáveis existentes (se aplicável) à data da demonstração da posição financeira.

O movimento dos ativos e passivos por impostos diferidos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 foi conforme se segue:

	31-12-2019	RESULTADO LIQUIDO DO EXERCÍCIO	CAPITAL PRÓPRIO	31-12-2020
ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS:				
Derivados (Nota 21)	86 296	95 313	43 544	225 153
Planos de Ações	467 103	(77 064)	-	390 039
Outras provisões e ajustamentos	1 212 822	(323 186)	-	889 636
	1 766 221	**(304 937)**	**43 544**	**1 504 828**

	31-12-2020	RESULTADO (NOTA B)	CAPITAL PRÓPRIO	31-12-2021
ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS:				
Derivados (Nota 21)	225 153	(53 316)	(96 773)	75 064
Planos de Ações	390 039	47 000	-	437 039
Outras provisões e ajustamentos	889 636	(36 974)	-	852 662
	1 504 828	**(43 290)**	**(96 773)**	**1 364 765**
PASSIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS:				
Derivados (Nota 21)	-	(23 627)	-	(23 627)
	-	**(23 627)**	**-**	**(23 627)**
TOTAL	**1 504 828**	**(66 917)**	**(96 773)**	**1 341 138**

Os ativos por impostos diferidos foram reconhecidos na medida em que é provável que ocorram lucros tributáveis no futuro que possam ser utilizados para recuperar as perdas fiscais ou diferenças tributárias dedutíveis. Esta avaliação baseou-se no plano de negócios da Empresa, periodicamente revisto e atualizado.

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, a taxa de imposto utilizada, para o apuramento dos impostos diferidos ativos relativos a diferenças temporárias foi de 22,5%.

B) Reconciliação da taxa efetiva de imposto

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, a reconciliação entre as taxas nominal e efetiva de imposto, é como segue:

	2020	2021
Resultado antes de impostos	100 730 951	224 489 915
Taxa nominal de imposto	22,50%	22,50%
IMPOSTO ESPERADO	**22 664 464**	**50 510 231**
Diferenças permanentes (i)	(19 057 078)	(47 407 900)
Benefícios fiscais	(2 268 750)	-
Derrama estadual	561 543	496 502
Imposto referente a exercícios anteriores	332 021	78 192
Tributação autónoma	13 996	17 032
Outros	(222 356)	76 943
IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO DO EXERCÍCIO	**2 023 840**	**3 771 000**
Taxa efetiva de imposto	2,0%	1,7%
Imposto corrente	1 718 903	3 704 083
Imposto diferido	304 937	66 917
	2 023 840	**3 771 000**

(i) Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, as diferenças permanentes tinham a seguinte composição:

	2020	2021
Dividendos (Nota 29)	(91 207 483)	(234 870 535)
Mais-valia na alienação de empresas (Nota 9 e 29)	(6 479 239)	28 391
Imparidade em Investimentos Financeiros (Nota 9 e 29)	12 950 000	24 100 000
Outros	38 596	40 365
	(84 698 126)	**(210 701 779)**
	22,50%	22,50%
	(19 057 078)	**(47 407 900)**

14. CUSTOS DIFERIDOS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2020	2021
Seguros	41 077	58 996
Pessoal	3 173	3 118
Rendas e alugueres	1 450	1 450
Outros custos diferidos	72 237	22 999
	117 937	**86 563**

15. CAIXA E SEUS EQUIVALENTES

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica decompõe-se da seguinte forma:

	2020	2021
Caixa	16 326	18 309
Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis	126 544 912	342 163
	126 561 238	**360 472**

16. CAPITAL PRÓPRIO

16.1 Capital realizado

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o capital social da Empresa ascende a 5.151.613,80 euros e está representado por 515.161.380 ações nominativas, sob forma escritural, com o valor nominal de 1 cêntimo de Euro cada.

Os principais acionistas em 31 dezembro de 2020 e 2021 são:

	2020		2021	
	NÚMERO DE AÇÕES	% CAPITAL SOCIAL	NÚMERO DE AÇÕES	% CAPITAL SOCIAL
ZOPT, SGPS, SA (1)	268 644 537	52,15%	268 644 537	52,15%
Sonae, SGPS, S.A. (2)	38 000 000	7,38%	38 000 000	7,38%
Mubadala Investment Company	-	-	25 758 569	5,00%
MFS Investment Management	11 049 477	2,14%	-	-
Norges Bank	11 488 099	2,23%	-	-
TOTAL	**329 182 113**	**63,90%**	**332 403 106**	**64,52%**

(1) De acordo com as alíneas b) e c) do n.º 1 do Artigo 20.º e Artigo 21.º do Cód.VM, é imputável uma participação qualificada de 52,15% do capital social e direitos de voto da Sociedade, calculada nos termos do artigo 20.º do Cód.VM, à ZOPT SGPS S.A., à Sonaecom SGPS S.A. e às seguintes entidades:

a) Às sociedades Kento Holding Limited e Unitel International Holdings, BV, bem como à Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, sendo (i) a Kento Holding Limited e a Unitel International Holdings, BV, sociedades direta e indiretamente controladas pela Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, e (ii) a ZOPT, uma sociedade conjuntamente controlada pelas suas acionistas Kento Holding Limited, Unitel International Holdings, BV e Sonaecom SGPS S.A., em virtude do acordo parassocial entre estas celebrado;

b) Às entidades em relação de domínio com a Sonaecom SGPS S.A., designadamente, a SONTEL, BV e a SONAE, SGPS, S.A., direta ou indiretamente controladas pela EFANOR INVESTIMENTOS, SGPS, S.A., igualmente em virtude da referida relação de domínio e do acordo parassocial mencionado em a.;

(2) Conforme comunicado divulgado à CMVM, no dia 19 de agosto de 2020.

16.2 Prémio de emissão de ações

Em 27 de agosto de 2013, e na sequência da concretização da operação de fusão entre a ZON e a Optimus SGPS, o capital da Empresa foi aumentado em 856.404.278 euros, correspondendo ao total das ações emitidas (206.064.552 ações), com base na cotação bolsista de fecho do dia 27 de agosto de 2013. O aumento de capital detalha-se da seguinte forma:

i) capital social no montante de 2.060.646 euros;

ii) prémios por emissão de ações no montante de 854.343.632 euros.

Adicionalmente, foram deduzidos aos prémios de emissão de ações um montante de 125 mil euros relativos a encargos com o respetivo aumento de capital.

O prémio de emissão de ações está sujeito ao regime aplicável às reservas legais só podendo ser utilizado:

1) para cobrir a parte do prejuízo acusado no balanço do exercício que não possa ser coberto pela utilização de outras reservas;

2) para cobrir a parte dos prejuízos transitados do exercício anterior que não possa ser coberto pelo lucro do exercício nem pela utilização de outras reservas;

3) para incorporação no capital.

16.3 Ações próprias

A legislação comercial relativa a ações próprias obriga à existência de uma reserva não distribuível de montante igual ao preço de aquisição dessas ações, a qual se torna indisponível enquanto essas ações não forem alienadas. Adicionalmente, as regras contabilísticas aplicáveis determinam que os ganhos ou perdas na alienação de ações próprias sejam registados em reservas.

Em 31 de dezembro de 2021, existiam 3.002.427 ações próprias, representativas de 0,5828% do capital social (31 de dezembro de 2020: 3.424.754 ações próprias, representativas de 0,6648% do capital social).

Os movimentos ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 foram como segue:

	QUANTIDADE	VALOR
SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2020	**2 595 541**	**14 654 691**
Aquisição de ações próprias	1 812 134	5 721 710
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações (Nota 33)	(892 627)	(5 007 140)
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	(90 294)	(509 809)
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020	**3 424 754**	**14 859 452**
SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2021	**3 424 754**	**14 859 452**
Aquisição de ações próprias	687 000	2 068 592
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações (Nota 33)	(963 026)	(3 976 598)
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	(146 301)	(598 359)
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021	**3 002 427**	**12 353 087**

16.4 Reservas

Reservas legais

A legislação comercial estabelece que, pelo menos, 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente 20% do capital. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da empresa, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, ou para incorporação no capital.

Outras reservas

Em 31 de dezembro de 2021, a NOS dispunha de reservas que, pela sua natureza, são consideradas distribuíveis no montante de cerca de 267,5 milhões de euros, não incluindo o resultado líquido do exercício.

16.5 Dividendos

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 19 de junho de 2020, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,278 euros, no montante de 143.215 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 839 milhares de euros. Os dividendos foram pagos em 3 de julho de 2020.

	2020
Dividendos atribuídos	143 214 864
Dividendos atribuídos a ações próprias	(698 894)
DIVIDENDOS PAGOS	**142 515 970**

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 21 de abril de 2021, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,278 euros, no montante de 143.215 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 839 milhares de euros.

	2021
Dividendos atribuídos	143 214 864
Dividendos atribuídos a ações próprias	(839 167)
DIVIDENDOS PAGOS	**142 375 697**

16.6 Resultado por ação

Os resultados por ação nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 foram calculados como se segue:

	2020	2021
RESULTADOS POR AÇÃO		
Resultado líquido do exercício	98 707 111	220 718 915
Nº de ações ordinárias em circulação no exercício (média ponderada)	512 503 200	512 096 301
Resultado básico por ação - euros	0,19	0,43
Resultado diluído por ação - euros	0,19	0,43

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 não existiram quaisquer efeitos diluidores com impacto no resultado líquido por ação, pelo que este é igual ao resultado básico por ação.

17. EMPRÉSTIMOS OBTIDOS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, o detalhe de empréstimos obtidos é como segue:

	2020		2021	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
EMPRÉSTIMOS - VALOR NOMINAL	**95 833 406**	**855 833 333**	**232 351 858**	**807 500 000**
Empréstimos obrigacionistas	-	575 000 000	150 000 000	440 000 000
Papel comercial	77 500 000	262 500 000	64 000 000	367 500 000
Empréstimos externos	18 333 333	18 333 333	18 333 333	-
Descobertos bancários	73	-	18 525	-
EMPRÉSTIMOS - ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS	**2 678 776**	**(1 284 593)**	**2 676 698**	**(637 872)**
EMPRÉSTIMOS - CUSTO AMORTIZADO	**98 512 182**	**854 548 740**	**235 028 556**	**806 862 128**
LOCAÇÕES	**112 853**	**137 129**	**113 560**	**132 153**
	98 625 035	**854 685 869**	**235 142 116**	**806 994 281**

O custo médio de financiamento das linhas utilizadas durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foi de aproximadamente 1,2% (2020: 1,2%).

O custo médio de financiamento global (linhas utilizadas e não utilizadas) durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021 foi de aproximadamente 1,4% (2020: 1,3%).

Em 31 de dezembro de 2021, não existe qualquer incumprimento a nível de capital, juros, condições para remição sobre os empréstimos a pagar ou outros compromissos.

17.1 Empréstimos obrigacionistas

A 31 de dezembro de 2021, a NOS tem um montante global de 590 milhões de euros de obrigações emitidas, com maturidade posterior a um ano:

i) Private placement de 150 milhões de euros numa emissão organizada pelo banco BPI e pela Caixa – Banco de Investimento em março de 2015, com vencimento em março de 2022. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente. A emissão está totalmente coberta por um swap de taxa de juro.

ii) Emissão pública de obrigações, no montante de 300 milhões de euros, em maio de 2018, com vencimento em maio de 2023. Esta emissão vence juros anuais a taxa fixa.

iii) Empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em junho de 2019 pelo BPI e com vencimento em junho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.

iv) Empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em julho de 2019 pela Caixa Geral de Depósitos, e com vencimento em julho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.

v) Empréstimo obrigacionista, no montante de 25 milhões de euros, contratado em julho de 2019 e organizado pelo MedioBanca, cujo vencimento ocorre em julho de 2024. A emissão vence juros a taxa variável, indexada à Euribor e pagos semestralmente.

vi) Empréstimo obrigacionista, de 15 milhões de euros, colocado em julho de 2021 pelo BPI e com vencimento em julho de 2026. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos trimestralmente.

A 31 de dezembro de 2021, ao valor destes financiamentos foi acrescido o montante líquido de 1.896 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos - acréscimos e diferimentos.

17.2 Papel comercial

A 31 de dezembro de 2021, a Empresa tem uma dívida de 431,5 milhões de euros, sob a forma de papel comercial, dos quais 14 milhões de euros emitidos ao abrigo de programas sem tomada firme.
O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 635 milhões de euros, correspondendo a doze programas, com 6 instituições bancárias, 497,5 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 137,5 milhões estão emitidos em taxa fixa. Estão classificados como não correntes os programas de papel comercial com maturidade superior a 1 ano no valor de 560 milhões de euros (dos quais 367,5 milhões de euros se encontram utilizados a 31 de dezembro de 2021), uma vez que a Empresa tem capacidade de renovação unilateral das emissões atuais até à maturidade dos programas e os mesmos têm subscrição garantida pelo organizador. Desta forma, o valor em questão, apesar de ter vencimento corrente, foi classificado como sendo não corrente para efeitos de apresentação na demonstração da posição financeira.

A 31 de dezembro de 2021, ao valor destes financiamentos foi acrescido o montante líquido de 387 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos - acréscimos e diferimentos

17.3 Empréstimos externos

Em novembro de 2013, a NOS assinou um Contrato de Financiamento com o Banco Europeu de Investimento no montante de 110 milhões de euros para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal. Em junho de 2014, foi utilizada a totalidade do financiamento. O prazo de vencimento ocorre até um período máximo de 8 anos a contar da data de utilização, com amortizações parciais de 18,3 milhões de euros ao ano a partir de junho de 2017.

Em 31 de dezembro de 2021, o montante em dívida ascende a 18,3 milhões de euros.

A 31 de dezembro de 2021, ao valor destes financiamentos foi deduzido o montante de 243 milhares de euros, correspondendo essencialmente ao benefício associado ao facto do financiamento com o BEI apresentar uma taxa bonificada.

Todos os empréstimos bancários obtidos (com exceção do financiamento do BEI de 18,3 milhões de euros, da emissão pública de obrigações de 300 milhões de euros, e de dois programas de papel comercial de 37,5 e 100 milhões de euros emitidos em taxa fixa, para além das locações contratadas) estão negociados a taxas de juro variáveis no curto prazo, pelo que o seu valor contabilístico se aproxima do seu justo valor.

A maturidade dos empréstimos obtidos contratados é a seguinte:

	2020			2021		
	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS
Empréstimos obrigacionistas	2 343 210	574 007 242	-	152 510 775	439 384 542	-
Papel comercial	78 531 534	212 462 603	50 000 000	64 408 661	367 477 586	-
Empréstimos externos	17 637 365	18 078 895	-	18 090 595	-	-
Descobertos bancários	73	-	-	18 525	-	-
Locações	112 853	137 129	-	113 560	132 153	-
	98 625 035	**804 685 869**	**50 000 000**	**235 142 116**	**806 994 281**	**-**

18. PROVISÕES

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos registados nas rubricas de provisões são os seguintes:

	31-12-2019	REFORÇO	REDUÇÃO	OUTROS	31-12-2020
Processos judiciais em curso e outros	3 200	74	-	-	3 274
Contingências diversas	339 218	48 630	(28 188)	-	359 660
	342 418	**48 704**	**(28 188)**	**-**	**362 934**

	31-12-2020	REFORÇO	REDUÇÃO	OUTROS	31-12-2021
Processos judiciais em curso e outros	3 274	37	-	-	3 311
Contingências diversas	359 660	25 471	(138 323)	-	246 808
	362 934	**25 508**	**(138 323)**	**-**	**250 119**

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos refletidos na demonstração dos resultados, decompõem-se da seguinte forma:

	2020	2021
Provisões e ajustamentos	13 869	(79 431)
Juros e outros	6 647	(33 384)
REFORÇOS E REDUÇÕES	**20 516**	**(112 815)**

19. ACRÉSCIMOS DE CUSTOS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2020		2021	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
Gastos com o pessoal	1 810 253	-	1 769 926	-
Fornecimentos e serviços externos	340 248	-	175 037	-
Plano de ações (Nota 33)	539 530	505 016	764 638	497 005
Outros	-	454 887	-	454 886
	2 690 031	**959 903**	**2 709 601**	**951 891**

20. PROVEITOS DIFERIDOS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2020		2021	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
Subsídio ao investimento i)	397 191	4 730 040	397 191	4 230 118
Outros	2 118	-	2 118	-
	399 309	**4 730 040**	**399 309**	**4 230 118**

i) Diferimento do proveito referente ao subsídio implícito apurado, decorrente da obtenção de financiamentos junto do BEI, a taxas de juro abaixo de valores de mercado (Nota 17.3).

21. INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS

Derivados de taxa de juro

Em 31 de dezembro de 2021, a NOS tem contratado um swap de taxa de juro o qual ascende a 150 milhões de euros (31 de dezembro 2020: 150 milhões de euros), sendo que a maturidade do swap expira em 2022.
O justo valor do swap de taxa de juro ascende a um montante negativo de 10 milhares de euros (31 de dezembro 2020: montante negativo de 51 milhares de euros) e foi registado no passivo, tendo a contrapartida deste montante sido registada em capitais próprios.

Derivados sobre ações próprias

Em 31 de dezembro de 2021, a NOS tem contratados três derivados sobre ações próprias, que ascendem a um total de 3.004 milhares de euros (31 de dezembro 2020: 2.728 milhares de euros), com vencimento em março de 2022, 2023 e 2024, por forma a cobrir a entrega de planos de ações a liquidar em dinheiro.

	2020				
	NOCIONAL	ATIVO		PASSIVO	
		CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
DERIVADOS					
Swaps de taxa de juro	150 000 000	-	-	-	50 643
Equity Swaps	2 728 336	-	-	346 126	603 904
	152 728 336	**-**	**-**	**346 126**	**654 547**

	2021				
	NOCIONAL	ATIVO		PASSIVO	
		CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
DERIVADOS					
Swaps de taxa de juro	150 000 000	-	-	10 175	-
Equity Swaps	3 003 693	-	105 008	323 434	-
	153 003 693	**-**	**105 008**	**333 609**	**-**

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os movimentos ocorridos são como se seguem:

	31-12-2019	RESULTADOS	CAPITAL PRÓPRIO	31-12-2020
Justo valor do swap taxa de juro	(38 000)	-	(12 643)	(50 643)
Equity Swaps	(345 533)	(423 612)	(180 885)	(950 030)
DERIVADOS	**(383 533)**	**(423 612)**	**(193 528)**	**(1 000 673)**
Imposto diferido ativo (Nota 13)	86 296	95 313	43 544	225 153
IMPOSTO DIFERIDO	**86 296**	**95 313**	**43 544**	**225 153**
	(297 237)	**(328 299)**	**(149 984)**	**(775 520)**

	31-12-2020	RESULTADOS	CAPITAL PRÓPRIO	31-12-2021
Justo valor do swap taxa de juro	(50 643)	-	40 468	(10 175)
Equity Swaps	(950 030)	341 969	389 635	(218 426)
DERIVADOS	**(1 000 673)**	**341 969**	**430 103**	**(228 601)**
Imposto diferido ativo (Nota 13)	225 153	(53 316)	(96 773)	75 064
Imposto diferido passivo (Nota 13)	-	(23 627)	-	(23 627)
IMPOSTO DIFERIDO	**225 153**	**(76 943)**	**(96 773)**	**51 437**
	(775 520)	**265 026**	**333 330**	**(177 164)**

22. CONTAS A PAGAR

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, as contas a pagar a fornecedores e outras entidades correspondem predominantemente a empréstimos obtidos e juros a empresas do Grupo (Nota 31). No final do exercício de 2021, estes empréstimos venciam juros à taxa de 0,01% (2020: 0,01%).

23. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica corresponde essencialmente a serviços de gestão prestados a empresas do Grupo NOS (Nota 31).

24. GASTOS COM O PESSOAL

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 esta rubrica tem a seguinte composição:

	2020	2021
Remunerações	5 926 959	5 521 086
Encargos sociais	793 224	826 728
Benefícios sociais	107 280	166 493
Outros	318	788
	6 827 781	**6 515 095**

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 o número médio de trabalhadores ao serviço da Empresa foi de 6 e 7, respetivamente. A 31 de dezembro de 2021, o número de trabalhadores ao serviço da empresa ascendia a 7.

25. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2020	2021
Serviços de Suporte	1 292 106	1 334 420
Trabalhos especializados	435 966	349 852
Seguros	80 497	111 649
Deslocações e estadas	43 604	49 129
Combustíveis	22 705	31 826
Comunicação	10 625	18 809
Contencioso e notariado	5 552	2 448
Limpeza, higiene e conforto	3 732	208
Manutenção e reparação	216	382
Outros fornecimentos e serviços externos	35 957	67 284
	1 930 960	**1 966 007**

26. OUTROS CUSTOS / (GANHOS) OPERACIONAIS

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2020	2021
Quotizações	75 704	52 390
Outros	72 386	(23 592)
	148 090	**28 798**

27. OUTROS CUSTOS / (GANHOS) NÃO RECORRENTES

A composição desta rubrica nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021 é conforme se segue:

	2020	2021
Donativos	15 000	15 000
Multas e penalidades	308	263
Outros	73 249	79 304
	88 557	**94 567**

28. CUSTOS / (GANHOS) DE FINANCIAMENTO E OUTROS CUSTOS / (PROVEITOS) FINANCEIROS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, os custos de financiamento e outros custos financeiros líquidos têm a seguinte composição:

	2020	2021
CUSTOS / (GANHOS) DE FINANCIAMENTO:		
JUROS SUPORTADOS		
Empréstimos obrigacionistas	6 892 750	6 926 250
Papel comercial	3 532 670	3 355 502
Empréstimos externos e descobertos bancários	1 478 392	870 067
Derivados	71 159	64 613
Partes relacionadas (Nota 31)	6 729	9 718
Locações	5 610	2 643
Outros	54 604	14 762
	12 041 914	**11 243 555**
JUROS OBTIDOS		
Partes relacionadas (Nota 31)	(25 281 119)	(21 929 324)
Outros	(3 687)	(1 127)
	(25 284 806)	**(21 930 451)**
	(13 242 892)	**(10 686 896)**
OUTROS CUSTOS / (PROVEITOS) FINANCEIROS LÍQUIDOS:		
Comissões sobre papel comercial	2 250 691	1 779 508
Comissões sobre empréstimos obrigacionistas	863 358	845 414
Serviços bancários	47 207	75 135
Comissões sobre financiamentos bancários	23 016	(57 425)
Outros	(175 789)	(247 711)
	3 008 483	**2 394 921**

29. PERDAS / (GANHOS) EM EMPRESAS PARTICIPADAS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2020	2021
DIVIDENDOS		
NOS Comunicações	(47 427 122)	(203 720 211)
NOS Property	(8 188 046)	(9 219 086)
NOS Audiovisuais SGPS	(24 445 094)	(8 018 305)
NOS Audio - Sales and Distribution*	(6 395 628)	(5 581 846)
NOS Inovação	(2 700 450)	(3 146 655)
NOS Wholesale	(964 933)	(1 665 535)
NOS Internacional, SGPS	-	(1 565 326)
NOS International Carrier Services	(956 086)	-
NOS Corporate Center	(129 924)	(1 953 571)
Outros	(200)	-
	(91 207 483)	**(234 870 535)**
(MAIS-VALIA) / MENOS-VALIA NA ALIENAÇÃO DE EMPRESAS (NOTA 9)		
NOS International Carrier Services	(6 479 239)	28 391
	(6 479 239)	**28 391**
OUTROS		
Perdas/(reversões de perdas) por imparidade em investimentos financeiros (Nota 9)	12 950 000	24 100 000
	12 950 000	**24 100 000**
	(84 736 722)	**(210 742 144)**

30. GARANTIAS E COMPROMISSOS FINANCEIROS ASSUMIDOS

30.1 Garantias

Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, a Empresa apresenta garantias a favor de terceiros correspondentes às seguintes situações:

	2020	2021
GARANTIAS PRESTADAS A FAVOR DE:		
Administração fiscal i)	28 075 030	28 092 579
Outros	143 943	143 943
	28 218 973	**28 236 522**

i) Em 31 de dezembro de 2020 e 2021, este montante refere-se a garantias exigidas pela Administração Fiscal no âmbito de processos fiscais contestados pela Empresa e suas participadas.

Outras garantias

No âmbito do financiamento obtido pela Upstar junto do Banco Comercial Português, no montante total de 10 milhões de euros, a NOS assinou uma Livrança no montante proporcional à participação detida de 30% do financiamento.

Durante o primeiro semestre de 2015, 2016, 2017 e 2018, e na sequência da nota de liquidação relativa ao CLSU 2007-2009, 2010-2011, 2012-2013 e 2014, respetivamente, a NOS constituiu a favor do Fundo de Compensação do Serviço Universal fianças, nos montantes de 23,6 milhões de euros, 16,7 milhões de euros, 17,5 milhões de euros e 3,0 milhões de euros, respetivamente, de modo a prevenir a instauração de processo de execução fiscal com vista ao pagamento coercivo do valor liquidado.

Adicionalmente, para além das garantias exigidas pela Administração Fiscal, foram constituídas fianças relativas a processos fiscais em curso em que a NOS constituiu-se fiadora da NOS SA, até ao montante de 14,1 milhões de euros.

30.2 Outros compromissos

Covenants

Dos empréstimos obtidos, para além de estarem sujeitos ao cumprimento pelo Grupo das suas obrigações (operacionais, legais e fiscais) 100% dos mesmos encontram-se sujeitos a cláusulas de Cross default, Pari Passu e Negative Pledge e 87% encontram-se sujeitos a cláusulas de Ownership.

Adicionalmente, cerca de 20% do total dos empréstimos obtidos exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, cerca de 4% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3,5 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, cerca de 2% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 4 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, e cerca de 12% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 5 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado.

Dívida Financeira Líquida = Empréstimos - Leasings - Caixa e Equivalentes de Caixa

EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de reestruturação + Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes

EBITDA após pagamento de leasings = EBITDA – pagamentos de Leasings (Capital e Juros)

Contrato de Futebol

Em dezembro de 2015, a NOS celebrou um contrato com a Sport Lisboa e Benfica – Futebol SAD e a Benfica TV, S.A. relativo aos direitos de transmissão televisiva de jogos em casa da Equipa A de futebol sénior da Benfica SAD para a Liga NOS, bem como dos direitos de transmissão e distribuição do Canal Benfica Tv. O contrato teve início na época desportiva 2016/2017 e uma duração inicial de 3 anos podendo ser renovado por decisão de qualquer das partes até perfazer um total de 10 épocas desportivas, ascendendo a contrapartida financeira global ao montante de 400 milhões de euros, repartida em montantes anuais progressivos.

São efetuadas divulgações adicionais nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS SGPS.

31. PARTES RELACIONADAS

Os saldos a 31 de dezembro de 2020 e 31 de dezembro de 2021 e as transações ocorridas no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 e 2021 com partes relacionadas, são como se segue:

Saldos a 31 de dezembro de 2020

	CONTAS A RECEBER	CONTAS A PAGAR	EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS	EMPRÉSTIMOS OBTIDOS
EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS	**207 322 457**	**616 353**	**721 510 000**	**78 906 636**
NOS Audiovisuais SGPS	13 401 070	-	35 000 000	-
NOS Cinemas	(379 548)	-	-	4 710 563
NOS Comunicações	182 926 026	31 481	686 510 000	-
NOS Corporate Center	654 151	584 872	-	5 193 079
NOS Inovação	1 096 549	-	-	15 633 431
NOS Internacional SGPS	(36 577)	-	-	1 672 596
NOS Audio	5 624 980	-	-	28 695 520
NOS Property	3 445 769	-	-	16 319 319
NOS Wholesale	583 384	-	-	6 682 128
Outras subsidiárias	6 653	-	-	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	**101**	**2 118**	**-**	**-**
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	**27 807 920**	**21 508**	**-**	**18 678 044**
NOS Açores Comunicações	1 320 312	-	-	-
NOS Audiovisuais	8 565 614	-	-	-
NOS Sistemas	1 002 147	-	-	873 688
Per-Mar	16 996	-	-	2 352 369
Sontária	37 810	-	-	1 601 762
NOS Technology	16 900 243	21 139	-	-
NOS Madeira Comunicações	(53 018)	-	-	13 667 825
Outras partes relacionadas	17 816	369	-	182 400
	235 130 478	**639 979**	**721 510 000**	**97 584 680**

Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020

	VENDAS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTROS RENDIMENTOS	COMPRAS E SERVIÇOS RECEBIDOS	JUROS OBTIDOS	JUROS SUPORTADOS
EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS	**9 959 242**	**1 370 763**	**24 677 008**	**5 815**
NOS Audiovisuais SGPS	153	-	1 392 106	-
NOS Cinemas	275 358	(35)	34	481
NOS Comunicações	8 189 772	(144 417)	23 265 239	-
NOS Corporate Center	240 634	1 515 433	342	282
NOS Inovação	461 518	(35)	2 470	978
NOS Property	285 019	(17)	76	884
NOS Audio	447 905	(166)	-	2 597
Outras subsidiárias	58 884	-	16 741	593
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	**4 608 762**	**2 964**	**870 285**	**1 209**
NOS Towering	533 554	-	13 284	149
NOS Technology	3 296 141	3 335	585 996	-
NOS Audiovisuais	522 474	(35)	155 463	-
NOS Açores Comunicações	30 766	-	69 811	-
NOS Sistemas	87 536	-	39 799	19
Outras partes relacionadas	138 290	(335)	5 933	1 042
	14 568 004	**1 373 727**	**25 547 293**	**7 025**

Saldos a 31 de dezembro de 2021

	CONTAS A RECEBER	CONTAS A PAGAR	EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS	EMPRÉSTIMOS OBTIDOS
EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS	**568 672 144**	**943 141**	**732 456 500**	**88 312 315**
NOS Audiovisuais SGPS	2 399 181	-	45 946 500	-
NOS Cinemas	571 938	-	-	13 696 246
NOS Comunicações	556 880 383	15 662	686 510 000	-
NOS Corporate Center	358 861	472 593	-	2 493 599
NOS Inovação	(76 885)	-	-	15 528 891
NOS AUDIO - Sales and Distribution	3 821 391	454 886	-	29 737 118
NOS Property	3 646 510	-	-	17 312 954
NOS Wholesale	607 507	-	-	9 503 467
MSTAR, SA	466 944	-	-	-
Outras subsidiárias	(3 686)	-	-	40 040
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	**101**	**2 118**	**-**	**-**
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	**18 306 878**	**20 472**	**-**	**52 271 589**
NOS Açores Comunicações	2 913 792	-	-	-
NOS Audiovisuais	1 832 791	-	-	26 380 929
NOS Sistemas	1 604 954	-	-	-
Per-Mar	3 880	-	-	73 099
Sontária	28 719	-	-	379 902
NOS Technology	12 362 271	20 193	-	11 223 963
NOS Internacional SGPS	(30 487)	-	-	-
NOS Madeira Comunicações	(419 202)	-	-	14 181 659
Outras partes relacionadas	10 160	279	-	32 036
	586 979 122	**965 731**	**732 456 500**	**140 583 904**

Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021

	VENDAS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTROS RENDIMENTOS	COMPRAS E SERVIÇOS RECEBIDOS	JUROS OBTIDOS	JUROS SUPORTADOS
EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS	**9 152 830**	**1 166 942**	**21 837 414**	**7 690**
NOS Audiovisuais SGPS	-	-	1 058 599	-
NOS Cinemas	353 186	(92)	-	729
NOS Comunicações	7 818 937	(196 197)	20 775 949	-
NOS Corporate Center	137 359	1 370 002	2 663	281
NOS Inovação	257 937	(145)	-	1 530
NOS Property	257 141	(6 076)	-	1 471
NOS Audio	289 182	(463)	-	2 885
Outras subsidiárias	39 088	(88)	203	794
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	**4 585 938**	**2 271**	**357 356**	**2 026**
NOS Technology	3 573 826	3 186	128 630	-
NOS Audiovisuais	685 542	(145)	116 586	762
NOS Açores Comunicações	33 693	-	62 238	-
NOS Sistemas	143 910	(18)	49 104	(19)
Outras partes relacionadas	148 967	(752)	798	1 283
	13 738 767	**1 169 213**	**22 194 771**	**9 716**

A Empresa celebra regularmente operações e contratos com diversas entidades dentro do Grupo NOS. Tais operações foram realizadas nos termos normais de mercado para operações similares, fazendo parte da atividade corrente das sociedades contraentes.

Em resultado do número elevado de entidades relacionadas com saldos e transações de baixo valor, foram agrupados os saldos e transações com as entidades cujos montantes são inferiores a 100 mil euros.

32. REMUNERAÇÕES AUFERIDAS PELOS ADMINISTRADORES

As remunerações auferidas pelos administradores da NOS, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020 e 2021, foram as seguintes:

	2020	2021
Remunerações	3 222 435	3 245 942
Participação de resultados / Prémios	1 242 958	1 289 558
Plano de ações e poupança ações	1 045 217	1 289 558
	5 510 610	**5 825 058**

Os montantes apresentados no quadro foram calculados numa base de acréscimo para as Remunerações e Participações de resultados / Prémios (remunerações de curto prazo). O valor relativo aos Planos de Ações e aos Planos Poupança Ações correspondem ao valor a atribuir em 2022, relativo à performance de 2021 (atribuído em 2021, relativo à performance em 2020). O número médio de membros chave da gerência em 2021 é de 17 (16,5 em 2020). O Relatório de Governo das Sociedades inclui informação mais detalhada sobre a política de remunerações da NOS.

A Empresa considera como Dirigentes os membros do Conselho de Administração.

33. PLANO DE AÇÕES

Na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, foi aprovado o Regulamento sobre Remuneração Variável de Curto e Médio Prazo, que estabelece os termos do Plano de Atribuição de Ações ("Plano NOS"). Este plano destina-se a colaboradores acima de determinado nível de função, sendo que o exercício dos direitos ocorre três anos após a sua atribuição, desde que o colaborador se mantenha na empresa durante esse período.

Em 31 de dezembro de 2021, os planos em aberto da Empresa e das suas participadas são os seguintes:

	NÚMERO DE AÇÕES
PLANO NOS	
Plano 2019	761 557
Plano 2020	1 411 601
Plano 2021	1 276 908

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, os movimentos ocorridos ao abrigo dos Planos, detalham-se do seguinte modo:

	PLANO 2018	PLANO 2019	PLANO 2020	PLANO 2021	TOTAL
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020	**912 727**	**784 163**	**1 454 680**	**-**	**3 151 570**
MOVIMENTOS DO EXERCÍCIO					
Atribuídas	-	-	-	1 184 127	1 184 127
Exercidas (Empossadas)	(863 266)	(36 954)	(61 998)	(808)	(963 026)
Canceladas / Extintas / Corrigidas (1)	(49 461)	14 348	18 919	93 589	77 395
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021	**-**	**761 557**	**1 411 601**	**1 276 908**	**3 450 066**

(1) inclui, predominantemente, correções efetuadas em função do dividendo pago, saídas de colaboradores sem direito a empossamento de ações e correções resultantes da forma de vencimento dos planos que é feita através da aquisição de ações com desconto.

Os custos dos planos de ações são reconhecidos ao longo do exercício que medeia a atribuição e o exercício das mesmas. A responsabilidade dos planos é calculada com base na cotação à data de atribuição de cada plano ou à data de fecho, para os planos liquidados em dinheiro. A 31 de dezembro de 2021, a responsabilidade em aberto relativa a estes planos é de 6.123 milhares de euros, e está registada em Reservas, no montante de 4.861 milhares de euros, para os planos liquidados em ações e em Acréscimos de Custos, no montante de 1.262 milhares de euros, para os planos liquidados em dinheiro. Adicionalmente, a Empresa detém um saldo a receber das suas subsidiárias, no montante de 4.180 milhares de euros, relativo aos planos de ações com os colaboradores destas (Nota 31). O custo médio ponderado das ações empossadas no exercício pode ser apurado com base na informação divulgada na Nota 16.3, nomeadamente o número e valor das ações.

Os custos reconhecidos ao longo dos exercícios anteriores e no exercício, e a respetiva responsabilidade, são como segue:

	ACRÉSCIMOS DE CUSTOS	RESERVAS	TOTAL
Custos reconhecidos em exercícios anteriores dos planos em aberto a 31 de dezembro de 2020	1 044 547	5 140 637	6 185 184
Custos de planos exercidos no exercício (empossados)	-	(3 868 015)	(3 868 015)
Custos reconhecidos no exercício e outros*	217 096	3 588 842	3 805 938
TOTAL CUSTOS PLANOS	**1 261 643**	**4 861 464**	**6 123 107**

* Inclui os custos reconhecidos da Empresa e das suas participadas

34. DIVULGAÇÕES EXIGIDAS POR DIPLOMAS LEGAIS

Os honorários faturados no exercício findo em 31 de dezembro de 2021 pelo Revisor Oficial de Contas detalham-se como segue:

	2020	2021
Revisão legal de contas e auditoria	80 962	51 824
SERVIÇOS DE AUDITORIA	**80 962**	**51 824**
SERVIÇOS DISTINTOS DE AUDITORIA	**2 400**	**69 900**
SERVIÇOS DISTINTOS DE AUDITORIA EXIGIDOS POR LEI	**21 000**	**21 000**
TOTAL	**104 362**	**142 724**

35. OUTROS ASSUNTOS

35.1 COVID-19

No final de 2019, o vírus, SARS-COV-2, foi identificado pela primeira vez em humanos, vírus que se verificou causar uma infeção respiratória grave. No decorrer do ano de 2020, a doença causada pelo vírus (COVID-19) foi classificada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) como pandemia. Desde então, foram tomadas diversas medidas de contenção do vírus, obrigando o mundo a alterar os seus hábitos, com limitações aos direitos de deslocação e encerramento de diversas instalações e estabelecimentos, com níveis variáveis ao longo destes dois anos, de acordo com o grau de disseminação e gravidade percecionado pelos especialistas de saúde pública.

Como consequência das medidas de confinamento das populações, as pessoas e empresas foram obrigadas a adaptarem-se a uma nova realidade, transformando quer a forma de trabalhar, quer a forma como socializamos.

Dadas as incertezas, foi fundamental que as empresas delineassem e implementassem, em tempo oportuno, planos de contingência estruturados e eficientes para garantir a proteção dos colaboradores e a continuidade do seu negócio ou que, pelo menos, atenuassem os efeitos daí decorrentes.

Risco de saúde e segurança e interrupção do negócio

Neste contexto, desde o primeiro momento, a NOS tem em funções permanentes um Gabinete de Acompanhamento do COVID-19 que tem por missão dotar a organização das condições necessárias para gerir este risco, assim como analisar e acompanhar a evolução das diferentes fases. Os principais objetivos do Gabinete de Acompanhamento do COVID-19 são garantir que a NOS, as suas Empresas, os seus Colaboradores e Parceiros se encontram preparados para enfrentar a Pandemia de COVID-19, de modo a:

i. Minimizar o impacto na saúde dos colaboradores e nas pessoas com quem estes se relacionam;

ii. Garantir a continuidade do negócio, assegurando a prestação dos serviços considerados críticos, sendo para tal necessário certificar a disponibilidade dos recursos-chave - colaboradores, fornecedores, agentes, parceiros, etc. - e a adaptação a eventuais necessidades dos clientes.

Risco de liquidez e taxa de juro

Uma gestão prudente do risco de liquidez implica a manutenção de um nível adequado de caixa e equivalentes de caixa para fazer face às responsabilidades assumidas, associado à negociação de linhas de crédito com instituições financeiras.

A 31 de dezembro de 2021, a maturidade média dos financiamentos do grupo é de 2,2 anos, não se perspetivando qualquer incumprimento dos covenants decorrente da redução dos resultados projetada para o presente exercício.

Risco de crédito

O risco de crédito está relacionado, essencialmente, com créditos de serviços prestados a clientes, monitorizado numa base regular de negócio e para os quais são apuradas perdas de crédito esperadas considerando: i) o perfil de risco do cliente; ii) o prazo médio de recebimento; iii) a condição financeira do cliente; e iv) perspetiva futura de evolução da cobrança.

Impactos

Como se tem verificado, trata-se de uma situação de extrema incerteza e muito dinâmica, o que torna extremamente difícil estimar impactos, os quais têm sempre de considerar vários cenários e inúmeras variáveis. Evidência dessa dificuldade, são as quedas históricas e volatilidade acentuada das bolsas, um pouco por todo o Mundo; as grandes variações ocorridas nos últimos trimestres das projeções futuras de indicadores macroeconómicos, bem como a disparidade dessas projeções entre os vários organismos.

No relatório e contas consolidado (nota de impactos COVID-19) é divulgada informação adicional sobre o

impacto das medidas extraordinários adotadas pelo Grupo neste âmbito.

Em termos de projeção de impactos futuros, estes dependerão da extensão, nomeadamente temporal, da propagação do vírus e das respetivas medidas de contenção, sendo difícil de prever a dimensão do impacto, sabendo contudo que este ocorrerá nas áreas acima identificadas. Não obstante esta incerteza, e tendo em conta as mais recentes projeções sobre a evolução da pandemia e da economia portuguesa, projeta-se uma melhoria da atividade dos vários segmentos de negócio da NOS nos próximos trimestres. Adicionalmente, a estrutura de capital da NOS encontra-se dentro do limiar de 2x a Dívida Financeira Líquida / EBITDA Após Pagamentos de Leasings (EBITDA – Pagamentos de Leasings (Capital e Juros)), pelo que é entendimento do Conselho de Administração que a empresa ultrapassará os impactos negativos provocados por esta crise, sem estar em causa a continuidade do negócio, convicção esta demonstrada com a manutenção da política remuneratória dos acionistas.

35.2 Arresto preventivo de 26,075% do capital social da NOS, SGPS, S.A.

No dia 4 de abril de 2020, a SONAECOM, SGPS, S.A., detentora de 50% do capital da ZOPT, SGPS, S.A. (doravante "ZOPT"), foi informada por esta sua participada da comunicação recebida do Tribunal Central de Instrução Criminal de Lisboa (doravante Tribunal) de proceder ao arresto preventivo de 26,075% do capital social da NOS, SGPS, SA, correspondente a metade da participação social na NOS detida pela ZOPT e, indiretamente, pelas empresas Unitel International Holdings, BV e Kento Holding Limited", controladas pela Eng.ª Isabel dos Santos.

Nos termos da referida decisão, as ações arrestadas ficam privadas do exercício de direito de voto e do direito a receber dividendos, devendo estes últimos ser depositados na Caixa Geral de Depósitos, S.A. à ordem do Tribunal.

A outra metade da participação da ZOPT no capital social da NOS, correspondente a idêntica percentagem de 26,075% — e que, pelo menos em linha com o critério utilizado pelo Tribunal, corporiza os 50% detidos na ZOPT pela SONAECOM — não foi objeto do arresto, nem os direitos que lhe são inerentes foram alvo de qualquer limitação.

No dia 12 de junho de 2020, a ZOPT foi autorizada pelo Tribunal Central de Instrução Criminal de Lisboa a exercer o direito de voto correspondente aos 26,075% do capital social da NOS preventivamente arrestados à ordem do referido Tribunal.

Ainda no mês de junho de 2020, o Juiz de Instrução rejeitou os embargos de terceiro deduzidos pela ZOPT com fundamento em incompetência dos tribunais portugueses para os apreciar e decidir, decisão essa que, tendo sido objeto de recurso pela ZOPT, foi revogada pelo Tribunal da Relação, em fevereiro 2021.

Em novembro de 2021 o Juiz de Instrução, conhecendo do mérito da causa, julgou improcedentes os embargos de terceiro apresentados pela ZOPT, decisão que, segundo informação da ZOPT, foi objeto de recurso para o Tribunal da Relação. Aguardam-se ulteriores desenvolvimentos.

36. EVENTOS SUBSEQUENTES

Em janeiro de 2022, o Ministério Público (MP) junto do Serviço Nacional de Recuperação de Ativo da PGR, em representação do Estado Angolano, requereu, no Tribunal da Comarca de Luanda, i) a substituição dos atuais fiéis depositários das empresas Finstar e ZAP Media (atuais Conselhos de Administração das empresas) (Nota 12) pelo Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social (MTTICS), bem como, ii) a inibição dos direitos de voto pela Eng.ª Isabel dos Santos, pedidos esses que o Tribunal deferiu. Aguarda-se pelo trânsito em julgado e pelos desenvolvimentos desta decisão, no sentido de perceber quais os impactos na gestão dos negócios, sendo neste momento convicção do Conselho de Administração da NOS – alicerçada nas afirmações que têm vindo a ser feitas pelo novo fiel depositário, o MTTICS — que a atividade das empresas continuará a desenvolver-se com normalidade.

Até à data de aprovação deste documento, não ocorreram quaisquer outros eventos subsequentes relevantes que merecessem divulgação no presente relatório.

CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

Ernst & Young
Audit & Associados - SROC, S.A.
Avenida da Boavista, 36, 3º
4050-112 Porto
Portugal

Tel: +351 226 002 015
Fax: +351 226 000 004
www.ey.com

Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras consolidadas e individuais anexas de NOS, S.G.P.S., S.A. (o Grupo), que compreendem as Demonstrações Consolidada e Individual da Posição Financeira em 31 de dezembro de 2021 (que evidenciam um total de 3.259.395 milhares de euros e 2.687.281 milhares de euros, respetivamente e um total de capital próprio consolidado e individual de 963.000 milhares de euros e 1.489.746 milhares de euros, respetivamente, incluindo um resultado líquido consolidado atribuído aos detentores de capital da empresa, enquanto mãe do grupo, de 144.159 milhares de euros e um resultado líquido individual de 220.719 milhares de euros), as Demonstrações Consolidada e Individual dos Resultados por Naturezas, as Demonstrações Consolidada e Individual do Rendimento Integral, as Demonstrações Consolidada e Individual das Alterações no Capital Próprio e as Demonstrações Consolidada e Individual dos Fluxos de Caixa relativas ao período findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras consolidadas e individuais que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas e individuais anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira consolidada e individual de NOS, S.G.P.S., S.A. em 31 de dezembro de 2021, o seu desempenho financeiro consolidado e individual e fluxos de caixa consolidados e individuais relativos ao ano findo naquela data, de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas e individuais" abaixo. Somos independentes das entidades que compõem o Grupo nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Ênfase

Chamamos a atenção para a Nota 50.2 incluída no Anexo às demonstrações financeiras consolidadas e para a Nota 35.2 incluída no Anexo às demonstrações financeiras individuais relativas ao arresto preventivo de 26,075% do capital social do Grupo (Entidade emitente). A nossa opinião não é modificada com respeito a esta matéria.

Matérias relevantes de auditoria – Demonstrações financeiras consolidadas

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras consolidadas como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida as matérias relevantes de auditoria do ano corrente, para as demonstrações financeiras consolidadas:

Sociedade Anónima - Capital Social: 1.335.000 euros - Inscrição n.º 178 na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas - Inscrição N.º 20161480 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
Contribuinte N.º 505 988 283 - C. R. Comercial de Lisboa sob o mesmo número - Sede: Av. da República, 90 - 6.º - 1600-206 Lisboa
A member firm of Ernst & Young Global Limited

1. Reconhecimento e mensuração do rédito dada a complexidade dos sistemas de informação e a existência de contratos com múltiplas obrigações de desempenho

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
O Rédito do Grupo consiste essencialmente em: ▸ Receitas de serviços de telecomunicações que incluem: i) serviços de televisão por cabo, banda larga fixa e voz fixa; ii) televisão por satélite; e iii) banda larga e voz móvel; ▸ Receitas de publicidade; e ▸ Receitas de produção e distribuição de conteúdos e canais. A complexidade dos sistemas de informação que suportam um volume significativo de transações, aliado à existência de contratos com múltiplas obrigações de desempenho, representa um risco significativo de auditoria. O processo de reconhecimento e mensuração da receita envolve por isso, um julgamento significativo do órgão de gestão conforme divulgado na Nota 2.3.19 das Notas às demonstrações financeiras, no que diz respeito à alocação apropriada da receita a cada uma das obrigações de desempenho mencionadas nos contratos com os clientes e, em particular, à estimativa de descontos e ofertas a conceder aos clientes.	A nossa abordagem ao risco de distorção material incluiu: i) uma resposta global com efeito na forma como a auditoria foi conduzida; e ii) uma resposta específica que se traduziu numa abordagem combinada de avaliação de controlos e procedimentos substantivos, nomeadamente: ▸ Envolvimento de especialistas internos na avaliação dos controlos gerais das tecnologias de informação do Grupo e nos testes aos controlos aplicacionais dos processos do rédito mais relevantes; ▸ Execução de procedimentos de auditoria específicos para avaliação da eficácia operacional dos controlos identificados como relevantes durante todo o exercício económico, incluindo durante o período de confinamento resultante da pandemia COVID-19, destacando-se: i) conciliações entre sistemas; ii) testes aos controlos do *Bill Cicle Review*; e iii) validações de controlos chave ao longo do processo *end-to-end*; ▸ Análise dos vários tipos de contratos celebrados com o intuito de identificar as obrigações de desempenho específicas, tais como serviços, bens, preços, descontos e ofertas. Os nossos procedimentos incluíram a verificação da correta alocação da receita aos vários serviços/bens identificados; ▸ Realização de testes de revisão analítica da receita desagregada, comparando-a com o período homólogo e com a expetativa formada tendo por base indicadores projetados e reais do desempenho do Grupo, dos quais são de destacar: i) a quota de mercado de receitas; ii) o RGU (*Revenue Generating Units*); e iii) o ARPU (*Average Revenue Per User*). ▸ Aferição da adequabilidade das divulgações aplicáveis, incluídas nas Notas 2.3.19 e 31 das demonstrações financeiras, e, em particular, a divulgação dos julgamentos determinados pelo órgão de gestão no que concerne à identificação das obrigações de desempenho nos contratos com os clientes.

CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

2. Imparidade do Goodwill

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
O montante escriturado do Goodwill, a 31 de dezembro de 2021, ascende a 641 milhões de euros (2020: 641 milhões de euros), representando 20% (2020: 20%) do total do ativo do Grupo e está alocado aos segmentos: Telco e Audiovisuais. A eventual imparidade do Goodwill foi considerada uma matéria relevante porque o montante escriturado deste ativo é significativo e porque o processo de avaliação da imparidade é complexo, incluindo o uso de estimativas e a utilização de pressupostos, nomeadamente condições futuras de mercado e económicas, quotas de mercado, rédito e evolução de margens. A pandemia COVID-19 teve um impacto significativo na economia, afetando dessa forma as projeções de fluxos de caixa dos vários segmentos do Grupo com particular destaque para o segmento Audiovisuais. Num contexto de incerteza que se reflete na forma como a pandemia COVID-19 irá afetar o perfil de geração de fluxos de caixas nos próximos exercícios, a utilização de informação prospetiva na construção dos planos de negócios requer um julgamento significativo por parte do órgão de gestão.	Avaliámos os pressupostos utilizados nos modelos de avaliação aprovados pelo órgão de gestão, nomeadamente as projeções de fluxos de caixa, a taxa de desconto, a taxa de inflação, a taxa de crescimento na perpetuidade e as análises de sensibilidade, apoiados por especialistas internos em avaliações de negócios. Analisámos a consistência dos pressupostos usados na construção do plano de negócios face a anos anteriores, face a dados históricos e comparamo-los com dados externos. Analisámos também, as espectativas e os impactos nos referidos pressupostos estimados pelo órgão de gestão, em resultado da pandemia COVID-19, tendo em consideração o segmento de negócio e as perspetivas sobre a evolução futura do negócio, obtidas através de fontes internas e externas. Validámos os cálculos aritméticos do modelo utilizado. Focámo-nos especificamente na análise de sensibilidade do teste às duas unidades geradoras de caixa, de modo a garantir que as divulgações incluídas nas demonstrações financeiras na Nota 9, refletem os resultados dos testes de imparidade efetuados, os quais incluíram também análises de sensibilidade a cenários mais adversos do que os habitualmente utilizados. Confirmámos os demais requisitos de divulgações aplicáveis (IAS 36), bem como as divulgações específicas decorrentes do impacto da pandemia COVID-19 incluídas nas Notas 9 e 50.1 das demonstrações financeiras.

3. Capitalização de gastos e aferição de vidas úteis atribuídas aos ativos fixos tangíveis, ativos intangíveis e encargos de contratos com clientes

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
A capitalização de gastos e a definição das vidas úteis a atribuir aos ativos são áreas de julgamento significativo, conforme divulgado nas Notas 2.3.3, 2.3.5, 2.3.6 e 3.1 das Notas às demonstrações financeiras. Os riscos identificados relacionam-se com a suscetibilidade de os valores capitalizados não atenderem aos critérios de capitalização previstos nas normas e a vida útil económica atribuída aos ativos fixos tangíveis, ativos intangíveis e encargos de contratos com clientes não seja adequada ao período esperado de benefícios económicos decorrentes da sua utilização. A mensuração subsequente dos montantes capitalizados requer uma análise continuada sobre a existência de indicadores de imparidade.	Executámos procedimentos de auditoria específicos para avaliar a eficácia operacional dos controlos identificados como relevantes, para assegurar que: ▸ Os critérios de capitalização de gastos são respeitados; e ▸ As vidas úteis atribuídas aos ativos, incluindo a sua revisão anual, estão de acordo com as vidas úteis aprovadas. Adicionalmente, classificámos os gastos capitalizados por naturezas e verificámos se os critérios de elegibilidade para a sua capitalização foram cumpridos. No que respeita às vidas úteis, testamos a sua consistência e adequabilidade tendo em conta as especificidades da receita do Grupo e as práticas do Setor.

CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

4. Reconhecimento, mensuração e divulgação de contingências de natureza fiscal, regulatória e legal

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
A rubrica de provisões e a Nota 46 - Processos judiciais em curso, ativos contingentes e passivos contingentes, do Anexo às demonstrações financeiras, referem responsabilidades relativas a contingências fiscais, regulatórias e legais. O órgão de gestão efetua periodicamente a avaliação de eventuais responsabilidades que resultam de eventos passados e cuja probabilidade implique o reconhecimento de uma provisão e/ou de uma divulgação nas demonstrações financeiras. Esta avaliação resulta de um processo que envolve um elevado nível de julgamento por parte do órgão de gestão do Grupo. Os riscos identificados estão tanto ao nível da avaliação da probabilidade de ocorrência de exfluxos de recursos por parte do Grupo, como na mensuração do passivo ou da responsabilidade contingente associada.	A nossa abordagem para o risco de distorção material incluiu os seguintes procedimentos: ▸ Análise dos controlos implementados no Grupo para a identificação de situações passíveis de dar origem ao reconhecimento de provisões ou a divulgação de situações contingentes de natureza fiscal, regulatória e legal; ▸ Obtenção de confirmações externas de todos os advogados com os quais o Grupo tem relações; obtenção de memorandos explicativos preparados pelos advogados externos e internos para os principais processos em curso; leitura das atas das várias Comissões e Conselhos do Grupo; e análise dos argumentos utilizados pelo órgão de gestão para a graduação de cada contingência; ▸ Envolvimento na auditoria de especialistas internos em assuntos fiscais; ▸ Avaliação das probabilidades de desfecho das contingências tendo em consideração não só as decisões históricas bem como a conclusão de processos semelhantes noutras entidades do setor; e ▸ Validação das divulgações relativas às Provisões e processos judiciais em curso, ativos contingentes e passivos contingentes do Anexo às Demonstrações financeiras. No que respeita às provisões regulatórias e legais, foram ainda executados os seguintes procedimentos: ▸ Reuniões trimestrais com o Departamento de Regulação e Departamento Financeiro do Grupo para conhecimento de novas contingências e atualização da informação das situações conhecidas em períodos anteriores; ▸ Análise das *newsletters* emitidas pela entidade reguladora do setor (ANACOM) e das suas decisões sobre temas específicos da regulação do setor com eventual impacto nas demonstrações financeiras do Grupo; e ▸ Análise dos Relatórios de Regulação Nacional e Internacional, preparados pelo Departamento de Regulação do Grupo.

EY Building a better working world

NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2021

5. Imparidade de saldos a receber de clientes

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
A imparidade dos saldos a receber de clientes ascende, em 31 de dezembro de 2021 a 197,6 milhões de euros (2020 - 195,1 milhões de euros), o que representa cerca de 38% (2020: 40%) do total do saldo de clientes. O teste de imparidade das contas a receber de clientes é uma das principais áreas de julgamento do órgão de gestão. A identificação das contas a receber em imparidade e a determinação do valor recuperável é um processo que envolve diversos pressupostos e fatores, incluindo a antiguidade da dívida, a condição financeira conhecida do devedor, o incumprimento e as perspetivas de cobrança tendo em consideração variáveis que assentam numa abordagem prospetiva de perda de crédito esperada. Em casos específicos, a utilização de modelos e pressupostos complexos, pode produzir estimativas de imparidade do crédito significativamente diferentes, exigindo um elevado volume de informação. O risco de auditoria está associado ao significativo julgamento deste tipo de cálculos, potenciado pelo elevado volume de informação gerido em sistemas de informação diversos, que obriga a cálculos complexos e à assunção de diversos pressupostos baseados em dados históricos e de evolução futura.	A nossa abordagem ao risco de distorção material incluiu: i) uma resposta global com efeito na forma como a auditoria foi conduzida; e ii) uma resposta específica que se traduziu numa abordagem combinada de avaliação de controlos e procedimentos substantivos sobre as cobranças, a recuperação das dívidas vencidas, a análise das variáveis que assentam numa abordagem prospetiva de perda de crédito esperada e o cálculo da imparidade de clientes bem como as asserções usadas pelo órgão de gestão na quantificação das perdas por imparidade a reconhecer. Analisámos os pressupostos subjacentes à quantificação da perda por imparidade de clientes tendo em consideração a antiguidade da dívida, a capacidade financeira dos devedores, as tendências históricas da cobrança e as variáveis que assentam numa abordagem prospetiva de perda de crédito esperada. Adicionalmente, efetuámos uma análise de sensibilidade aos pressupostos usados pelo Grupo. Aferimos a adequabilidade das divulgações aplicáveis, incluídas nas Notas 2.3.10, 3.1, 4.1, 18 e 40 das demonstrações financeiras, e em particular os julgamentos determinados pelo órgão de gestão, no que concerne ao cálculo das perdas de crédito esperadas resultantes de saldos a receber de clientes utilizando uma matriz de provisões.

Matérias relevantes de auditoria - Demonstrações financeiras individuais

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras individuais do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras individuais como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida a matéria relevante de auditoria do ano corrente, para as demonstrações financeiras individuais:

CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

1. Imparidade do Goodwill e das Participações financeiras

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
O montante escriturado do Goodwill e das Participações financeiras, a 31 de dezembro de 2021, ascende a 454 milhões de euros (2020: 454 milhões de Euros) e 908 milhões de euros (2020: 926 milhões de euros), respetivamente, representando 51% do total do ativo do Grupo nas demonstrações financeiras individuais (2020: 56%). A eventual imparidade do Goodwill e das Participações financeiras foi considerada uma matéria relevante porque o montante escriturado destes ativos é significativo e porque o processo de avaliação da imparidade é complexo, envolvendo a subjetividade inerente aos pressupostos utilizados na determinação da recuperação do montante referido, nomeadamente condições futuras de mercado e económicas, quotas de mercado, rédito e evolução de margens. Adicionalmente, no caso das participações financeiras detidas indiretamente em duas entidades sedeadas em Angola, a subjetividade é acrescida em virtude da existência de um contexto económico de incerteza e, principalmente, em face do processo movido, em 2020, pelo Tribunal Provincial de Luanda contra a principal acionista dessas entidades, resultante do qual parte do seu património em Angola foi arrestado, incluindo as suas ações nestas entidades e consequentemente, em janeiro de 2022, o Ministério Público requereu a substituição dos atuais fiéis depositários, das referidas entidades, pelo Ministério das Telecomunicações, Tecnologias de Informação e Comunicação Social. A pandemia COVID-19 teve um impacto significativo na economia, afetando dessa forma as projeções de fluxos de caixa dos vários segmentos do Grupo, com particular destaque para o segmento Audiovisuais. Num contexto de incerteza sobre a forma como a pandemia COVID-19 irá afetar o perfil de geração de fluxos de caixas nos próximos exercícios, a utilização de informação prospetiva na construção dos planos de negócios requer um julgamento significativo por parte do órgão de gestão.	Avaliámos os pressupostos utilizados nos modelos de avaliação aprovados pelo órgão de gestão, nomeadamente as projeções de fluxos de caixa, a taxa de desconto, a taxa de inflação, a taxa de crescimento na perpetuidade e as análises de sensibilidade, apoiados por especialistas internos em avaliações de negócios. Analisámos a consistência dos pressupostos usados na construção do plano de negócios face a anos anteriores, face a dados históricos e comparamo-los com dados externos. Analisámos também, as expectativas e os impactos nos referidos pressupostos estimados pelo órgão de gestão, em resultado da pandemia COVID-19, tendo em consideração o segmento de negócio e as perspetivas sobre a evolução futura do negócio, obtidas através de fontes internas e externas. Validámos os cálculos aritméticos dos modelos utilizados. Relativamente ao Goodwill, focámo-nos especificamente na análise de sensibilidade do teste às duas unidades geradoras de caixa. No que se refere à análise da recuperabilidade do investimento em Angola, tivemos em consideração: (i) as condições económicas em Angola e as vicissitudes do processo movido contra a acionista; (ii) o enquadramento regulamentar do setor das telecomunicações em Angola; (iii) a revisão do reporte do Auditor externo das duas entidades em causa, o qual não pertence à rede EY, incluindo: i) a revisão dos papéis de trabalho desse Auditor; ii) a realização do teste de journal entries dirigido às transações e saldos com partes relacionadas; e iii) outros testes efetuados com o auxílio de especialistas internos em auditorias forenses; (iv) obtenção de uma opinião, preparada por uma sociedade de advogados especialmente contratada para o efeito, sobre os impactos nas entidades dos processos legais que envolvem a sua acionista maioritária; e (v) a análise do teste de imparidade efetuado pela NOS que consistiu na determinação do valor recuperável através do valor de uso ("Value in Use"). A análise foi efetuada com o apoio de especialistas em avaliações de empresas. Aferimos que as divulgações incluídas nas Notas 7 e 9 das demonstrações financeiras refletem os resultados dos testes de imparidade realizados e das respetivas análises de sensibilidade, tendo em conta variáveis como parque de clientes, a evolução dos preços e as taxas de desconto; ou, no caso particular das participações financeiras em entidades angolanas, o ajustamento de risco relacionado com a incerteza do contexto atual. Adicionalmente, verificámos que os testes de imparidade efetuados incluíram também análises de sensibilidade a cenários mais adversos do que os habitualmente utilizados e aferimos sobre as divulgações específicas

EY
Building a better working world

NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2021

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos	Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos
	decorrentes do impacto da pandemia COVID-19 incluídas na Nota 35.1 das demonstrações financeiras. Confirmámos os demais requisitos de divulgações aplicáveis (IAS 36, IFRS 12 e IFRS 13).

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras consolidadas e individuais

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras consolidadas e individuais que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa do Grupo de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- elaboração do Relatório de Gestão Integrado, Relatório de Governo Societário e demonstração não financeira consolidada (incluída no Relatório de Gestão Integrado) nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade do Grupo de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira do Grupo.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas e individuais

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas e individuais como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas e individuais, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno do Grupo;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;

CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade do Grupo para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e individuais ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que o Grupo descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras consolidadas e individuais, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e os acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- obtemos prova de auditoria suficiente e apropriada relativa à informação financeira das entidades ou atividades dentro do Grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas e individuais. Somos responsáveis pela orientação, supervisão e desempenho da auditoria do Grupo e somos os responsáveis finais pela nossa opinião de auditoria;
- comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria;
- das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas e individuais do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proíbir a sua divulgação pública; e
- declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos-lhe todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, quais as medidas tomadas para eliminar as ameaças ou quais as salvaguardas aplicadas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do Relatório de Gestão Integrado com as demonstrações financeiras consolidadas e individuais, e as verificações previstas no n.º 4 e n.º 5 do artigo 451 do Código das Sociedades Comerciais em matéria de governo societário, bem como a verificação de que a demonstração não financeira consolidada foi apresentada (incluída no Relatório de Gestão Integrado).

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o Relatório de Gestão Integrado

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Gestão Integrado foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras consolidadas e individuais auditadas e, tendo em conta o conhecimento e apreciação sobre o Grupo, não identificámos incorreções materiais.

Sobre o Relatório de Governo Societário

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 4, do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Governo Societário inclui os elementos exigíveis ao Grupo nos termos do artigo 245-A do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas al. c), d), f), h), i) e m) do n.º1 do referido artigo.

Sobre a demonstração não financeira consolidada

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo preparou um Relatório de Gestão Integrado, que inclui a demonstração não financeira consolidada, conforme previsto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais.

NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2021

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10 do Regulamento (UE) nº 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- Fomos nomeados/eleitos auditores de NOS, S.G.P.S., S.A. (Entidade-mãe do Grupo) pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 23 de abril de 2014 para os exercícios de 2014 e 2015, terminando o mandato compreendido entre 2013 e 2015. Fomos nomeados/eleitos, na assembleia geral de acionistas realizada em 26 de abril de 2016 para um segundo mandato compreendido entre 2016 e 2018. Em 8 de maio de 2019, fomos nomeados na assembleia geral de acionistas, para um terceiro mandato compreendido entre 2019 e 2021;
- O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planeamento e execução da nossa auditoria de acordo com as ISA mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas e individuais devido a fraude. Em resultado do nosso trabalho não identificámos qualquer distorção material nas demonstrações financeiras consolidadas e individuais devido a fraude;
- Confirmamos que a opinião de auditoria que emitimos é consistente com o relatório adicional que preparámos e entregámos hoje ao órgão de fiscalização do Grupo; e
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 77, n.º 8, do Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e que mantivemos a nossa independência face ao Grupo durante a realização da auditoria.

Formato Eletrónico Único Europeu (ESEF)

As demonstrações financeiras consolidadas de NOS, S.G.P.S., S.A. referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021 têm de cumprir os requisitos aplicáveis estabelecidos no Regulamento Delegado (UE) 2019/815 da Comissão, de 17 de dezembro de 2018 (Regulamento ESEF).

O órgão de gestão é responsável pela elaboração e divulgação do relatório anual integrado em conformidade com o Regulamento ESEF.

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas, incluídas no relatório anual integrado, estão apresentadas em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Os nossos procedimentos tomaram em consideração o Guia de Aplicação Técnica da OROC sobre o relato em ESEF e incluíram, entre outros:

- a obtenção da compreensão do processo de relato financeiro, incluindo a apresentação do relatório anual no formato XHTML válido; e
- a identificação e avaliação dos riscos de distorção material associados à marcação das informações das demonstrações financeiras, em formato XBRL utilizando a tecnologia iXBRL. Esta avaliação baseou-se na compreensão do processo implementado pelo Grupo para marcar a informação.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas, incluídas no relatório anual integrado, estão apresentadas, em todos os aspetos materiais, em conformidade com os requisitos estabelecidos no Regulamento ESEF.

Porto, 3 de março de 2022

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:

Sandra e Sousa Amorim

Sandra e Sousa Amorim - ROC n.º 1213
Registada na CMVM com o n.º 20160824

DECLARAÇÃO EMITIDA PARA EFEITOS DA ALÍNEA C) DO Nº 1 DO ART.º 245º DO CÓDIGO VM

Nos termos e para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 245.º do Código dos Valores Mobiliários, os membros do Conselho de Administração da NOS, SGPS, S.A., cuja identificação e funções se indicam infra, declaram que, tanto quanto é do seu conhecimento:

a) O relatório de gestão integrado, as contas anuais individuais e consolidadas, a certificação legal de contas e demais documentos de prestação de contas, exigidos por lei ou regulamento, todos relativos ao exercício findo a 31 de dezembro de 2021, foram elaborados em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados da Sociedade e das sociedades incluídas no perímetro da consolidação;

b) O relatório de gestão integrado expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição da Sociedade e das Sociedades incluídas no perímetro da consolidação e, quando aplicável, contém uma descrição dos principais riscos e incertezas com que se defrontam.

Lisboa, 03 de março de 2022

O CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ANGELO PAUPÉRIO
Presidente do Conselho de Administração

MIGUEL ALMEIDA
Presidente da Comissão Executiva

JOSÉ PEDRO PEREIRA DA COSTA
Vice Presidente – CFO

DANIEL BEATO
Administrador Executivo

FILIPA SANTOS CARVALHO
Administradora Executiva

JORGE GRAÇA
Administrador Executivo

LUIS NASCIMENTO
Administrador Executivo

MANUEL RAMALHO EANES
Administrador Executivo

ANA RITA RODRIGUES
Vogal do Conselho de Administração

ANTÓNIO DOMINGUES
Vogal do Conselho de Administração

ANTÓNIO LOBO XAVIER
Vogal do Conselho de Administração

CATARINA TAVIRA VAN-DÚNEM
Vogal do Conselho de Administração

CLÁUDIA AZEVEDO
Vogal do Conselho de Administração

CRISTINA MARQUES
Vogal do Conselho de Administração

JOÃO TORRES DOLORES
Vogal do Conselho de Administração

JOAQUIM DE OLIVEIRA
Vogal do Conselho de Administração

JOSÉ DE FREITAS
Vogal do Conselho de Administração

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exmos. Senhores Acionistas,

De acordo com os estatutos, a fiscalização da Sociedade compete a um Conselho Fiscal composto por três membros efetivos e um suplente, eleitos pela Assembleia Geral, bem como a um Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

Assim, e nos termos previstos na alínea g) do n.º 1 do artigo 420.º do Código das Sociedades Comerciais, o Conselho Fiscal apresenta o seu Relatório sobre a ação fiscalizadora que exerceu, bem como o Parecer sobre o Relatório Anual Integrado NOS, SGPS, S.A. ("Sociedade"), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021.

O Conselho Fiscal acompanhou regularmente a evolução da atividade da Sociedade e das suas principais subsidiárias e vigiou a observância da lei e do contrato de sociedade, tendo procedido à fiscalização da administração da Sociedade, da eficácia dos sistemas de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna e da preparação e divulgação da informação financeira individual e consolidada. Além disso, procedeu à verificação da regularidade dos registos contabilísticos, da exatidão dos documentos de prestação de contas individuais e consolidadas e das políticas contabilísticas e critérios valorimétricos adotados pela Sociedade, por forma a verificar que os mesmos conduzem a uma adequada compreensão do património e dos resultados individuais e consolidados, bem como dos fluxos de caixa.

No exercício das suas competências, o Conselho Fiscal reuniu periodicamente com o Revisor Oficial de Contas/ Auditor Externo ("Auditor") no sentido de acompanhar os trabalhos de auditoria por este efetuados e tomar conhecimento das respetivas conclusões, fiscalizando a sua atividade e respetiva independência e competência. Reuniu, também, periodicamente com os responsáveis pela Auditoria Interna e pelos Serviços Jurídicos e ainda com o Administrador responsável pela área financeira e a sua equipa, e sempre que o considerou necessário e oportuno. De todos, o Conselho Fiscal obteve sempre total colaboração.

O Conselho Fiscal acompanhou o sistema para receção e tratamento de participações de irregularidades. Este sistema está disponível a todos acionistas, a todos os colaboradores e ao público em geral.

Quanto ao Relatório de Governo Societário, compete ao Conselho Fiscal apenas atestar se o mesmo inclui os elementos referidos no artigo 245.º-A do Código de Valores Mobiliários, o que o Conselho Fiscal verificou.

O Conselho Fiscal recebeu também do Auditor carta a confirmar a sua independência relativamente à Sociedade.

Nestes termos, emite-se o seguinte:

PARECER:

O Conselho Fiscal tomou conhecimento das conclusões dos trabalhos de revisão de contas e de auditoria externa sobre as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas do exercício de 2021, que compreendem a Demonstração da posição financeira individual e consolidada em 31 de dezembro de 2021, a Demonstração individual e consolidada dos resultados por natureza, a Demonstração individual e consolidada do rendimento integral, a Demonstração individual e consolidada das alterações no capital próprio, a Demonstração individual e consolidada dos fluxos de caixa e os respetivos Anexos. O Conselho Fiscal apreciou o relatório de auditoria do Auditor sobre estes documentos, o qual não apresenta reservas.

No âmbito das competências do Conselho Fiscal e em conformidade com o disposto na alínea c), do n.º 1, do artigo 245.º do Código dos Valores Mobiliários, declara-se que, tanto quanto é do conhecimento deste Conselho, o Relatório de Gestão Integrado e as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas da Sociedade referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2021, foram elaboradas em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados da NOS, SGPS, S.A. e das empresas incluídas no perímetro de consolidação. Adicionalmente, o Relatório de Gestão Integrado expõe fielmente a evolução dos negócios, desempenho e posição da Sociedade e do Grupo, satisfaz os requisitos legais, contabilísticos e estatutários aplicáveis e, sempre que se justifique, contém uma descrição dos principais riscos e incertezas com que se defrontam. Refere-se ainda que este Relatório contém informações relevantes que permitem a compreensão do desempenho, da posição e do impacto das atividades do grupo, referentes, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade de género, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno. Por fim, igualmente se atesta que o Relatório de Governo da Sociedade, o qual é divulgado em simultâneo com o referido Relatório de Gestão Integrado, inclui os elementos referidos no artigo 245.º-A do Código dos Valores Mobiliários.

Nestes termos, tendo em consideração as diligências desenvolvidas, os pareceres e as informações recebidas do Conselho de Administração, dos serviços da Sociedade e do Auditor, o Conselho Fiscal é de parecer que:

i. nada obsta à aprovação do Relatório de Gestão Integrado relativo ao exercício de 2021;

ii. nada obsta à aprovação das Demonstrações Financeiras Individuais e das Demonstrações Financeiras Consolidadas relativas ao exercício de 2021;

iii. nada obsta à aprovação da proposta de aplicação de resultados apresentada pelo Conselho de Administração, designadamente tendo em consideração o disposto no artigo 32.º do Código das Sociedades Comerciais.

Lisboa, 03 de março de 2022

O CONSELHO FISCAL

JOSÉ PEREIRA ALVES
Presidente do Conselho Fiscal

PAULO MOTA PINTO
Vogal do Conselho Fiscal

PATRÍCIA TEIXEIRA LOPES
Vogal do Conselho Fiscal

RELATÓRIO DE GOVERNO DA SOCIEDADE

04

04

RELATÓRIO DE GOVERNO DA SOCIEDADE

PARTE 1 **291**
INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE

PARTE 2 **324**
AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO

PARTE 3 **331**
ANEXO

PARTE 1

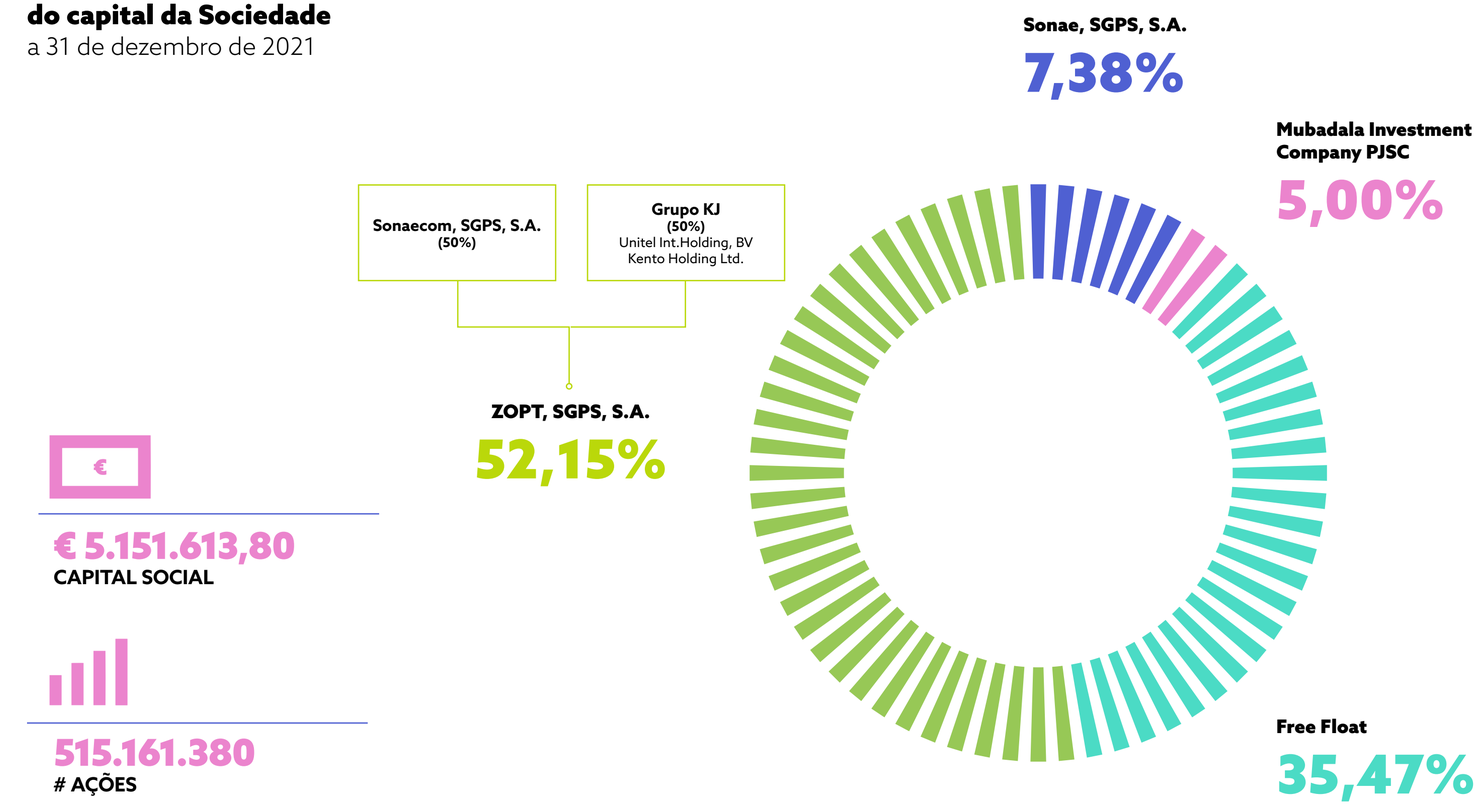
A.
ESTRUTURA ACIONISTA

I. ESTRUTURA DO CAPITAL

1. Estrutura do capital

O capital social da NOS é de 5.151.613,80 Euros e encontra-se totalmente subscrito e realizado, sendo representado por 515.161.380 ações ordinárias (não existindo categorias de ações), escriturais e nominativas, com o valor nominal de 0,01€ (um cêntimo) cada uma e encontram-se admitidas à negociação no mercado regulamentado gerido pela Euronext Lisbon - Sociedade Gestora de Mercados Regulamentados, S.A. ("Euronext Lisbon").

Distribuição do capital da Sociedade
a 31 de dezembro de 2021



€ 5.151.613,80
CAPITAL SOCIAL

515.161.380
AÇÕES

2. Restrições à transmissibilidade e titularidade das ações

Estatutariamente, não existem limites ou restrições à transmissibilidade das ações representativas do capital social da NOS.

Sem prejuízo, os Estatutos preveem que os acionistas que exerçam, direta ou indiretamente, atividade concorrente com a atividade desenvolvida pelas sociedades participadas da NOS, não podem ser titulares, sem prévia autorização da Assembleia Geral, de ações ordinárias representativas de mais de 10% do capital social da Sociedade.

3. Ações próprias

A Assembleia Geral, de 21 de abril de 2021, deliberou autorizar a aquisição e alienação de ações próprias pelo Conselho de Administração, pelo prazo de 18 meses a contar da aprovação da proposta.

O número de ações próprias no final de 2021, era o seguinte:

DATA	#AÇÕES PRÓPRIAS*	% CAPITAL SOCIAL
31 dezembro 2021	3.002.427	0,5828%

* Todos os direitos inerentes encontram-se suspensos, por força do previsto na alínea a), do n.º 1, do artigo 324º do Código das Sociedades Comerciais ("CSC").

4. Impacto da mudança de controlo acionista em acordos significativos

A NOS não é parte em acordos significativos que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo da Sociedade ou mudança dos membros do Conselho de Administração.

De acordo com a prática normal de mercado, a NOS e as suas participadas são partes em alguns contratos de financiamento e emissões de dívida que contemplam cláusulas de alteração de controlo (incluindo, tacitamente, alterações de mudança de controlo na sequência de uma oferta pública de aquisição), com a possibilidade de as entidades financiadoras ou de os detentores da dívida, conforme o caso, solicitarem o reembolso antecipado. Estes contratos não são passíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão de ações da Sociedade, nem a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.

A NOS não adotou, igualmente, quaisquer medidas que impliquem pagamentos ou a assunção de encargos pela Sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do Conselho de Administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.

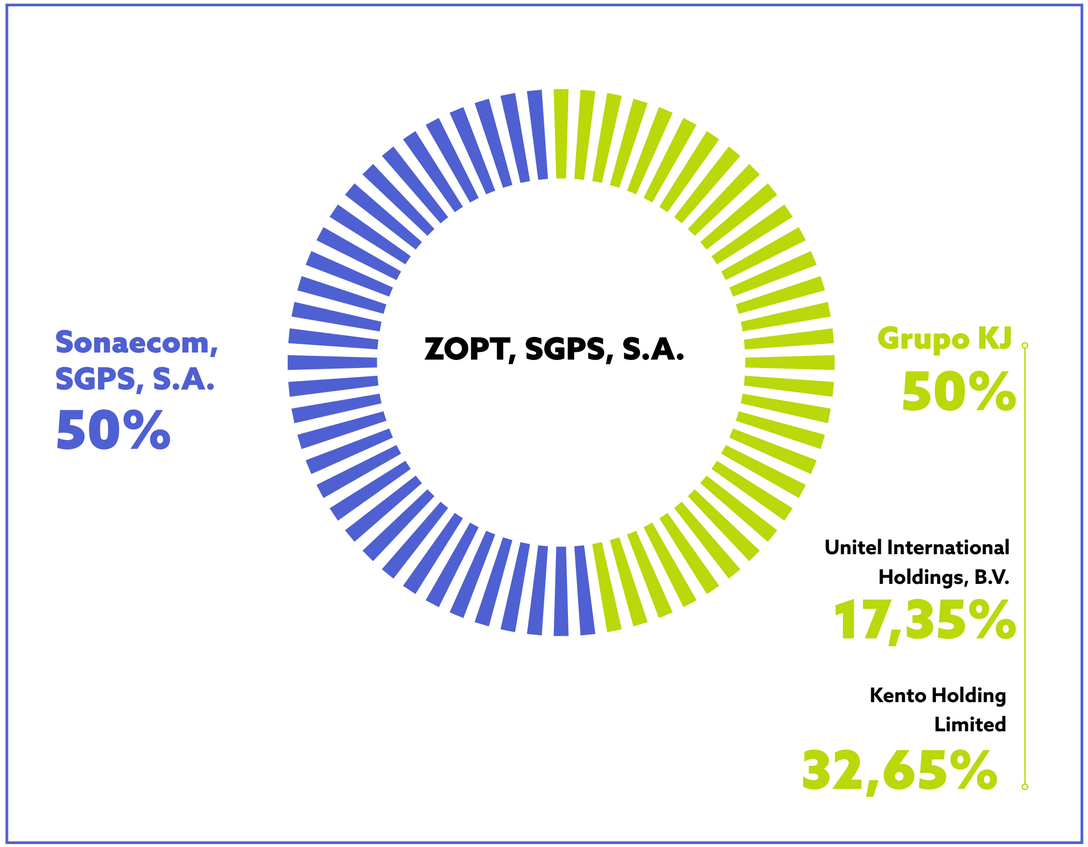
5. Medidas defensivas em caso de mudança de controlo

A NOS não adotou medidas com vista a impedir o êxito de ofertas públicas de aquisição que colocassem em causa os interesses da Sociedade e dos seus acionistas.

De igual modo, não foram adotadas medidas defensivas com o intuito de provocar automaticamente uma erosão no património da Sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração ou que possam ser suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.

6. Acordos parassociais

A NOS tem conhecimento da existência de um acordo parassocial celebrado, em 14 de dezembro de 2012, entre acionistas da ZOPT, SGPS, S.A. ("ZOPT"), titular direta de 268.644.537 ações representativas do capital social da NOS nos termos do comunicado ao mercado, no dia 27 de agosto de 2013, o qual referia que a Sonaecom, SGPS, S.A. ("Sonaecom"), a Kento Holding Limited e a Unitel International Holdings, B.V. (sendo estas sociedades adiante conjuntamente designadas "Grupo KJ") detêm as seguintes participações:



II. PARTICIPAÇÕES SOCIAIS E OBRIGAÇÕES DETIDAS

7. Participações qualificadas

A estrutura de participações sociais qualificadas da NOS comunicadas à Sociedade (incluindo informação prestada em cumprimento do n.º 5, do artigo 447.º do CSC) era, em 31 de dezembro de 2021, a seguinte:

DATA	EMPRESA	% CAPITAL SOCIAL
16 junho 2016	ZOPT, SGPS, S.A. (1)	52,15%
19 agosto 2020	Sonae, SGPS, S.A (2)	7,38%
23 dezembro 2021	Mubadala Investment Company PJSC	5,00%
-	Free Float	35,47%

(1) De acordo com as alíneas b) e c) do n.º 1 do Artigo 20.º e Artigo 21.º do Código dos Valores Mobiliários, é imputável uma participação qualificada de 52,15% do capital social e direitos de voto da Sociedade, calculada nos termos do artigo 20.º do Código dos Valores Mobiliários, à ZOPT, SGPS, S.A., à Sonaecom, SGPS, S.A. e às seguintes entidades:

a. Às sociedades Kento Holding Limited e Unitel International Holdings, BV, bem como à Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, sendo (i) a Kento Holding Limited e a Unitel International Holdings, BV, sociedades direta e indiretamente controladas pela Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, e (ii) a ZOPT, uma sociedade conjuntamente controlada pelas suas acionistas Kento Holding Limited, Unitel International Holdings, BV e Sonaecom, SGPS, S.A., em virtude do acordo parassocial entre estas celebrado;

b. Às entidades em relação de domínio com a Sonaecom, SGPS, S.A., designadamente, a SONTEL, BV e a SONAE, SGPS, S.A., direta ou indiretamente controladas pela EFANOR INVESTIMENTOS, SGPS, S.A., igualmente em virtude da referida relação de domínio e do acordo parassocial mencionado em a.

A Efanor Investimentos, SGPS, S.A. deixou, com efeitos a 29 de novembro de 2017, de ter um acionista de controlo nos termos e para os efeitos dos artigos 20.º e 21.º do Código dos Valores Mobiliários.

(2) Conforme comunicado divulgado ao mercado, pela Sonae, SGPS, S.A., no dia 19 de agosto de 2020.

Nota: o cálculo das percentagens de direitos de voto não considera ações próprias detidas pela Sociedade.

8. Número de ações e obrigações detidas por membros dos órgãos de administração e de fiscalização

NOME	CARGO	AÇÕES					
		SALDO 31-12-2020	Transações 2021				SALDO 31-12-2021
			AQUISIÇÕES	ALIENAÇÕES	PREÇO UNITÁRIO	DATA	
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO							
Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério (1)	Presidente do Conselho de Administração	**0**	-	-	-	-	**0**
ZOPT, SGPS, SA		**268 644 537**	-	-	-	-	**268 644 537**
Sonae - SGPS, SA		**38 000 000**	-	-	-	-	**38 000 000**
Miguel Nuno Santos Almeida	Presidente da Comissão Executiva	**157 361**	86 947	-	3,144 €	31/03/2021 *	**244 308**
José Pedro Faria Pereira da Costa	Vice-Presidente da Comissão Executiva	**193 358**	64 304	-	3,144 €	31/03/2021 *	**257 662**
		257 662	-	30 700	3,372 €	21/12/2021	**226 962**
		226 962	12 876	-	3,374 €	21/12/2021	**239 838**
		239 838	2 000	-	3,374 €	21/12/2021	**241 838**
		241 838	15 824	-	3,374 €	21/12/2021	**257 662**
Daniel Lopes Beato	Vogal Executivo	**0**	6 421	-	3,144 €	31/03/2021 *	**6 421**
Filipa de Sousa Taveira da Gama Santos Carvalho	Vogal Executivo	**14 629**	8 639	-	3,144 €	31/03/2021 *	**23 268**
Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça	Vogal Executivo	**33 467**	41 662	-	3,144 €	31/03/2021 *	**75 129**
Luís Moutinho do Nascimento	Vogal Executivo	**80**	20 906	-	3,144 €	31/03/2021 *	**20 986**
Manuel Ramalho Eanes	Vogal Executivo	**48 277**	49 209	-	3,144 €	31/03/2021 *	**97 486**
Ana Rita Ferreira Rodrigues	Vogal Não Executivo	**0**	-	-	-	-	**0**
António Domingues	Vogal Não Executivo	**0**	-	-	-	-	**0**
António Bernardo Aranha da Gama Lobo Xavier	Vogal Não Executivo	**0**	-	-	-	-	**0**
Catarina Eufémia Amorim da Luz Tavira Van-Dúnem	Vogal Não Executivo	**0**	-	-	-	-	**0**
Cristina Maria de Jesus Marques	Vogal Não Executivo	**0**	-	-	-	-	**0**
João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores (2)	Vogal Não Executivo	**0**	-	-	-	-	**0**
ZOPT, SGPS, SA		**268 644 537**	-	-	-	-	**268 644 537**
Sonae - SGPS, SA		**38 000 000**	-	-	-	-	**38 000 000**
Joaquim Francisco Alves Ferreira de Oliveira	Vogal Não Executivo	**0**	-	-	-	-	**0**
Maria Cláudia Teixeira de Azevedo (3)	Vogal Não Executivo	**0**	-	-	-	-	**0**
ZOPT, SGPS, SA		**268 644 537**	-	-	-	-	**268 644 537**
Sonae - SGPS, SA		**38 000 000**	-	-	-	-	**38 000 000**
José Carvalho de Freitas	Vogal Não Executivo	**0**	-	-	-	-	**0**
CONSELHO FISCAL							
José Pereira Alves	Presidente do Conselho Fiscal	**0**	-	-	-	-	**0**
Paulo Cardoso Correia da Mota Pinto	Membro do Conselho Fiscal	**0**	-	-	-	-	**0**
Patrícia Andrea Bastos Teixeira Lopes Couto Viana	Membro do Conselho Fiscal	**0**	-	-	-	-	**0**
Ana Luísa Nabais Aniceto da Fonte	Membro Suplente do Conselho Fiscal	**0**	-	-	-	-	**0**
REVISOR OFICIAL DE CONTAS							
Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A.	Revisor Oficial de Contas	**0**	-	-	-	-	**0**
Sandra e Sousa Amorim	Revisor Oficial de Contas	**0**	-	-	-	-	**0**
Pedro Jorge Pinto Monteiro da Silva e Paiva	Revisor Oficial de Contas Suplente	**0**	-	-	-	-	**0**

(1) Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério é vogal do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A. , sociedade que detinha em 31 de dezembro de 2021 uma participação correspondente a 52,15% do capital social e dos direitos de voto da NOS e vogal do Conselho de Administração da Sonaecom, SGPS, S.A..

(2) João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores é vogal do Conselho de Administração da Sonaecom, SGPS, S.A..

(3) Maria Cláudia Teixeira de Azevedo é vogal do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A., sociedade que detinha a 31 de dezembro de 2021 uma participação correspondente a 52,15% do capital social e dos direitos de voto da NOS, e vogal do Conselho de Administração da Sonaecom, SGPS, S.A.

* Aquisição de ações com desconto de 90% no âmbito do Regulamento sobre Remuneração Variável de Curto e Médio Prazo da NOS, SGPS, S.A.

9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital

O Conselho de Administração da Sociedade exerce as competências legais e estatutárias que lhe são atribuídas.

A Assembleia Geral anual de acionistas de 2021 concedeu autorização ao Conselho de Administração para a aquisição e alienação de ações e obrigações próprias pela Sociedade e sociedades dependentes, dentro de um conjunto de parâmetros definidos e aprovados pela Assembleia Geral, em conformidade com a legislação aplicável.

Os Estatutos da Sociedade não preveem quaisquer poderes especiais do Conselho de Administração no que respeita a deliberações de aumento do capital social.

10. Relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a Sociedade

As relações significativas de natureza comercial mantidas entre a NOS e os seus titulares de participações qualificadas, durante o exercício de 2021, correspondem às transações com partes relacionadas a que se refere o ponto 92 do presente relatório.

B.
ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES

I. ASSEMBLEIA GERAL

A) COMPOSIÇÃO DA MESA DA ASSEMBLEIA GERAL

11. Identificação e cargo dos membros da Mesa da Assembleia Geral e respetivo mandato

A Mesa da Assembleia Geral da Sociedade é composta por um Presidente e um Secretário, eleitos pela Assembleia Geral.

Os atuais membros da Mesa da Assembleia Geral foram eleitos para o mandato 2019-2021, com início a 8 de maio de 2019 e termo a 31 de dezembro de 2021, e são:

Presidente	Pedro Canastra de Azevedo Maia
Secretário	Tiago Antunes da Cunha Ferreira de Lemos

B) EXERCÍCIO DO DIREITO DE VOTO

12. Restrições em matéria de direito de voto

Não existem restrições em matéria de direito de voto previstas nos Estatutos da Sociedade, podendo estar presentes na Assembleia Geral os acionistas com direito de voto.

A cada 100 ações corresponde um voto, o que não se considera como um limite ao exercício de voto pelos acionistas, por não seguir o princípio *one share one vote*, visto que (i) o valor nominal das ações é de um cêntimo e (ii) os acionistas possuidores de um número de ações inferior ao necessário para o exercício do direito de voto poderão agrupar-se de forma a completar o número exigido ou um número superior e fazer-se representar em Assembleia Geral por um dos agrupados.

Tem direito a participar, discutir e votar em Assembleia Geral o acionista com direito de voto que, na data de registo, correspondente às 0 horas (GMT) do 5.º dia de negociação anterior ao da realização da Assembleia, seja titular de ações que lhe confiram, segundo a lei e os Estatutos da Sociedade, pelo menos um voto, e que cumpra as formalidades legais aplicáveis, nos termos descritos na correspondente convocatória.

As participações sociais, no seu conjunto, não estão sujeitas a limites no respetivo poder de voto, na medida em que inexistem tetos de voto. Adicionalmente, considerando a relação de proporcionalidade, não existe qualquer desfasamento entre o direito ao recebimento de dividendos ou à subscrição de novos valores mobiliários e o direito de voto.

O direito de voto, sobre todas as matérias constantes da convocatória, pode, também, ser exercido por correspondência ou por via eletrónica, nos termos regulados pelos Estatutos da Sociedade e pela convocatória, pois a Sociedade dispõe de um sistema que permite, sem limitações, disponibilizar aos acionistas a possibilidade de exercer o seu direito de voto em ambos os formatos, sendo esta informação devida e prontamente enviada aos acionistas e disponibilizada ao público em geral através da publicação da respetiva convocatória e outros documentos (incluindo boletim de voto e formulários) no sítio da internet da Sociedade.

Está assegurada a participação de acionistas por meios telemáticos, com recurso a videoconferência, e com possibilidade de exercício do direito de voto.

13. Percentagem máxima dos direitos de voto que podem ser exercidos por um único acionista ou por acionistas que com aquele se encontrem em alguma das relações do n.º 1, do art. 20.º do Código de Valores Mobiliários

Nos termos dos Estatutos da Sociedade, não existe qualquer limitação do número de votos que podem ser detidos ou exercidos por cada acionista.

14. Deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada, para além das legalmente previstas

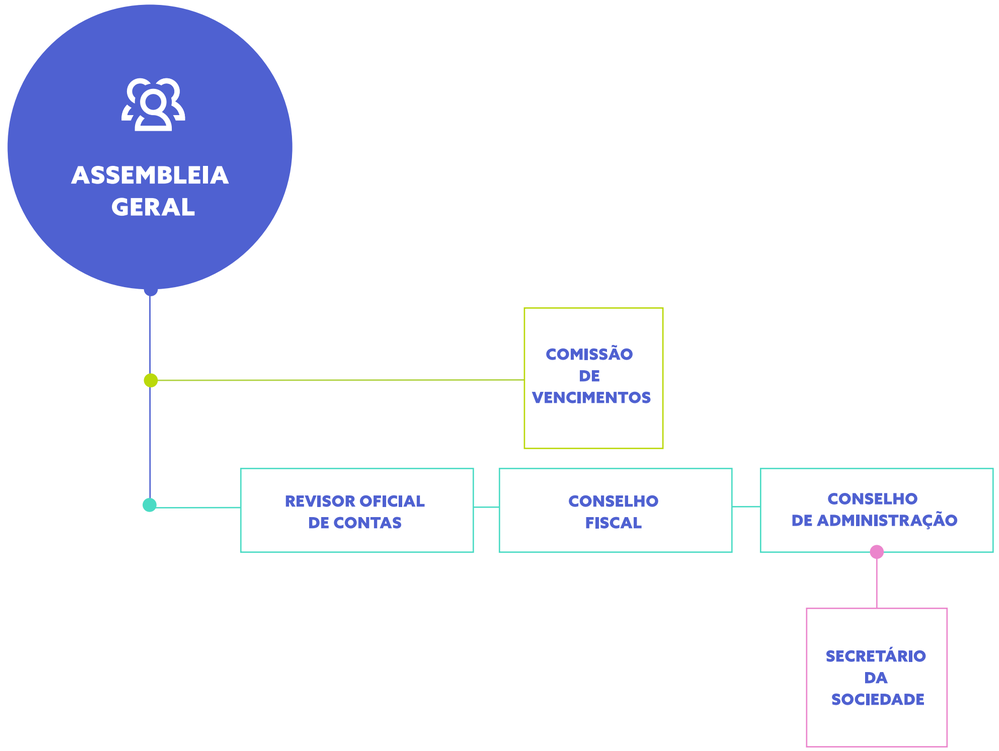
Nos termos dos Estatutos, a Assembleia Geral pode funcionar em primeira reunião, desde que se encontrem presentes ou representados acionistas possuidores de ações que representem mais de 50% do capital social, o que representa o quórum constitutivo.

Os Estatutos não fixam qualquer quórum deliberativo superior ao previsto por lei.

II. ADMINISTRAÇÃO E SUPERVISÃO

A) COMPOSIÇÃO

15. Identificação do modelo de governo societário



A NOS adota o modelo de governo latino reforçado, modelo que se encontra plena e eficazmente implementado, não se verificando constrangimentos ao seu funcionamento.

O modelo adotado viabiliza o regular funcionamento da Sociedade garantindo um fluxo de informação e um diálogo transparente e adequado entre os vários órgãos sociais e entre a Sociedade, os seus acionistas e demais *stakeholders*.

16. Regras estatutárias de nomeação e substituição dos administradores

Os membros do Conselho de Administração são eleitos pela Assembleia Geral que, de entre eles, designará o Presidente e, se assim o entender, um ou mais Vice-Presidentes.

Na falta de designação do Presidente do Conselho de Administração pela Assembleia Geral, será o Conselho de Administração a fazer essa designação.

Um dos administradores da Sociedade pode ser eleito pela Assembleia Geral através de eleição isolada, entre pessoas propostas em listas subscritas por grupos de acionistas, contando que nenhum desses grupos possua acções representativas de mais de 20% e de menos de 10% do capital social.

A substituição de administrador, em consequência da cessação das suas funções antes do termo do mandato, será promovida nos termos legais aplicáveis.

Sem prejuízo do referido, estabelecem os Estatutos da Sociedade que, quando o administrador que falte definitivamente seja o Presidente ou um Vice-Presidente, procede-se à sua substituição por eleição em Assembleia Geral. Para o efeito, considera-se que falta definitivamente o administrador que, no mesmo mandato, falte a duas reuniões seguidas ou cinco interpoladas, sem justificação aceite pelo Conselho de Administração.

17. Composição do Conselho de Administração

O Conselho de Administração é composto por um número máximo de 23 membros eleitos pela Assembleia Geral, não existindo previsão expressa de número mínimo, pelo que o mínimo estatutário corresponderá ao mínimo legalmente exigido para um órgão colegial (ou seja, 2 membros).

Se a lei ou os estatutos não fixarem um número determinado de membros de um órgão social, considera-se esse número estabelecido, em cada caso, pela deliberação de eleição, correspondendo ao número de membros eleitos. Tal não prejudica a possibilidade de, no decurso do mandato, ser alterado o número de membros do órgão social, até ao limite legal ou estatutariamente estabelecido.

O Conselho de Administração exerce as respetivas funções por períodos de 3 anos civis renováveis, contando-se como ano completo o ano civil da designação.

O Conselho de Administração foi eleito em Assembleia Geral anual, de 8 de maio de 2019, para o triénio 2019/2021, terminando o seu mandato a 31 de dezembro de 2021.

A 31 de dezembro de 2021, o Conselho de Administração era composto pelos seguintes administradores:

NOME	CARGO	PRIMEIRA NOMEAÇÃO
Ângelo Paupério	Presidente do Conselho de Administração	1 out 2013
Miguel Almeida	Presidente da Comissão Executiva	1 out 2013
José Pedro Pereira da Costa	Vice-Presidente da Comissão Executiva	21 set 2007
Daniel Beato	Vogal Executivo	15 jan 2021
Filipa Santos Carvalho	Vogal Executivo	15 jan 2021
Jorge Graça	Vogal Executivo	26 abr 2016
Luís Nascimento	Vogal Executivo	29 jun 2017
Manuel Ramalho Eanes	Vogal Executivo	1 out 2013
António Domingues	Vogal	1 set 2004
António Lobo Xavier	Vogal	1 out 2013
Catarina Tavira Van-Dúnem	Vogal	27 nov 2012
Cláudia Azevedo	Vogal	1 out 2013
Cristina Marques	Vogal	23 mar 2020
João Dolores	Vogal	26 abr 2016
Joaquim Oliveira	Vogal	31 jan 2008
José de Freitas	Vogal	23 mar 2020
Rita Rodrigues	Vogal	23 mar 2020

Nota: A 18 de dezembro de 2020 e 4 de janeiro de 2021, Ana Paula Marques e António Lobão Teles apresentaram, respetivamente, renúncia aos cargos de administração tendo sido nomeados, por cooptação, para sua substituição, a 15 de janeiro de 2021, Filipa Santos Carvalho e Daniel Beato.

18. Distinção dos membros executivos e não executivos do Conselho de Administração e identificação dos membros independentes

O Regulamento do Conselho de Administração, aprovado a 9 de maio de 2019, estabelece que os membros não executivos do Conselho de Administração deverão ser sempre em maior número que os membros da Comissão Executiva, para garantir a efetiva capacidade de adequada supervisão, acompanhamento e avaliação da atuação dos membros da Comissão Executiva.

Assim, com vista a maximizar a prossecução dos interesses da Sociedade, o órgão de administração é constituído por 10 membros não executivos e 7 membros executivos.

O número de membros não executivos é adequado tendo em conta, em particular, a dimensão, estrutura acionista e complexidade dos riscos que acompanham a atividade da Sociedade.

Ponderando o referido e, tendo ainda em conta a dimensão da Sociedade e a sua estrutura acionista, atenta a noção de independência prevista, por um lado no Regulamento da CMVM 4/2013 e, por outro, na Recomendação III.4 do Código de Governo das Sociedades do IPCG de 2018 (revisto em 2020), de entre os administradores não executivos conta-se um administrador independente – José de Freitas. Deste modo, não se aplica à Sociedade o disposto na Recomendação III.1 do Código de Governo das Sociedades do IPCG de 2018 (revisto em 2020), visto que esta recomendação pressupõe a existência de uma pluralidade de membros não executivos independentes.

Os administradores não executivos da Sociedade têm vindo a desenvolver regular e efetivamente as funções que lhes são legalmente atribuídas e que consistem genericamente na supervisão, fiscalização e avaliação da atividade dos membros executivos. O Regulamento do Conselho de Administração estabelece que esses administradores devem, designadamente, participar na definição, pelo Conselho de Administração, da estratégia (incluindo o plano estratégico), principais políticas (incluindo a política de risco), estrutura empresarial e decisões que devam considerar-se estratégicas para a Sociedade em virtude do seu montante ou risco, bem como na avaliação do cumprimento destas, não podendo, como tal, estes ser delegados na Comissão Executiva.

Os administradores não executivos da NOS têm também revelado um contributo importante para a Sociedade através do desempenho das suas funções nas comissões especializadas do Conselho de Administração (*vide* ponto 27).

Para garantir o devido e efetivo acompanhamento, supervisão e avaliação da atividade da Comissão Executiva, conforme determinado pelo Conselho de Administração, trimestralmente, a Comissão Executiva apresenta ao Conselho de Administração um resumo da sua atividade mais relevante no período em causa, sem prejuízo da prestação, em tempo útil e de forma adequada ao pedido, das informações requeridas por este órgão àquela, a cada momento.

19. Qualificações profissionais e elementos curriculares dos membros do Conselho de Administração

Nos termos previstos no CSC, cabe à Assembleia Geral a eleição dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização e, nessa medida, caber-lhe-á um papel de relevo na escolha de profissionais qualificados garantindo ainda a promoção de diversidade no seio destes órgãos. As qualificações profissionais e cargos desempenhados por cada membro do Conselho de Administração são apresentados no Anexo do presente Relatório.

O Regulamento da Comissão de Nomeações e Avaliações da NOS prevê que, no exercício das suas funções de apoio ao Conselho de

Administração, e a respeito de qualquer vaga que ocorra no seio deste órgão, a Comissão elabora um parecer sobre a adequação de determinado candidato ao órgão, sustentado em critérios como qualificações, conhecimentos, competência e experiência profissional, independência, integridade, disponibilidade e diversidade, dando especial enfoque à diversidade de género. O objetivo é, pois, promover a melhoria do desempenho do órgão de administração e um equilíbrio na sua composição.

Por sua vez, cabe à Comissão de Governo Societário definir os critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, de forma a que possam, por princípio, contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.

Para esse efeito, a Comissão de Governo Societário aprovou uma Política Interna de Seleção dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização, que prevê um conjunto de princípios gerais e critérios de mérito individual e composição coletiva, que incluem, entre outros, a diversidade e inclusão no seio destes órgãos sociais. Esta política interna está alinhada com os princípios constantes da Declaração de Compromisso para a Diversidade e Inclusão do Grupo NOS, em vigor à data de aprovação do presente relatório.

A Política Interna de Seleção dos Membros dos Órgãos de Administração e de Fiscalização está disponível em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Paginas/default.aspx.

Acrescente-se ainda, a este respeito, que a NOS consagra, no seu Código de Ética, um princípio geral aplicável a todos os seus colaboradores, e portanto, incluindo os membros dos órgãos de administração e fiscalização, nos termos do qual a política de gestão de recursos humanos assenta, primordialmente, no respeito pela diversidade e direitos de cada pessoa e na não discriminação em função dos critérios de idade, género, orientação sexual, raça, deficiência, religião ou credo, promovendo a diversidade enquanto valor fundamental presente em todos os processos e procedimentos internos.

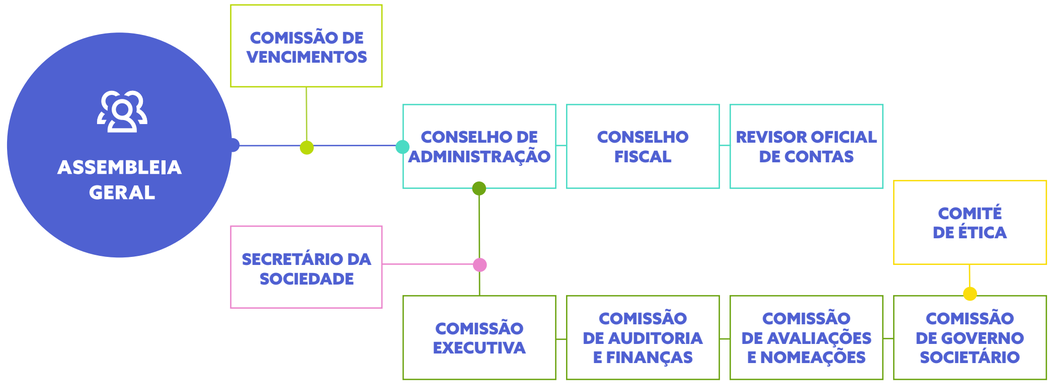
Atualmente, para além da diversidade de competências, variedade de habilitações académicas e experiência profissional, os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal dispõem da adequada diversidade em termos de idade e género. Com efeito, para além da percentagem de membros do género feminino ser de cerca de 29% e 33%, respetivamente, em ambos os órgãos (em cumprimento do disposto no n.º 1, do artigo 5.º, da Lei n.º 62/2017 de 2 de agosto), os membros destes órgãos têm idades compreendidas entre 33 anos e 75 anos.

Acrescente-se que, em linha com esta realidade já enraizada na Sociedade, a NOS tem em vigor, à data da elaboração deste Relatório, uma Política Interna de Seleção dos Membros dos Órgãos de Administração e Fiscalização, preparada pela sua Comissão de Governo Societário, a qual prevê um conjunto de princípios, requisitos e critérios relativos ao perfil dos membros dos órgãos de administração e fiscalização, a ponderar a título individual e coletivo. À luz desta Política Interna, pretende promover-se a composição de órgãos cujos membros comprovem reunir, designadamente, experiência, competência, integridade, independência e disponibilidade para o exercício dos respetivos cargos, integrando órgãos caracterizados pela sua diversidade e inclusão, complementaridade e independência.

20. Relações familiares, profissionais ou comerciais dos membros do Conselho de Administração com acionistas a quem seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto

NOME	CARGO	EMPRESA	PARTICIPAÇÃO NO CAPITAL SOCIAL DA NOS
Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério (Presidente do Conselho de Administração da NOS, SGPS, S.A.)	Vogal do Conselho de Administração	ZOPT, SGPS, S.A.	52,15%
	Presidente do Conselho de Administração	Sonaecom, SGPS, S.A.	-
	Vogal do Conselho de Administração	Sonae, SGPS,S.A.	7,38%
Maria Cláudia Teixeira de Azevedo (Vogal do Conselho de Administração da NOS, SGPS, S.A.)	Vogal do Conselho de Administração	ZOPT, SGPS, S.A.	52,15%
	Vogal do Conselho de Administração	Sonaecom, SGPS, S.A.	-
	Presidente do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva	Sonae, SGPS, S.A.	7,38%
João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores (Vogal do Conselho de Administração da NOS, SGPS, S.A.)	Vogal do Conselho de Administração	Sonaecom, SGPS, S.A.	-
	Presidente do Conselho de Administração e membro da Comissão Executiva	Sonae, SGPS, S.A.	7,38%

21. Repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da Sociedade, incluindo delegações de competências, em particular no que se refere à delegação da administração quotidiana da Sociedade



São órgãos da Sociedade a Assembleia Geral, a Comissão de Vencimentos, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas.

O Conselho de Administração da NOS é o órgão social responsável pela gestão da atividade da Sociedade, encontrando-se as suas competências definidas na lei, nos Estatutos da Sociedade e no respetivo Regulamento.

O Conselho de Administração criou e delegou numa Comissão Executiva a administração quotidiana da Sociedade, para o mandato correspondente ao triénio 2019/2021, tendo fixado a respetiva composição, funcionamento e delegação de poderes de gestão.

Assim, o Conselho de Administração delegou na Comissão Executiva os poderes necessários para desenvolver e executar a gestão corrente da Sociedade. Para estes efeitos, não são considerados gestão corrente e não foram como tal delegados pelo Conselho de Administração, designadamente, a: i) definição da estratégia e das principais políticas da Sociedade; ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.

A par da gestão corrente da Sociedade, compete à Comissão Executiva, em particular:

a) Propor ao Conselho de Administração a orientação estratégica do Grupo e as políticas fundamentais da Sociedade e suas subsidiárias;

b) Colaborar com o Conselho de Administração e suas Comissões no que se afigure necessário para o cumprimento dos respetivos fins;

c) Definir as normas internas de organização e funcionamento da Sociedade e suas subsidiárias, designadamente no que respeita a contratação, definição de categorias e condições remuneratórias e outras regalias dos colaboradores;

d) Emitir instruções vinculantes às sociedades que estiverem em relação de grupo constituído por domínio total e controlar a implementação pelas mesmas das orientações e políticas definidas nos termos das alíneas anteriores;

e) Exercer o poder disciplinar e decidir sobre a aplicação de quaisquer sanções relativamente aos trabalhadores da Sociedade;

f) Deliberar sobre a aquisição de ações próprias pela Sociedade, e/ou por quaisquer sociedades suas dependentes, no âmbito da política de retribuição variável da NOS, nos termos e condições do aprovado em Assembleia Geral.

O Conselho de Administração, ao definir o funcionamento da Comissão Executiva, delegou, em especial, no Presidente da Comissão Executiva, as seguintes competências:

a) Coordenar a atividade da Comissão Executiva;

b) Convocar e dirigir as reuniões da Comissão Executiva;

c) Zelar pela correta execução das deliberações do Conselho de Administração;

d) Zelar pela correta execução das deliberações da Comissão Executiva;

e) Assegurar o cumprimento dos limites da delegação de competências, da estratégia da Sociedade e dos deveres de colaboração perante o Presidente do Conselho de Administração e demais membros do Conselho de Administração e restantes órgãos sociais;

f) Assegurar que o Conselho de Administração é informado das ações e decisões relevantes da Comissão Executiva, e, bem assim, garantir que todos os esclarecimentos solicitados pelo Conselho de Administração são atempada e adequadamente prestados;

g) Assegurar que o Conselho de Administração é informado, numa base trimestral, das transações que, no âmbito da delegação de competências da Comissão Executiva, tenham sido celebradas entre a Sociedade e acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto (Participantes Qualificados) e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do Código dos Valores Mobiliários (Partes Relacionadas), quando excedam o montante individual de 10.000 Euros.

Na definição da estratégia e políticas da Sociedade, o Conselho de Administração procura assegurar o êxito a longo prazo da Sociedade e contribuir para o bem da comunidade em geral, conforme resulta dos compromissos assumidos pelo Conselho de Administração descritos na página 133 do Relatório de Gestão Integrado.

A Comissão Executiva é composta por 7 membros e funcionalmente organiza-se do seguinte modo:

Miguel Almeida	Estratégia e Desenvolvimento de Negócio Comunicação Corporativa Transformação Açores e Madeira
José Pedro Pereira da Costa	Financial and Assurance Services Corporate Finance DPO Investor Relations & Sustentabilidade Planeamento e Controlo de Gestão Compras
Daniel Beato	Oferta e Segmentação Experiência e Valor Produto CRM WOO Comercial B2C Marca e Comunicação
Filipa Santos Carvalho	Secretaria Geral Auditoria, Risco e Compliance Market & Customer Intelligente Jurídico Regulação
Jorge Graça	Quality and Transversal Projects Mobile Centric Fiber Center Information Services Innovation Services Operations CCoE
Luís Nascimento	Pessoas e Organização Serviço ao Cliente, Back-offices e Processos I&M, Apoio Técnico, Logistica e Gestão de Terminais Conteúdos Cinemas Audiovisuais Publicidade
Manuel Ramalho Eanes	Centro para a Transformação de Empresas Soluções Empresariais Vendas Diretas Canais Empresariais Wholesale Informação E&O

B) FUNCIONAMENTO

22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento do Conselho de Administração

O Conselho de Administração, na sua reunião de 9 de maio de 2019, aprovou o seu Regulamento de organização e funcionamento, o qual pode ser consultado em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CA_2019.pdf.

Em linha com as recomendações e boas práticas adotadas pela Sociedade, o Regulamento de organização e funcionamento do Conselho de Administração regula, designadamente, o exercício das atribuições, a presidência, a periodicidade de reuniões, o funcionamento e o quadro de deveres dos membros deste órgão.

23. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade dos membros do Conselho de Administração

Nos termos do artigo 4.º do Regulamento, o Conselho de Administração da NOS reúne, no mínimo, 6 vezes por ano e sempre que for convocado por iniciativa do Presidente ou por 2 administradores.

Durante o exercício de 2021, o Conselho de Administração realizou 6 reuniões por meios telemáticos, atendendo ao contexto pandémico, de todas elas se tendo lavrado ata.

O grau de assiduidade dos membros do Conselho de Administração nas reuniões realizadas foi a seguinte:

NOME	PRESENTE	REPRESENTADO	AUSENTE	ASSIDUIDADE %
Ângelo Paupério	6	0	0	100%
Miguel Almeida	6	0	0	100%
José Pedro Pereira da Costa	6	0	0	100%
Daniel Beato*	5	0	0	100%
Filipa Santos Carvalho*	5	0	0	100%
Jorge Graça	6	0	0	100%
Luís Nascimento	6	0	0	100%
Manuel Ramalho Eanes	6	0	0	100%
António Domingues	6	0	0	100%
António Lobo Xavier	6	0	0	100%
Catarina Tavira Van-Dúnem	3	1	2	66%
Cláudia Azevedo	6	0	0	100%
Cristina Marques	6	0	0	100%
João Dolores	6	0	0	100%
Joaquim Oliveira	6	0	0	100%
José de Freitas	6	0	0	100%
Rita Rodrigues	6	0	0	100%

* Membro do Conselho de Administração em funções a partir de 15 de janeiro de 2021 (desde essa data realizaram-se 5 reuniões).

As faltas verificadas foram sempre devidamente justificadas e aceites pelo Conselho de Administração.

Em 2021, o Conselho de Administração procedeu à análise do seu modo de funcionamento interno, bem como à avaliação do seu desempenho global, da Comissão Executiva e das Comissões Especializadas, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da Sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro dos referidos órgãos ou comissões, bem como, o relacionamento entre órgãos e comissões da Sociedade, tendo em conta as competências de cada um. Adicionalmente, foram, ainda, avaliados critérios qualitativos como: (i) competência profissional, (ii) cumprimento de deveres, (iii) nível de responsabilidade, (iv) disponibilidade para exercício do cargo e (v) diversidade em termos de género, competências e representatividade dos diversos *stakeholders*.

O processo de avaliação realizou-se mediante o preenchimento de questionários individuais de avaliação pelos administradores, tendo os resultados das respostas sido apresentados e apreciados em reunião do Conselho de Administração, por forma a identificar aspectos positivos e aspectos a melhorar.

24. Órgãos da Sociedade competentes para realizar a avaliação de desempenho dos administradores executivos

A avaliação anual da Comissão Executiva é da responsabilidade da Comissão de Vencimentos, apoiada por um parecer realizado pela Comissão de Nomeações e Avaliações.

25. Critérios pré-determinados para avaliação de desempenho dos administradores executivos

As componentes de avaliação dos membros da Comissão Executiva estão totalmente dependentes de critérios mensuráveis e pré-definidos, os quais consideram globalmente o cumprimento da estratégia e dos objetivos fixados, planos e orçamento, o crescimento da Sociedade e a riqueza criada, numa perspetiva de médio e longo prazo.

Neste âmbito e para maior detalhe remete-se para os elementos apresentados nos pontos 70 e 71 do presente relatório.

26. Disponibilidade dos membros do Conselho de Administração, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo

Os cargos exercidos pelos administradores noutras sociedades, dentro e fora do Grupo NOS, são apresentados no Anexo ao presente relatório.

Todos os membros do Conselho de Administração se encontram em condições de exercer com a máxima diligência as suas funções, garantindo uma administração cuidada e de acordo com as melhores práticas, no escrupuloso cumprimento dos seus deveres gerais e fundamentais.

De acordo com o regulamento do Conselho de Administração, os administradores informam o Presidente do Conselho de Administração, que informa os outros membros, sempre que exista uma situação de potencial ou efetivo conflito de interesses de um administrador, por conta própria, de terceiro ou tal como definido no Código de Ética da Sociedade. Tal comunicação de conflito de interesses não se deve cingir ao contexto deliberativo, antes devendo ocorrer sempre que existam factos que o possam constituir ou dar causa a um conflito entre os interesses em causa e os interesses da Sociedade.

Nas situações relativas a deliberações sociais, conforme definido no seu regulamento, caso o Conselho de Administração ou o próprio administrador concluam pela verificação de conflito de interesses, este não participará na discussão nem exercerá o respetivo direito de voto nas deliberações em causa, não recebendo, nestas situações, a documentação respeitante aos temas em que exista um conflito de interesses.

Acresce que, aquando da sua eleição e até 31 de janeiro de cada ano, todos os membros do Conselho de Administração preenchem individualmente um questionário sobre independência e incompatibilidades aplicáveis nos termos da regulamentação aplicável, sem prejuízo do dever de reportar imediatamente quaisquer alterações às respostas dadas ao mesmo.

C) COMISSÕES NO SEIO DO ÓRGÃO DE ADMINISTRAÇÃO

27. Identificação das comissões criadas no seio do Conselho de Administração

Considerando os limites estabelecidos por lei e as melhores práticas de governo societário, o Conselho de Administração da NOS criou e delegou numa Comissão Executiva a administração quotidiana da Sociedade.

Em cumprimento das exigências legais ou regulamentares aplicáveis, o Conselho de Administração da NOS criou Comissões Internas com funções meramente auxiliares e cabendo as decisões unicamente ao órgão de administração. Todas as Comissões dispõem de regulamentos internos, que regulam o exercício das suas atribuições, a presidência, a periodicidade de reuniões, o funcionamento e o quadro de deveres dos seus membros, a saber:

COMISSÃO
Comissão de Governo Societário
Comissão de Auditoria e Finanças
Comissão de Nomeações e Avaliações
Comité de Ética

Tendo em conta o cumprimento das recomendações e melhores práticas de governo societário, a Sociedade entende que as Comissões Internas acima referidas são adequadas à sua dimensão e complexidade tendo em conta o modelo de governo adotado.

28. Composição da Comissão Executiva

A Comissão Executiva da NOS, a 31 de dezembro de 2021, era constituída pelos seguintes administradores:

Presidente	Miguel Almeida
Vice-Presidente	José Pedro Pereira da Costa
Vogal	Daniel Beato
Vogal	Filipa Santos Carvalho
Vogal	Jorge Graça
Vogal	Luís Nascimento
Vogal	Manuel Ramalho Eanes

Os membros da Comissão Executiva são escolhidos pelo Conselho de Administração, sendo aquela composta por um número mínimo de 3 e um número máximo de 7 administradores.

29. Competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências

O Conselho de Administração delegou na Comissão Executiva os poderes necessários para desenvolver e executar a gestão corrente da Sociedade, conforme descrito no ponto 21 deste Relatório.

Os poderes delegados na Comissão Executiva podem ser subdelegados, no todo ou em parte, em algum ou alguns dos respetivos membros, ou em colaboradores da Sociedade.

A Comissão Executiva é, assim, responsável pela gestão corrente da Sociedade e é composta por administradores cujos perfis profissionais asseguram reconhecida idoneidade, competência e diversidade de conhecimentos e experiência para o exercício das funções.

O Conselho de Administração definiu as regras de composição, o funcionamento e a delegação de poderes de gestão corrente na Comissão Executiva, estando tal documento disponível para consulta em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/documents/CE_deleg_2019_PT.pdf.

Os membros da Comissão Executiva não deverão exercer funções de gestão executiva em sociedades que não sejam participadas pela Sociedade, sem o prévio consentimento do Conselho de Administração.

De acordo com o disposto no seu Regulamento, a Comissão Executiva, durante o exercício de 2021, realizou 45 reuniões, tendo sido nas mesmas abordados, entre outros, temas relacionados com a atividade a realizar pelas unidades de negócio e empresas do Grupo, aprovação de transações com partes relacionadas, aprovação de operações de aumento e redução do capital de empresas do Grupo, realização e reembolsos de prestações acessórias e suprimentos e alienação de bens imóveis. Foram elaboradas atas de todas as reuniões e a assiduidade às reuniões foi de 97,5%.

Para informação mais detalhada sobre a experiência profissional e competência para o exercício dos cargos por parte dos membros da Comissão Executiva, remete-se para o Anexo do presente Relatório.

COMISSÃO DE GOVERNO SOCIETÁRIO

A Comissão de Governo Societário tem por função refletir sobre o sistema, estrutura e as práticas de governo societário adotado, verificar a sua eficácia e propor aos órgãos competentes as medidas a executar tendo em vista a sua melhoria.

A 31 de dezembro de 2021, a Comissão de Governo Societário tinha a seguinte composição:

Presidente	António Lobo Xavier
Vogal	António Domingues

O seu Regulamento pode ser consultado em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CGS_2019.pdf.

São competências e poderes da Comissão de Governo Societário, designadamente, os seguintes:

a. Estudar, propor e recomendar a adoção pelo Conselho de Administração das políticas, regras e procedimentos necessários ao cumprimento das disposições legais, regulamentares e estatutárias aplicáveis, bem como das recomendações, pareceres e melhores práticas, nacionais e internacionais em matéria de governo societário, regras de conduta e responsabilidade social;

b. Diligenciar pelo integral cumprimento dos requisitos legais e regulamentares, das recomendações e boas práticas, relativos ao modelo de governo da Sociedade e diligenciar a adoção de princípios e práticas de governo pela Sociedade, em matérias como:
   i. A estrutura, competências e funcionamento dos órgãos sociais, comissões internas e respetiva articulação interna;
   ii. Os requisitos quanto a qualificações, experiência, incompatibilidades e independência aplicáveis aos membros dos órgãos de administração e fiscalização;
   iii. Mecanismos eficientes de desempenho de funções pelos membros não executivos do órgão de administração;
   iv. O exercício de direito de voto, representação e tratamento igualitário dos acionistas;
   v. Prevenção de conflitos de interesses;
   vi. O regime de atuação dos executivos e do exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo;
   vii. A transparência do governo societário, da informação a divulgar ao mercado e das relações com os investidores e demais stakeholders da Sociedade;

c. Promover e fiscalizar, nos diversos níveis hierárquicos, o efetivo cumprimento do Código de Ética da Sociedade, cabendo-lhe ainda aperfeiçoar e atualizar o mencionado Código, apresentando ao Conselho de Administração as propostas que entenda convenientes para o efeito;

d. Propor ao Conselho de Administração as medidas que se lhe afigurem adequadas ao desenvolvimento de uma cultura de empresa e de ética profissional no seio da Sociedade;

e Apoiar o Conselho de Administração no desempenho da sua função de supervisão da atividade social em matéria de governo societário, regras de conduta e responsabilidade social, bem como, quanto à forma de assegurar o fluxo adequado e atempado da informação necessária ao exercício das competências legais e estatutárias de todos os órgãos e comissões da Sociedade, em particular das suas atas e convocatórias;

f. Em colaboração com a Comissão de Nomeações e Avaliações, definir os critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, de forma a que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.

Em 2021, no âmbito das suas competências, a Comissão de Governo Societário reuniu 2 vezes, tendo nas reuniões sido abordadas, entre outras, questões relacionadas com o relatório de governo societário referente a 2020, a apreciação das propostas do Conselho de Administração a submeter a aprovação pela Assembleia Geral da NOS e a apreciação dos resultados preliminares da monitorização do acolhimento do Código de Governo das Sociedades IPCG, por referência ao período de 2020.
Foram elaboradas atas das reuniões e a assiduidade às reuniões foi de 100%.

COMISSÃO DE AUDITORIA E FINANÇAS

A Comissão de Auditoria e Finanças tem por funções coadjuvar na apreciação de matérias financeiras e práticas e políticas e contabilísticas, supervisionar a política de controlo de riscos, e aconselhar o Conselho de Administração e Conselho Fiscal nas matérias anteriormente referidas.

A 31 de dezembro de 2021, a Comissão de Auditoria e Finanças tinha a seguinte composição:

Presidente	António Domingues
Vogal	Ângelo Paupério
Vogal	Rita Rodrigues
Vogal	Cristina Marques
Vogal	João Dolores

O seu Regulamento pode ser consultado em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CAF_2019.pdf.

São poderes e competências da Comissão de Auditoria e Finanças, designadamente, os seguintes:

a) Acompanhar a atividade da Comissão Executiva;

b) Analisar as demonstrações financeiras anuais, semestrais, trimestrais e similares e divulgar e relatar as suas conclusões ao Conselho de Administração;

c) Aconselhar o Conselho de Administração sobre os seus relatórios para o mercado a serem incluídos nos documentos de divulgação de resultados anuais, semestrais e trimestrais;

d) Aconselhar o Conselho Fiscal, em nome do Conselho de Administração, sobre a nomeação, as atribuições e a remuneração do Auditor Externo;

e) Aconselhar o Conselho de Administração acerca da qualidade e independência da função de Auditoria Interna e a nomeação e exoneração do Diretor de Auditoria Interna;

f) Analisar o âmbito da função de Auditoria Interna e de Gestão de Risco, bem como a sua relação com o trabalho do Auditor Externo;

g) Analisar e discutir com o Auditor Externo, o Auditor Interno e o responsável de gestão de risco sobre os relatórios que forem sendo produzidos no âmbito das suas funções e, consequentemente, aconselhar o Conselho de Administração sobre o que entenderem ser relevante;

h) Supervisionar a política de gestão de risco da Sociedade, em articulação com o Conselho Fiscal, acompanhando nomeadamente as políticas de controlo de risco, a identificação de *key risk indicators* (KRI) e as metodologias de avaliação integrada de risco;

i) Analisar, discutir e aconselhar o Conselho de Administração sobre as políticas, critérios e práticas contabilísticas adotadas pela Sociedade;

j) Analisar as transações entre a Sociedade e acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto (Participantes Qualificados) e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do Código dos Valores Mobiliários e pessoas ou entidades qualificadas como partes relacionadas (Partes Relacionadas), nos termos previstos por Regulamento da Sociedade, aprovado pelo Conselho de Administração sob proposta do Conselho Fiscal.

Em 2021, no âmbito das suas competências, a Comissão de Auditoria e Finanças reuniu 5 vezes, tendo apreciado (i) questões relacionadas com estratégia de financiamento, (ii) transações com partes relacionadas, (iii) relatórios de planeamento e controlo, de financiamento, de relações com investidores e de auditoria interna, (iv) demonstrações financeiras trimestrais e anual e (iv) *press releases* de divulgação de resultados. Foram elaboradas atas das reuniões e a assiduidade às reuniões foi de 100%.

COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E AVALIAÇÕES

A Comissão de Nomeações e Avaliações tem como funções assegurar uma competente e independente avaliação do desempenho dos administradores executivos, a avaliação global do desempenho do Conselho de Administração e das diversas comissões especializadas e, ainda, assegurar a identificação atempada de potenciais candidatos com o perfil necessário ao desempenho das funções de administrador.

A 31 de dezembro de 2021, a Comissão de Nomeações e Avaliações tinha a seguinte composição:

Presidente	Ângelo Paupério
Vogal	Rita Rodrigues
Vogal	João Dolores

O seu Regulamento pode ser consultado em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CNA__2019.pdf.

Compete à Comissão de Nomeações e Avaliações, nomeadamente:

a) Assistir o Conselho de Administração na escolha dos administradores a designar por cooptação para integrarem o Conselho de Administração da Sociedade, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 3 do artigo 393.º do CSC;

b) Nas suas funções de apoio ao Conselho de Administração, ocorrendo qualquer vaga no Conselho de Administração ou na Comissão Executiva da Sociedade, elaborar parecer fundamentado, identificando as pessoas com perfil mais adequado ao preenchimento dessa vaga, tendo em conta o conjunto de qualificações, conhecimentos, competência e experiência profissional, independência, integridade e disponibilidade requeridos para o desempenho das respetivas funções, bem como, os requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição;

c) Aprovar e disponibilizar os seus termos de referência, e induzir, na medida das suas competências, processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada incluindo de género;

d) Conduzir o processo de avaliação anual dos membros da Comissão Executiva, assegurando a sua posterior coordenação com o Conselho de Administração e com a Comissão de Vencimentos;

e) No âmbito do processo anual de avaliação dos membros da Comissão Executiva, propor à Comissão de Vencimentos os critérios a utilizar para a fixação da retribuição variável, nomeadamente os objetivos de desempenho individual;

f) Proceder à elaboração de um relatório de avaliação global do desempenho do Conselho de Administração, bem como das diversas comissões especializadas existentes no âmbito do Conselho de Administração, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da Sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro dos referidos órgãos para o efeito, bem como, o relacionamento entre órgãos e comissões da Sociedade;

g) Sempre que solicitado pelo Conselho de Administração ou pela Comissão de Vencimentos, dar parecer sobre a política geral de remunerações da Comissão Executiva, bem como sobre os programas de remuneração variável baseados em atribuições de ações ou opções de compra de ações da NOS.

No âmbito da sua atividade, a Comissão de Nomeações e Avaliações deve observar os interesses a longo prazo dos acionistas, dos investidores e do público em geral e, contribuir, na medida das suas competências, para a prossecução de objetivos de responsabilidade social e sustentabilidade.

Em 2021, no âmbito das suas competências, a Comissão de Nomeações e Avaliações reuniu uma vez, tendo na reunião sido analisada a atual política de remunerações e avaliada a necessidade da sua revisão, tomado conhecimento dos KPIs da empresa para 2021, analisada a rotação de colaboradores e deliberado sobre o processo de avaliação do Conselho de Administração, da Comissão Executiva e das restantes Comissões. Foi elaborada ata da reunião e a assiduidade na mesma foi de 100%.

COMITÉ DE ÉTICA

O Comité de Ética tem como missão divulgar e acompanhar, com isenção e independência, o Código de Ética do Grupo NOS.
Este documento encontra-se disponível em http://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Codigo%20de%20Etica.pdf.

É composto por 3 membros (administrador não executivo, Presidente do Conselho Fiscal e administrador com o pelouro de Pessoas e Organização) nomeados pelo Conselho de Administração.

A 31 de dezembro de 2021, o Comité de Ética tinha a seguinte composição:

Presidente	António Lobo Xavier
Vogal	Luís Nascimento
Vogal	José Pereira Alves

O seu Regulamento, na sua versão em vigor à data do presente relatório, pode ser consultado em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Codigo%20de%20Etica.pdf.

Ao Comité de Ética compete, nomeadamente:

a) Receber, analisar e responder aos pedidos de esclarecimento relacionadas com o Código de Ética e seu cumprimento, seja através de pedidos dirigidos às chefias, à Direção de Pessoas ou através de um e-mail criado para o efeito;

b) Analisar e investigar as denúncias relacionadas com as alegadas violações do Código de Ética, em função das respetivas competências;

c) Solicitar à Auditoria Interna, no âmbito das suas competências, as investigações que se revelem necessárias a cada momento;

d) Elaborar pareceres sobre medidas a adotar em consequência das investigações efetuadas nos termos da alínea b);

e) Promover e acompanhar a implementação do Código de Ética, nomeadamente no que diz respeito a ações de comunicação, sensibilização e formação dos colaboradores, fornecedores e parceiros, no sentido do fortalecimento de uma cultura ética;

f) Emitir parecer, quando solicitado, sobre códigos de ética, de conduta, ou práticas éticas profissionais;

g) Efetuar, sob proposta de qualquer órgão, comissão, comité ou unidade ou entidade interna da Sociedade e sempre que adequado, uma revisão do Código de Ética e respetivos procedimentos face às necessidades da Sociedade e submeter o mesmo a aprovação da Comissão de Governo Societário;

h) Propor à Comissão de Governo Societário as políticas, os objetivos, os instrumentos e os indicadores do sistema de gestão de desempenho ético corporativo;

i) Assegurar a conformidade do sistema de gestão de desempenho ético com os requisitos estabelecidos no sistema de controlo interno da Sociedade;

j) Elaborar e enviar anualmente à Comissão de Governo Societário um relatório de ações aplicadas relevantes em sede de governo societário;

k) Elaborar e apresentar anualmente relatórios de atividade ao Conselho de Administração;

l) Elaborar o relatório anual de atividade com o objetivo de responder aos compromissos da Sociedade em matéria de sustentabilidade.

Em 2021, o Comité de Ética reuniu 4 vezes, tendo (i) apreciado um conjunto de situações e documentos, incluindo a validação do novo guia para uma presença *online* responsável, (ii) efetuado recomendações dirigidas à prossecução de uma conduta pautada por princípios éticos, (iii) acompanhado o plano de comunicação e de formação para colaboradores e parceiros, (iv) efetuado o balanço das suas atividades, (v) aprovado os indicadores de atividade e (vi) ponderado a revisão do Código de Ética em face da legislação que consagra os regimes gerais de prevenção da corrupção e de proteção de denunciantes de infrações.

O Comité de Ética efetuou, ainda, uma sessão *online* designada "Vamos falar de Ética" aberta a todos os colaboradores, que incidiu sobre o tema "Ética e Dados", onde se deu a oportunidade de debate e esclarecimento de questões éticas relacionadas com a recolha, armazenamento, gestão e utilização de dados.

Foram elaboradas atas das reuniões e a assiduidade às reuniões foi de 100%.

III. FISCALIZAÇÃO

A) COMPOSIÇÃO

30. Identificação do órgão de fiscalização

O Conselho Fiscal é o órgão de fiscalização da Sociedade.

A fiscalização da NOS, no que respeita à certificação legal das contas, integra ainda um Revisor Oficial de Contas, o qual não pode ser membro do Conselho Fiscal.

31. Composição do órgão de fiscalização

O Conselho Fiscal é constituído por três membros efetivos e um membro suplente, eleitos em Assembleia Geral, a qual elege igualmente o respetivo Presidente, para mandatos de 3 anos.

Não existindo previsão estatutária que fixe um número mínimo ou máximo de membros do Conselho Fiscal, este deverá, necessariamente, nos termos da lei, ser composto por um número mínimo de três membros efetivos e um membro suplente.

O Conselho Fiscal foi eleito em Assembleia Geral Anual, de 8 de maio de 2019, para o triénio 2019/2021, terminando o seu mandato a 31 de dezembro de 2021.

A 31 de dezembro, o Conselho Fiscal tinha a seguinte composição:

NOME	CARGO	PRIMEIRA NOMEAÇÃO
José Pereira Alves	Presidente Conselho Fiscal	8 de maio de 2019
Patrícia Teixeira Lopes	Vogal	26 de abril de 2016
Paulo Mota Pinto	Vogal	21 de abril de 2008
Ana Fonte	Membro suplente	8 de maio de 2019

A Sociedade entende que a composição do Conselho Fiscal, conforme é prática de mercado em sociedades comparáveis, assegura a execução com eficiência das funções que lhes estão cometidas e que este número é adequado à dimensão da Sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade. Tal é reforçado pela existência da Comissão de Auditoria e Finanças que, no âmbito das suas competências, auxilia, aconselha e apoia o Conselho Fiscal em várias das suas funções, conforme descrito *supra* no ponto 29.

32. Identificação dos membros do Conselho Fiscal independentes

O Conselho Fiscal integra atualmente dois membros independentes: José Pereira Alves e Patrícia Teixeira Lopes.

33. Qualificações profissionais dos membros do Conselho Fiscal e outros elementos curriculares

Os membros do Conselho Fiscal da Sociedade são reconhecidamente idóneos e possuidores de qualificações e experiência académica e profissional adequadas ao exercício das funções de fiscalização, sendo-lhes aplicável o que ficou referido no ponto 19 *supra* quanto a temas de diversidade.

Para uma compreensão mais assertiva das efetivas qualificações, experiência e disponibilidade dos membros do Conselho Fiscal, no Anexo do presente relatório descrevem-se as funções atualmente desempenhadas pelos respetivos membros, bem como as qualificações académicas e atividades profissionais exercidas por estes.

B) FUNCIONAMENTO

34. Regulamento de funcionamento do Conselho Fiscal

O funcionamento e competências do Conselho Fiscal encontram-se definidos no seu Regulamento, revisto e aprovado a 20 de julho de 2021 e 24 de fevereiro de 2022, e que se encontra disponível em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CF%202022.pdf.

35. Reuniões realizadas e grau de assiduidade dos membros do Conselho Fiscal

Em 2021, no âmbito das suas competências, o Conselho Fiscal reuniu 14 vezes, tendo sido, nas suas reuniões, para além de outras atividades, apreciadas as demonstrações financeiras anuais e trimestrais, com elaboração de parecer sobre as mesmas, apreciada a política do Grupo relativamente à prestação de "non-audit services", feito o acompanhamento da atividade da Auditoria Interna e das conclusões dos respetivos trabalhos nas empresas do Grupo NOS, avaliada a adequação da atividade e independência da Auditoria Interna, feito o acompanhamento do modelo de Gestão de Risco aplicado ao Grupo NOS, analisada a adequação das políticas contabilísticas adotadas pelo Grupo e apresentados os pressupostos de revisão do orçamento e *forecast*. Foram elaboradas atas das reuniões.

O grau de assiduidade dos membros do Conselho Fiscal nas reuniões realizadas foi de 100%.

36. Disponibilidade dos membros do Conselho Fiscal, com indicação dos eventuais cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo

Os membros do Conselho Fiscal apresentam um elevado grau de disponibilidade para o exercício das respetivas funções.

No Anexo do presente Relatório apresentam-se os cargos exercidos pelos membros do Conselho Fiscal noutras sociedades.

C) COMPETÊNCIAS E FUNÇÕES

37. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos da contratação de serviços adicionais ao auditor externo

De forma a salvaguardar a independência dos auditores externos, o Conselho Fiscal, nos termos do seu Regulamento, desempenha as seguintes competências e funções relativamente à auditoria externa:

- Selecionar os revisores oficiais de contas ou sociedade de revisores oficiais de contas a propor à Assembleia Geral e recomendar justificadamente a preferência por um deles;
- É o interlocutor principal do Auditor Externo e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da Sociedade, as condições adequadas à prestação dos serviços; e
- Avaliar anualmente o Auditor Externo e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.

Complementarmente, foi aprovado pelo Conselho Fiscal um regulamento para prestação de serviços por Auditores Externos ("Regulamento para Prestação de Serviços"), que define o regime aplicável aos serviços distintos dos serviços de auditoria ("*Non Audit Services*") ou relacionados com auditoria ("*Audit Related Services*") prestados pelo Auditor Externo à NOS e sociedades suas participadas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, especificando, nomeadamente, os serviços distintos de auditoria que não podem ser prestados pelo ROC e os procedimentos destinados a assegurar a sua independência. Este Regulamento para Prestação de Serviços é aplicável aos serviços prestados pelo Auditor Externo e empresas com este relacionadas, estando a sua versão mais atualizada, aprovada a 24 de fevereiro de 2022, disponível em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20Prestação%20Serviços%20ROC_2022.pdf.

Nos termos do referido Regulamento para Prestação de Serviços, a contratação de serviços distintos dos serviços de auditoria ou relacionados com auditoria deve ser encarada numa base de exceção ou de complementaridade, respetivamente, e de acordo com as regras estabelecidas no mesmo Regulamento.

Os honorários anuais dos serviços distintos de auditoria não podem exceder o valor correspondente a 70% da média dos honorários relativos a revisão legal de contas dos últimos 3 exercícios, prestados à Sociedade e empresas suas participadas, incluídas no respetivo perímetro de consolidação, pelo método de consolidação integral.

A prestação dos serviços distintos de auditoria pelo ROC/SROC requer a aprovação e autorização prévia do Conselho Fiscal que avalia adequadamente as ameaças à independência decorrentes da prestação desses serviços e as medidas de salvaguarda aplicadas, em conformidade com o artigo 73.º, da Lei n.º 140/2015 de 7 de setembro.

Para esse efeito, o Conselho Fiscal deverá receber uma proposta referente à prestação de serviços a submeter a aprovação e autorização, bem como qualquer informação adicional que seja relevante, devendo cumprir os seguintes requisitos:

a) Ser clara quanto aos serviços a prestar e aos honorários que por estes serão cobrados;

b) Conter uma declaração de conformidade com os princípios de independência definidos no artigo 2.º do Regulamento para Prestação de Serviços;

c) Conter a fundamentação para a prestação dos serviços;

d) Conter a data de início da prestação dos serviços e respetivos honorários.

De acordo com o referido Regulamento para Prestação de Serviços, se um membro de uma rede do ROC/SROC, que realiza a revisão legal das contas da NOS ou suas empresas participadas, prestar quaisquer serviços distintos de auditoria proibidos, nos termos do n.º 1 do artigo 5,º do Regulamento (UE) n.º 537/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, a uma entidade com sede num país terceiro que é controlada pela NOS ou suas empresas participadas, o ROC/SROC avalia se a sua independência fica comprometida por essa prestação de serviços pelo membro da rede, aplicando-se o n.º 5 do artigo 5.º do referido Regulamento (UE) n.º 537/2014.

38. Outras funções do órgão de fiscalização

Nos termos dos Estatutos da Sociedade e do respetivo Regulamento, e em complemento do referido no ponto 34, salienta-se que o Conselho Fiscal:

- Avalia as condições de funcionamento do sistema de gestão de risco, do sistema de controlo interno e do sistema de auditoria interna e fiscaliza a eficácia dos mesmos, propõe os ajustamentos que se revelem necessários, sendo também o destinatário dos respetivos relatórios;

- Recebe as comunicações de irregularidades e, com o apoio das comissões, comités ou outras unidades ou entidades internas nos termos das respetivas competências, promove o respetivo registo e tratamento, bem como toma as decisões que sejam da sua competência nesta matéria;

- Emite parecer prévio sobre os negócios de relevância significativa com acionistas titulares de participação qualificada, ou com entidades que com eles estejam em qualquer relação, nos termos do art. 20.º do Código dos Valores Mobiliários;

- Fiscaliza e dá parecer sobre o relatório e contas anual da Sociedade, incluindo, designadamente, o âmbito, o processo de elaboração e divulgação e, ainda, outra informação financeira relativamente à qual a lei imponha o envolvimento do Conselho Fiscal;

- Informa o órgão de administração dos resultados da revisão legal de contas e explica o modo como esta contribuiu para a integridade do processo de preparação e divulgação da informação financeira, bem como o papel que o Conselho Fiscal desempenhou nesse processo; e

- Sempre que o entender necessário, aprecia, antecipada e atempadamente, e dá parecer prévio sobre quaisquer relatórios, documentação ou informação de caráter financeiro, que sejam apreciados pelo Conselho de Administração e a divulgar ao mercado, designadamente os anúncios preliminares de resultados trimestrais, ou a submeter pela Sociedade perante qualquer autoridade de supervisão competente.

O Conselho Fiscal pronuncia-se ainda sobre as linhas estratégicas e a política de risco definidas pelo órgão de administração previamente à sua aprovação pelo mesmo e também sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços de controlo interno, avaliando anualmente o cumprimento do plano estratégico da Sociedade e do orçamento e da gestão de risco. O Conselho Fiscal tem implementados mecanismos que permitem periodicamente o acompanhamento e controlo (i) do modelo de gestão de risco, (ii) do risco de liquidez e das taxas de juros, (iii) da gestão corrente de operações de tesouraria e das políticas contabilísticas adotadas pelo Grupo, (iv) dos principais litígios jurídicos e fiscais em curso e do seu eventual reflexo contabilístico nas contas, e (v) dos procedimentos de gestão da fraude e corrupção.

O Conselho Fiscal promove ainda reuniões periódicas com o Revisor Oficial de Contas para efeitos de acompanhamento dos trabalhos deste.

IV. REVISOR OFICIAL DE CONTAS

39. Identificação da sociedade de revisores oficiais de contas e do sócio revisor oficial de contas que a representa

Nos termos dos Estatutos da Sociedade, o Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, efetivo e suplente, é eleito pela Assembleia Geral mediante proposta do Conselho Fiscal, e exerce as respetivas funções por períodos de 3 anos.

A 31 de dezembro de 2021, este órgão social tinha a seguinte composição:

ROC Efetivo	Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. (OROC n.º 178 / CMVM n.º 20161480), representada por Sandra e Sousa Amorim (ROC n.º 1213 / CMVM n.º 20160824)
ROC Suplente	Pedro Jorge Pinto Monteiro da Silva e Paiva (ROC n.º 1258 / CMVM n.º 20160869)

40. Indicação do número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da sociedade e/ou grupo

O Revisor Oficial de Contas Efetivo foi eleito, pela primeira vez, na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014 e o seu Suplente na Assembleia Geral de 8 de maio de 2019.

Deste modo, o atual Revisor Oficial de Contas efetivo iniciou as suas funções em 2014, exercendo consecutivamente funções junto da Sociedade há aproximadamente 8 anos.

41. Outros serviços prestados à sociedade

As descrições de outros serviços prestados pelo Revisor Oficial de Contas à Sociedade encontram-se nos pontos 46 e 47 do presente Relatório.

V. AUDITOR EXTERNO

42. Identificação do auditor externo e do sócio revisor oficial de contas

A 31 de dezembro de 2021, desempenhavam as funções de auditoria previstas no artigo 8.º do Código dos Valores Mobiliários:

ROC Efetivo	Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. (OROC n.º 178 / CMVM n.º 20161480), representada por Sandra e Sousa Amorim (ROC n.º 1213 / CMVM n.º 20160824)
ROC Suplente	Pedro Jorge Pinto Monteiro da Silva e Paiva (ROC n.º 1258 / CMVM n.º 20160869)

43. Indicação do número de anos em que o auditor externo e o respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções exercem funções consecutivamente junto da sociedade e/ou do grupo

O início do exercício de funções pela Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. à Sociedade remonta a março de 2014, pelo que exerce funções consecutivamente há aproximadamente 8 anos.

44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções

Não existe qualquer previsão estatutária ou regulamentar que preveja a rotação periódica do Auditor Externo. Contudo, na prática, aplicam-se-lhe as regras previstas para o Revisor Oficial de Contas (incluindo o respetivo sócio) no Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (EOROC), ou seja, o período máximo de exercício de funções pelo sócio da sociedade de revisores oficiais que atua como auditor externo é de 7 anos e o período máximo de exercício de funções pela sociedade de revisores oficiais de contas é de 10 anos.

45. Indicação do órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita

É da competência do Conselho Fiscal avaliar anualmente o Auditor Externo e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.

Para o efeito, o Conselho Fiscal preenche anualmente um questionário de avaliação do Auditor Externo, o qual versa sobre questões como a independência, controlo interno, periodicidade das reuniões e reporting financeiro. Adicionalmente, e para auxiliar na avaliação são, igualmente, preenchidos questionários pelos CFO, em coordenação com a Direção Financeira, e pelo próprio Auditor Externo.

46. Trabalhos, distintos dos de auditoria, realizados pelo auditor externo para a sociedade e/ou para sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, bem como indicação dos procedimentos internos para efeitos de aprovação da contratação de tais serviços e indicação das razões para a sua contratação

Em 2021, foram contratados, pela NOS ou sociedades suas participadas, os seguintes serviços distintos da auditoria:

a) Revisão de demonstrações financeiras com um nível limitado de garantia de fiabilidade, onde se enquadram, designadamente, as revisões limitadas sobre as contas trimestrais, semestrais, ou com referência a outro período;

b) Cartas conforto e outros relatórios de procedimentos acordados, no âmbito de prospetos e outros procedimentos relacionados com valores mobiliários;

c) Auditoria de Relatórios de Sustentabilidade e Responsabilidade Social;

d) Outras certificações não exigidas por lei ou pelos Estatutos;

e) Outros serviços, nomeadamente serviços que possam ser prestados pelos Auditores Externos, pela sua experiência e/ou conhecimento da empresa, e que não estejam descritos nas alíneas anteriores, tais como *Due Diligences*, em potenciais aquisições e/ou vendas.

A prestação dos referidos serviços não constitui uma ameaça à independência do Auditor Externo nem se enquadram nos serviços proibidos previstos no n.º 1 do artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014 sendo que, tendo em conta a natureza dos serviços em causa, existem ganhos de eficiência que justificam que os mesmos sejam prestados pelo Auditor Externo.

47. Indicação do montante da remuneração anual paga pela sociedade e/ou por pessoas coletivas em relação de domínio ou de grupo ao auditor e a outras pessoas singulares ou coletivas pertencentes à mesma rede e discriminação da percentagem respeitante aos seguintes serviços

Em 2021, o grupo NOS (a Sociedade e as sociedades em relação de domínio ou de grupo) pagou, a título de honorários ao ROC e Auditor Externo da NOS (Ernst & Young, S.A. (E&Y) e respetiva rede de empresas), os seguintes montantes:

PELA SOCIEDADE*	142 724	%
Valor dos serviços de revisão de contas (€)	51 824	36%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade (€)	90 900	64%
POR ENTIDADES QUE INTEGREM O GRUPO*	**207 151**	**%**
Valor dos serviços de revisão de contas (€)	145 101	70%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade (€)	62 050	30%
TOTAL	**349 875**	**%**
Valor dos serviços de revisão de contas (€)	196 925	56%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade (€)	152 950	44%

No exercício de 2021, os serviços distintos de auditoria representaram 69% da média dos honorários relativos a revisão legal de contas dos últimos 3 exercícios. Trimestralmente, o Conselho Fiscal recebe e analisa a informação acerca dos honorários e serviços prestados pelo Auditor Externo.

C. ORGANIZAÇÃO INTERNA

I. ESTATUTOS

48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade

As modificações dos Estatutos, incluindo as relativas a aumentos de capital, dependem sempre de deliberações dos acionistas, devendo estar presentes ou representados, em caso de primeira reunião, pelo menos 50% dos acionistas.

Tais deliberações são tomadas pela maioria estabelecida na lei, ou seja, dois terços dos votos emitidos, exceto caso ocorra em segunda convocatória e estejam presentes ou representados acionistas detentores de, pelo menos, metade do capital social, podendo então tais deliberações ser tomadas pela maioria dos votos expressos.

II. COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

49. Meios e política de comunicação de irregularidades

Em linha com os princípios estabelecidos no seu Código de Ética, aplicável a todos os colaboradores, e no seu Código de Conduta sobre Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, a NOS dispõe de mecanismos de deteção e prevenção de irregularidades, entre os quais se inclui a implementação do Manual de Controlo Interno e dos procedimentos de Gestão de Fraude e Corrupção e, em geral, o seu sistema de controlo de risco, mais bem descrito nos Pontos 50 e seguintes. Adicionalmente, a NOS dispõe de uma política de comunicação de irregularidades ocorridas no seio da Sociedade, e dispõe de um Regulamento de Comunicação de Irregularidades ("whistleblowing") disponível em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20Comunicacao%20de%20Irregularidades.pdf.

Qualquer comunicação de Irregularidades abrangida pelo Regulamento deverá ser tratada como confidencial, salvo se o seu autor, expressa e inequivocamente, solicitar o contrário. Só serão aceites e tratadas denúncias anónimas a título excecional, sendo que, em caso algum, será tolerada qualquer represália ou retaliação contra quem realize as referidas comunicações.

A comunicação de quaisquer indícios de Irregularidades deverá ser feita por escrito com a indicação de "confidencial", dirigida ao Conselho Fiscal, por carta para o endereço postal contratado para esse exclusivo efeito – Apartado 4035, Loja CTT Senhora da Hora, 4461-901 Senhora da Hora, ou para o endereço de correio eletrónico comunicar.irregularidades@nos.pt, ficando ao critério do autor da comunicação a escolha de um dos meios possíveis.

Compete ao Conselho Fiscal a receção, registo e tratamento das comunicações de indícios de Irregularidades ocorridas na NOS ou nas sociedades que integram o respetivo Grupo bem como a prática de outros atos que, com aquelas atribuições, estejam necessariamente relacionados. Para o exercício destas competências, o Conselho Fiscal será assistido pela Auditoria Interna. O Conselho Fiscal poderá, ainda, contratar auditores externos ou outros peritos para o auxiliarem na investigação, quando a especialidade das matérias em causa o justificarem.

O Conselho Fiscal, no âmbito das suas competências, monitoriza a adequação do procedimento estabelecido pelo referido Regulamento.

III. CONTROLO INTERNO E GESTÃO DE RISCO

50. Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou pela implementação de sistemas de controlo interno

O sistema de controlo interno e de gestão de risco da NOS é composto por diversas entidades chave intervenientes, com as responsabilidades seguidamente descritas:

ÓRGÃO / COMISSÃO / ÁREA	RESPONSABILIDADES
Conselho de Administração	• Definir e aprovar a estratégia e as principais políticas da NOS, incluindo a Política de Gestão de Risco. • Decidir sobre matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais. • Supervisionar o sistema de controlo interno e de gestão de risco na NOS, delegando na Comissão Executiva a sua criação e funcionamento.
Comissão Executiva	No âmbito dos poderes delegados pelo Conselho de Administração: • Criar e garantir o funcionamento do sistema de controlo interno e de gestão de risco da NOS, no uso dos poderes delegados pelo Conselho de Administração. • Debater e aprovar os objetivos em matéria de assunção de risco, incluindo os níveis de aceitação de risco, aprovar os planos estratégicos e as políticas de gestão de risco da NOS, com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos são consistentes com aqueles objetivos, respeitando as estratégias e políticas definidas pelo Conselho de Administração. • Efetuar propostas ao Conselho de Administração quanto a matérias de controlo interno e de gestão de risco da NOS que sejam consideradas estratégicas.
Áreas	• Implementar os controlos internos e a gestão dos riscos específicos de cada departamento das unidades de negócio da NOS, como parte da sua responsabilidade nos processos corporativos ou funcionais da NOS. • Formar equipas específicas de gestão de risco, tais como comités de risco ou equipas de trabalho, necessárias ao desenvolvimento de determinados programas de gestão do risco. Estas podem incluir um responsável ao nível da Comissão Executiva, um Steering Committee de Diretores e diversos *Pivots/Champions* (interlocutores) representando as unidades de negócio.
Riscos e Compliance	• Promover a consciencialização, a medição e a gestão dos riscos de negócio que interferem na concretização dos objetivos e na criação de valor da NOS. • Contribuir com ferramentas, metodologias, suporte e know-how para as áreas. • Promover e monitorar a implementação de programas, projetos e ações destinadas a aproximar os níveis de risco aos limites aceitáveis estabelecidos pela gestão da Sociedade.
Auditoria Interna	• Avaliar a exposição ao risco e verificar a eficácia da gestão dos riscos e dos controlos internos dos processos do negócio e dos sistemas de informação e de telecomunicações. • Propor medidas para melhorar os controlos internos, visando uma gestão mais eficaz dos riscos de negócio e tecnológicos. • Monitorar a evolução da exposição ao risco associada aos principais *findings* (observações) e não conformidades identificadas nas auditorias. • Reportar ao Conselho Fiscal no que respeita a estas matérias.
Auditoria Externa (Revisor Oficial de Contas)	• Verificar a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e reportar deficiências identificadas ao Conselho Fiscal. • Verificar as contas da Sociedade, emitir a respetiva certificação legal das contas e um relatório de auditoria, no exercício das suas funções de interesse público.
Conselho Fiscal	• Avaliar o funcionamento dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco e do sistema de auditoria interna, enquanto órgão de fiscalização com responsabilidade legal e estatutária por estas matérias. • Pronunciar-se sobre o plano de trabalhos e os recursos afetos aos serviços de Auditoria Interna. • Ser o interlocutor principal da Auditoria Externa e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da NOS, as condições adequadas à prestação dos serviços de Auditoria Externa. • Avaliar anualmente a Auditoria Externa e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito. • Pronunciar-se sobre as linhas estratégicas e a Política de Gestão de Risco, previamente à sua aprovação final pelo Conselho de Administração. • Avaliar o grau de cumprimento interno e o desempenho do sistema de gestão de risco, nomeadamente sendo destinatário: (i) dos relatórios sobre a avaliação que a Auditoria Externa efetua sobre o sistema de controlo interno; (ii) do relatório anual sobre o Manual de Controlo Interno preparado pela NOS.
Comissão de Auditoria e Finanças	• Aconselhar, enquanto comissão especializada, o Conselho de Administração em determinadas matérias, incluindo as relativas às funções da Auditoria Externa, da Auditoria Interna e do Risco e Compliance, reforçando assim, de forma complementar, a supervisão dessas matérias que é efetuada pelo Conselho Fiscal.

51. Relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade

As relações de dependência hierárquica e funcional são as seguintes:

- A Auditoria Interna e o Risco e Compliance reportam hierarquicamente à **Comissão Executiva da NOS**, nomeadamente ao CCO (*Chief Compliance Officer*).
- A Auditoria Interna e o Risco e Compliance (este na vertente de Controlo Interno) reportam funcionalmente ao **Conselho Fiscal da NOS** que, enquanto órgão de fiscalização com responsabilidade legal e estatutária por avaliar o funcionamento dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco e do sistema de auditoria interna, é o destinatário dos respetivos relatórios e deve pronunciar-se sobre o plano de trabalhos e os recursos afetos aos serviços de Auditoria Interna, propondo os ajustamentos que se mostrem necessários. O órgão de fiscalização avalia o grau de cumprimento interno e o desempenho do sistema de gestão de risco, nomeadamente sendo destinatário dos relatórios sobre a avaliação que a Auditoria Externa efetua sobre o sistema de controlo interno. Adicionalmente, o órgão de fiscalização é também destinatário do relatório anual sobre o Manual de Controlo Interno (incluindo indicadores sobre efetividade, cobertura, etc.), assim como de outros relatórios que se venham a mostrar pertinentes, realizados pela Auditoria Interna ou pelo Risco e Compliance, em matérias tais como a prestação de contas, identificação ou resolução de conflitos de interesses e deteção de potenciais irregularidades. Das avaliações e relatórios anteriormente referidos, podem resultar necessidades de ajustamentos nos sistemas de controlo interno e de gestão dos riscos, a implementar pelos órgãos de administração, por outros órgãos, pelas funções de Auditoria, Risco e Compliance ou por outras áreas da organização, conforme aplicável.
- A Auditoria Interna e o Risco e Compliance (este na vertente de Controlo Interno) reportam ainda funcionalmente à **Comissão de Auditoria e Finanças da NOS**, enquanto comissão especializada que aconselha o Conselho de Administração em determinadas matérias, incluindo as relativas às funções de Auditoria e Risco e Compliance, reforçando assim, de forma complementar, a supervisão dessas matérias que já é efetuada pelo Conselho Fiscal.

- A Auditoria Interna secretaria o Comité de Ética da NOS, enquanto comité responsável pela supervisão e manutenção do **Código de Ética da NOS**, por monitorizar a sua aplicação e por assegurar que todos os membros dos órgãos sociais e todos os colaboradores da empresa o cumprem.

- O Risco e Compliance coordena a **Equipa de Segurança & Privacidade NOS**, enquanto equipa central responsável pela coordenação dos programas de segurança, privacidade e continuidade.

No que respeita à supervisão do sistema de controlo interno e de gestão de risco na NOS, é ainda relevante destacar a forma pela qual o **Conselho de Administração** intervém na fixação dos objetivos em matéria de assunção de riscos e na sua prossecução, enquanto órgão de administração:

- O Conselho de Administração debate e aprova a Política de Gestão de Risco proposta pela Comissão Executiva. O Conselho Fiscal aprecia e pronuncia-se sobre esta política, previamente à aprovação final pelo Conselho de Administração.

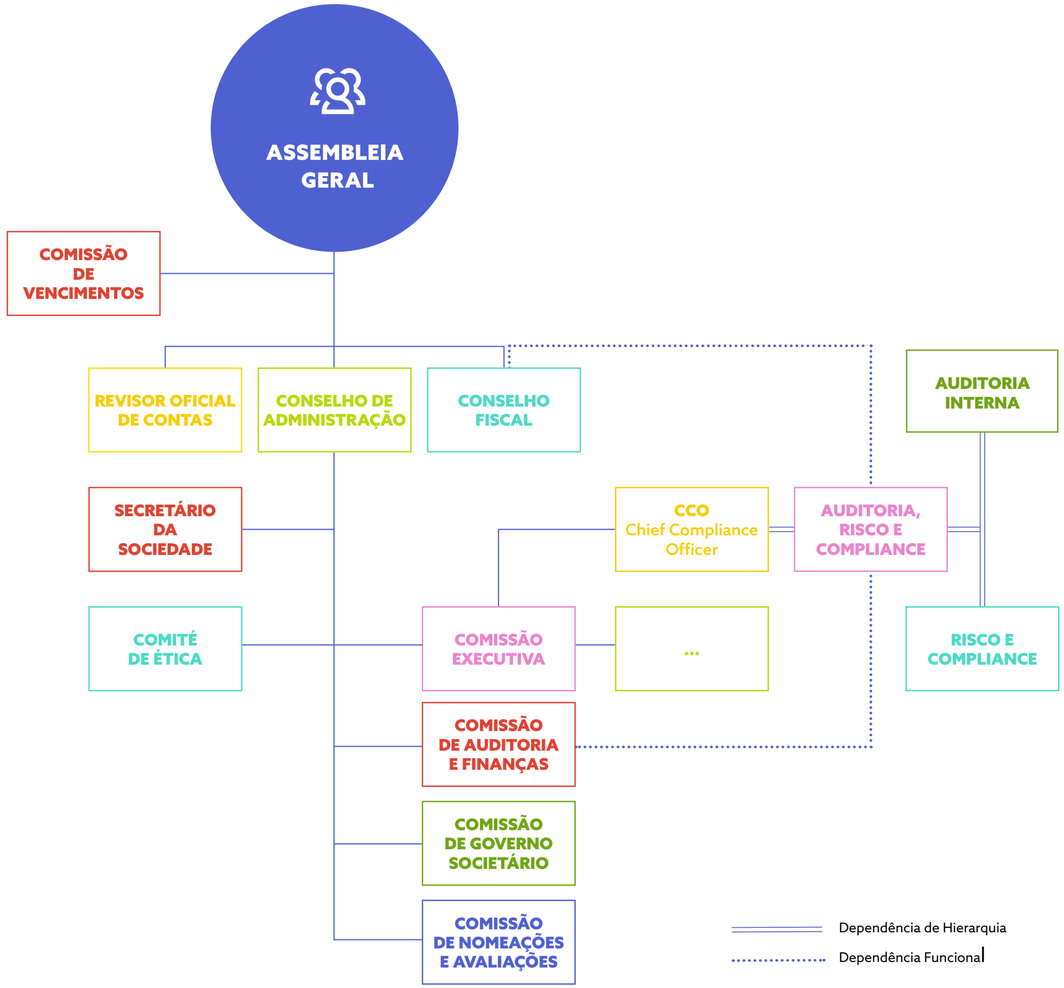
- O Conselho de Administração debate e aprova os planos estratégicos da Sociedade, propostos pela Comissão Executiva, e estes planos não ultrapassam os limites fixados em matéria de assunção de riscos.

- A Comissão Executiva garante o funcionamento do sistema de controlo interno e de gestão de risco da organização, no uso dos poderes delegados pelo Conselho de Administração.

- Em todo o caso, continua a ser responsabilidade do Conselho de Administração (não delegada na Comissão Executiva) a decisão sobre matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.

- O Conselho de Administração recebe da Comissão Executiva os relatórios relevantes resultantes das Avaliações de Risco, constituindo este um mecanismo de controlo periódico com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos pela sociedade são consistentes com os objetivos fixados pelo Conselho de Administração enquanto órgão de administração.

As restantes responsabilidades pela criação, funcionamento e avaliação periódica do sistema de controlo interno e gestão de risco estão definidas nos Regulamentos dos respetivos órgãos ou comissões da Sociedade.



52. Outras áreas funcionais com competências no controlo de riscos

Para além das áreas mencionadas nos pontos anteriores, a Sociedade possui outras áreas funcionais com competência nos controlos internos e na gestão de risco, contribuindo decisivamente para a manutenção e melhoria do ambiente de controlo. Neste contexto, destacamos as seguintes áreas e processos de negócio:

- As áreas de **Planeamento e Controlo**, em articulação com os respetivos pivots das áreas de negócio, são responsáveis por monitorizar a execução dos Planos de Ação e Recursos anuais (enquadrados nos planos estratégicos da NOS) e dos respetivos orçamentos e previsões, nas componentes financeira e operacional;
- As áreas de ***Financial and Assurance Services*** possuem uma responsabilidade central na gestão dos riscos relativos à Informação Financeira, conforme descrito noutros pontos deste Relatório;
- As áreas de **Jurídico e de Regulação** acompanham a evolução do enquadramento legal e regulatório aplicável e dos respetivos riscos, atendendo às ameaças e oportunidades que representam para a posição competitiva da NOS;
- As equipas de ***Risk Assurance*** (controlo de utilização, fraude de subscrição, de consumos, de conteúdos, etc.), de **Supervisão de Rede e Serviços** (disponibilidade de rede e serviços, gestão de incidentes de interrupção, etc.) e de **Cibersegurança** (monitorização de ameaças e vulnerabilidades ciber, gestão de incidentes de ciber, etc.) monitorizam riscos intrínsecos à atividade da NOS;
- As **áreas tecnológicas**, incluindo as **Redes e Sistemas de Informação**, possuem indicadores e alertas para a interrupção de serviço e incidentes de segurança, ao nível operacional;
- As **diversas áreas de negócio e os colaboradores individualmente** estão obrigados a cumprir os procedimentos estabelecidos no **Manual de Controlo Interno**, assegurando que todos os atos ou negócios praticados são idónea e devidamente evidenciados;
- As **diversas áreas de negócio** possuem **controlos internos** que permitem assegurar, não só o compromisso das áreas no ambiente de gestão de risco e de controlo interno, mas também a permanente monitorização do desenho da efetividade e adequação desses mesmos controlos, bem como possuem processos e **indicadores para monitorizar as operações e os *Key Performance Indicators***.

53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade

A Sociedade está exposta a riscos económicos, financeiros e jurídicos que decorrem das atividades de negócio que executa.

Na secção "6.2.2. Gestão de Risco" do Relatório de Gestão Integrado estão identificados e descritos estes principais tipos de riscos que a NOS está exposta no exercício da atividade.

Na referida secção descreve-se o processo de seleção de **riscos relevantes de 2021**, incluindo a **identificação** e **descrição** dos riscos, segmentados em riscos do contexto atual (maioritariamente contexto externo da NOS), riscos intrínsecos (aos negócios e atividades da NOS), riscos associados à sustentabilidade (riscos ESG) e riscos financeiros (relacionados com os *Key Audit Matters* identificados pelo Auditor Externo), bem como as principais respetivas **estratégias e ações** de resposta aos riscos.

54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos

A NOS possui uma **Política de Gestão de Risco** que define as metodologias, as entidades intervenientes e suas responsabilidades (disponível em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/NOS%20-%20Politica%20de%20Gest%C3%A3o%20de%20Risco_dez_2019.pdf) destacando-se, neste particular, as secções "3.1.1. Metodologias de gestão dos riscos" e seguintes.

As metodologias adotadas para a gestão de risco e controlo interno tomam em consideração as referências fornecidas pelos organismos responsáveis por promover a existência de mecanismos de controlo nos mercados, incluindo os princípios e recomendações do **Código de Governo das Sociedades** do IPCG. As metodologias também consideram os **requisitos legais e regulamentares** aplicáveis. Adicionalmente, para as vertentes de controlo interno relacionadas com TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) são considerados frameworks tais como o **COBIT** (*Control Objectives for Information and related Technology*).

Os processos de gestão de risco e de controlo interno na NOS são suportados por uma metodologia consistente e sistemática, baseados em normas internacionais de referência, tais como a ***Enterprise Risk Management - Integrated Framework***, emitida pelo COSO (*Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission*).

Tendo em conta estas metodologias de referência, a gestão e o controlo dos riscos são conseguidos através das **principais abordagens e dos métodos** de seguida apresentados:

	GESTÃO DOS RISCOS CORPORATIVOS *ENTERPRISE RISK MANAGEMENT (ERM)*	**MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA DOS RISCOS E CONTROLOS *CONTINUOUS MONITORING* (CM)**
Abordagem	Pretende alinhar o ciclo de gestão do risco com o ciclo de planeamento estratégico da NOS. Permite que os negócios da NOS atribuam prioridades e identifiquem os riscos críticos que possam comprometer o seu desempenho e os seus objetivos, e adotar ações para gerir esses riscos. A abordagem prevê a monitorização periódica dos riscos e a implementação de determinadas ações corretivas.	Permite rever, continuamente, os processos de negócio, assegurando de forma preventiva, pró-ativa e dinâmica a manutenção de um nível aceitável de risco e controlo. O Manual de Controlo Interno sistematiza e referencia os controlos, facilitando a sua divulgação e promovendo o seu cumprimento pelos diversos intervenientes na NOS.
Método	**1.** Identificar e avaliar riscos que impactem o negócio **2.** Explorar riscos e suas causas **3.** Medir riscos através de indicadores **4.** Gerir riscos através de ações **5.** Monitorizar riscos	**1.** Definir processos, ciclos de negócio (business cycles) e estrutura de dados **2.** Estabelecer desenho dos controlos **3.** Implementar, divulgar e assegurar a efetividade dos controlos **4.** Analisar e reportar métricas de status de implementação dos controlos **5.** Acompanhar os planos de ação *(action plans)* e atualizar os controlos

A abordagem adotada pela NOS para a Gestão dos Riscos Corporativos *(ERM - Enterprise Risk Management)* consiste em incorporar a gestão dos riscos nas atividades de planeamento estratégico da NOS. As áreas de negócio, aquando da elaboração dos Planos de Ação e Recursos anuais, enquadrados nos Planos Estratégicos, consideram os riscos que possam comprometer o seu desempenho e os seus objetivos e definem ações para gerir esses riscos, dentro dos níveis de aceitação de risco pretendidos e estabelecidos pela Comissão Executiva. Os planos são debatidos e aprovados pela Comissão Executiva.
Os exercícios de avaliação de risco são aprovados pela Comissão Executiva e sujeitos a aprovação final pelo Conselho de Administração, sendo acompanhados pelo Conselho Fiscal, e complementarmente pela Comissão de Auditoria e Finanças, para que possam apreciar e pronunciar-se previamente à aprovação final, no âmbito das competências que cada um destes órgãos possui na supervisão do sistema de controlo interno e de gestão de risco na organização.

55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e gestão de risco implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira

A NOS está potencialmente exposta a **riscos relacionados com os processos de contabilidade e de reporte financeiro**. Assim, a Sociedade assegura a qualidade e a melhoria dos processos mais relevantes de preparação e divulgação das demonstrações financeiras, de acordo com os princípios contabilísticos adotados e tendo presente os objetivos da transparência, da consistência, da simplicidade e da materialidade. Neste contexto, a atitude da Sociedade em relação à gestão de risco financeiro tem sido conservadora e prudente.

Os principais elementos do sistema de controlo interno e de gestão dos riscos relativos à informação financeira estão descritos na secção "3.1.4. Gestão dos riscos e controlos de Informação Financeira" **da Política de Gestão de Risco NOS**.

As **responsabilidades funcionais** pelas demonstrações financeiras ao nível corporativo da NOS e ao nível das sociedades subsidiárias do Grupo estão distribuídas do seguinte modo:

- Os **controlos ao nível da entidade *(Entity Level Controls)*** são definidos em termos corporativos e são aplicáveis a todas as sociedades do Grupo, visando estabelecer linhas orientadoras de controlo interno para as subsidiárias da NOS;

- Os **controlos processuais *(Process Level Controls)*** e os **controlos dos sistemas de informação *(IT/IS Controls)*** são definidos corporativamente e são aplicados nas subsidiárias da NOS, ajustados às suas especificidades, organização e responsabilidade pelos processos.

Atendendo a esta repartição, os controlos relacionados com a recolha da informação que servirá de base para a preparação das demonstrações financeiras situam-se, na generalidade das situações, nos **departamentos de cada uma das subsidiárias**; os controlos relacionados com o processamento, registo e arquivo contabilístico dessa informação situam-se, a nível corporativo, na ***Direção de Financial and Assurance Services***.

O sistema de controlo interno e de gestão de risco associado às demonstrações financeiras inclui vários **controlos chave**, nos quais se incluem, designadamente:

- O processo de divulgação de informação financeira está institucionalizado, os critérios para a preparação e divulgação foram devidamente aprovados, estão plenamente estabelecidos e são revistos periodicamente;

- A utilização de princípios contabilísticos, explicados nos Anexos às Demonstrações Financeiras, nomeadamente na secção "Políticas Contabilísticas", constitui um dos pilares fundamentais do sistema de controlo;

- Os controlos encontram-se agregados pelos ciclos de negócio *(business cycles)* que dão origem às demonstrações financeiras, e pelas respetivas classes e subclasses de transação.

A ***Direção de Financial and Assurance Services*** prepara, para as situações mais significativas, um conjunto de documentação sobre as políticas e procedimentos implementados e o seu enquadramento nas **IFRS *(International Financial Reporting Standards)***, abordando ainda potenciais causas de risco que podem afetar materialmente o reporte contabilístico e financeiro.

Entre essas **potenciais causas de risco**, evidenciamos as seguintes:

- Estimativas contabilísticas – As estimativas contabilísticas mais significativas são descritas nos Anexos às Demonstrações Financeiras. As estimativas foram baseadas na melhor informação disponível durante a preparação das demonstrações financeiras, e no melhor conhecimento e na melhor experiência de eventos passados e/ou presentes;

- Saldos e transações com partes relacionadas – Os saldos e as transações mais significativos com partes relacionadas são divulgados nos Anexos às demonstrações financeiras. Para determinadas transações com partes relacionadas existem patamares de valor (divulgados neste Relatório) a partir dos quais deve ser requerido o parecer prévio do Conselho Fiscal.

A NOS adota várias **ações que permitem gerir os riscos** e manter um ambiente de controlo interno robusto, nomeadamente iniciativas do tipo:

- Análises de conformidade – Incluem-se aqui as ações periódicas de auto-avaliação de conformidade *(Control Self-Assessment)* do sistema de controlo interno e a consequente revisão do Manual de Controlo Interno, assegurando a sua permanente atualização. Incluem-se igualmente as ações corretivas sobre os procedimentos de controlo considerados como não conformes, em resultado dos trabalhos de avaliação de conformidade desenvolvidos pela Auditoria Interna e pela Auditoria Externa;

- A revisão e melhoria do desenho dos controlos – Incluem-se aqui as ações de revisão de procedimentos de controlo e o robustecimento dos ciclos de negócio *(business cycles)* e dos fluxos financeiros com materialidade relevante, com o objetivo de melhorar o ambiente de controlo e a perceção dos riscos existentes (operacionais e financeiros). Este robustecimento contempla a criação de uma visão agregadora do ciclo de vida dos ativos ou dos fluxos financeiros associados, assim como dos respetivos processos e dos sistemas que os suportam.

Para além dos riscos financeiros referidos na secção dos principais tipos de riscos e que têm impacto no negócio, a Sociedade está potencialmente exposta a outros riscos financeiros que podem ter impacto nas demonstrações financeiras, tais como o risco de crédito (relacionado com saldos a receber de Clientes), o risco de liquidez (relacionado com a adequação das disponibilidades às responsabilidades), o risco de mercado (relacionado com as variações da taxa de câmbio e da taxa de juro) e o risco de capital (relacionado com empréstimos financeiros e remuneração de acionistas).

Nos Anexos às Demonstrações Financeiras, nomeadamente na secção "Políticas de Gestão de Risco", poder-se-á obter informação mais específica sobre as políticas de gestão dos riscos financeiros, bem como sobre a forma como os riscos associados às demonstrações financeiras são geridos e controlados.

IV. APOIO AO INVESTIDOR

56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor

A Direção de Relação com Investidores & Sustentabilidade, composta por 4 membros, tem por função assegurar o adequado relacionamento com os acionistas, investidores e analistas em plena conformidade com o princípio do tratamento igualitário, bem como com os mercados financeiros em geral e, em particular, com o Euronext Lisbon e a CMVM.

A Direção de Relação com Investidores & Sustentabilidade, delegada pela Comissão Executiva, tem ainda a seu cargo a responsabilidade de implementar a Estratégia de Sustentabilidade da NOS, assegurando a respetiva gestão corrente e articulação junto das diversas Direções e áreas de negócio. Este é mais um exemplo da importância estratégica da sustentabilidade para a organização, contribuindo ativamente para reforçar a sua posição junto do mercado de capitais e aceder a novos modelos de financiamento sustentável, mas também para alavancar o reconhecimento público e independente ESG *(Environmental, Social and Governance)* para promover o posicionamento sustentável da marca junto de todos os stakeholders.

Esta Direção:

a) Publica, anualmente, o relatório de gestão e contas divulgando também a informação anual, semestral e trimestral e informação privilegiada, podendo os acionistas e demais stakeholders aceder à mesma, em português e inglês, através do sítio da internet da Sociedade (www.nos.pt/ir);

b) Elabora regularmente *press releases*, apresentações e comunicados sobre os resultados trimestrais, semestrais e anuais, bem como sobre quaisquer factos relevantes que ocorram;

c) Presta esclarecimentos à comunidade financeira em geral – acionistas, investidores (institucionais e particulares) e analistas, assistindo e apoiando os acionistas no exercício dos seus direitos;

d) Promove encontros regulares da equipa de gestão executiva com a comunidade financeira através da participação em conferências especializadas, da realização de *roadshows* quer em Portugal, quer nas principais praças financeiras internacionais e reúne frequentemente com investidores que visitam Portugal.

Em 2021, os principais eventos de Relações com Investidores foram:

DATA	FORMATO	LOCAL
02 fevereiro	Santander Iberian Conference	Virtual
14 abril	JBCM Iberian Conference	Virtual
23 junho	Bank of America Made in Iberia Days	Virtual
01 setembro	Barclays Telecoms Forum	Virtual
15 setembro	CaixaBank Iberian Conference	Virtual
17 setembro	Roadshow	Virtual
22 setembro	Goldman Sachs Communacopia	Virtual
27 setembro	Roadshow	Virtual
17 setembro	Morgan Stanley TMT Conference	Virtual

Pedidos de informação poderão ser endereçados à Direção de Relação com Investidores e Sustentabilidade, através dos seguintes contactos:

Rua Actor António Silva, n.º 9
1600 - 404 Lisboa (Portugal)
Tel. +(351) 21 782 47 25
Fax: +(351) 21 782 47 35
E-mail: ir@nos.pt

57. Representante para as relações com o mercado

O representante da NOS para as relações com o mercado é Maria João Carrapato, Diretora de Relações com Investidores e Sustentabilidade.

58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores

A NOS tem um registo de todos os pedidos de informação e respetivo tratamento dado, sendo que os mesmos foram respondidos imediatamente ou no prazo máximo de 24 horas úteis.

Ressalve-se que, à data de 31 de dezembro de 2021, não se encontrava nenhum pedido de informação pendente de resposta.

V. SÍTIO DE INTERNET

59. Endereço

A NOS disponibiliza toda a informação de carácter legal, financeiro e de governo societário no seu website www.nos.pt.

60. Local onde se encontra a informação mencionada no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais

As informações relativas ao artigo 171.º do CSC encontram-se no separador "Identificação Legal" do website da NOS em: https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Paginas/default.aspx.

61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões

Estatutos da Sociedade
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Paginas/default.aspx.

Regulamento do Conselho de Administração
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CA_2019.pdf.

Regulamento do Conselho Fiscal https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CF%202022.pdf.

Composição, Funcionamento e Delegação de Competências da Comissão Executiva
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Delegação%20do%20CA%20na%20CE_fev%202021.pdf.

Regulamento da Comissão de Governo Societário
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CGS_2019.pdf.

Regulamento da Comissão de Auditoria e Finanças
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CAF_2019_.pdf.

Regulamento da Comissão de Nomeações e Avaliações
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CNA__2019.pdf.

Regulamento do Comité de Ética
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CdE.pdf.

62. Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do gabinete de apoio ao investidor ou estrutura equivalente, respetivas funções e meios de acesso

A identidade dos titulares de órgãos sociais da NOS encontra-se nos separadores "Conselho de Administração", "Comissão Executiva", "Comissão de Vencimentos", "Mesa da Assembleia Geral", "Conselho Fiscal" e "Revisor Oficial de Contas" no website da NOS em: https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Paginas/default.aspx.

O representante para as relações com o mercado, bem como os contactos do gabinete de apoio ao investidor ou estrutura equivalente, funções e meios de acesso encontram-se em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/contactos/Paginas/contactos.aspx.

63. Local onde se disponibilizam os documentos de prestação de contas, que devem estar acessíveis pelo menos durante 5 anos, bem como o calendário semestral de eventos societários, divulgado no início de cada semestre, incluindo entre outros, reuniões da assembleia geral, divulgação de contas anuais, semestrais e, caso aplicável, trimestrais

Os documentos de prestação de contas, bem como o calendário de eventos societários, encontram-se no website da NOS em:
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/nos-em-numeros/Paginas/resultados.aspx.

https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/calendario-financeiro/Paginas/calendario.aspx.

64. Local onde são divulgados a convocatória para a reunião da assembleia geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada

A convocatória para a Assembleia Geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada é divulgada no website da NOS em: https://www.nos.pt/institucional/PT/assembleia-geral/Paginas/Assembleia-Geral-2021-ata.aspx.

65. Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das assembleias gerais da sociedade, o capital social representado e os resultados das votações, com referência aos 3 anos antecedentes

O acervo histórico com deliberações tomadas nas reuniões de Assembleia Geral da Sociedade, o capital social representado e os resultados das votações estão disponíveis no website da NOS em: https://www.nos.pt/institucional/PT/assembleia-geral/convocatorias/Paginas/arquivo.aspx.

D.
REMUNERAÇÕES

I. COMPETÊNCIA PARA DETERMINAÇÃO

66. Respetiva identificação

A Comissão de Vencimentos da NOS tem como competências, designadamente, a fixação da remuneração dos membros da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração (incluindo a Comissão Executiva) e do Conselho Fiscal, correspondendo os membros destes dois últimos órgãos a dirigentes da NOS.

II. COMISSÃO DE VENCIMENTOS

67. Composição da Comissão de Vencimentos

A Comissão de Vencimentos é composta por 2 elementos com reconhecida experiência, nomeadamente no campo empresarial, que dispõem do conhecimento necessário para tratar e decidir sobre todas as matérias da competência da Comissão de Vencimentos, incluindo sobre a política remuneratória.

A Comissão de Vencimentos acompanha e avalia, numa base constante e com o apoio da Comissão de Nomeações e Avaliação, o desempenho dos administradores, verificando em que medida foram atingidos os objetivos propostos, e reúne sempre que for necessário.

A Comissão de Vencimentos, a 31 de dezembro de 2021, tinha a seguinte composição:

Presidente	José Côrte-Real
Vogal	Mário Leite da Silva

Os 2 membros que integram a Comissão de Vencimentos são independentes face à administração da Sociedade.

A Comissão de Vencimentos reuniu uma vez em 2021, tendo deliberado sobre matérias de avaliação, remuneração e definição de objetivos da Comissão Executiva. Da respetiva reunião foi lavrada e assinada a respetiva ata.

Durante o ano 2021, a Comissão de Vencimentos não contratou quaisquer serviços de consultoria, para apoio ao cumprimento da sua missão, sem prejuízo de o poder fazer, livremente, sempre que entenda necessário, visto que a Sociedade proporciona aos membros da Comissão de Vencimentos permanente acesso, a expensas da Sociedade, a consultores externos especializados em diversas áreas, sempre que aquela comissão o necessite. Tais consultores externos serão escolhidos pela Comissão de Vencimentos, a qual assegura que tais serviços são prestados com independência, por consultores que não prestam outros serviços à Sociedade ou a outras sociedades do Grupo.

68. Conhecimento e experiência dos membros

Os membros da Comissão de Vencimentos apresentam uma vasta e reconhecida experiência de gestão empresarial, designadamente em sociedades cotadas, dispondo do conhecimento necessário para tratar e decidir sobre todas as matérias da sua competência, incluindo sobre a política remuneratória.

Descrevem-se, em anexo, as funções atualmente desempenhadas pelos respetivos membros, bem como as qualificações académicas e atividades profissionais exercidas por estes.

III. ESTRUTURA DAS REMUNERAÇÕES

69. Descrição da política remuneratória

Na reunião da Assembleia Geral da NOS de 21 de abril de 2021, na qual se encontrava presente a Comissão de Vencimentos a fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas, foi aprovada a proposta apresentada pela Comissão de Vencimentos sobre a política de remuneração dos órgãos de administração e fiscalização da NOS, a qual pode ser consultada em https://www.nos.pt/institucional/PT/assembleia-geral/convocatorias/Documents/Proposta_Ponto_4_AG2021.pdf.

A política de remuneração da NOS assenta nos seguintes princípios:

a) A remuneração dos órgãos sociais tem em consideração, entre outros fatores, o perfil, o currículo do membro, a natureza das funções a desempenhar e competências do órgão social em questão e do próprio membro, bem como o desempenho individual e o desempenho dos negócios da Sociedade;

b) A remuneração dos órgãos sociais deve ser adequada à estrutura e condições financeiras da Sociedade, à sua dimensão e complexidade dos desafios que enfrenta;

c) A remuneração dos membros dos órgãos sociais deverá respeitar um modelo composto por diferentes elementos, designadamente uma componente fixa, comum aos titulares de todos os órgãos, e uma componente variável, aplicável apenas a administradores executivos;

d) A remuneração dos órgãos sociais, em particular dos administradores executivos, deve ter em conta as condições de emprego e de remuneração de colaboradores em termos equivalentes a tempo inteiro na Sociedade; pretende-se assim assegurar congruência e equidade a nível remuneratório tendo por referência o peso das respetivas qualificações, responsabilidades, experiência e especificidade do risco associado à função;

e) A remuneração dos administradores executivos respeita um equilíbrio entre a componente fixa e variável com a finalidade de assegurar o alinhamento destes com os objetivos empresariais de longo prazo;

f) A remuneração variável deve ter limites máximos e incluir uma componente que visa orientar e recompensar os administradores pelo seu desempenho individual e pelo desempenho da Sociedade, por um lado, e uma componente de longo prazo que visa reforçar a ligação dos administradores executivos à sociedade alinhando os seus interesses com os dos seus acionistas e aumentando a consciencialização da importância do respetivo desempenho para o sucesso global da Sociedade;

g) Não previsão de qualquer tipo de instrumento que vise mitigar o risco inerente à variabilidade da remuneração variável dos membros executivos do Conselho de Administração;

h) Alinhamento com as recomendações e melhores práticas de mercado, nomeadamente por comparação com o mercado global e práticas de empresas comparáveis; e

i) Clareza e transparência, designadamente através da sua publicação no sítio da Sociedade.

Nos termos desta política:

i. Os membros não executivos do Conselho de Administração, pelo facto de não terem responsabilidades na operacionalização das estratégias definidas, apenas auferem remuneração fixa;
ii. Os membros do Conselho Fiscal apenas auferem remuneração fixa;
iii. O Revisor Oficial de Contas é remunerado de acordo com as condições contratualmente fixadas, nos termos legais;
iv. A remuneração total dos administradores executivos é composta por uma componente fixa, funcionando como remuneração "base", e uma componente variável (participação nos resultados e/ou atribuição de ações).

A participação nos resultados pode ser proposta aos acionistas, pelo Conselho de administração. Após avaliação do montante total a ser distribuído, o valor a ser recebido por cada membro dependerá, também, do alinhamento com os resultados.

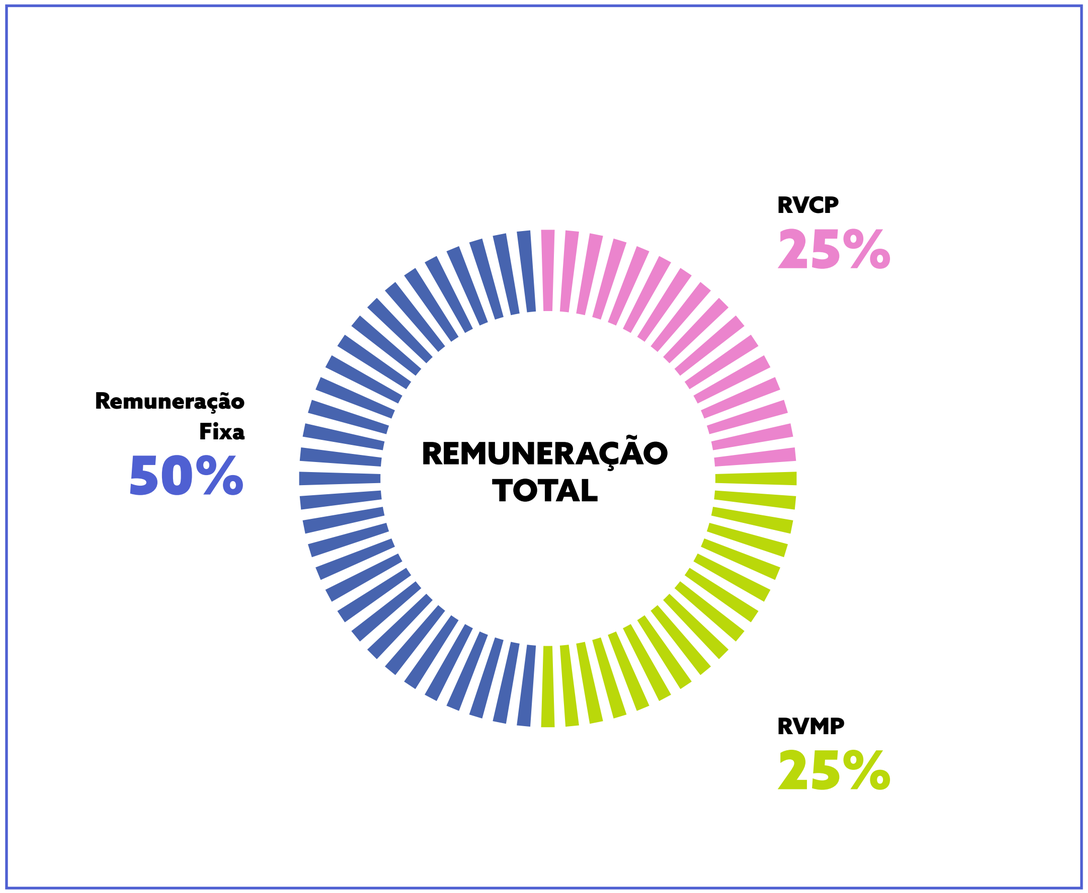
O Plano de Atribuição de Ações (Plano NOS), aplicável a administradores executivos, visa (i) garantir o alinhamento dos interesses individuais com os objetivos empresariais e os interesses dos acionistas da NOS, premiando o cumprimento de objetivos, que pressupõem criação de valor de uma forma sustentada, bem como (ii) fortalecer mecanismos de fidelização.

A política de remuneração da NOS não prevê mecanismos de ajustamento (clawback ou malus).

No exercício de 2021, a política de remuneração da NOS em vigor foi integralmente cumprida, sem qualquer afastamento ou derrogação.

70. Estrutura da remuneração e alinhamento de interesses

Em termos proporcionais, a remuneração anual dos administradores executivos em 2021 foi:



Em que "RVCP" corresponde à remuneração variável de curto prazo e "RVMP" à remuneração variável de médio prazo.

Cumprindo os princípios da política de remuneração da NOS, a determinação da remuneração variável total dos administradores executivos é efetuada com base num indicador qualificativo de desempenho individual, com um peso de 30%, e na performance da NOS, medida através de indicadores (coletivos) de negócio – *Key Performance Indicators* (KPI) – previamente definidos, com um peso de 70% e que, em 2021, corresponderam aos seguintes:

1	EBITDA
2	*Free Cash Flow* operacional consolidado
3	Volume de negócios consolidado
4	*Net Promoter Score* (NPS)

A estrutura da política de remuneração da NOS baseia-se assim num modelo em que a iniciativa e a competência são considerados fundamentos essenciais de um bom desempenho e que este deve estar alinhado com os interesses de médio e longo prazo da Sociedade, a sua estratégia, os mecanismos de defesa dos interesses dos seus *stakeholders*, visando a sua sustentabilidade. Desincentiva, ainda, comportamentos de risco, na medida em que está relacionada com a avaliação de desempenho.

71. Componente variável e desempenho

A remuneração variável dos administradores executivos é composta por:

1. Participação nos Resultados ou Prémio Variável de Curto Prazo (RVCP)
Esta componente equivale a 50% do valor do prémio variável total e é paga em numerário no 1.º semestre seguinte ao ano a que diz respeito. Após avaliação do montante total de resultados a ser distribuído, a Comissão de Vencimentos, em coordenação com a Comissão de Nomeações e Avaliações, define o valor a ser recebido por cada membro o qual dependerá, também, do alinhamento com os resultados.
O RVCP visa estabelecer uma ligação entre os prémios atribuídos e o grau de desempenho individual e coletivo.

Esta componente só poderá ser proposta à aprovação da Assembleia Geral se os resultados do exercício da Sociedade o permitirem. Como os critérios de atribuição de remuneração variável estão ligados à performance da Sociedade, esta permite evidenciar o cumprimento daqueles critérios.

2. Plano NOS ou Prémio Variável de Médio Prazo (RVMP)
Esta componente equivale a 50% do valor do prémio variável total e é atribuída no 1.º semestre seguinte ao ano a que diz respeito, após aprovação da Comissão de Vencimentos. Este prémio visa garantir o alinhamento dos interesses individuais com os objetivos empresariais e os interesses dos acionistas da NOS, premiando o cumprimento de objetivos, que pressupõem criação de valor de uma forma sustentada.

A remuneração atribuída em 2021, através do Plano NOS, foi diferida ao longo de 3 anos, ficando a transformação dos direitos atribuídos no âmbito dos Plano NOS em 2021 condicionada à verificação de resultados positivos da Sociedade, o que pressupõe o cumprimento da seguinte condição:

A situação líquida consolidada no ano *n+3*, excluídos quaisquer movimentos extraordinários ocorridos após o termo do *ano n*, e abatida, para cada exercício, de um valor correspondente a um *pay out* de 40% sobre o lucro líquido apurado nas contas consolidadas de cada exercício do período de diferimento (independentemente do *pay out* efetivo) deve ser superior à apurada no termo do exercício n. Consideram-se movimentos extraordinários, no período que medeia entre o *ano n* e *n+3*, nomeadamente os encaixes de aumento de capital, compra ou venda de ações próprias, entrega extraordinária de dividendos, *pay out* anual diferente de 40% do resultado consolidado do respetivo exercício ou outros movimentos que, afetando a situação líquida, não derivem dos resultados operacionais da Sociedade. A situação líquida do ano *n+3* deve ser apurada com base nas regras contabilísticas aplicadas no *exercício n*, para garantir a comparabilidade.

O valor das componentes variáveis (incluindo o Plano NOS), no momento da deliberação de atribuição pela Comissão de Vencimentos, não tem limite mínimo e está limitado a um valor máximo de 120% por referência à retribuição fixa.

Não existem quaisquer contratos garantindo mínimos para a remuneração variável, independentes da *performance* da Sociedade, nem contratos visando mitigar o risco inerente à remuneração variável.

72. Diferimento do pagamento de remuneração variável

Vide ponto 71 *supra*.

73. Atribuição de remuneração variável em ações

Vide ponto 71 *supra*.

Não existem contratos de cobertura (*hedging*) ou de transferência de risco, relativamente a um valor pré-definido da remuneração total anual dos administradores executivos. Deste modo, e em consequência, não se mitiga o risco inerente à respetiva variabilidade da remuneração.

74. Atribuição de remuneração variável em opções

Não estão atualmente implementadas remunerações baseadas em opções para os administradores.

75. Prémios anuais e outros benefícios não pecuniários

Não foram atribuídos, em 2021, outros benefícios não pecuniários, com exceção da atribuição aos administradores executivos de um seguro de saúde e um seguro de vida e de acidentes pessoais, em linha com a política geral do Grupo aplicada aos demais colaboradores e cujos termos e valores se enquadram nas práticas de mercado.

76. Regimes complementares de pensões ou reforma

Não existem quaisquer regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada para os administradores.

IV. DIVULGAÇÃO DAS REMUNERAÇÕES

77. Remuneração auferida pelos administradores

A remuneração dos administradores, durante o exercício de 2021, foi a seguinte:

NOME (cargo)	REMUNERAÇÃO FIXA (€)	PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS (€)	REMUNERAÇÃO TOTAL (€)
ADMINISTRADORES EXECUTIVOS			
Miguel Nuno Santos Almeida (CEO)	625 000	347 113	972 113
José Pedro Faria Pereira da Costa (CFO)	437 500	216 894	654 394
Ana Paula Garrido Pina Marques [1]	88 413	-	88 413
Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça	312 500	169 144	481 644
Luís Moutinho do Nascimento	337 500	182 631	520 131
Manuel António Portugal Ramalho Eanes	362 500	196 119	558 619
Daniel Lopes Beato [2]	150 893	89 438	240 331
Filipa Sousa Taveira Gama Carvalho [3]	152 141	88 219	240 360
ADMINISTRADORES NÃO EXECUTIVOS			
Ângelo Gabriel Ribeirinho Santos Paupério [4] (Presidente do Conselho de Administração)	150 000	-	150 000
António Domingues	80 000	-	80 000
António Frederico Lobão Ferreira Correia Teles [5]	8 610	-	8 610
António Bernardo Aranha Gama Lobo Xavier	70 000	-	70 000
Catarina Eufémia Amorim da Luz Tavira Van-Dúnem	60 000	-	60 000
João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores	79 177	-	79 177
Joaquim Francisco Alves Ferreira de Oliveira	60 000	-	60 000
Maria Cláudia Teixeira Azevedo	60 000	-	60 000
Ana Rita Ferreira Rodrigues [6]	79 177	-	79 177
Cristina Maria de Jesus Marques [7]	72 531	-	72 531
José Carvalho de Freitas [8]	60 000	-	60 000

Notas:
1) Ana Paula Marques renunciou ao cargo no dia 15/01/2021.
2) Daniel Beato iniciou mandato a 15/01/2021. A remuneração fixa foi deliberada em reunião de Comissão de Vencimentos de 09/03/2021.
3) Filipa Carvalho iniciou mandato a 15/01/2021. A remuneração fixa foi deliberada em reunião de Comissão de Vencimentos de 09/03/2021.
4) Ângelo Paupério foi nomeado Presidente do Conselho de Administração a 27/01/2020.
5) António Lobão renunciou ao cargo a 15/01/2021.
6) Rita Rodrigues iniciou mandato a 23/03/2020.
7) Cristina Marques iniciou mandato a 23/03/2020.
8) José Freitas iniciou mandato a 23/03/2020

A título de RVMP, ao abrigo do Plano NOS, relativamente ao exercício de 2021, o número de ações estimado(1) a atribuir a cada Administrador executivo detalha-se conforme se segue:

NOME	Nº DE AÇÕES
ADMINISTRADORES EXECUTIVOS	
Miguel Nuno Santos Almeida (CEO)	111 758
José Pedro Faria Pereira da Costa (CFO)	69 832
Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça	54 458
Luís Moutinho do Nascimento	58 801
Manuel António Portugal Ramalho Eanes	63 143
Daniel Lopes Beato	28 796
Filipa Sousa Taveira Gama Carvalho	28 403

(1) O número de ações final a atribuir será apurado com base na cotação média de fecho nas 15 sessões anteriores a 31 de março ou à tomada de deliberação, pela Comissão de Vencimentos.

Em 2021, a determinação da remuneração variável total dos administradores executivos foi efetuada com base no atingimento dos indicadores de negócio (coletivos), cujo peso é de 70%, nos seguintes termos:

KPI (coletivos)	PESO RELATIVO (%)
EBITDA	17,50%
Free Cash Flow Operacional consolidado	17,50%
Volume de negócios consolidado	17,50%

Net Promoter Score (NPS)	17,50%

Em acréscimo, foi tida em conta a concretização de indicadores individuais qualitativos de desempenho, os quais pesaram 30% na determinação da remuneração variável total.

Variação anual da remuneração dos administradores, do desempenho da Sociedade e da remuneração média dos colaboradores

A variação da remuneração anual dos administradores, do desempenho da Sociedade, e da remuneração média de trabalhadores em termos equivalentes a tempo inteiro na Sociedade, excluindo os órgãos de administração e fiscalização, para o período 2017-2021, cujos exercícios ficaram marcados pela implementação de plano de transformação operacional e, mais recentemente, pela crise pandémica COVID-19, apresenta-se da seguinte forma:

i) Variação anual da remuneração dos administradores executivos:

NOMES	2017 VS 2016	2018 VS 2017	2019 VS 2018 (5)	2020 VS 2019	2021 VS 2020
Miguel Nuno Santos Almeida (CEO)	1,7%	0,1%	5,7%	0,2%	2,9%
Jose Pedro Faria Pereira da Costa (CFO)	-0,1%	0,1%	0,7%	-2,8%	1,5%
Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça (1)	N/A	4,5%	10,1%	0,6%	1,9%
Manuel António Portugal Ramalho Eanes	1,2%	0,1%	8,2%	0,4%	1,9%
Luís Moutinho do Nascimento (2)	N/A	N/A	18,0%	1,3%	1,9%
Daniel Lopes Beato (3)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Filipa Sousa Taveira Gama Santos Carvalho (4)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A

Notas:
1) Jorge Graça iniciou mandato a 26/04/2016.
2) Luís Nascimento iniciou mandato a 29/06/2017.
3) Daniel Beato iniciou mandato a 15/01/2021.
4) Filipa Carvalho iniciou mandato a 15/01/2021.
5) A variação entre 2019 vs 2018 corresponde a uma alteração da remuneração por início de novo mandato (2019/2021, no caso).

ii) Variação anual da remuneração dos administradores não executivos:

ALTERAÇÃO ANUAL DA REMUNERAÇÃO TOTAL					
NOME	**2017 vs 2016**	**2018 vs 2017**	**2019 vs 2018**	**2020 vs 2019**	**2021 vs 2020**
Ângelo Gabriel Ribeirinho Santos Paupério (1) (Presidente do Conselho de Administração)	1,8%	0,0%	0,0%	67,1%	19,7%
Ana Rita Ferreira Rodrigues (2)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
António Domingues (3)	N/A	N/A	0,0%	29,2%	12,6%
António Frederico Lobão Ferreira Correia Teles (4)(5)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
António Bernardo Aranha Gama Lobo Xavier	7,3%	0,0%	0,0%	10,7%	5,4%
Catarina Eufémia Amorim da Luz Tavira Van-Dúnem	5,2%	0,0%	-7,7%	11,1%	6,3%
Cristina Maria de Jesus Marques (6)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Joaquim Francisco Alves Ferreira de Oliveira	5,2%	0,0%	-7,7%	11,1%	6,3%
João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores (7)	N/A	0,0%	0,0%	23,4%	16,7%
José Carvalho de Freitas (8)	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
Maria Cláudia Teixeira Azevedo	5,2%	0,0%	-7,7%	11,1%	6,3%

Notas:
(1) Ângelo Paupério foi nomeado Presidente do Conselho de Administração no dia 27/01/2020.
(2) Rita Rodrigues iniciou mandato a 23/03/2020.
(3) António Domingues iniciou mandato a 01/03/2017.
(4) António Teles iniciou mandato a 08/05/2019.
(5) António Teles renunciou ao cargo no dia 15/01/2021.
(6) Cristina Marques iniciou mandato a 23/03/2020.
(7) João Pedro Dolores iniciou mandato a 26/04/2016.
(8) José Freitas iniciou mandato a 23/03/2020.

No quadro seguinte apresenta-se a variação anual percentual dos objetivos de desempenho da NOS (numa base consolidada), entre 2017 e 2021:

PERFORMANCE DA EMPRESA (%)	2017 vs 2016	2018 vs 2017	2019 vs 2018	2020 vs 2019	2021 vs 2020
EBITDA	4,4%	1,3%	2,8%	-5,7%	2,5%
Receitas	1,9%	0,5%	1,2%	-6,2%	4,6%

No quadro abaixo apresenta-se a informação sobre a evolução da remuneração média dos colaboradores da NOS, desde 2017 até 2021:

REMUNERAÇÃO MÉDIA DOS COLABORADORES A TEMPO COMPLETO	2017 vs 2016	2018 vs 2017	2019 vs 2018	2020 vs 2019	2021 vs 2020
	0,20%	1,9%	2,00%	-0,20%	0,50%

O número de direitos atribuídos (abaixo referidos como "Ações Atribuídas") e de ações entregues (abaixo referidas como "Ações Entregues"), por se ter verificado a condição descrita no ponto 71 *supra*, aos administradores executivos detalha-se da seguinte forma:

	CONDIÇÕES DOS PLANOS DE AÇÕES					INFORMAÇÃO SOBRE O EXERCÍCIO FINANCEIRO REPORTADO	
NOME (cargo)	PLANO	PERÍODO DO PLANO	DATA ATRIBUIÇÃO	DATA VENCIMENTO	FIM DO PERÍODO DE RETENÇÃO	Nº AÇÕES ATRIBUIDAS (2)	Nº AÇÕES ENTREGUES (1) (3)
Miguel Nuno Santos Almeida (CEO)	2018/2021	01/04/2018 - 31/03/2021	01/04/2018	31/03/2021	31/03/2021	72 183	86 947
	2019/2022	01/04/2019 - 31/03/2022	01/04/2019	31/03/2022	31/03/2022	63 287	0
	2020/2023	01/04/2020 - 31/03/2023	01/04/2020	31/03/2023	31/03/2023	121 256	0
	2021/2024	01/04/2021 - 31/03/2024	01/04/2021	31/03/2024	31/03/2024	116 503	0
José Pedro Faria Pereira da Costa (CFO)	2018/2021	01/04/2018 - 31/03/2021	01/04/2018	31/03/2021	31/03/2021	53 386	64 304
	2019/2022	01/04/2019 - 31/03/2022	01/04/2019	31/03/2022	31/03/2022	46 806	0
	2020/2023	01/04/2020 - 31/03/2023	01/04/2020	31/03/2023	31/03/2023	84 940	0
	2021/2024	01/04/2021 - 31/03/2024	01/04/2021	31/03/2024	31/03/2024	75 630	0
Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça	2018/2021	01/04/2018 - 31/03/2021	01/04/2018	31/03/2021	31/03/2021	34 588	41 662
	2019/2022	01/04/2019 - 31/03/2022	01/04/2019	31/03/2022	31/03/2022	30 324	0
	2020/2023	01/04/2020 - 31/03/2023	01/04/2020	31/03/2023	31/03/2023	60 730	0
	2021/2024	01/04/2021 - 31/03/2024	01/04/2021	31/03/2024	31/03/2024	58 352	0
Luís Moutinho do Nascimento	2018/2021	01/04/2018 - 31/03/2021	01/04/2018	31/03/2021	31/03/2021	17 357	20 906
	2019/2022	01/04/2019 - 31/03/2022	01/04/2019	31/03/2022	31/03/2022	30 324	0
	2020/2023	01/04/2020 - 31/03/2023	01/04/2020	31/03/2023	31/03/2023	65 572	0
	2021/2024	01/04/2021 - 31/03/2024	01/04/2021	31/03/2024	31/03/2024	63 004	0
Manuel António Portugal Ramalho Eanes	2018/2021	01/04/2018 - 31/03/2021	01/04/2018	31/03/2021	31/03/2021	40 853	49 209
	2019/2022	01/04/2019 - 31/03/2022	01/04/2019	31/03/2022	31/03/2022	35 819	0
	2020/2023	01/04/2020 - 31/03/2023	01/04/2020	31/03/2023	31/03/2023	70 414	0
	2021/2024	01/04/2021 - 31/03/2024	01/04/2021	31/03/2024	31/03/2024	67 657	0
Daniel Lopes Beato (4)	2018/2021	01/04/2018 - 31/03/2021	01/04/2018	31/03/2021	31/03/2021	5 330	6 421
	2019/2022	01/04/2019 - 31/03/2022	01/04/2019	31/03/2022	31/03/2022	5 407	0
	2020/2023	01/04/2020 - 31/03/2023	01/04/2020	31/03/2023	31/03/2023	13 002	0
	2021/2024	01/04/2021 - 31/03/2024	01/04/2021	31/03/2024	31/03/2024	12 507	0
Filipa Sousa Taveira Gama Carvalho (5)	2018/2021	01/04/2018 - 31/03/2021	01/04/2018	31/03/2021	31/03/2021	7 172	8 639
	2019/2022	01/04/2019 - 31/03/2022	01/04/2019	31/03/2022	31/03/2022	6 422	0
	2020/2023	01/04/2020 - 31/03/2023	01/04/2020	31/03/2023	31/03/2023	14 412	0
	2021/2024	01/04/2021 - 31/03/2024	01/04/2021	31/03/2024	31/03/2024	13 613	0

78. Montantes pagos por outras sociedades do Grupo NOS

Os administradores executivos da NOS que exercem também funções noutras sociedades do Grupo NOS não recebem qualquer remuneração adicional ou outros montantes a qualquer título.

79. Participação em lucros ou pagamento de prémios

Vide pontos 71 e 77.

80. Indemnizações a ex-administradores executivos

Em 2021, não foram pagas quaisquer indemnizações a ex-administradores por cessação das suas funções.

Notas:

(1) O número de Ações Entregues corresponde ao número de Ações Atribuídas, ajustadas em função dos dividendos pagos, em cada ano.
(2) O cálculo das Ações Atribuídas (isto é, dos direitos a adquirir ações ao abrigo do Plano NOS) é realizado com base na cotação média ponderada de fecho das ações, nas 15 sessões anteriores ao dia útil anterior ao início do plano.
(3) Aquisição de ações com desconto de 90%
(4) Daniel Beato iniciou mandato a 15/01/2021.
(5) Filipa Carvalho iniciou mandato a 15/01/2021.

81. Remuneração auferida pelos membros do órgão de fiscalização

A remuneração dos membros do Conselho Fiscal, durante o exercício de 2021, foi a seguinte:

NOME (cargo)	REMUNERAÇÃO FIXA (€)	REMUNERAÇÃO VARIÁVEL CURTO PRAZO (€)	REMUNERAÇÃO TOTAL (€)
José Pereira Alves (Presidente do Conselho Fiscal)	45 000	-	45 000
Paulo Cardoso Correia da Mota Pinto	30 000	-	30 000
Patrícia Andrea Bastos Teixeira Lopes Couto Viana	30 000	-	30 000

A variação da remuneração total dos membros do Conselho Fiscal, para o período 2017-2021, apresenta-se da seguinte forma:

NOME	2017 vs 2016	2018 vs 2017	2019 vs 2018	2020 vs 2019	2021 vs 2020
José Pereira Alves [1] (Presidente Conselho Fiscal)	N/A	N/A	N/A	N/A	0,0%
Paulo Cardoso Correia da Mota Pinto [2]	0,0%	0,0%	-32,4%	-26,0%	0,0%
Patrícia Andrea Bastos Teixeira Lopes Couto Viana [3]	N/A	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

(1) José Pereira Alves iniciou mandato a 08/05/2019.
(2) Paulo Mota Pinto deixou de ser Presidente do CF e passou a Vogal em 08/05/2019.
(3) Patrícia Teixeira Lopes iniciou mandato a 26/04/2016.

Não foram atribuídos, em 2021, benefícios não pecuniários aos membros do Conselho Fiscal.
Os membros do Conselho Fiscal, que exercem também funções noutras sociedades do Grupo NOS, não recebem qualquer remuneração adicional ou outros montantes a qualquer título.

82. Remuneração da Mesa da Assembleia Geral

A remuneração dos membros da Mesa da Assembleia Geral, durante o exercício de 2021, foi a seguinte:

NOME (cargo)	REMUNERAÇÃO FIXA (€)	REMUNERAÇÃO VARIÁVEL CURTO PRAZO (€)	REMUNERAÇÃO TOTAL (€)
Pedro Canastra de Azevedo Maia (Presidente da Mesa da Assembleia Geral)	18 000	-	18 000
Tiago Antunes da Cunha Ferreira de Lemos	5 000	-	5 000

V. ACORDOS COM IMPLICAÇÕES REMUNERATÓRIAS

83. Limites a compensações por destituição sem justa causa

Em caso de destituição sem justa causa, os administradores da NOS têm direito a indemnização pelos danos sofridos nos termos legais.

A política de remuneração da NOS não contempla qualquer indemnização ou compensação a membros do Conselho de Administração resultantes da sua renúncia ao cargo ou de outra forma de cessação do mandato de administrador (que não a destituição sem justa causa) antes do seu termo, com exceção dos montantes estabelecidos por lei.

84 Indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação por mudança de controlo (administradores e dirigentes)

Não estão previstas indemnizações específicas por demissão, despedimento sem justa causa ou cessação por mudança de controlo, para além das aplicáveis por força da lei.

VI. PLANOS DE ATRIBUIÇÃO DE AÇÕES

85. Planos e destinatários

O Plano de Atribuição de Ações da NOS tem como objetivos:

- A fidelização dos colaboradores das diversas sociedades integrantes do Grupo NOS;
- O estímulo à capacidade criativa e produtiva dos mesmos, fomentando dessa forma os resultados empresariais;
- A criação de condições favoráveis de recrutamento de quadros dirigentes e trabalhadores de elevado valor estratégico;
- O alinhamento dos interesses dos colaboradores com os objetivos empresariais e os interesses dos acionistas da NOS premiando o seu desempenho em função da criação de valor para os acionistas da NOS, refletida na valorização em bolsa das suas ações.

Este Plano aplica-se a colaboradores em determinados grupos organizacionais, incluindo administradores executivos, e é um dos pilares para fazer da NOS uma empresa de referência em matéria de desenvolvimento profissional e pessoal e estimular o desenvolvimento e a mobilização dos colaboradores em torno de um projeto comum.

O Regulamento do Plano NOS, contendo todos os elementos necessários para a correta avaliação do Plano, encontra-se disponível para consulta no sítio da internet da Sociedade em https://www.nos.pt/institucional/PT/assembleia-geral/convocatorias/Documents/Proposta_Ponto_4_AG2021.pdf.

86. Caracterização do plano NOS

Nos termos do Plano NOS, compete à Comissão Executiva selecionar os colaboradores beneficiários e

deliberar casuisticamente sobre a atribuição de ações aos colaboradores elegíveis. No que diz respeito aos membros da Comissão Executiva, esta competência pertence à Comissão de Vencimentos.

A atribuição de ações aos respetivos beneficiários está totalmente dependente de critérios de performance, coletivos e individuais.

O número de ações a atribuir é estabelecido com base em valores fixados por referência a percentagens da remuneração auferida pelos beneficiários tendo em conta a avaliação dos objetivos anuais da NOS, bem como a avaliação de desempenho individual. O número concreto de ações a atribuir será, assim, o resultante da divisão do valor atribuído pela cotação média de fecho, ponderada pelo respetivo volume, das ações nas 15 sessões anteriores à data de referência, salvo se a Comissão Executiva ou a Comissão de Vencimentos, no caso dos membros da Comissão Executiva, considerar discricionariamente outros critérios de determinação mais adequados. As ações foram atribuídas com possibilidade de aquisição com desconto até 90%.

Estas ações, ou o montante equivalente em dinheiro, são entregues após um período de diferimento de 3 anos contados da data da atribuição. No entanto, se houver distribuição de dividendos e o valor nominal das ações ou o capital social for alterado durante o período de diferimento, o número inicial de ações no âmbito do Plano NOS será alterado para refletir os efeitos das alterações acima descritas, para que o Plano esteja alinhado com o retorno total alcançado.

Para os membros executivos do Conselho de Administração, terão de verificar-se, adicionalmente, para o respetivo empossamento, as condições de desempenho positivo, nos termos descritos no ponto 71 *supra*.

Em 31 de dezembro de 2021, os planos que permitem a entrega de ações eram os seguintes:

PLANO NOS	NÚMERO DE AÇÕES
Plano 2019	761 557
Plano 2020	1 411 601
Plano 2021	1 276 908

87. Direitos de opção para a aquisição de ações a favor de colaboradores

Não estão atualmente implementadas remunerações a favor de colaboradores através da atribuição de opções. O Plano NOS, aplicável a colaboradores em determinados grupos organizacionais (incluindo administradores executivos) apenas permite a atribuição de ações.

88. Controlo de participação dos trabalhadores no capital

Os direitos de voto inerentes a ações entregues a colaboradores beneficiários do Plano NOS são exercíveis pelos próprios a partir do respetivo empossamento das ações.

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2021, os movimentos ocorridos ao abrigo do Plano NOS detalham-se do seguinte modo:

	PLANO NOS 2018	PLANO NOS 2019	PLANO NOS 2020	PLANO NOS 2021	TOTAL
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020:	**912 727**	**784 163**	**1 454 680**	**-**	**3 151 570**
MOVIMENTOS DO EXERCÍCIO:					
Atribuídas	-	-	-	1 184 127	1 184 127
Exercidas (Empossadas)	(863 266)	(36 954)	(61 998)	(808)	(963 026)
Canceladas/Extintas/Corrigidas [1]	(49 461)	14 348	18 919	93 589	77 395
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2021	**-**	**761 557**	**1 411 601**	**1 276 908**	**3 450 066**

(1) Inclui, predominantemente, correções efetuadas em função do dividendo pago, ações relativas a planos excecionalmente liquidados em dinheiro, e ações relativas a saídas de colaboradores, sem direito a empossamento de ações.

E.
TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

I. MECANISMOS E PROCEDIMENTOS DE CONTROLO

89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas

A NOS tem instituídos mecanismos e procedimentos de controlo dos negócios da Sociedade com acionistas titulares de participação qualificada ou com entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM.

Nos termos da alínea o), do número 3.1, do artigo 3.º da Delegação de Poderes do Conselho de Administração na Comissão Executiva, não foram objeto de delegação a celebração de quaisquer transações, entre a Sociedade e acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM, quando excedam o montante individual de 75.000 Euros ou o montante agregado anual por entidade fornecedora de 150.000 Euros (sem prejuízo de as transações terem sido aprovadas em termos gerais ou de enquadramento pelo Conselho de Administração).

Por sua vez, a alínea g), do número 2.9, do artigo 2 da Delegação de Poderes, determina que o Presidente da Comissão Executiva assegura que o Conselho de Administração é informado, numa base trimestral, das transações que, no âmbito da delegação de competências, tenham sido celebradas entre a Sociedade e Partes Relacionadas, quando excedam o montante individual de 10.000 Euros.

Também a Comissão de Auditoria e Finanças escrutina estas matérias, determinando a alínea j), do artigo 3.º do seu Regulamento que são poderes desta, nomeadamente, analisar e dar parecer prévio sobre as transações entre a Sociedade e Partes Relacionadas.

Adicionalmente, compete ao Conselho Fiscal, nos termos do seu Regulamento, emitir parecer prévio sobre os negócios de relevância significativa com Partes Relacionadas.

A 4 de novembro de 2020, o Conselho de Administração aprovou, com parecer favorável do Conselho Fiscal um novo Regulamento sobre Transações com Partes Relacionadas, no qual se estabelecem, designadamente, os procedimentos e critérios necessários para a definição do nível relevante de significância dos negócios com acionistas titulares de participação qualificada – ou com partes relacionadas – ficando a realização de negócios de relevância significativa dependente de parecer prévio do órgão de fiscalização, em estrito cumprimento dos preceitos legais vigentes.

90. Indicação das transações que foram sujeitas a controlo no ano de referência

No decurso de 2021, a NOS não realizou qualquer negócio ou operação significativos em termos económicos para qualquer uma das partes envolvidas com membros de órgãos de administração ou fiscalização ou sociedades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo, que não tenham sido realizados em condições normais de mercado para operações similares e que não façam parte da atividade corrente da Sociedade e, como tal, não houve transações com partes relacionadas sujeitas a controlo do Conselho Fiscal.

91. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de avaliação prévia dos negócios a realizar entre a sociedade e titulares de participação qualificada ou entidades que com eles estejam em qualquer relação, nos termos do artigo 20.º do Código dos Valores Mobiliários

O Regulamento sobre Transações com Partes Relacionadas estabelece os procedimentos internos de controlo de transações com titulares de participações qualificadas, considerados adequados à transparência do processo decisório, definindo os termos de intervenção do Conselho Fiscal neste processo.

Assim, sem prejuízo de adicionais obrigações, de acordo com este Regulamento, até ao final do mês subsequente ao termo de cada trimestre, a Comissão Executiva dá conhecimento ao Conselho Fiscal do conjunto das transações realizadas no trimestre anterior com cada titular de participação qualificada e/ou entidade relacionada.

A realização de transações com titulares de participação qualificada e/ou entidades relacionadas carece de parecer prévio do Conselho Fiscal nos seguintes casos: (i) transações cujo valor por transação exceda determinado patamar fixado no Regulamento e descrito na tabela infra; (ii) transações com um impacto significativo na atividade da NOS e/ou das suas subsidiárias em função da sua natureza ou importância estratégica, independentemente do respetivo valor; (iii) transações realizadas, excecionalmente, fora das condições normais de mercado, independentemente do respetivo valor e (iv) transações realizadas, excecionalmente, fora da atividade corrente, independentemente do respetivo valor.

Tipos e valores das transações a considerar para efeitos do disposto no ponto (i) *supra*:

TIPO	VALOR
Transações – Vendas, Prestações de Serviços, Compras e Serviços obtidos, salvo em caso de renovação de contratos em curso	Superiores a 1 000 000 Euros
Empréstimos e outros financiamentos recebidos e concedidos, salvo gestão corrente de tesouraria/operação até 180 dias	Superiores a 10 000 000 Euros
Aplicações e investimentos financeiros	Superiores a 10 000 000 Euros

O parecer prévio do Conselho Fiscal, exigido para as transações referidas nos pontos (i) e (ii) *supra*, não será necessário quando estejam em causa: (i) operações de cobertura de taxa de juro e/ou cambial promovidos em sala de mercados ou em regime de leilão e (ii) aplicações e investimentos financeiros promovidos em sala de mercados ou em regime de leilão.

Para efeitos da apreciação da transação em causa e emissão do parecer pelo Conselho Fiscal, a Comissão Executiva deve facultar àquele órgão a informação necessária e uma justificação fundamentada.

A avaliação a realizar no âmbito dos procedimentos de autorização e parecer prévio aplicáveis a transações com titulares de participação qualificada e/ou entidades relacionadas deve ter em conta, entre outros aspetos relevantes em função do caso concreto, o princípio do igual de tratamento dos acionistas e demais stakeholders, a prossecução do interesse da Sociedade e, bem assim, o impacto, materialidade e natureza e justificação de cada transação.

II. ELEMENTOS RELATIVOS AOS NEGÓCIOS

92. Indicação do local dos documentos relativos à prestação de contas onde está disponível informação sobre negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24

Os negócios relevantes com Partes Relacionadas, realizados até 31 de dezembro de 2021, encontram-se descritos na nota 31 às demonstrações financeiras (páginas 49 e 50) as quais integram os documentos de prestação de contas, que se encontram à disposição na sede da Sociedade e no sítio da internet (http://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/informacao-financeira/Paginas/default.aspx).

PARTE 2

1. IDENTIFICAÇÃO DO CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES ADOTADO

Em conformidade com o artigo 2.º do Regulamento da CMVM n.º 4/2013, a NOS adota as Recomendações constantes do Código de Governo das Sociedades do IPCG - Instituto Português de Corporate Governance, aprovado em 2018 e revisto em 2020 («Código de Governo das Sociedades do IPCG»), que se encontra disponível no website desta entidade em www.cgov.pt.

2. ANÁLISE DE CUMPRIMENTO DO CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES ADOTADO

A tabela seguinte apresenta: i) as Recomendações do IPCG sobre o Governo das Sociedades na versão publicada em 2018 e revista em 2020; ii) respetivo nível de cumprimento por parte da NOS e justificação das recomendações não aplicáveis ou não adotadas; e, ainda iii) remissão para os Capítulos do presente Relatório de Governo da Sociedade onde se descrevem as medidas tomadas pela Sociedade para o cumprimento das referidas Recomendações constantes do Código de Governo das Sociedades do IPCG.

ANÁLISE DE CUMPRIMENTO DO RELATÓRIO DE GOVERNO SOsocietário 2021

	CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES	AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
I.	**PARTE GERAL**		
	Princípio geral: O governo societário deve promover e potenciar o desempenho das sociedades, bem como do mercado de capitais, e sedimentar a confiança dos investidores, dos trabalhadores e do público em geral na qualidade e transparência da administração e da fiscalização e no desenvolvimento sustentado das sociedades		
I.1.	**Relação da sociedade com investidores e informação** **Princípio:** As sociedades e, em particular, os seus administradores devem tratar de forma equitativa os acionistas e restantes investidores, assegurando designadamente mecanismos e procedimentos para o adequado tratamento e divulgação da informação.		
I.1.1.	A sociedade deve instituir mecanismos que assegurem, de forma adequada e rigorosa, a atempada divulgação de informação aos seus órgãos sociais, aos acionistas, aos investidores e demais *stakeholders*, aos analistas financeiros e ao mercado em geral.	**Adotada**	**Pontos 15, 22, 28, 29, 34, 56 a 65**
I.2.	**Diversidade na composição e funcionamento dos órgãos da sociedade** **Princípio I.2.A:** As sociedades asseguram a diversidade na composição dos respetivos órgãos de governo e a adoção de critérios de mérito individual nos respetivos processos de designação, os quais são da exclusiva competência dos acionistas. **Princípio I.2.B:** As sociedades devem ser dotadas de estruturas decisórias claras e transparentes e assegurar a máxima eficácia do funcionamento dos seus órgãos e comissões **Princípio I.2.C:** As sociedades asseguram que o funcionamento dos seus órgãos e comissões é devidamente registado, designadamente em atas, que permitam conhecer não só o sentido das decisões tomadas, mas também os seus fundamentos e as opiniões expressas pelos seus membros.		
I.2.1.	As sociedades devem estabelecer critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que, além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.	**Adotada**	**Pontos 19, 29, 33**
I.2.2.	Os órgãos de administração e de fiscalização e as suas comissões internas devem dispor de regulamentos internos — nomeadamente sobre o exercício das respetivas atribuições, presidência, periodicidade de reuniões, funcionamento e quadro de deveres dos seus membros — divulgados na íntegra no sítio da Internet da sociedade, devendo ser elaboradas atas detalhadas das respetivas reuniões.	**Adotada**	**Pontos 22, 27, 29, 34 e 67**
I.2.3.	A composição e o número de reuniões anuais dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados através do sítio Internet da sociedade.	**Adotada**	**Pontos 60 a 65**
I.2.4.	Deve ser adotada uma política de comunicação de irregularidades (*whistleblowing*) que garanta os meios adequados para a comunicação e tratamento das mesmas com salvaguarda da confidencialidade das informações transmitidas e da identidade do transmitente, sempre que esta seja solicitada.	**Adotada**	**Ponto 49**

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
I.3.	**Relação entre órgãos da sociedade** **Princípio:** Os membros dos órgãos sociais, mormente os administradores, deverão criar as condições para que, na medida das responsabilidades de cada órgão, seja assegurada a tomada de medidas ponderadas e eficientes e, de igual modo, para que os vários órgãos da sociedade atuem de forma harmoniosa, articulada e com a informação adequada ao exercício das respetivas funções.		
I.3.1.	Os estatutos ou outras vias equivalentes adotadas pela sociedade devem estabelecer mecanismos para garantir que, dentro dos limites da legislação aplicável, seja permanentemente assegurado aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização o acesso a toda a informação e colaboradores da sociedade para a avaliação do desempenho, da situação e das perspetivas de desenvolvimento da sociedade, incluindo, designadamente, as atas, a documentação de suporte às decisões tomadas, as convocatórias e o arquivo das reuniões do órgão de administração executivo, sem prejuízo do acesso a quaisquer outros documentos ou pessoas a quem possam ser solicitados esclarecimentos.	**Adotada**	**Pontos 21, 22, 28, 29 e 34**
I.3.2.	Cada órgão e comissão da sociedade deve assegurar, atempada e adequadamente, o fluxo de informação, desde logo das respetivas convocatórias e atas, necessário ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões.	**Adotada**	**Pontos 22, 28, 29 e 34**
I.4.	**Conflitos de interesses** **Princípio:** Deve ser prevenida a existência de conflitos de interesses, atuais ou potenciais, entre os membros de órgãos ou comissões societárias e a sociedade. Deve garantir-se que o membro em conflito não interfere no processo de decisão.		
I.4.1.	Por regulamento interno ou via equivalente, os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e das comissões internas ficam vinculados a informar o respetivo órgão ou comissão sempre que existam factos que possam constituir ou dar causa a um conflito entre os seus interesses e o interesse social.	**Adotada**	**Ponto 26**
I.4.2.	Deverão ser adotados procedimentos que garantam que o membro em conflito não interfere no processo de decisão, sem prejuízo do dever de prestação de informações e esclarecimentos que o órgão, a comissão ou os respetivos membros lhe solicitarem.	**Adotada**	**Ponto 26**
I.5.	**Transações com partes relacionadas** **Princípio:** Pelos potenciais riscos que comportam, as transações com partes relacionadas devem ser justificadas pelo interesse da sociedade e realizadas em condições de mercado, sujeitando-se a princípios de transparência e a adequada fiscalização.		
1.5.1.	O órgão de administração deve divulgar, no relatório de governo ou por outra via publicamente disponível, o procedimento interno de verificação das transações com partes relacionadas.	**Adotada**	**Pontos 34 e 89 a 91**
I.5.2.	O órgão de administração deve comunicar ao órgão de fiscalização os resultados do procedimento interno de verificação das transações com partes relacionadas, incluindo as transações objeto de análise, com periodicidade pelo menos semestral.	**Adotada**	**Ponto 90 e 91**
II	**ACCIONISTAS E ASSEMBLEIA GERAL**		
II.A	**Princípio:** O adequado envolvimento dos acionistas no governo societário constitui um fator positivo de governo societário, enquanto instrumento para o funcionamento eficiente da sociedade e para a realização do fim social.		
II.B	**Princípio:** A sociedade deve promover a participação pessoal dos acionistas nas reuniões da Assembleia Geral, enquanto espaço de comunicação dos acionistas com os órgãos e comissões societários e de reflexão sobre a sociedade		
II.C	**Princípio:** A sociedade deve implementar meios adequados para a participação e o voto à distância dos acionistas na assembleia.		
II.1.	A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, devendo explicitar no relatório de governo a sua opção sempre que a mesma implique desvio ao princípio de que a cada ação corresponde um voto.	**Adotada**	**Ponto 12**
II.2.	A sociedade não deve adotar mecanismos que dificultem a tomada de deliberações pelos seus acionistas, designadamente fixando um quórum deliberativo superior ao previsto por lei.	**Adotada**	**Ponto 14**
II.3.	A sociedade deve implementar meios adequados para participação dos acionistas na Assembleia Geral à distância, em termos proporcionais à sua dimensão.	**Adotada**	**Ponto 12**

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
II.4.	A sociedade deve implementar meios adequados para o exercício do direito de voto à distância, incluindo por correspondência e por via eletrónica.	**Adotada**	**Ponto 12** A Sociedade nota que a razão de ser desta Recomendação (isto é, possibilitar plenamente o exercício do direito de voto dos acionistas) encontra-se assegurada por mecanismos como é o caso do voto por correspondência (comummente utilizado), e por via eletrónica, sendo a informação sobre tais possibilidades prontamente disponibilizada ao público em geral através da publicação de convocatória e de outros documentos (incluindo o boletim de voto e formulários) no sítio da internet da Sociedade.
II.5.	Os estatutos da sociedade que prevejam a limitação do número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único acionista, de forma individual ou em concertação com outros acionistas, devem prever igualmente que, pelo menos de cinco em cinco anos, seja sujeita a deliberação pela assembleia geral a alteração ou a manutenção dessa disposição estatutária – sem requisitos de quórum agravado relativamente ao legal – e que, nessa deliberação, se contam todos os votos emitidos sem que aquela limitação funcione.	**N/A**	**Ponto 13** Os estatutos não preveem qualquer limitação ao número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único acionista.
II.6.	Não devem ser adotadas medidas que determinem pagamentos ou a assunção de encargos pela sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.	**Adotada**	**Pontos 2, 4 e 5**
III.	**ADMINISTRAÇÃO NÃO EXECUTIVA E FISCALIZAÇÃO**		
III.A	**Princípio:** Os membros de órgãos sociais com funções de administração não executiva e de fiscalização devem exercer, de modo efetivo e criterioso, uma função fiscalizadora e de desafio à gestão executiva para a plena realização do fim social, devendo tal atuação ser complementada por comissões em áreas centrais do governo da sociedade.		
III.B	**Princípio:** A composição do órgão de fiscalização e o conjunto dos administradores não executivos devem proporcionar à sociedade uma equilibrada e adequada diversidade de competências, conhecimentos e experiências profissionais.		
III.C	**Princípio:** O órgão de fiscalização deve desenvolver uma fiscalização permanente da administração da sociedade, também numa perspetiva preventiva, acompanhando a atividade da sociedade e, em particular, as decisões de fundamental importância para a sociedade.		
III.1.	Sem prejuízo das funções legais do presidente do conselho de administração, se este não for independente, os administradores independentes devem designar entre si um coordenador para, designadamente, (i) atuar, sempre que necessário, como interlocutor com o presidente do conselho de administração e com os demais administradores, (ii) zelar por que disponham do conjunto de condições e meios necessários ao desempenho das suas funções; e (iii) coordená-los na avaliação do desempenho pelo órgão de administração prevista na recomendação V.1.1.	**N/A**	**Ponto 18**
III.2.	O número de membros não executivos do órgão de administração, bem como o número de membros do órgão de fiscalização e o número de membros da comissão para as matérias financeiras deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, devendo constar do relatório de governo a formulação deste juízo de adequação.	**Adotada**	**Pontos 17, 18, 29 e 31**
III.3.	Em todo o caso, o número de administradores não executivos deve ser superior ao de administradores executivos.	**Adotada**	**Pontos 17 e 18**
III.4.	Cada sociedade deve incluir um número não inferior a um terço, mas sempre plural, de administradores não executivos que cumpram os requisitos de independência. Para efeitos desta recomendação, considera-se independente a pessoa que não esteja associada a qualquer grupo de interesses específicos na sociedade, nem se encontre em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão, nomeadamente em virtude de: **i.** Ter exercido durante mais de doze anos, de forma contínua ou intercalada, funções em qualquer órgão da sociedade; **ii.** Ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos; **iii.** Ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva; **iv.** Ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador; **v.** Viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada; **vi.** Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas.	**Não Adotada**	**Ponto 18**
III.5.	O disposto no parágrafo (i) da recomendação III.4 não obsta à qualificação de um novo administrador como independente se, entre o termo das suas funções em qualquer órgão da sociedade e a sua nova designação, tiverem, entretanto, decorrido pelo menos três anos *(cooling-off period)*.	**N/A**	**Não existem administradores nestas condições**

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
III.6.	Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização avaliar e pronunciar-se sobre as linhas estratégicas e a política de risco, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração.	**Adotada**	**Pontos 34 e 38**
III.7.	As sociedades devem dispor de comissões especializadas em matéria de governo societário, nomeações e avaliação de desempenho, separada ou cumulativamente. No caso de ter sido criada a comissão de remunerações prevista pelo artigo 399º do Código das Sociedades Comerciais, e de tal não ser proibido por lei, esta recomendação pode ser cumprida mediante a atribuição a esta comissão de competência nas referidas matérias.	**Adotada**	**Ponto 27, 29 e 67**
IV.	**ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVA**		
IV.A	**Princípio:** Como forma de aumentar a eficiência e a qualidade do desempenho do órgão de administração e o adequado fluxo de informação para este órgão, a gestão corrente da sociedade deve pertencer a administradores executivos com as qualificações, competências e a experiência adequadas à função. À administração executiva compete gerir a sociedade, prosseguindo os objetivos da sociedade e visando contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.		
IV.B	**Princípio:** Na determinação do número de administradores executivos, devem ser ponderados, além dos custos e da desejável agilidade de funcionamento da administração executiva, a dimensão da empresa, a complexidade da sua atividade e a sua dispersão geográfica.		
IV.1.	O órgão de administração deve aprovar, através de regulamento interno ou mediante via equivalente, o regime de atuação dos administradores executivos aplicável ao exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo.	**Adotada**	**Ponto 29**
IV.2.	O órgão de administração deve assegurar que a sociedade atua de forma consentânea com os seus objetivos e não deve delegar poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade; ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.	**Adotada**	**Ponto 21**
IV.3.	No relatório anual, o órgão de administração explicita em que termos a estratégia e as principais políticas definidas procuram assegurar o êxito a longo prazo da sociedade e quais os principais contributos daí resultantes para a comunidade em geral.	**Adotada**	**Ponto 21**
V.	**AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, REMUNERAÇÕES E NOMEAÇÕES**		
V.1.	**Avaliação Anual de Desempenho** **Princípio:** A sociedade deve promover a avaliação do desempenho do órgão executivo e dos seus membros individualmente e ainda do desempenho global do órgão de administração e das comissões especializadas constituídas no seu seio.		
V.1.1.	O órgão de administração deve avaliar anualmente o seu desempenho, bem como o desempenho das suas comissões e dos administradores executivos, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro para o efeito, e o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.	**Adotada**	**Pontos 24, 25, 29, 70, 71 e seguintes**
V.2. A.	**Remunerações** **Princípio:** A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização deve permitir à sociedade atrair, a um custo economicamente justificável pela sua situação, profissionais qualificados, induzir o alinhamento de interesses com os dos acionistas — tomando em consideração a riqueza efetivamente criada pela sociedade, a situação económica e a do mercado — e constituir um fator de desenvolvimento de uma cultura de profissionalização, de sustentabilidade, de promoção do mérito e de transparência na sociedade.		
V.2. B.	Os administradores devem receber uma remuneração: **i.** que retribua adequadamente a responsabilidade assumida, a disponibilidade e a competência colocadas ao serviço da sociedade; **ii.** que garanta uma atuação alinhada com os interesses de longo prazo dos acionistas e promova a atuação sustentável da sociedade; e **iii.** que premeie o desempenho.		
V.2.1.	A sociedade deve constituir uma comissão de remunerações, cuja composição assegure a sua independência em face da administração, podendo tratar-se da comissão de remunerações designada nos termos do artigo 399.º do Código das Sociedades Comerciais.	**Adotada**	**Pontos 66 a 70**
V.2.2.	A fixação das remunerações deve competir à comissão de remunerações ou à assembleia geral, sob proposta daquela comissão.	**Adotada**	**Ponto 66**

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
V.2.3.	Para cada mandato, a comissão de remunerações ou a assembleia geral, sob proposta daquela comissão, deve igualmente aprovar o montante máximo de todas as compensações a pagar ao membro de qualquer órgão ou comissão da sociedade em virtude da respetiva cessação de funções, procedendo-se à divulgação da referida situação e montantes no relatório de governo ou no relatório de remunerações.	**Adotada**	**Ponto 83**
V.2.4.	A fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas, o presidente ou, no seu impedimento, outro membro da comissão de remunerações deve estar presente na assembleia geral anual e em quaisquer outras se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da sociedade ou se tal presença tiver sido requerida por acionistas.	**Adotada**	**Ponto 69**
V.2.5.	Dentro das limitações orçamentais da sociedade, a comissão de remunerações deve poder decidir livremente a contratação, pela sociedade, dos serviços de consultadoria necessários ou convenientes para o exercício das suas funções.	**Adotada**	**Ponto 67**
V.2.6.	A comissão de remunerações deve assegurar que aqueles serviços são prestados com independência e que os respetivos prestadores não serão contratados para a prestação de quaisquer outros serviços à própria sociedade ou a outras que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo sem autorização expressa da Comissão.	**Adotada**	**Ponto 67**
V.2.7.	Tendo em vista o alinhamento de interesses entre a sociedade e os administradores executivos, uma parte da remuneração destes deve ter natureza variável que reflita o desempenho sustentado da sociedade e não estimule a assunção de riscos excessivos.	**Adotada**	**Ponto 70**
V.2.8.	Uma parte significativa da componente variável deve ser parcialmente diferida no tempo, por um período não inferior a três anos, associando-a, necessariamente, à confirmação da sustentabilidade do desempenho, nos termos definidos em regulamento interno da sociedade.	**Adotada**	**Ponto 71**
V.2.9.	Quando a remuneração variável compreender opções ou outros instrumentos direta ou indiretamente dependentes do valor das ações, o início do período de exercício deve ser diferido por um prazo não inferior a três anos.	**N/A**	**N/A**
V.2.10.	A remuneração dos administradores não executivos não deve incluir nenhuma componente cujo valor dependa do desempenho da sociedade ou do seu valor.	**Adotada**	**Pontos 69 e 78**
V.3.	**Nomeações** **Princípio:** Independentemente do modo de designação, o perfil, conhecimentos e currículo dos membros dos órgãos sociais e dos quadros dirigentes devem adequar-se à função a desempenhar.		
V.3.1.	A sociedade deve, nos termos que considere adequados, mas de forma suscetível de demonstração, promover que as propostas para eleição dos membros dos órgãos sociais sejam acompanhadas de fundamentação a respeito da adequação do perfil, conhecimentos e currículo à função a desempenhar por cada candidato.	**Adotada**	**Ponto 29**
V.3.2.	A não ser que a dimensão da sociedade o não justifique, a função de acompanhamento e apoio às designações de quadros dirigentes deve ser atribuída a uma comissão de nomeações.	**Adotada**	**Ponto 29** São Dirigentes da NOS os órgãos de administração e fiscalização
V.3.3.	Esta comissão inclui uma maioria de membros não executivos independentes.	**Não Adotada**	**Ponto 29**
V.3.4.	A comissão de nomeações deve disponibilizar os seus termos de referência e deve induzir, na medida das suas competências, processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada incluindo de género.	**Adotada**	**Ponto 19**
VI.	**CONTROLO INTERNO**		
	Princípio: Tendo por base a estratégia de médio e longo prazo, a sociedade deverá instituir um sistema de gestão e controlo de risco e de auditoria interna que permita antecipar e minimizar os riscos inerentes à atividade desenvolvida.		
VI.1.	O órgão de Administração deve debater e aprovar o plano estratégico e a política de risco da sociedade, que inclua a fixação de limites em matéria de assunção de riscos.	**Adotada**	**Pontos 50 e seguintes**
VI.2.	O órgão de fiscalização deve organizar-se internamente, implementando mecanismos e procedimentos de controlo periódico com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos pela sociedade são consistentes com os objetivos fixados pelo órgão de administração.	**Adotada**	**Ponto 50**

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
VI.3.	O sistema de controlo interno, compreendendo as funções de gestão de riscos, compliance e auditoria interna, deve ser estruturado em termos adequados à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, devendo o órgão de fiscalização avaliá-lo e, no âmbito da sua competência de fiscalização da eficácia deste sistema, propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	**Adotada**	**Ponto 51**
VI.4.	O órgão de fiscalização deve pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços do sistema de controlo interno, incluindo às funções de gestão de riscos, compliance e auditoria interna, podendo propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	**Adotada**	**Ponto 51**
VI.5.	O órgão de fiscalização deve ser destinatário dos relatórios realizados pelos serviços de controlo interno, incluindo as funções de gestão de riscos, compliance e auditoria interna, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades.	**Adotada**	**Ponto 51**
VI.6.	Tendo por base a sua política de risco, a sociedade deve instituir uma função de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade, (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto, (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação e (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento.	**Adotada**	**Pontos 53 e 54**
VI.7.	A sociedade deve estabelecer procedimentos de fiscalização, avaliação periódica e de ajustamento do sistema de controlo interno, incluindo uma avaliação anual do grau de cumprimento interno e do desempenho desse sistema, bem como da perspetiva de alteração do quadro de risco anteriormente definido.	**Adotada**	**Ponto 54**
VII.	**INFORMAÇÃO FINANCEIRA**		
VII.1	**Informação financeira** **Princípio VII.A:** O órgão de fiscalização deve, com independência e de forma diligente, assegurar-se de que o órgão de administração cumpre as suas responsabilidades na escolha de políticas e critérios contabilísticos apropriados e no estabelecimento de sistemas adequados para o reporte financeiro, para a gestão de riscos, para o controlo interno e para a auditoria interna. **Princípio VII.B:** O órgão de fiscalização deve promover uma adequada articulação entre os trabalhos da auditoria interna e da revisão legal de contas.		
VII.1.1.	O regulamento interno do órgão de fiscalização deve impor que este fiscalize a adequação do processo de preparação e de divulgação de informação financeira pelo órgão de administração, incluindo a adequação das políticas contabilísticas, das estimativas, dos julgamentos, das divulgações relevantes e sua aplicação consistente entre exercícios, de forma devidamente documentada e comunicada.	**Adotada**	**Ponto 34**
VII.2	**Revisão legal de contas e fiscalização** **Princípio:** Cabe ao órgão de fiscalização estabelecer e monitorizar procedimentos formais, claros e transparentes sobre o relacionamento da sociedade com o revisor oficial de contas e a fiscalização do cumprimento por este das regras de independência que a lei e as normas profissionais lhe impõem.		
VII.2.1.	Através de regulamento interno, o órgão de fiscalização deve definir, nos termos do regime legal aplicável, os procedimentos de fiscalização destinados a assegurar a independência do revisor oficial de contas.	**Adotada**	**Ponto 34**
VII.2.2.	O órgão de fiscalização deve ser o principal interlocutor do revisor oficial de contas na sociedade e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços.	**Adotada**	**Pontos 34 e 37**
VII.2.3.	O órgão de fiscalização deve avaliar anualmente o trabalho realizado pelo revisor oficial de contas, a sua independência e adequação para o exercício das funções e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.	**Adotada**	**Pontos 34 e 37**

PARTE 3

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

ÂNGELO GABRIEL RIBEIRINHO DOS SANTOS PAUPÉRIO

Presidente do Conselho de Administração

COMPETÊNCIAS

- Licenciatura em Engenharia Civil pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
- Mestrado em Gestão de Empresas – MBA (Porto Business School)

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021

- Presidente do Conselho de Administração da Sonaecom, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Sonae Investment Management – Software and Technology, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração do Público – Comunicação Social, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Sonae Holdings, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Enxomil – Consultoria e Gestão S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Enxomil – Sociedade Imobiliária S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae MC – SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Efanor Investimentos, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Capital, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Sierra, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Fundação Manuel Cargaleiro
- Membro do Conselho de Administração da Love Letters – Galeria de Arte, S.A.
- Membro do Conselho Diretor da Associação Portuguesa de Gestão e Engenharia Industrial

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Tecnopor - Engenheiro de Projeto de Estruturas (1982-1984)
- EDP - Eletricidade de Portugal - Técnico Superior (1984- 1989)
- Sonae Tecnologias de Informação, S.A. - Diretor do Projeto de Televisão (1989-1991)
- Modelo Continente Hipermercados, S.A. - Administrador (1989-2007)
- Sonae Investimentos, S.A. (atualmente Sonae – SGPS, SA) Diretor de Planeamento e Controlo de Gestão (1991-1994)
- Sonae Distribuição, SGPS, S.A. (atualmente Sonae MC, SGPS, S.A.) - Administrador de várias subsidiárias - Retalho (1994-1996)
- Sonae Distribuição, SGPS, S.A. (atualmente Sonae MC, SGPS, SA) (1996-2007)
- CFO Sonae Capital, SGPS, S.A. - Membro Executivo do Conselho de Administração (1996-2007)
- Sonae - SGPS, S.A. - Membro do Conselho de Administração, CFO e Presidente da Comissão de Finanças (2000-2007)
- MDS – Corretor de Seguros, S.A. - Membro do Conselho de Administração (2004-2009)
- Sonae Investments BV - Membro Executivo do Conselho de Administração (2005-2016)
- Sontel BV - Membro Executivo do Conselho de Administração (2006-2016)
- Sonae – SGPS, S.A. - Vice-Presidente Executivo do Conselho de Administração (2007-abril 2015)
- MDS, SGPS, S.A. - Membro do Conselho de Administração (Presidente do Conselho de Administração desde outubro de 2014) (2007-março 2018)
- Sonaerp – Retail Properties, S.A. - Presidente do Conselho de Administração (2010-2016)
- Sonae – Specialized Retail, SGPS, S.A. (Fusão Sonae MC – Modelo Continente, SGPS, S.A.) - Vice-Presidente do Conselho de Administração (2010-2016)
- MDS Auto – Mediação de Seguros, S.A. - Presidente do Conselho de Administração (2010-2016)
- Universidade Católica Portuguesa - Membro do Conselho Superior (2010-2016)
- Sonae Center Serviços II, S.A. (atualmente Sonae MC – Serviços Partilhados, SA) - Membro do Conselho de Administração (2010-2018)
- Porto Business School - Membro do Conselho Superior (2011-2015)
- Sonaecom - Serviços Partilhados, S.A. - Presidente do Conselho de Administração (2012-2016)
- Sonae RE, S.A. - Presidente do Conselho de Administração (2013-2016)
- Sonaegest – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A. - Presidente do Conselho de Administração (2013-2016)
- Sonae, SGPS, S.A. - Co-CEO (2015–2019)

MIGUEL NUNO SANTOS ALMEIDA

Presidente da Comissão Executiva

COMPETÊNCIAS

- Licenciatura em Engenharia Mecânica pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
- MBA pelo INSEAD

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS A 31.12.2021

- Presidente do Conselho de Administração da NOS Comunicações, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Inovação, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Corporate Center S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Audio - Sales and Distribution, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Presidente da Comissão Executiva da Optimus Comunicações, S.A. (2010-2013)
- Membro do Conselho de Administração e Administrador Executivo da Sonaecom, SGPS, S.A. (2005-2013)

JOSÉ PEDRO FARIA PEREIRA DA COSTA
Vice-Presidente da Comissão Executiva

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa
- MBA pelo INSEAD

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Presidente do Conselho de Administração da Per-Mar, Sociedade de Construções, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Sontária – Empreendimentos Imobiliários, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Lusomundo Imobiliária 2, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Lusomundo Sociedade de Investimentos Imobiliários, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Mediação de Seguros, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Sistemas - Serviços em Tecnologia de Informação, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Internacional, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Technology - Concepção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Sistemas España, S.L.
- Vice-Presidente do Conselho de Administração da Mstar, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Finstar – Sociedade de Investimentos e Participações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia, BV
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia - Serviços de Televisão, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia, S.L.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Teliz Holding, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Upstar Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Big Picture 2 Films, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center, S.A.
- Gerente da Empracine - Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Administrador do Grupo Portugal Telecom com o pelouro financeiro das empresas PT Comunicações, PT.COM e PT Prime (2002-2007)
- Vice-Presidente executivo da Telesp Celular Participações (2001-2002)
- Membro da Comissão Executiva do Banco Santander de Negócios Portugal, como responsável pela área de Corporate Finance (1997-2000)
- Iniciou a sua atividade profissional em 1990 na McKinsey & Company em Portugal e Espanha

DANIEL LOPES BEATO
Administrador Executivo

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Engenharia Eletrónica e Telecomunicações, Universidade de Aveiro
- MBA Exchange Program, IAE Business School – Universidade Austral Buenos Aires
- MBA Full Time, IESE Business School – Universidade de Navarra - Barcelona

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Concepção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Mediação Seguros, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Diretor de Marketing B2C da NOS Comunicações, S.A.
- Líder de Projeto na Boston Consulting Group (ago.2012 - jan.2015)

JORGE FILIPE PINTO SEQUEIRA DOS SANTOS GRAÇA
Administrador Executivo

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa
- MBA pela Kellogg School of Management at Northwestern University

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Presidente do Conselho de Administração da DUALGRID – Gestão de Redes Partilhadas, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Concepção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas - Serviços em Tecnologia de Informação, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Administrador na ZON TV Cabo responsável por Produto e Marketing (2010-2013)
- Diretor de Produto TV da ZON TV Cabo (2007-2010)
- Project Leader na The Boston Consulting Group (2003-2004)

LUÍS MOUTINHO DO NASCIMENTO
Administrador Executivo

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Administração e Gestão pela Universidade Católica Portuguesa
- MBA pelo INSEAD

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Concepção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas - Serviços em Tecnologia de Informação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audio - Sales and Distribution, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia, BV
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia - Serviços de Televisão, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia, S.L.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Per-Mar, Sociedade de Construções, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sontária – Empreendimentos Imobiliários, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Lusomundo Imobiliária 2, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Lusomundo Sociedade de Investimentos Imobiliários, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Membro do Comité Executivo da Portugal Telecom, responsável pelas Vendas e Marketing no B2C (2015 -2017)
- Diretor do Segmento Residencial & CRM na Portugal Telecom (2007 -2015)
- Administrador Não-Executivo da PT Contact (2011 -2014)
- Foi Diretor de Marketing Estratégico na PT Multimédia
- Foi Associate and Manager na Diamond Cluster
- Iniciou a sua carreira como analista na McKinsey & Company

MANUEL ANTÓNIO NETO PORTUGAL RAMALHO EANES
Administrador Executivo

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa
- MBA pelo INSEAD

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas España S.L.
- Membro do Conselho de Administração da Finstar – Sociedade de Investimentos e Participações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Upstar Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Teliz Holding, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Administrador Executivo da Optimus – Comunicações, SA com os pelouros de Empresas e Operadores (2010-2013)
- Dirigiu na Optimus as áreas de Fixo Residencial, Marketing Central e Serviços de Dados, Vendas Particulares, PME's e Business Development (1999-2009)
- Iniciou a sua carreira na McKinsey & Co. (1995-1999)

FILIPA DE SOUSA TAVEIRA DA GAMA SANTOS CARVALHO
Administradora Executiva

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Direito pela Universidade Católica Portuguesa (Porto)
- Pós-graduação em gestão para licenciados em Direito pela Universidade Católica Portuguesa (Porto)
- MBA Gestão pela Universidade Católica Portuguesa (Porto)

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audio - Sales and Distribution, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.
- Membro da Direção da Apritel – Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas
- Membro da Direção da APDC – Associação Portuguesa das Comunicações

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Diretora da área Jurídica e de Regulação da NOS Corporate Center, S.A.
- Diretora da área Jurídica e de Regulação da Sonaecom, SGPS, S.A. (2003-2013)
- Membro da equipa jurídica da Sonaecom, SGPS, S.A. (1998-2003)
- Membro da equipa jurídica de Corporate Finance do Banco Português de Investimento, S.A. (fev.1998 - set.1998)

ANA RITA FERREIRA RODRIGUES
Administradora Não Executiva

COMPETÊNCIAS
- Licenciada em Gestão pela Faculdade de Economia, Universidade do Porto
- Pós-Graduação em Direito Fiscal na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
- MBA na Porto Business School

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Gerente, PTCG - Consultoria de Gestão, Lda.
- Project Director, Terra Peregrin, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Membro do Conselho de Administração Santoro Finance – Prestação de Serviços, S.A. (2018-2020)
- Project Director, Santoro Finance – Prestação de Serviços, S.A. (2017-2020)
- Manager - Transaction Services, PricewaterhouseCoopers - AG Assessoria de Gestão, Lda. (2015-2017)
- Responsável pelo Departamento de Controlo e Consolidação da Sonaecom, SGPS (2011-2015)
- Associate, Auditoria, PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda.(2009-2011)

ANTÓNIO BERNARDO ARANHA DA GAMA LOBO XAVIER
Administrador Não Executivo

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Direito pela Universidade de Coimbra
- Mestrado em Direito Económico pela Universidade de Coimbra

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2020
- Partner da Morais Leitão, Galvão Teles, Soares da Silva & Associados
- Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Têxtil Manuel Gonçalves S.A.
- Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Mysticinvest – Holding, S.A.
- Vice-Presidente do Conselho de Administração do Banco BPI, SGPS, S.A.
- Administrador da BA Glass – Serviços de Gestão e Investimento, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Riopele, S.A.
- Membro do Conselho de Curadores da Fundação Belmiro de Azevedo
- Conselheiro de Estado (desde 07.04.2016)

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Assistente da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, onde lecionou as disciplinas de Economia Política e Finanças Públicas (1983–1988)
- Assistente da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, responsável pelas aulas teóricas da disciplina de Direito Administrativo e Fiscal (1988–1994)
- Professor do Curso de Estudos Europeus, da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, onde foi co-regente da disciplina de Finanças Políticas e Harmonização Fiscal (1988–1994)
- Professor convidado do Departamento de Direito da Universidade Portucalense (1988-1994)
- Administrador executivo da SIVA, SGPS, responsável pelos pelouros de relação com os investidores e impostos (1996–1999)
- Membro do conselho de Administração do FC Porto – SAD (2000-2002)
- Exerceu funções como Jurisconsulto independente (desde 1985)
- Sócio da "Morais Leitão, Galvão Teles, Soares da Silva & Associados – Sociedade de Advogados (desde 2006)
- Membro não executivo da Sonaecom, SGPS, S.A. (2017-2018)
- Administrador executivo da Sonaecom, SGPS, S.A. (2004–2010)
- Vice-Presidente do Conselho de Administração da Fundação de Serralves (2000–2010)
- Membro não executivo do Conselho de Administração do Público, S.A. (2009–2016)
- Membro não executivo do Conselho de Administração da PCJ – Público, Comunicação, Jornalismo, S.A. (2010–2016)
- Membro não executivo do Conselho de Administração da Sonae IM, SGPS, S.A. (2010–2016)
- Presidente da Comissão de Reforma do IRC (2013)

ANTÓNIO DOMINGUES
Administrador Não Executivo

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Economia pelo Instituto Superior de Economia de Lisboa

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Vogal não executivo do Conselho de Administração do Haitong Bank

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Presidente do Conselho de Administração e da Comissão Executiva do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos (2016)
- Membro e Vice-Presidente da Comissão Executiva do Conselho de Administração do Banco BPI (1999-2016)
- Membro da Direção da BPI, SGPS, S.A. (1995-2000)
- Membro do Conselho de Administração do Banco de Fomento e Exterior (1996-1999)
- Membro do Conselho de Administração do Banco Borges & Irmão (1996-1999)
- Membro e Vice-Presidente do Conselho de Administração do Banco Português de Investimento (1995-2016)
- Vice-Presidente do Conselho de Administração do Banco de Fomento de Angola (2003-2020)
- Vice-Presidente do Conselho de Administração do BCI - Moçambique (2003-2012)
- Membro do Conselho de Administração da UNICRE, da SIBS e da Allianz Portugal (1999-2016)
- Membro do Conselho de Administração da BPI Madeira, SGPS, S.A. (1997-2016)
- Diretor Central da Direção Financeira e Internacional do BPI - Banco Português de Investimento S.A. (1989-1995)
- Diretor-Geral Adjunto da Sucursal em França do Banco Português do Atlântico (1988-1989)
- Técnico Assessor do Departamento de Estrangeiro do Banco de Portugal (1985-1988)
- Diretor do Departamento de Estrangeiro do Instituto Emissor de Macau (1982-1985)
- Técnico economista no Gabinete de Estudos e Planeamento do Ministério da Indústria e Energia (1980-1982)

CATARINA EUFÉMIA AMORIM DA LUZ TAVIRA VAN-DÚNEM
Administradora Não Executiva

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Gestão e Organização de Empresas pelo Instituto Universitário de Lisboa, ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresas

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Administradora Executiva da Finstar / ZAP
- Coordenação Geral dos Estúdios de produção de conteúdos de TV na ZAP
- Membro executivo da equipa de Marketing e Produto que criou, lançou e gere atualmente a ZAP, empresa distribuidora de canais de TV por satélite em Angola e Moçambique

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Liderou a equipa de Produtos e Serviços da empresa Unitel, operadora de telecomunicações líder em Angola (2005-2009)
- Criou a área de novos serviços ao cliente da Unitel, operadora de telecomunicações líder em Angola (2005-2009)
- Iniciou a sua carreira nos Estados Unidos como Gestora Assistente nas empresas Sentis e Coral, parceiros da empresa Shell Oil USA (2003-2005)

CRISTINA MARIA DE JESUS MARQUES
Administradora Não Executiva

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Economia no Instituto Superior de Economia e Gestão
- Master of science in Business Administration com especialidade em Finanças, na CATÓLICA-LISBON School of Business and Economics
- Formação de Executivos em Corporate Governance na Nova School of Business and Economics
- MBA candidate - the Lisbon MBA Católica | Nova

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Project Manager da Terra Peregrin, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Project Manager da Santoro Finance - Prestação de Serviços, S.A. (2016-2020)
- Business Consultant da Capgemini Consulting (2013-2016)
- Controller do Departamento de Sistemas de Informação da Energias de Portugal (EDP) (2011-2012)
- Analista do Espírito Santo Research Sectorial do Novo Banco (antigo Banco Espírito Santo) (2008-2010)

JOÃO PEDRO MAGALHÃES DA SILVA TORRES DOLORES
Administrador Não Executivo

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto
- MBA pela London Business School

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Chief Financial Officer na Sonae, SGPS, S.A.
- Presidente Conselho Administração MKTPlace – Comércio Eletrónico, S.A.
- Administrador Executivo da Sontel, BV
- Administrador Executivo da Sonae Investments, BV
- Administrador Executivo da Sonae Holdings, S.A.
- Administrador Executivo da Sonae Corporate, S.A.
- Administrador Executivo da Sonaecom, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae MC, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Sierra, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae FS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Iberian Sports Retail, S.L.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Food4Future, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae RE, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Diretor de Planeamento Estratégico e Controlo de Gestão na Sonae, SGPS, S.A. (2014-2018)
- Diretor da Unidade de Negócio Cloud na Portugal Telecom, SGPS, S.A. (2013-2014)
- Subdiretor de Gestão da Inovação na Portugal Telecom, SGPS, S.A. (2011-2013)
- Associado Sénior na McKinsey & Company (2005-2011)
- Brand Manager na JW Burmester & Ca, S. (2003-2004)

JOAQUIM FRANCISCO ALVES FERREIRA DE OLIVEIRA
Administrador Não Executivo

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Presidente do Conselho de Administração da Olivedesportos, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Olivedesportos – Publicidade, Televisão e Media, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Sportinveste Multimédia, SGPS, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Fundador da Olivedesportos (desde 1984)
- Presidente do Conselho de Administração nas diversas sociedades do Grupo empresarial Olivedesportos (desde a sua fundação)
- Fundador da Sport TV (1998)
- Presidente do Conselho de Administração da Sport TV (desde a sua fundação)
- Presidente do Conselho de Administração da Sportinveste Multimédia, SGPS (desde 2001)

JOSÉ CARVALHO DE FREITAS
Administrador Não Executivo

COMPETÊNCIAS
- Licenciatura em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Sócio e Administrador da José de Freitas, Sociedade de Advogados, SP, RL
- Docente convidado da Universidade Católica do Porto
- Sócio e Gerente da Incrize – Consultoria de Negócios, Lda.
- Sócio e Gerente da Casa das Antas – Sociedade Agrícola, Lda.
- Sócio e Gerente da Solaco – Sociedade de Lavandarias de Coimbra, Lda.
- Sócio e Gerente do Superzito, Lda.
- Sócio e Gerente da Lemos de Freitas Negócios, Unipessoal, Lda.
- Sócio e Gerente da Vilnaz – Hotelaria e Turismo, Lda.

- Presidente da Assembleia Geral do Rancho Folclórico de Barqueiros
- Presidente da Assembleia Geral da Liga dos Amigos do Parente
- Presidente da Assembleia Geral da Fladgate Partnership Vinhos, S.A.
- Presidente da Assembleia Geral da J. C. Ribeiro, SGPS, S.A.
- Presidente da Assembleia Geral da Nici Portugal - Representações, S.A.
- Presidente da Assembleia Geral da Sociedade Comercial C. Santos, S.A.
- Membro da Comissão Nacional de Estágio e Formação (CNEF) e da Comissão Nacional de Avaliação (CNA) da Ordem dos Advogados

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Presidente do CCBE (2019)
- Membro do Supervisory Board da European Lawyers Foundation - ELF (2018-2020)
- Presidente da Brexit Task Force do CCBE (2018)
- Vice-Presidente do CCBE (2016-2018)
- Membro do Conselho Diretor da ASAP (Associação das Sociedades de Advogados de Portugal) (2008-2010)
- Presidente do Professional Indemnity Insurance Working Group do CCBE (2007-2013)
- Chefe da Delegação Portuguesa junto do CCBE - Conselho Europeu das Ordens de Advogados (2005-2015)
- Membro do Conselho Geral da Ordem dos Advogados (mandato 2005-2007)
- Sócio da Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados, Sociedade de Advogados, SP, RL, onde foi responsável pelas áreas de Societário e Resolução de Litígios (1990-2019)
- Fundador do escritório do Porto da Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados, Sociedade de Advogados, SP, RL (1989-2012)
- Presidente da Assembleia Municipal da Câmara Municipal de Resende (1998-2001)
- Secretário Geral da Santa Casa da Misericórdia do Porto (1987-1988)
- Membro da International Bar Association (IBA), da American Bar Association (ABA) e da Union Internationale des Avocats (UIA)

MARIA CLÁUDIA TEIXEIRA DE AZEVEDO

Administradora Não Executiva

COMPETÊNCIAS

- Licenciatura em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa
- MBA pelo INSEAD

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021

- CEO da Sonae, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da IMPARFIN – Investimentos e Participações Financeiras, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da LINHACOM, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Praça Foz - Sociedade Imobiliária, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Sonae Food4Future, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae MC, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Sierra, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae FS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Holdings, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da SONAECOM – SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A.
- Sonae Investment Management - Software and Technology, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração do Público - Comunicação Social, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da SONAE CAPITAL, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da EFANOR – Serviços de Apoio à Gestão, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da EFANOR – Investimentos, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da SEKIWI, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Setimanale, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Casa Agrícola de Ambrães, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Realejo – Sociedade Imobiliária, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Indústria, SGPS, S.A.
- Gerente da Tangerine Wish, Lda.

CONSELHO FISCAL

JOSÉ PEREIRA ALVES

Presidente

COMPETÊNCIAS

- Licenciado em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021

- Presidente da Comissão de Auditoria da Corticeira Amorim, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho Fiscal da The Fladgate Partnership, S.A.
- Presidente do Conselho Fiscal da Galp Energia, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho Fiscal da SFS - Gestão de Fundos, SGOIC, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Vogal do Conselho Fiscal da GMG – Grupo Manuel Gonçalves, SGPS, S.A. (jun 2019 - maio 2021)
- Vogal do Conselho Fiscal da Gestmin, SGPS, S.A. (mar.2017 – dez.2018)
- Deixou de ser sócio da PwC Portugal (30.jun.2016)
- Assumiu a liderança da PwC em Portugal, enquanto Territory Senior Partner – Presidente (1.jul.2011 – 30.jun.2015)
- Voltou a integrar o órgão de gestão da PwC em Portugal, assumindo a função de Territory Human Capital Partner, bem como, a responsabilidade pela área do Knowledge Management (a partir 1.jul.2007)

- Integrou o corpo docente do MBA em Finanças da Faculdade de Economia do Porto (2004-2008)
- Integrou a Territory Leadership Team, órgão de gestão da PwC em Portugal, assumindo a responsabilidade pelas áreas de Learning & Development e Audit Methodology (2001-2003)
- Foi responsável pela coordenação da Pós Graduação em Auditoria no ISAG (2000-2002)
- A 1 de Janeiro de 1994, assume o cargo de sócio da PricewaterhouseCoopers (PwC), tendo sido responsável, ao longo de mais de 22 anos, pela coordenação de trabalhos de auditoria e revisão de contas de vários grupos, nomeadamente, Amorim, RAR, Salvador Caetano, Nors, Ibersol, TAP, CTT, Semapa e Jerónimo Martins, entre outros.
- Em 1993, torna-se sócio da sociedade de Revisores Oficiais de Contas Bernardes, Sismeiro & Associados, SROC.
- Em 1990, após exame de qualificação profissional, é Revisor Oficial de Contas, inscrito na lista oficial da, então, Câmara dos Revisores Oficiais de Contas passando a colaborador da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Boto, Amorim & Associados, SROC.
- Iniciou a atividade profissional em 1984, como técnico de auditoria na firma internacional de auditoria Coopers & Lybrand, tendo sido responsável pela execução e controlo de vários trabalhos de auditoria financeira, análise a sistemas de controlo interno e procedimentos contabilísticos.

PATRÍCIA TEIXEIRA LOPES
Membro

COMPETÊNCIAS
- Curso Gestão Sustentável: A Leadership Expedition to the Future, Porto Business School, 2020
- Curso Orchestrating Winning Performance Program, IMD Business School, junho 2019
- Doutoramento em Ciências Empresariais pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto (FEP)
- Mestrado em Ciências Empresariais com especialização em Finanças (FEP)
- Licenciatura em Gestão (FEP)

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Vice-Reitora da Porto Business School
- Membro do Comité de Sustentabilidade da Porto Business School
- Membro da Comissão de Instalação do BIOPOLIS, Centre of Excellence for Basic and Environmental Biology, Ecosystem Monitoring and AgroBiodiversity
- Membro da Comissão de Remunerações da Caixa Geral de Depósitos.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Pró-Reitora da Universidade do Porto com o pelouro do planeamento estratégico e participações empresariais (2008-2015)
- Presidente do Conselho Fiscal da Fundação Instituto Marques da Silva (2012-2016)
- Membro do Conselho Geral do INESC – TEC (2012-2015)
- Vogal do Conselho Fiscal da Fundação Ciência e Desenvolvimento (2008-2012)
- Membro da Direção da UPTEC – Associação para o Desenvolvimento do Parque de Ciência e Tecnologia da Universidade do Porto (2008-2009)
- Diretora do Instituto Mercado de Capitais da Euronext Lisboa (1999-2002)
- Autora de diversas publicações em revistas nacionais e internacionais, de vertente profissional e académica e oradora assídua em conferências nas suas áreas de especialização"

PAULO CARDOSO CORREIA DA MOTA PINTO
Membro

COMPETÊNCIAS
- Licenciado em Direito, Mestre e Doutor em Ciências Jurídico-Civilísticas pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Professor na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Tem também lecionado disciplinas e proferido conferências no domínio do direito privado noutras universidades portuguesas e estrangeiras (Brasil, Angola, Moçambique, Macau, Espanha, Alemanha, etc.)
- Membro de vários júris de Mestrado e Doutoramento, sobretudo no âmbito do direito privado, algumas vezes como arguente. Autor de obras científicas (artigos e livros) sobretudo no campo do direito civil e dos direitos fundamentais, e de anteprojetos de diplomas legais (por exemplo, sobre o regime da venda de bens de consumo ou a publicidade domiciliária)
- Jurisconsulto e de juiz-árbitro. Nesta última qualidade, tem sido presidente ou membro de tribunais arbitrais ad-hoc, instalados junto dos Centros de Arbitragem Comercial da Associação Comercial do Porto e da Associação Comercial de Lisboa ou no âmbito da Corte Internacional de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional
- Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Caixa Geral de Depósitos, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Foi Presidente do Conselho de Fiscalização dos Serviços de Informações da República Portuguesa, eleito pela Assembleia da República (mar.2013 - dez.2017)
- Foi Deputado à Assembleia da República, presidente da Comissão parlamentar de Orçamento e Finanças na XI Legislatura (nov.2009 - abr.2011), e presidente da Comissão de Assuntos Europeus na XII Legislatura (jun.2011 - out.2015)
- Foi Vice-Presidente da Comissão Política Nacional do PSD (2008-2010)
- Foi Juiz do Tribunal Constitucional, eleito pela Assembleia da República (11.mar.1998 – 4.abr.2007)
- Foi Consultor jurídico do BPI – Banco Português de Investimento (1991-1998)

ANA LUÍSA NABAIS ANICETO DA FONTE
Membro Suplente

COMPETÊNCIAS
- Licenciada em Gestão e Administração de Empresas pela Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Católica Portuguesa
- Formação Avançada em Fiscalidade pela Universidade Católica Portuguesa
- Membro da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e da Ordem dos Contabilistas Certificados

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Sócia da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Ana Fonte & Associados
- Membro do Conselho Fiscal da SDSR – Sports Division SR, S.A
- Membro do Conselho Fiscal na Sociedade Gestora dos Fundos de Pensões do Banco de Portugal, S.A.
- Membro do Conselho Fiscal na MARTIFER S.G.P.S. S.A. (suplente)
- É docente das cadeiras de auditoria da Licenciatura em Gestão bem como do Mestrado em Auditoria e Fiscalidade e da cadeira de Informação Financeira e Desempenho Empresarial do Mestrado em Gestão da Universidade Católica Portuguesa

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Representante da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas no grupo de trabalho "Young Professionals" da Accountancy Europe (terminou no início de 2021)
- Coadjutora do Diretor dos Serviços Regionais do Norte da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (terminou no início de 2021)
- Desde 2016, tem colaborado com o departamento técnico da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas ao nível da revisão de normativos aplicáveis à profissão (terminou no início de 2021)
- Desde 2011, é docente dos módulos de auditoria do Curso de Preparação para Revisor Oficial de Contas sendo igualmente formadora de diversas ações de formação em auditoria organizadas pela Ordem dos Revisores Oficiais de Contas no âmbito da formação contínua dos Revisores Oficiais de Contas (terminou no início de 2021)
- Em colaboração com a Ordem dos Revisores Oficiais de Contas é formadora de auditoria no curso de preparação para Admissão ao Colégio de Auditores Certificados da Ordem dos Contabilistas e Auditores de Moçambique (terminou no início de 2021)
- Funções no escritório do Porto da Grant Thornton (2010-2016)
- Ernst & Young (Moçambique) (2007)
- Auditora, na PricewaterhouseCoopers – PwC (2001)

COMISSÃO DE VENCIMENTOS

MÁRIO FILIPE MOREIRA LEITE DA SILVA
Membro

COMPETÊNCIAS
- Licenciado em Economia pela Faculdade de Economia do Porto
- Parte letiva do Mestrado em Ciências Empresariais com especialização em Finanças

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- Membro do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Presidente do Conselho de Administração do BFA - Banco Fomento Angola (2017-2020)
- Presidente do Conselho de Administração da Efacec Power Solutions, SGPS, S.A. (2015-2020)
- Membro do Conselho de Administração do Banco BPI, S.A. (2013-2017)
- Membro do Conselho de Administração da Kento Holding Limited (2009-2021)
- Docente no MBA Executivo na Porto Business School (2013-2020)
- Membro da Comissão de Auditoria e de Controlo Interno do Banco BPI, S.A. (2011-2017)
- Membro do Conselho de Administração da NOS, SGPS, S.A. (2009-2020)
- Presidente do Conselho de Administração da Fidequity – Serviços de Gestão, S.A. (2006-2020)
- Presidente do Conselho de Administração da Santoro Financial Holding, SGPS, S.A. (2006-2020)
- Diretor Administrativo e Financeiro do Grupo Amorim (2002-2006)
- Diretor Financeiro da Grundig Auto Rádios Portugal (1999-2001)
- Docente das disciplinas de Contabilidade Analítica e Controlo de Gestão do curso de Desenvolvimento de Empresas da Universidade Católica Portuguesa – Núcleo de Braga (1997-2001)
- Team Manager no Departamento de Auditoria da PricewaterhouseCoopers (1996-1999)
- Analista no Departamento de Análise e Controlo de Riscos de Crédito do BNC – Banco Nacional de Crédito (1995-1996)

JOSÉ CÔRTE-REAL
Membro

COMPETÊNCIAS
- Licenciado em Psicologia e Ciências da Educação
- 1996 PADE - Programa de Alta Direção de Empresas

CARGOS EXERCIDOS NOUTRAS EMPRESAS EM 31.12.2021
- HR Consultant
- Diretor - Fundação Belmiro de Azevedo

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Chief Human Resources Officer (CHRO) Sonae (2015–2019)
- Presidente Grupo Consultivo de Recursos Humanos Sonae (2013–2019)
- Administrador Executivo Sonae MC / Sonae SR (2001–2015)
- Diretor de Recursos Humanos Sonae Distribuição (1993–2001)
- Diretor de Recursos Humanos Modelo Continente Hipermercados (1990–1993)
- Diretor Recursos Humanos Modis, Distribuição Centralizada (1988–1990)
- Diretor de Pessoal ED. Ferreirinha & Irmão, Motores e Máquinas EFI Feruni - Sociedade de Fundição (1981–1988)

Rua Actor António Silva nº9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa.

www.nos.pt/ir