

Altice Portugal

Relatório de Sustentabilidade 2023



altice



Índice



A NOSSA ESSÊNCIA



2023 UM ANO DE TRANSFORMAÇÃO



O NOSSO CAMINHO



1. ENFRENTAMOS OS DESAFIOS DE FORMA RESPONSÁVEL E RESILIENTE

- 1.1 Liderança responsável
- 1.2 Ética e Conduta
- 1.3 Riscos e Oportunidades
- 1.4 Desempenho Económico



2. ELEVAMOS O POTENCIAL DAS NOSSAS PESSOAS

- 2.1 Colaboradores
- 2.2 Segurança e Saúde no Trabalho



3. POTENCIAMOS UMA SOCIEDADE MAIS HUMANA E INCLUSIVA

- 3.1 Comunicação para todas as pessoas
- 3.2 Apoios concedidos



4. CUIDAMOS DO NOSSO PLANETA

- 4.1 Energia e Emissões
- 4.2 Gestão de resíduos e circularidade
- 4.3 Sensibilização dos colaboradores

Mensagem da CEO



Até 2030, apostamos em Pessoas, Tecnologia, Inovação e Sustentabilidade, para ligar as pessoas a uma vida mais inovadora, inclusiva e sustentável

Entre nós, a Sustentabilidade não é só uma palavra

Em 2023, anunciámos um novo ciclo, que vai levar a Altice Portugal até 2030. Pessoas, Tecnologia, Inovação e Sustentabilidade são as quatro grandes áreas em que vamos centrar a nossa atuação, para consolidarmos a liderança em todos os segmentos de mercado e assegurarmos a nossa rentabilidade financeira e operacional.

Ligar as pessoas a uma vida mais inovadora, inclusiva e sustentável é o nosso propósito. Esta ambição motiva-nos a aprofundar, em 2024, o nosso investimento em todos os domínios que a realidade atual tornou cruciais: sustentabilidade ambiental e económica, inovação digital, integridade, inclusão e igualdade laboral.

Os sobressaltos do mundo no ano que terminou têm efeitos duradouros e dão especial importância a esta aposta.

Os desafios do mundo agravaram-se em 2023

A sociedade procura hoje um rumo mais positivo, diversificado e inclusivo. Mas 2023 ficou marcado pelo agravamento da crise climática e por acontecimentos com fortes impactos económicos e sociais.

O ano que passou foi considerado o mais quente de que há registo. Devido ao contínuo aumento dos gases com efeito de estufa, acelerou-se o degelo nas regiões mais frias e a subida do nível do mar. A guerra entre Israel e o Hamas agravou a crise geopolítica – profunda e global – que a guerra na Ucrânia já tinha desencadeado.

E, no nosso país, a queda do Governo provocou uma crise política.



Promovemos a reflexão e inspiramos pelo exemplo

Perante estes desafios, é nosso dever, enquanto empresa líder do setor, incitar a uma maior reflexão sobre escolhas e atitudes sustentáveis, individuais e coletivas. Assim, além de uma sensibilização clara para a necessidade de adotar comportamentos mais conscientes, cabe-nos reforçar uma cultura interna de otimização de recursos e sinergias: a melhor maneira de inspirar para a Sustentabilidade é ser sustentável.

Em 2023, a Sustentabilidade ambiental e económica já foi um critério claro da nossa atuação

As atividades, iniciativas e projetos que desenvolvemos em 2023 já se nortearam pela estratégia que definimos para a Sustentabilidade, em particular no plano ambiental e económico.

Neste plano, destacam-se os nossos esforços para reduzir as emissões de CO₂ e de outros gases com efeito de estufa resultantes da nossa atividade. Ao mesmo tempo, robustecemos a cadeia de valor em que participamos e a economia circular para a qual contribuímos.

A transformação digital promovida pelo projeto AGITE orientou os nossos sistemas e processos para uma maior Sustentabilidade operacional

Mas uma organização só é realmente sustentável se também o for no plano operacional. Por isso, temos em curso o projeto Altice Group IT Evolution (AGITE): promove a transformação digital da empresa como um todo, para maior agilidade de todos os sistemas e processos, com impacto positivo na própria forma de trabalhar.

Mensagem da CEO



A Sustentabilidade de uma grande organização tem uma dimensão ética da qual temos plena consciência

Naturalmente, a atuação de uma empresa com a dimensão da Altice Portugal tem impacto não só na vida de cada cliente mas, muito além disso, na Sustentabilidade da economia global e de toda a sociedade. A dimensão ética inseparável desse impacto atribui-nos, assim, uma responsabilidade acrescida, que assumimos.

Fortalecemos o nosso modelo de *governance* para evitar condutas impróprias

Na sequência de uma investigação judicial sobre práticas relativamente às quais o grupo Altice foi considerado como vítima, empenhámo-nos em prevenir, detetar e mitigar riscos associados a potenciais condutas impróprias. Para tal, fortalecemos o nosso modelo de *governance*, reforçando os processos, políticas e mecanismos de controlo interno.

No mesmo sentido, assinámos o Compromisso com a Plataforma Portuguesa para a Integridade, iniciativa que visa aprofundar questões de integridade, transparência, ética e *governance*.

Comprometemo-nos com duas iniciativas destinadas a promover a integridade e combater a corrupção

Foi ainda nesse sentido que aderimos à Call-to-Action anticorrupção. Esta iniciativa internacional desafia os governos a intensificarem a luta contra a corrupção e a fomentarem a boa governação como pilares de uma economia global sustentável e inclusiva.

O nosso empenho nas várias dimensões da Sustentabilidade tem sido reconhecido por entidades internacionais e nacionais

Prova de que os nossos esforços nos fortalecem, a United Nations Global Compact Network Portugal reconheceu o nosso compromisso nas áreas de trabalho, ambiente, Direitos Humanos e combate à corrupção.

E a Associação Portuguesa de Ética Empresarial reconheceu o trabalho que vimos desenvolvendo na área da responsabilidade social com o programa Be Brave, destinado a construir um ambiente inclusivo através da igualdade de oportunidades no mercado de trabalho.

Também a aprovação pela Science Based Targets Initiative das metas da MEO para redução de emissões de gases de efeito estufa confirma que estamos no rumo certo para a neutralidade carbónica.

Definimos objetivos para consolidar até 2030 o nosso compromisso com a Sustentabilidade

As conquistas de 2023 motivam-nos a fazer ainda melhor. Nos próximos anos, queremos aperfeiçoar o nosso desempenho em todos os temas ESG (Environmental, Social and Governance) – em áreas como o clima e energia, a cadeia de valor e economia circular, o reporte de finanças sustentáveis, a diversidade, equidade e inclusão, e os direitos humanos e laborais.

Como exemplo, propusemo-nos atingir, até 2030, o objetivo de ter 40 % de mulheres em cargos de liderança. No plano ambiental, temos por meta respeitar a economia circular em 50 % das nossas vendas e reduzir em 90 % as emissões de CO₂.

Este relatório confirma a nossa aposta na Sustentabilidade

O Relatório de Sustentabilidade que aqui se apresenta reflete o posicionamento da Altice Portugal perante um tema crucial para a sociedade: revela a nossa determinação em contribuir para o progresso social e económico do nosso país.

Ana Figueiredo
Presidente Executiva da Altice Portugal



Mensagem do Diretor de Sustentabilidade

O caminho que a Altice tem percorrido para “**ligar as pessoas a uma vida mais inovadora**, inclusiva e sustentável”, ganhou um novo rumo em 2023. Em decorrência da análise de materialidade realizada em 2022, aprovámos a Estratégia de Sustentabilidade que nos irá guiar até 2030 para, tirando partido do nosso poder de inovação, enfrentar os desafios atuais e futuros de forma ética, criar valor para todos os nossos stakeholders e ser agentes ativos de transformação para uma sociedade mais justa, humana e ambientalmente sustentável.

Reconhecemos os impactos que temos na sociedade e no meio ambiente, enquanto elementos mobilizadores da transformação digital. Queremos mitigar riscos, impulsionar novas oportunidades, e intervir para reduzir os nossos impactos negativos e potenciar os positivos. A nossa ambição, estabelecida ao mais alto nível da organização, reflete-se em **4 eixos fundamentais**:

Enfrentar os desafios de forma responsável e resiliente

Integramos e implementamos princípios de sustentabilidade no nosso modelo de governance, estratégia e atividades de negócio. Atuamos de forma ética e transparente, respeitando os direitos de todas as pessoas, ao longo de toda a cadeia de valor.

Elevar o potencial das nossas pessoas

Apostamos nos melhores talentos, enquanto elementos-chave à concretização do nosso propósito. Reconhecemos e respeitamos a individualidade de cada uma das nossas pessoas, e proporcionamos ambientes de trabalho seguros e saudáveis, caracterizados por elevados níveis de valorização e satisfação.

Potenciar uma sociedade mais humana e inclusiva

Contribuímos para o desenvolvimento social do país e para a redução das desigualdades. Ligamos todas as pessoas e organizações, apostando na inovação, qualidade e acessibilidade dos nossos produtos e serviços.

Cuidar do nosso planeta

Contribuímos ativamente para a prevenção e mitigação das alterações climáticas, melhorando a eficiência das nossas atividades, produtos e serviços, promovendo a transição energética e otimizando o consumo de recursos de forma racional.

Para melhor assegurar a identificação, gestão, monitorização, e (sempre que necessário) revisão desses impactos, foi definida e implementada, formalmente, uma nova estrutura de governance, a quem compete, ainda, ouvir e mobilizar os nossos stakeholders, internos e externos, para a implementação das ações necessárias ao cumprimento dos objetivos e metas materializados no nosso Plano de Ação.

O Relatório de Sustentabilidade 2023 reflete de forma transparente, o atual ponto de situação da empresa face aos compromissos assumidos. É este o ponto de onde partimos para enfrentar os desafios futuros. Sabemos que esta é uma jornada longa e, por isso, contamos com o envolvimento de todos os nossos stakeholders, em particular com o dos nossos colaboradores, para despertar consciências, mudar mentalidades, e atuar diariamente para impactar positivamente todos os que nos rodeiam.

José Mauricio Costa
Diretor de Sustentabilidade



A NOSSA
ESSÊNCIA

2023 UM ANO
DE TRANSFORMAÇÃO

O NOSSO
CAMINHO

1. ENFRENTAMOS OS
DESAFIOS DE FORMA
RESPONSÁVEL E RESILIENTE

2. ELEVAMOS O POTENCIAL
DAS NOSSAS PESSOAS

3. POTENCIAMOS
UMA SOCIEDADE MAIS
HUMANA E INCLUSIVA

4. CUIDAMOS DO
NOSSO PLANETA

A nossa essência



A Nossa Essência Quem somos

Em 2023,



Altice Portugal voltou a posicionar-se como o principal promotor e líder da transformação digital em Portugal



A Empresa trabalha diariamente para impulsionar a inovação, de modo a **garantir a todos os seus stakeholders** e à sociedade em geral as melhores infraestruturas e soluções tecnológicas.



O propósito e missão da Altice Portugal

transcendem a prestação de serviços, procurando ligar pessoas, capacitar comunidades, garantir a sustentabilidade, impulsionar a inclusão, e fomentar relações mais humanas. A Altice Portugal acredita num futuro de verdadeira conexão de progresso e renovação harmoniosa e sustentada. Deste modo, está certa de que a sua missão é, acima de tudo, **transformar e impactar positivamente a vida das pessoas que conecta.**





Propósito

Ligar as pessoas a uma vida mais inovadora, inclusiva e sustentável



Com a tecnologia que desenvolvemos, que nos traz permanentemente inovação, ligamos as pessoas entre si. Ligamos as pessoas à educação, à saúde, à cultura, ao entretenimento.



Ligamos as pessoas ao essencial com a oferta de serviço de conveniência.



Ligamos as pessoas a um planeta mais sustentável, com o fornecimento de energia 100% verde.



Visão

Liderar o futuro



Missão

Liderar a transformação tecnológica e digital através da inovação, potenciando uma sociedade mais humana

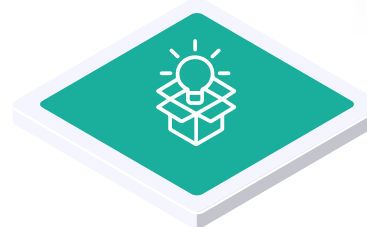


Valores



Liderança

A atitude da nossa determinação: orgulho em ser o primeiro, experiência de sucesso, capacidade de entrega, fiabilidade, assumir responsabilidade.



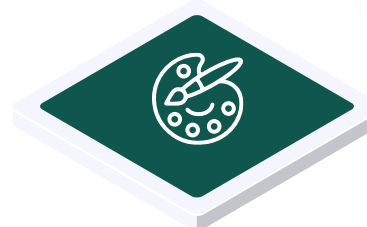
Inovação

A ousadia no compromisso com o futuro: definir tendências, reinventar diariamente, constante procura do melhor.



Colaboração

A ideologia que nos liga às soluções: trabalho em equipa, colaborar, ser parte integrante, ultrapassar desafios conjuntamente.



Criatividade

A cultura que define a nossa evolução.



Modelo de Negócio

A essência do modelo de negócio da Altice Portugal revela a sua consciência e convicção de que o sucesso e resiliência vão além do desempenho financeiro, procurando criar ligações robustas e sustentáveis, de forma holística em todas as suas atividades, relações e cadeia de valor. Para o efeito, assenta o seu modelo de negócio em quatro dimensões fundamentais: a valorização do potencial das **pessoas**, o lançamento de novas soluções e projetos de **tecnologia**, a fomentação de uma cultura de **inovação**, e a promoção da **sustentabilidade**.



As marcas Altice tem como intenção reduzir distâncias, impulsionar negócios, oferecer entretenimento e garantir a melhoria da qualidade da vida das pessoas, comunidades e sociedade.



Marca corporativa e institucional do Grupo Altice em Portugal, **que une as várias marcas com o propósito comum de ligar as pessoas à vida**



Líder no mercado do consumo, com oferta de produtos e serviços inovadores e diversificados, focados na simplificação e melhoria do dia a dia dos seus clientes, dentro e fora de casa.



Portal digital agregador de conteúdos de internet



Parceiro de confiança das empresas, **assegurando a infraestrutura tecnológica**, o ecossistema digital e o modelo de inovação que permitem às mesmas expandirem o seu potencial, gerar maior valor, ser mais competitivo, mais sustentável e mais humano.



Empresa core de inovação do Grupo Altice, com **foco no desenvolvimento de produtos e serviços inovadores** para os mercados das telecomunicações e dos serviços.



Instituição que pretende ser um **motor de inovação e transformação social** através da tecnologia.



A MOCHE abrange as tendências de um público jovem, assumindo uma cultura de desafio, desenvolvimento, responsabilidade e irreverência.



Instituição que **promove e protege**, através da prestação de cuidados e serviços de **medicina preventiva, curativa e de reabilitação**.



A NOSSA
ESSÊNCIA

2023 UM ANO
DE TRANSFORMAÇÃO

O NOSSO
CAMINHO

1. ENFRENTAMOS OS
DESAFIOS DE FORMA
RESPONSÁVEL E RESILIENTE

2. ELEVAMOS O POTENCIAL
DAS NOSSAS PESSOAS

3. POTENCIAMOS
UMA SOCIEDADE MAIS
HUMANA E INCLUSIVA

4. CUIDAMOS DO
NOSSO PLANETA

2023 um ano de transformação



2023 Um Ano de Transformação

Resumo do Ano

Enfrentamos os desafios de forma responsável e resiliente



0

Casos de não
conformidade
com leis e
regulamentos



19.343

Solicitações recebidas
através do canal
da Provedoria
do Cliente



73%

Dos gastos com
fornecedores locais



2.906M€

De receitas
operacionais

Potenciamos uma sociedade mais humana e inclusiva



95,7%

De cobertura
de 5G



6.351.185

Casas passadas
com fibra



1.721

Entidades
beneficiárias



689.138

Beneficiários



8.132

Horas de
voluntariado

Elevamos o potencial das nossas pessoas



36,5%

Dos
colaboradores
são mulheres



2,3%

Dos
colaboradores
são pessoas
portadoras
de deficiência



64

Horas de
formação por
colaborador,
em média



98,5%

Dos
colaboradores
com Acordo
Coletivo de
Trabalho



32%

De Mulheres
em cargos
de gestão

Cuidamos do nosso planeta



-0,4%

De energia
consumida



+21,8%

De energia
renovável
produzida



26.172GJ

De consumo de
energia evitado
com medidas de
eficiência
energética



-1,7%

De materiais
utilizados nos
processos (t)



-11,9%

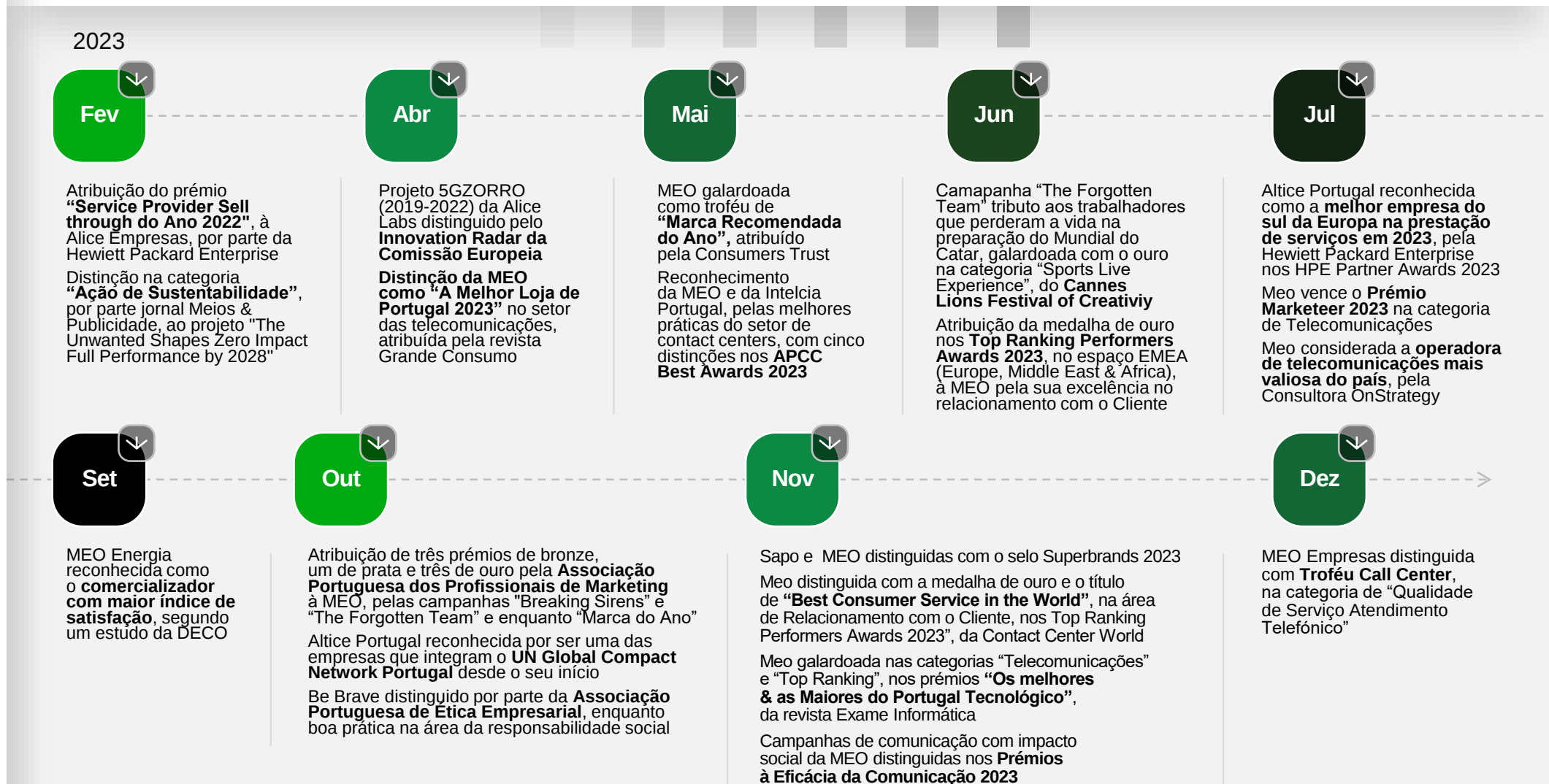
De resíduos
produzidos (t)





Marcos e Reconhecimentos

O empenho e determinação da Altice Portugal no cumprimento do seu propósito, gerando um contributo positivo na sociedade e no Planeta, reflete-se nos **reconhecimentos múltiplos** que lhe são atribuídos a cada ano. 2023 não foi exceção



A NOSSA
ESSÊNCIA

2023 UM ANO
DE TRANSFORMAÇÃO

O NOSSO
CAMINHO

1. ENFRENTAMOS OS
DESAFIOS DE FORMA
RESPONSÁVEL E RESILIENTE

2. ELEVAMOS O POTENCIAL
DAS NOSSAS PESSOAS

3. POTENCIAMOS
UMA SOCIEDADE MAIS
HUMANA E INCLUSIVA

4. CUIDAMOS DO
NOSSO PLANETA

O nosso caminho



O Nosso Caminho

2023 foi um ano particularmente relevante no caminho que a Altice Portugal tem percorrido para concretizar o seu propósito - ligar as pessoas a uma vida mais inovadora, inclusiva e sustentável.

Para definir os temas prioritários sobre os quais deve focar os seus esforços estratégicos, a Altice Portugal realizou no fim de 2022 um processo de análise de materialidade, que teve como base a auscultação dos seus principais *stakeholders*, e seguiu uma abordagem alinhada com o conceito de “dupla materialidade”, considerando duas perspetivas – materialidade de impacto e materialidade financeira.

Impacto resultante da atividade da Altice, avaliado pelos seus principais *stakeholders*:



Ecosistema setorial
(Associações e outros grupos setoriais)



Atores económicos
(Investidores e entidades bancárias)



Entidades oficiais
(Entidades políticas e governamentais, instituições e organismos europeus, e entidades reguladoras)



Trabalhadores
(Colaboradores e suas estruturas representativas)



Fornecedores e parceiros
(Fornecedores de bens e serviços e parceiros estratégicos)



Clientes
(Empresas e estruturas representativas dos consumidores)



Sociedade
(Instituições académicas e científicas, ONG e Media)

Impacto no potencial de criação de valor da Altice, avaliado pela sua gestão de topo:



ComEx



Diretores

Materialidade de impacto
(*Inside-out*)

Do processo de análise de materialidade resultou a identificação de

16 temas materiais,

distribuídos por dois níveis de prioridade:

Materialidade Financeira
(*Outside-in*)

Temas extremamente significativos

A considerar amplamente na estratégia de negócio da empresa, através da definição de políticas, objetivos, metas e planos de ação específicos.

- Ética, transparência e combate à corrupção
- *Governance* responsável
- *Compliance*
- Proteção de dados, privacidade e cibersegurança
- Gestão de crises, riscos e oportunidades
- Desempenho económico
- Acessibilidade e qualidade dos produtos e serviços
- Atração, desenvolvimento e retenção do talento
- Segurança e saúde no trabalho
- Direitos humanos
- Consumo eficiente de energia

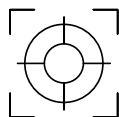
Temas muito significativos

Sobre os quais devem ser realizadas ações e iniciativas, ainda que de forma mais desagregada e pontual.

- Cadeia de fornecedores responsável
- Diversidade e inclusão
- Envolvimento com a comunidade
- Emissões e alterações climáticas
- Gestão de resíduos e circularidade

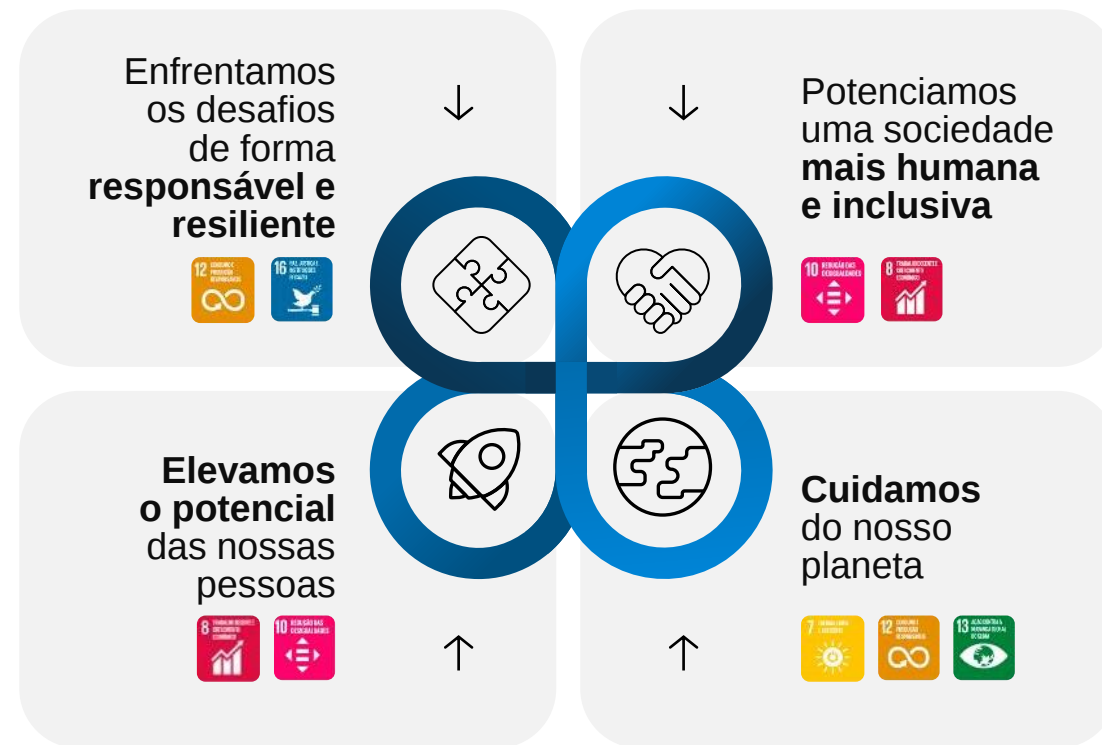
- Temas económicos e de *governance*
- Temas sociais
- Temas ambientais





Abordagem Estratégica

Os resultados do processo de análise de materialidade, que incluíram além da identificação dos temas materiais o apuramento dos ODS prioritários, serviram de base à definição da Estratégia de Sustentabilidade da Altice Portugal, que se encontra estruturada em quatro eixos:



No início de 2024, para cada eixo serão estabelecidos um conjunto de compromissos, metas e ações, cuja definição e monitorização cabe ao Comité de Sustentabilidade constituído em 2023, no âmbito da reestruturação do modelo de governance da Altice Portugal para a gestão destas matérias.



Comissão Executiva (ComEx)

Comité de Sustentabilidade

Assessorar o
ComEx na integração
dos princípios de
sustentabilidade no
processo de gestão
da Altice Portugal

Comité de Ética

Assessorar o
ComEx na promoção
da ética e conduta
no processo de gestão
da Altice Portugal

Grupos de Trabalho

Apoio à Comunidade

Capital Humano, Direitos
Humanos, Diversidade & Inclusão

Compras Responsáveis

Alterações Climáticas e Ambiente

Requisitos Legais e
Regulamentares de Sustentabilidade

O Comité de Sustentabilidade é apoiado por um conjunto de Grupos de Trabalho, constituídos por diferentes áreas e departamentos em função dos temas concretos que integram as suas atribuições. Paralelamente, a Altice Portugal dispõe de um Comité de Ética **responsável por assegurar a devida implementação das melhores práticas de ética e conduta**, em todas as operações da Empresa. Os Comités reúnem com o ComEx, até duas vezes por ano ou extraordinariamente sempre que exista motivo para tal.

A abordagem estratégica da Altice aos temas relacionados com a sustentabilidade é fortalecida por um **conjunto de compromissos e parcerias estabelecidos com entidades externas:**



A NOSSA
ESSÊNCIA

2023 UM ANO
DE TRANSFORMAÇÃO

O NOSSO
CAMINHO

1. ENFRENTAMOS OS
DESAFIOS DE FORMA
RESPONSÁVEL E RESILIENTE

2. ELEVAMOS O POTENCIAL
DAS NOSSAS PESSOAS

3. POTENCIAMOS
UMA SOCIEDADE MAIS
HUMANA E INCLUSIVA

4. CUIDAMOS DO
NOSSO PLANETA

1. Enfrentamos os desafios de forma responsável e resiliente



1. Enfrentamos os desafios de forma responsável e resiliente

Para assegurar a sustentabilidade da Altice Portugal a longo prazo,



num contexto que se caracteriza pela particular vulnerabilidade mundial a nível geopolítico e socioeconómico, importa assegurar **uma gestão responsável, pautada por fortes princípios de ética e conduta, em compliance com a legislação, normas e regulamentos aplicáveis, capaz de responder aos desafios diários que lhe são impostos.**

1.1. Liderança responsável

A liderança da Altice Portugal é responsável pela gestão do negócio nas suas mais variadas componentes. A solidez do modelo de *governance* da Empresa permite atender às necessidades e expectativas dos diferentes *stakeholders*, segundo uma tomada de decisão responsável, informada e transparente. O modelo de *governance* da Altice Portugal é, assim, constituído pelo Conselho de Administração e pela Comissão Executiva, sendo a última apoiada por um conjunto de comités – Comité de Qualidade, Comité de Segurança, Comité RGPD, Comité de Ética e Comité de Sustentabilidade (mais informação em [Abordagem estratégica](#)) -, direções e áreas operacionais.



Ana Figueiredo

Chief Executive Officer & Presidente do Conselho de Administração



Gonçalo Camolino

Chief Financial Officer



José Pedro Nascimento

Chief Technology Officer



João Epifânio

Chief Sales Officer B2C & Chief Marketing Officer



Nuno Nunes

Chief Sales Officer B2B



Alexander Freese

Chief Operations Officer



Sofia Aguiar

Chief Legal Officer

A estrutura e composição dos órgãos de *governance* da Altice Portugal, a 31 de dezembro de 2023, decorre de uma ampla reflexão impulsionada enquanto medida de mitigação dos impactos decorrentes da Operação Picoas, e pela crescente necessidade de resposta perante as exigências regulatórias e impostas pelos *stakeholders* em matéria de ESG.



1.2. Ética e Conduta

A eficácia da sua atuação, pressupõe impreterivelmente, **o cumprimento de elevados padrões de ética, integridade, transparência e total conformidade com a lei**. Para o efeito, a Empresa dispõe de um conjunto de políticas, práticas e mecanismos formalizados que orientam todas as suas operações.



Casos de não conformidade com leis e regulamentos

Em 2023, com o apoio de consultores externos, a Altice Portugal deu início à implementação proativa de um conjunto de ações para melhorar e fortalecer vários processos, políticas e procedimentos de controlo interno para prevenir, detetar e mitigar eficazmente o risco associado a qualquer futura potencial conduta individual imprópria.

Como tal, encontram-se em análise todas as políticas e procedimentos relacionados com: conflito de interesses; compras; *due diligence*, integração e monitorização contínua; transações imobiliárias, e controlos contabilísticos, entre outros. A par disto, **foi criada uma nova direção de Compliance e Data Privacy** que responde diretamente à Comissão Executiva, através da *Chief Legal Officer*. Os procedimentos de denúncia encontram-se também em processo de melhoria, por forma a serem ainda mais acessíveis e para melhor assegurar que todos os *stakeholders*, incluindo os colaboradores, se sintam confortáveis na sua utilização.



Códigos e políticas internas

Código de **Boa Conduta** para a Prevenção e Combate ao Assédio

Código de Conduta de **Responsabilidade Social** para Fornecedores

Código de **Ética e de Conduta**

Plano de **Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações** Conexas

Política de **Proteção de Dados Pessoais**



Auditorias e avaliações de conformidade

Auditorias **internas**

Auditorias a **fornecedores**



Sistema de denúncias, sugestões e reclamações

Canal para participação de **ocorrências e denúncia** de práticas indevidas

Canal da **Provedoria do Cliente**



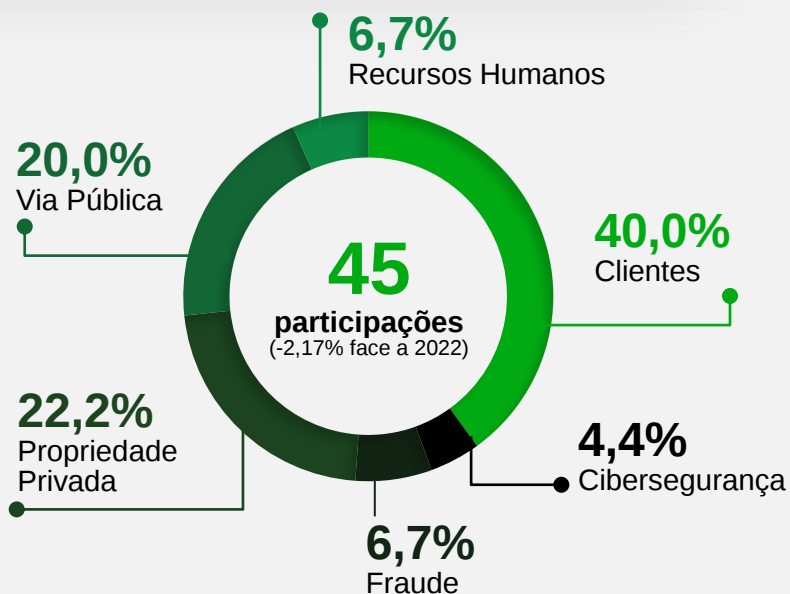
As solicitações recebidas no **Canal de Participação de Práticas Indevidas** são geridas pela Direção Corporativa e de Projetos, que realiza uma triagem prévia das mesmas, de acordo com o tema abordado, assegurando o respetivo envio para a área responsável pelo seu tratamento. Esta Direção acompanha todo o processo de tratamento até à sua resolução. A Comissão Executiva é envolvida na definição de procedimentos de resolução, sempre que tal se justifique.



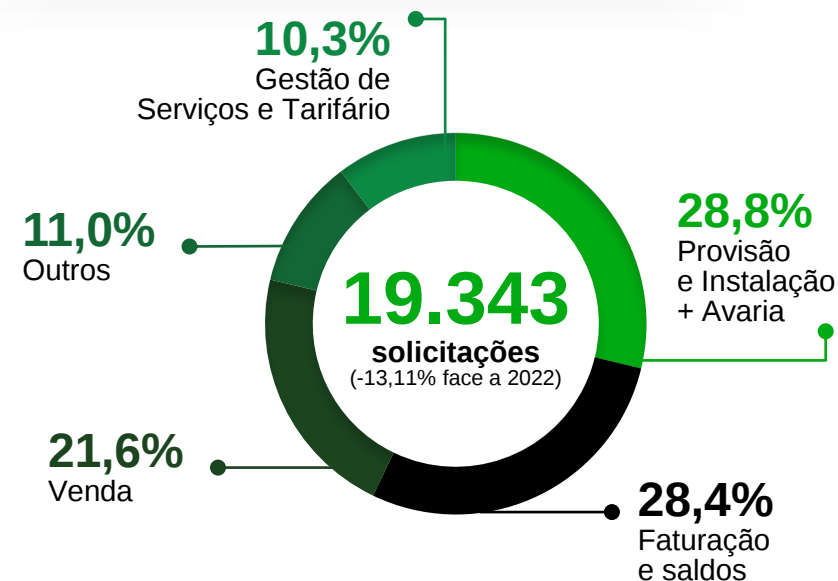
As sugestões e reclamações endereçadas à Altice Portugal através do canal da **Provedoria do Cliente**, são tratadas por esta área. Podem posteriormente ser remetidas à Comissão Executiva para identificação e implementação de ações e procedimentos de melhoria no serviço de telecomunicações.



Denúncias recebidas no canal de participação de práticas indevidas



Solicitações à Provedoria do Cliente





Adesão à **CALL-TO-ACTION ANTICORRUPÇÃO DO UNITED NATIONS GLOBAL COMPACTC**

Em matéria de **prevenção da corrupção**, a Altice Portugal, numa iniciativa promovida pelo **United Nations Global Compact**, juntou-se, em 2023, a um grupo de mais de **485 empresas**, que apela aos governos para que intensifiquem os **esforços de combate à corrupção**, que afeta as comunidades empresariais em todo o mundo.

Direitos Humanos



As políticas e princípios éticos assumidos pela Altice Portugal, têm como valor básico fundamental o respeito pelos direitos humanos, ao longo de toda a sua cadeia de valor. Enquanto Empresa do setor das tecnologias e telecomunicações, com impacto significativo no dia-a-dia das populações, a atividade da Altice, figura um importante motor impulsionador da liberdade de expressão e da inclusão de todas as pessoas (mais informação em [3.1 Comunicação para todas as pessoas](#)). Além disso, neste âmbito sobre si recaem particulares cuidados em matéria de gestão de dados e de respeito pela privacidade (mais informação em [Proteção de dados, privacidade e cibersegurança](#)), bem como pela promoção de condições laborais justas (mais informação em [Cadeia de fornecedores responsável](#) e [2. Elevamos o potencial das nossas pessoas](#)).



Os compromissos da Altice Portugal ao nível dos direitos humanos integram os seus diversos códigos e políticas internas, com particular destaque para o [Código de Ética e de Conduta](#) e o [Código de Conduta de Responsabilidade Social para Fornecedores](#). Todos os colaboradores são consciencializados para a adoção das melhores práticas nestas matérias, sendo as questões relacionadas geridas e monitorizadas pelo Grupo de Trabalho de Capital Humano, Direitos Humanos, Diversidade & Inclusão, apoiado por outros organismo (por exemplo o Grupo de Trabalho de Compras Responsáveis ou o Comité de Ética), que reporta diretamente ao Comité de Sustentabilidade.



639

colaboradores com
formação em direitos
humanos em 2023¹



2.513

horas de formação
em direitos humanos
lecionadas em 2023

¹ Novos colaboradores ou colaboradores cuja formação sobre o tema foi reforçada



Sensibilização do dia internacional dos direitos humanos

Reforçando a **importância do dia 10 de dezembro**, data em que se assinala o Dia Internacional dos Direitos Humanos, a **MEO uniu-se à RTP3 na divulgação de um breve filme televisivo**, em horário nobre, sobre o tema. Adicionalmente, foram divulgados, nas redes sociais MEO e em canais físicos internos, um conjunto de conteúdos em vídeo que visaram promover os **Direitos Universais do Ser Humano**, apelando à proteção e à promoção desses mesmos direitos por todas as pessoas.

Proteção de dados, privacidade e cibersegurança



Ainda devido ao setor em que opera, as **atividades da Altice Portugal** compreendem naturalmente a recolha, o registo, a organização, a estruturação, a **conservação, a adaptação ou alteração, a recuperação, a consulta, a utilização, a divulgação por transmissão, difusão** ou qualquer outra forma de disponibilização, a comparação ou interconexão, a limitação, o apagamento ou a destruição de um elevado volume de dados, entre os quais se incluem dados pessoais. Num mundo cada vez mais digital, em que o tratamento de dados é o cerne de uma grande parte da **atividade humana**, marcado por uma ocorrência cada vez mais regular de ciberataques, gerir devidamente a privacidade e segurança da informação é uma **prioridade para a Empresa**.



Neste âmbito, a Altice Portugal tem vindo a desenvolver e a implementar um conjunto de **comportamentos, políticas, recursos** e controlos de cibersegurança (que são permanentemente monitorizadas e revistos de acordo com as necessidades organizacionais), orientados por uma série de princípios fundamentais consolidados na sua **Doutrina Ativa**. Este mecanismo tem como principal propósito assegurar a devida proteção dos dados e, em caso de **ataque por parte de hackers, viabilizando uma reação mais célere e eficiente**.



A **Empresa** procura ativamente garantir a total conformidade com a **legislação nacional, regulamentos europeus, frameworks nacionais e internacionais** seguindo as melhores práticas emanadas pela Agenda Europeia para a Cibersegurança (ENISA) e respondendo aos controlos e requisitos de referenciais como a NIS1, ISO 27001, SOC e PCIDSS, entre outros.



**Política de
Segurança
da Informação**



**Política de
Proteção de
Dados Pessoais**





Certificações



Em 2023, a Altice Portugal renovou a **certificação ISO/IEC 20000-1:2018 - Sistemas de Gestão de Serviço Tecnologia da Informação (TI)** e a MEO a certificação ISO/IEC 27001:2013 - Sistema de Gestão da Segurança da Informação. Estas certificações são reconhecidas pelo cliente como uma **garantia da qualidade dos serviços de Tecnologias de Informação prestados**, bem como enquanto salvaguarda da segurança da informação dos mesmos. Em 2023 viu também **renovada a sua acreditação** enquanto membro da equipa TF.CSIRT Trusted Introducer Server.



Para prevenir a difusão, perda, uso indevido, alteração, tratamento ou acesso não autorizado, bem como qualquer outra forma de **tratamento ilícito de dados pessoais**, a Empresa, recorre a **diversas medidas de segurança**, de carácter **técnico e organizativo**, as quais se estendem às entidades terceiras que, no **âmbito de prestações de serviços**, procedam ao tratamento de **dados pessoais dos titulares dos dados em nome e por conta da Altice Portugal**.



Segue, assim, portanto, uma abordagem fortemente caracterizada por uma **cultura de prevenção**, que inclui mecanismos e procedimentos de **cibersegurança e de supervisão da proteção de dados pessoais** e, ainda a realização de auditorias internas e externas. A vinculação destes mecanismos e procedimentos é alcançada por via da sensibilização, educação e **formação dos seus stakeholders**, em particular dos colaboradores, seja em **formato presencial ou em e-learning**, **mensagens por pop-ups**, **simulações de sensibilização**, partilha de dicas ou **notícias com as melhores práticas**, no website ou nas redes sociais.

Formação RGPD



A Altice Portugal disponibiliza o **curso e-learning “AWARENESS - RGPD - Data Protection Office”**, na plataforma Campus e na plataforma E-form, a todo o universo de trabalhadores internos e externos, que desempenham funções ao serviço da Empresa

97,1% do total de trabalhadores com formação em RGPD concluída em 2023

98,5% dos colaboradores internos com formação RGPD concluída em 2023

96,3% dos trabalhadores externos com formação RGPD concluída em 2023

No âmbito da comemoração do **5º aniversário do RGPD, em maio de 2023**, foi, ainda, reforçada a sensibilização junto de todas as direcções e responsáveis diretos sobre a gestão das **questões relacionadas com o RGPD**.

01

A monitorização e acompanhamento da implementação destas medidas e cumprimento destes pressupostos é da responsabilidade de **organismos internos nomeados para o efeito.**

02

Ao nível da segurança da informação a Altice Portugal delega no CISO a responsabilidade de desenvolver e implementar o **Plano da CyberSegurança**, que compreende os procedimentos e políticas de proteção das comunicações da Empresa, sistemas e ativos contra ameaças internas e/ou externas. O Comité de Segurança, constituído pelos principais membros da **Comissão Executiva, pelo CISO** (Chief Information Security Officer), Data Protection Officer e principais áreas da organização, acompanha a implementação do referido Plano, reunindo pelo menos uma vez por ano, para analisar a mesma. O **tratamento de todas as situações perigosas em sistemas de computadores**, designadas por “Incidentes”, cabe à CSIRT (Computer Security Incident Response Team), uma equipa especializada em segurança informática da Direção de CyberSegurança e Privacidade. A **CSIRT** da Altice Portugal é membro da Rede Nacional CSIRT e acreditado pela TF CSIRT– Trusted Introducer.

03

Ao nível dos serviços prestados, a Altice Portugal dispõe de uma **Equipa de Resposta a Incidentes de Segurança Informática**, que atua no âmbito das redes e serviços, promovendo a segurança da Internet no país, especialmente no setor empresarial.

04

No que diz respeito à proteção de dados pessoais a Empresa conta com um **Data Protection Officer**, que gere as questões relativas a assuntos relacionados com o tratamento de dados pessoais. A supervisão e controlo de medidas técnicas e organizativas, que contribuam para a preservação dos dados pessoais, bem como a definição de regras claras para o seu tratamento são responsabilidades do Comité RGPD, que integra os membros da Comissão Executiva e as Direções de Cybersecurity & Privacy, de Regulação, Concorrência e Jurídico e de **Data Protection Officer**.

05

Em 2023 foi registada uma **data breach** em que estiveram envolvidos dados pessoais de 13 ex-colaboradores (nome, morada, NIF, nº cartão cidadão, nº de ex-colaborador e contacto telefónico; e sobre dois desses, contagem de tempo para efeitos de reforma, valor da última remuneração auferida, NISS e filiação sindical). A **Comissão Nacional de Proteção de Dados** ainda não se pronunciou em relação a este incidente.



Cadeia de fornecedores responsável

73,0%

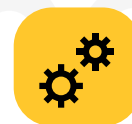
dos gastos com
fornecedores
locais



O modelo de compras da Altice Portugal, que garante uma relação integrada com os **seus fornecedores**, encontra-se formalizado num guia próprio. Este modelo prevê o envolvimento de múltiplos agentes, entre os quais as direções internas requisitantes, encontrando-se dividido em **quatro grandes áreas de negociação: Serviços Gerais e de Marketing, Equipamento Comerciais, Equipamento de Infraestrutura e de Telecomunicações e Sistemas de Informação.**

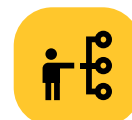


Deste modo a Altice Portugal ambiciona potenciar **sinergias no mercado**, promover o **desenvolvimento da economia**, nomeadamente a local, e desenvolver uma comunicação aberta, de confiança e de **criação de valor com os seus fornecedores.**



A gestão responsável da cadeia de fornecedores é uma preocupação para qualquer organização que pretenda assegurar a sua sustentabilidade a longo prazo e a eliminação ou minimização de riscos operacionais e reputacionais. Neste sentido, a Empresa adota um conjunto de medidas que lhe permitem garantir o **natural decurso dos fornecimentos necessários à continuidade das suas operações:**

- Diversificação de Fornecedores em termos de localização, referências, portfolio, entre outros;
- Diversificação dos meios de transporte utilizados no processo logístico;
- Preferência por fornecedores com atividade local;
- Horizonte temporal contratualizado mais alargado, com forecast a longo prazo;
- Aumento do stock de segurança;
- Monitorização permanente das entregas.



Ademais, uma gestão responsável da cadeia de fornecedores, permite atender a uma **expectativa generalizada dos stakeholders** de que sejam implementadas as melhores práticas ambientais, sociais e económicas e de governance, nomeadamente relacionadas com as **alterações climáticas**, com os **direitos humanos** e com o **combate e prevenção da corrupção**, não só nas **operações próprias**, mas em toda a cadeia de valor.





Com esta consciência, a Empresa dispõe de um conjunto de mecanismos através dos quais procura promover o alinhamento dos seus fornecedores com os princípios e práticas de conduta que defende, nomeadamente em matéria de ética, de direitos humanos, práticas laborais, Segurança e Saúde no Trabalho e responsabilidade ambiental. Assim, qualquer fornecedor da Altice Portugal, tem de estar registado no site do Clube de Fornecedores e aderir aos requisitos legais, políticas e boas práticas aplicáveis, de entre os quais se destaca o **Código de Conduta e Responsabilidade Social para Fornecedores**.



Nos **contratos com os principais fornecedores** são incluídos requisitos ESG e, considerando um conjunto de critérios mais críticos, previamente definidos pelas áreas de avaliação, a Altice Portugal avalia o seu desempenho sobre os mesmos. Esta avaliação é concretizada por interlocutores/avaliadores dos departamentos ou áreas responsáveis pela gestão dos contratos, maioritariamente, com uma periodicidade anual, de acordo com os **seguintes critérios e subcritérios**:

A ponderação dos diferentes critérios é atribuída de acordo com o tipo de aquisição e com o **histórico de avaliações prévias**. As ponderações dos subcritérios são definidas pelos avaliadores. O resultado é apresentado numa **escala entre 1 - Satisfaz Muito Pouco - e 4 - Satisfaz Muito Bem**.

Sempre que um fornecedor aufera uma classificação **inferior a 3, é registada uma não conformidade**, sendo solicitadas ações de melhoria.



159

fornecedores avaliados segundo critérios ambientais e de SST

No âmbito dos **Sistemas de Gestão Ambiental** (ISO 14001) e de Segurança e Saúde no Trabalho (ISO 45001), alguns fornecedores são, ainda, auditados nestas **matérias a propósito da prestação de serviços** à Altice Portugal.

Atendendo às **atuais exigências dos diferentes stakeholders**, aos acontecimentos ocorridos no último ano na Altice Portugal, e às futuras exigências legais e regulamentares, a Altice Portugal tem procurado reforçar os seus processos de análise e avaliação de fornecedores. **Em 2023, foi implementado o questionário Know Your Supplier ("KYS")**, um importante mecanismo de due diligence, através do qual se procura validar a conformidade das relações comerciais com os princípios de conduta empresarial ética, profissional e responsável, **estabelecidos no respetivo Código de Conduta**.



Pré-venda
Proatividade / Inovação

Entrega
Cumprimento dos prazos definidos
Cumprimento das quantidades adjudicadas
Nível de cumprimento vs contrato

Pós-venda
Nível de acompanhamento

Qualidade
Qualidade do produto/serviço fornecido
Qualidade na assistência técnica
Resposta a necessidades específicas
Compliance com os requisitos de segurança da informação

Ambiente e SST
Compliance com os requisitos ambientais
Compliance com os requisitos de Segurança e Saúde no Trabalho (SST)



1.3. Riscos e Oportunidades

Consciente de que a gestão resiliente de uma organização depende naturalmente da sua **capacidade de responder de forma proativa aos riscos e oportunidades** a que se encontra sujeita, a Altice Portugal dispõe de um processo regular de monitorização e avaliação dos fatores potenciadores de risco, assegurando a **identificação de respostas, gestão e mitigação, de forma atempada e eficaz**.



Por parte das Unidades de Negócio

De acordo com os critérios “impacto” e “probabilidade”

Risco que se mantém depois de consideradas as medidas de mitigação e controlo implementadas - combinação do risco inerente com o nível de controlo

Ações para reduzir a exposição ao risco, garantir a execução dos controlos previstos e monitorizar o nível de risco para identificar alterações significativas



Da **análise que decorreu no ano de 2023**, em matéria de sustentabilidade, concluiu-se que os principais **riscos e oportunidades estão relacionados com:**



Riscos

Cibersegurança e privacidade de dados
Regulação
Incerteza geopolítica e macroeconómica
Gestão e retenção de talento
Requisitos de Sustentabilidade na cadeia de fornecimento
Alterações climáticas/ desastres naturais



Oportunidades

Evolução do mercado
Novos Negócios
Diversificação
Inovação
Transformação Digital
Novas Tecnologias
5G

Ademais, no âmbito da publicação e implementação do **Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas** (PPR) da Altice Portugal, em 2022, foi realizada uma análise mais aprofundada dos riscos relacionados com esses temas, nomeadamente ao nível das compras, relatório financeiro, contas a receber e créditos, gestão de tesouraria, função fiscal e legal, ativos fixos, gestão de existências e recursos humanos. O **Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas** (PPR) será revisto no início de 2024.





1.4. Desempenho Económico

→ Num ano particularmente desafiante em termos globais, a **Altice Portugal conseguiu alcançar resultados excepcionais em termos de performance** em todos os seus segmentos de atuação. Estes resultados económicos decorrem de uma enorme consistência e foco no rumo traçado, suportada por uma liderança mobilizadora e por uma equipa altamente qualificada e empenhada. É, assim, viabilizado um crescimento operacional contínuo, firmado na diversificação do portefólio de serviços, no reforço do investimento em infraestruturas e em redes de nova geração, e na qualidade de serviço.

	2023	2022	2021
Receitas operacionais (M€)	2.906,2	2.629,5	2.313,6
Receitas face ao PIB Nacional ²	1%	1%	1%
Investimento em Receitas Operacionais ³	17%	18%	26%
Custos com colaboradores (M€)	473,7	418,0	339,8
Custos em compras e subcontratação (M€)	875,6	798,9	666,0
EBITDA (M€)	1.038,0	906,5	853,2
CAPEX (M€)	487,8	482,8	602,0



O investimento realizado em 2023 veio reforçar a aposta permanente na Rede Móvel, em Infraestruturas Core de última geração e na expansão da Rede de Fibra Ótica em Portugal, para um total de 6,4 milhões de casas. O investimento na Rede Móvel, em particular na implementação da tecnologia 5G, permitiu alcançar uma taxa de cobertura de 95,7% no fim de 2023



^[2] Fonte de informação: Pordata.
^[3] Valores referentes ao ano de 2021 e 2020 atualizados.

A NOSSA
ESSÊNCIA

2023 UM ANO
DE TRANSFORMAÇÃO

O NOSSO
CAMINHO

1. ENFRENTAMOS OS
DESAFIOS DE FORMA
RESPONSÁVEL E RESILIENTE

2. ELEVAMOS O POTENCIAL
DAS NOSSAS PESSOAS

3. POTENCIAMOS
UMA SOCIEDADE MAIS
HUMANA E INCLUSIVA

4. CUIDAMOS DO
NOSSO PLANETA

2. Elevamos o potencial das nossas pessoas



2. Elevamos o potencial das nossas pessoas



2.1. Colaboradores

Reconhecendo que os seus colaboradores são um dos seus principais ativos, e que para liderar no setor das telecomunicações é fundamental garantir a sua qualidade de vida e desenvolvimento, as **Pessoas surgem como um dos pilares do Modelo de Negócio da Empresa**, focado nas seguintes áreas: **formação e desenvolvimento, bem-estar, celebração, voluntariado, história, inovação, produtos e serviços, e cuidados de saúde.**



6.132

Colaboradores

A Altice Portugal promove uma **cultura corporativa assente no respeito, confiança, responsabilidade, valorização e motivação das suas pessoas**, trabalhando diariamente para ser reconhecida como um empregador de referência e um local de trabalho de fomentação do bem-estar e felicidade dos seus colaboradores.

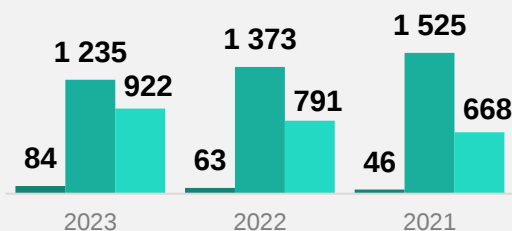
Diversidade e inclusão



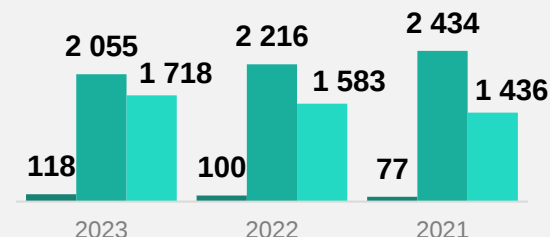
A Altice Portugal assume na sua cultura o compromisso de transformar a Empresa num **espaço de fomentação da diversidade, inclusão e de igualdade de oportunidades**. Tal visão é reconhecida como um fator de competitividade, seja ao nível da capacidade de atrair e reter talento, como da inovação, criatividade, reputação, melhoria de satisfação dos seus colaboradores e posicionamento da marca Altice Portugal na sociedade.



N.º de mulheres por faixa etária



N.º de homens por faixa etária



<30 entre 30 e 50 >50





36,5%
Mulheres



2,3%
Pessoas portadoras
de deficiência



Neste sentido, a Empresa tem vindo a desenvolver e implementar políticas transversais que permitem **integrar a diversidade e inclusão** em todas as suas atividades, momentos de tomada de decisão e definições estratégicas, bem como a participar em ações e projetos que impulsionam este tema ao nível interno e na comunidade.

Programa decorrente de uma **colaboração entre a Geodesia e a Valor T** - uma agência de empregabilidade para pessoas com deficiência - , que abarca um **estágio com a duração de 12 meses**. Este estágio engloba visitas a locais icónicos da Empresa, formação em competências técnicas e interpessoais, bem como momentos de acompanhamento e feedback

- **6 estágios profissionais dirigidos a pessoas com deficiência realizados**

A Altice Portugal faz parte do grupo de empresas que assinaram o Pacto Mais e Melhor, que tem como objetivo promover um **reforço do emprego jovem e das condições de emprego atrativas para esta faixa etária**

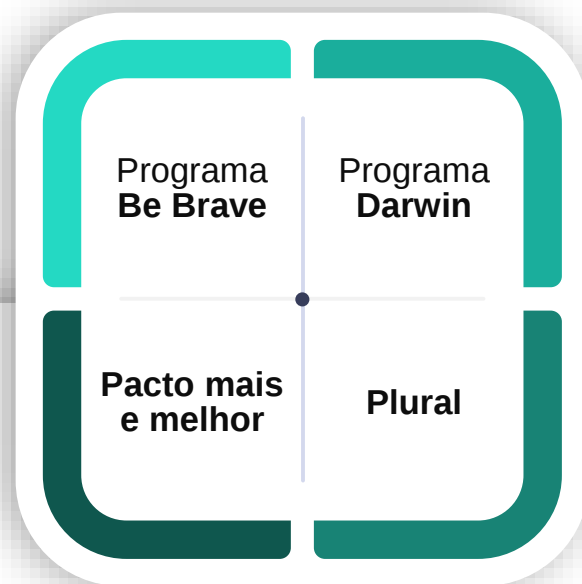
O Pacto Mais e Melhor estabelece que as empresas se comprometam **até 2026** com o reforço na aposta em diversos indicadores, nomeadamente referentes à contratação e retenção de jovens trabalhadores, garantindo emprego de qualidade para os jovens, a sua formação, desenvolvimento e afirmação na sociedade.

A gestão e acompanhamento destas temáticas cabe essencialmente ao Grupo de Trabalho Capital Humano, Direitos Humanos, Diversidade & Inclusão. Este último, é responsável pela implementação e supervisão do **Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio**, que consagra os princípios de atuação e normas de conduta profissional e a promoção da dignidade de homens e mulheres no ambiente de trabalho.

O código visa proteger os colaboradores em situações de comportamento desviante, seja ele manifestado verbalmente, fisicamente, sexualmente ou de outra forma.

Programa de **Estágios Profissionais com a duração de 12 meses**, que proporciona aos jovens a **primeira experiência profissional**, compreendendo a exploração das diversas áreas comerciais e tecnológicas da Altice Portugal, bem como iniciativas de team building, formação, voluntariado e mentoring. Cada trainee é acompanhado por um mentor, um buddy e um orientador, para que nas escolhas dos vários caminhos possíveis seja possível passar da teoria à prática de forma rápida e sustentada.

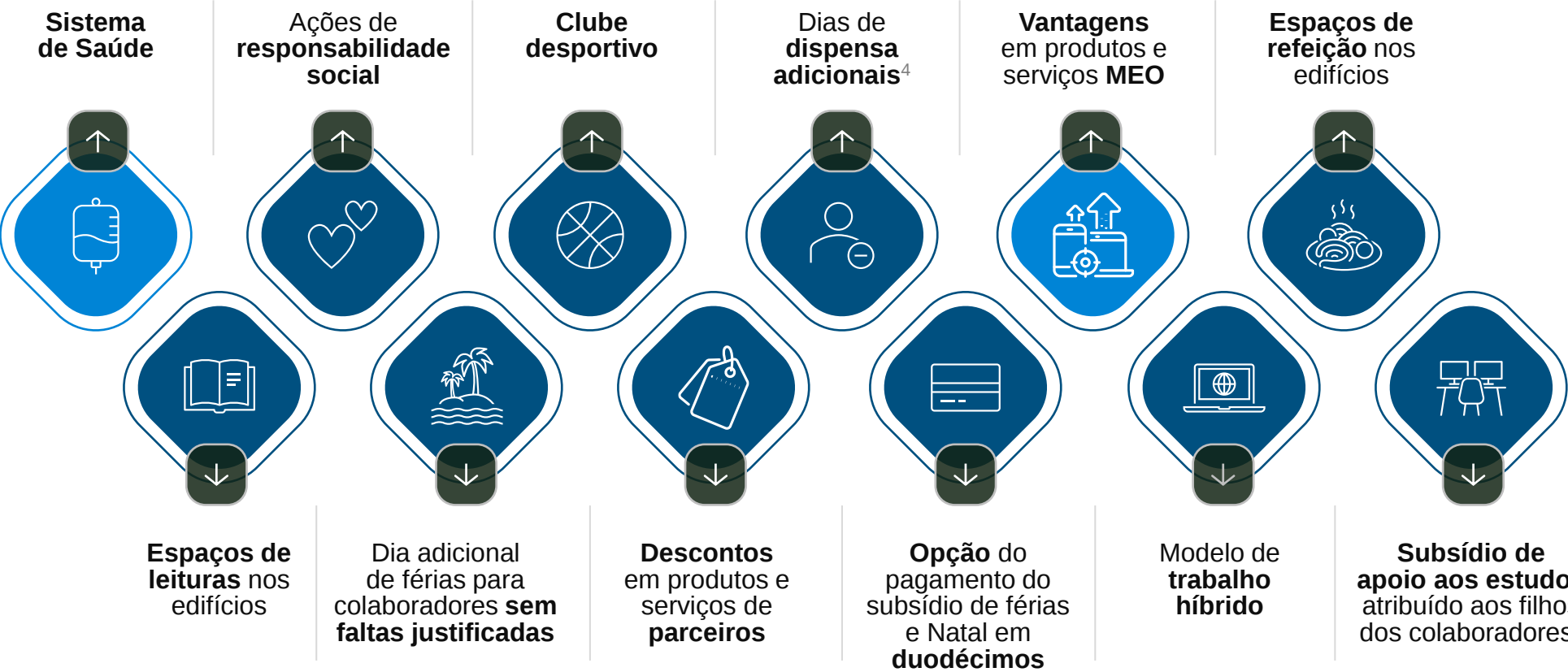
Formação através de jogos, que recria situações do quotidiano para que os colaboradores possam aprofundar os seus conhecimentos em matéria de diversidade e inclusão. O objetivo destas formações é **sensibilizar as pessoas para a amplitude da diversidade** que as rodeia, para que possam reconhecê-la e respeitá-la, aprender a fomentar a diversidade nas suas vidas diárias, compreender os seus benefícios, praticar ações que a promovam e aprender as táticas-chave de líderes inclusivos.





Benefícios e iniciativas para colaboradores

Comprometidos com o bem-estar do seu talento, a Altice Portugal investe continuamente na **melhoria das condições de trabalho**, numa **remuneração justa e competitiva**, na oferta de um **conjunto de benefícios** e no desenvolvimento de **iniciativas de potencialização das particularidades** das suas pessoas.



Legenda



Disponíveis para os colaboradores a tempo inteiro ativos e colaboradores não ativos



Disponíveis para os colaboradores a tempo inteiro ativos

⁴ No aniversário, no último dia antes do Natal, dia de celebração da antiguidade na Empresa e outros.

⁵ Desde a ama ou creche até ao ensino universitário com limite de 25 anos idade e mediante o escalão de rendimento per capita do agregado familiar



Além destes, a **Altice Portugal** disponibiliza ainda **outros benefícios** que permitem aos colaboradores um maior **sentimento de pertença face à empresa**, sem descurar a conciliação entre a sua vida profissional e pessoal e familiar e uma parentalidade presente e ativa

Foco: “Open day”

Faro foi o lugar escolhido para a realização do segundo dia aberto com colaboradores da Altice Portugal, no âmbito do projeto FOCO, que tem como ideia a concretização de um conjunto de eventos em vários edifícios da Altice Portugal, de norte a sul do país e ilhas com o objetivo de **aproximar a empresa das pessoas**.

O momento começou com uma caminhada pela cidade algarvia, tendo o resto do dia sido passado no Edifício da Altice Portugal e contado com várias dinâmicas que serviram para enaltecer o negócio e a cultura (pilares, valores e objetivos) da empresa e para refletir sobre assuntos múltiplos nomeadamente: sinais de stress, potencialidades do 5G, workshop de skincare e maquilhagem e um workshop de “transformar sem limites”.

Ações de promoção do bem-estar

A área de **Responsabilidade Social Interna desenvolveu, durante o mês de maio, inúmeras atividades**, em vários locais do país, de forma a promover o bem-estar e o sentimento de pertença dos colaboradores:

- Solidariedade – voluntariado no banco alimentar
- Alimentação saudável – pareceria com o Celeiro que disponibilizou produtos e proporcionou um pequeno-almoço, webinar com a nutricionista da ACS sobre dicas de marmitas saudáveis, celebração do dia internacional sem dieta e distribuição de fruta desidratada
- Exercício físico – 4ª edição da Corrida Solidária Altice, Altice Padel Challenge e dinamização de caminhadas à hora de almoço
- Corpo e mente - rastreios de sono e memória, massagens e workshops de skincare, maquilhagem e proteção do corpo, sessões de yoga e reiki, workshop de Improviso

Plataforma de verão

A “Plataforma de verão” é uma medida que permite aos colaboradores **usufruírem de sexta-feira à tarde⁶**, garantindo o prévio cumprimento da carga horária semanal nos 4 dias antecedentes. A adesão a esta iniciativa é voluntária e destina-se aos colaboradores no ativo e ao serviço da Altice Portugal, com exceção de algumas situações, que pela natureza da sua atividade, não permitam esta flexibilização horária.

⁶No período compreendido entre os dias 26 de junho e 22 de setembro
A taxa de retenção compara o número de colaboradores que regressaram ao trabalho e permaneceram 12 meses após esse regresso, com o número de colaboradores que regressaram ao trabalho após a licença parental





Programa “+perto”

Para ajudar os seus colaboradores a encontrar um melhor equilíbrio entre a vida profissional e pessoal, a Altice Portugal criou o programa “+ Perto”, uma **medida de flexibilização laboral**, que prevê dimensões como o "work@home" - teletrabalho ocasional ou teletrabalho prolongado -, o "HOTDesk" - posto de trabalho rotativo – ou trabalho a partir de um site mais próximo da área de residência do colaborador.

Dispensa no 1º dia de aulas

Compreendendo a importância do regresso às aulas para as crianças e deste momento para os seus colaboradores, a Altice Portugal concede **dispensa com retribuição** (sem perda de qualquer direito, incluindo remuneração) para acompanhamento dos filhos (até 12 anos) **no primeiro dia de aulas**.

Programa de apoio ao estudo

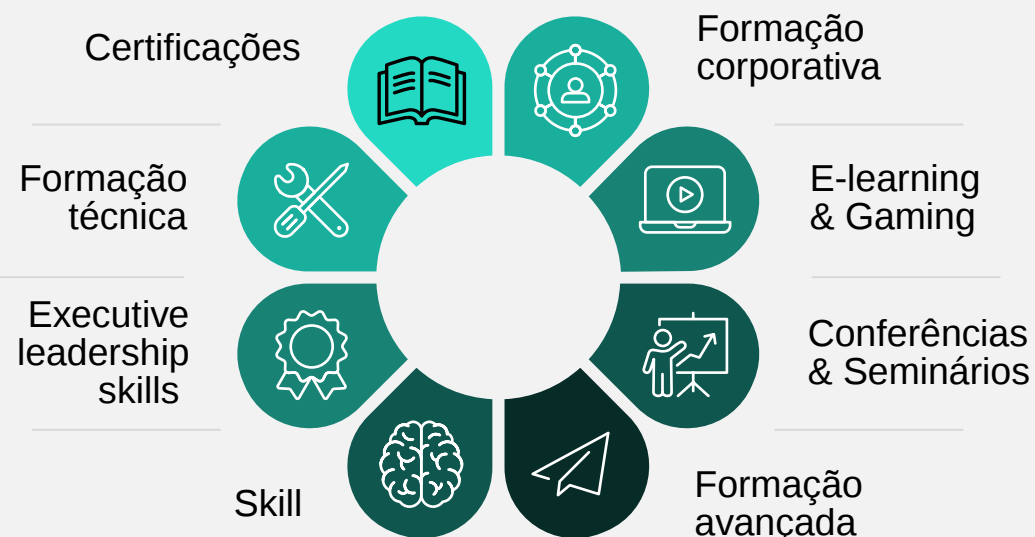
O Incentivo ao Ensino Superior e os Prémios de Excelência fazem parte do Programa de Apoio ao Estudo, que tem como objetivo **apoiar os colaboradores no percurso académico dos seus filhos**. Este programa abrange tanto uma vertente social, oferecendo suporte a agregados familiares de menor rendimento, quanto uma vertente orientada para a excelência, reconhecendo e premiando os melhores resultados escolares.



Formação e Desenvolvimento

A formação e o desenvolvimento dos colaboradores são entendidos pela Altice Portugal como ferramentas estratégicas da sua gestão. A Empresa encara a formação não apenas como um meio para capacitar, mas como uma fonte de inspiração, motivação e valorização para as suas pessoas, comprometendo-se em proporcionar um ambiente onde a aprendizagem contínua eleva as habilidades individuais e fortalece o espírito coletivo na procura pela excelência.

Neste sentido, a Altice Portugal desenvolve e atribui a cada colaborador um **plano de formação individual específico**, assente em oito pilares estratégicos, através do qual procura otimizar as características de cada pessoa:



→ **395.190**
Horas de formação

→ **64**
Média de horas de formação por colaborador

Do plano de formação de cada colaborador constam, portanto, diferentes ações e programas, sobre múltiplas temáticas, que são permanentemente atualizadas em função das necessidades e desenvolvimentos transversais da Empresa e/ou mais concretos de cada função específica desempenhada.

Time To Lead Programa De Liderança

Programa que impulsiona a implementação de novas estratégias de atuação e liderança, ao abordar as necessidades subjacentes aos novos modelos e métodos de trabalho, às relações emergentes entre elementos e equipas de trabalho, bem como às novas ideias e áreas de negócio a explorar e monetizar

Workshops Sobre Enviesamento Inconsciente

Iniciativa voltada para fomentar a partilha de informações e a adoção de boas práticas relacionadas à diversidade e inclusão, abordando temas como definição, benefícios, e conceitos associados (por exemplo: cadeia da discriminação, preconceitos, estereótipos e enviesamento inconsciente) entre as lideranças



Leadership Talks

Sessões mensais dirigidas aos cargos de gestão da Altice Portugal, nas quais são abordados diversos temas que respondem a alguns dos desafios inerentes ao exercício da liderança

TOOLBOX#SER

Formação com o objetivo de promover o aprimoramento de competências consideradas cruciais para elevar a capacidade de gestão de stress, nomeadamente o desenvolvimento da consciência corporal, a gestão do pensamento e das emoções, bem como o aprimoramento das habilidades de relação interpessoal e comunicação

Por forma a providenciar uma maior acessibilidade e democratização no acesso aos conteúdos formativos, a Altice Portugal tem investido na digitalização da formação disponibilizada aos seus colaboradores. Neste contexto, são exemplo as plataformas de formação online:



Plataforma gamelearnm, que disponibiliza três formações em modelo de jogo;



Plataforma Campus, que reúne um conjunto de recursos interativos e formações e-learning.



→ Ao nível da avaliação de desempenho, a Altice Portugal manteve o seu modelo de gestão de desempenho, o **GPS (Global Performance System)**, que assenta em cinco componentes: Indicadores Altice Portugal; Indicadores de Direção; Indicadores de Departamento; Avaliação de Desempenho Individual e Qualidade de Serviço.

Com base no seu progresso e desempenho, os colaboradores passam por duas avaliações formais, centradas num conjunto de competências fundamentais distribuídas em torno de cinco dimensões. Destas avaliações resulta um *feedback* de identificação de comportamentos a destacar e na definição de estratégias para as áreas que necessitam de desenvolvimento.

Envolvimento e diálogo social

A Altice Portugal fomenta o envolvimento, diálogo e participação ativa das suas pessoas, como meio de alinhamento com as respetivas necessidades e expectativas, e consequentemente, de garantia de elevados níveis de satisfação e motivação. Como tal, mantém um Conselho Consultivo para as Relações Laborais, responsável pela promoção de momentos de comunicação entre colaboradores e a gestão de topo, fóruns participativos e espaços de discussão. Ademais, são realizadas reuniões regulares entre a Comissão Executiva, os órgãos representativos dos trabalhadores e as organizações sindicais. A Altice Portugal fomenta a liberdade de associação dos seus colaboradores.

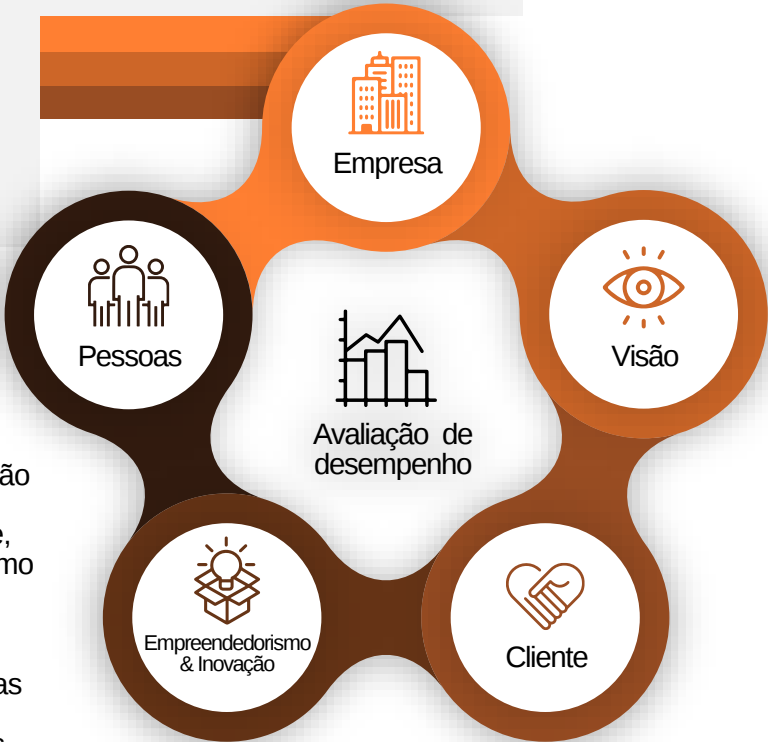


98.5%

dos colaboradores com acordos
de negociação coletiva

100%

dos colaboradores
elegíveis abrangidos
pelo processo de
avaliação anual
e intermédio de
desempenho





2.2. Segurança e Saúde no Trabalho

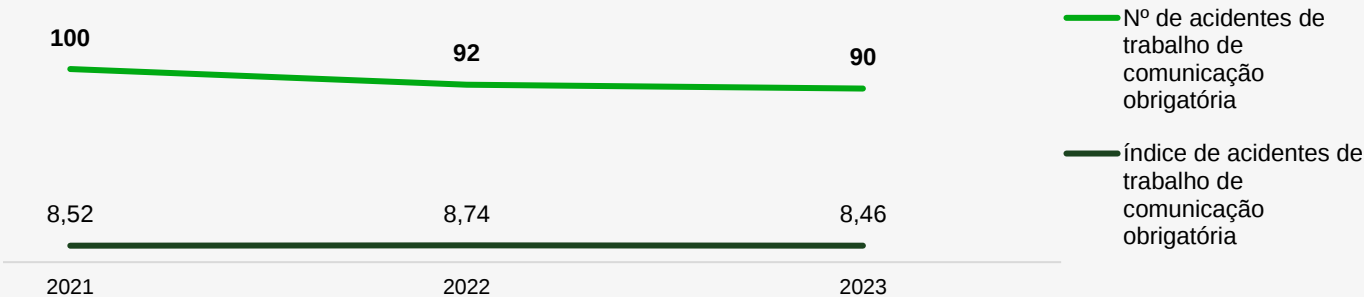
A Altice Portugal empenha-se para elevar de forma sustentada os padrões de segurança e saúde no trabalho, e em fomentar e fortalecer o compromisso com a cultura de prevenção na Empresa. Neste sentido, o seu compromisso assenta na constante melhoria das condições de segurança e saúde no trabalho, na prevenção de acidentes, e na promoção do bem-estar físico, mental e social das suas pessoas.



N.º e índice de óbitos resultantes de acidentes de trabalho⁷



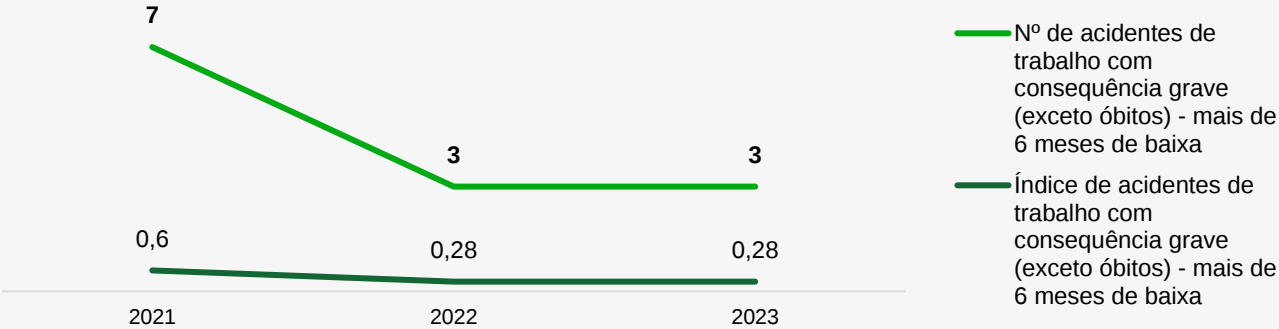
N.º e índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória



⁷ O índice de óbitos resultantes de acidente de trabalho, o índice de acidentes de trabalho com consequências graves (exceto óbitos) e o índice de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória são reportados com base em 1 000 000 horas trabalhadas. O óbito registado em 2021 resultou de um acidente de viação.



Nº e índice de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) – mais de 6 meses de baixa⁸



Outros indicadores de sinistralidade

	2023	2022	2021
Dias perdidos devido a acidentes de serviço com baixa médica ⁹			
Homens	2006	1.847	2.484
Mulheres	222	209	15
Taxa de sinistralidade ¹⁰			
Homens	1,95	1,96	2,19
Mulheres	0,21	0,26	0,10

Enquanto partes integrantes do sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho, as atividades e instalações da MEO, Geodesia, Altice Labs e Altice Cuidados de Saúde encontram-se certificadas segundo a norma ISO 45001. Neste âmbito são identificadas e implementadas melhorias de SST de forma regular e sistemática, e é assegurado o cumprimento dos requisitos legais aplicáveis.

Acreditando que é uma missão de todos, a Altice Portugal envolve todos os seus colaboradores na manutenção de ambientes de trabalho seguros e saudáveis, e criou a Comissão para a Segurança e Saúde no Trabalho, que reúne mensalmente e integra representantes dos trabalhadores e da Empresa (MEO).

⁸ São considerados acidentes de trabalho com consequências graves (exceto óbitos) aqueles que resultam em incapacidade permanente (parcial ou total) ou num período de ausência superior a 6 meses.
⁹ São dias perdidos os que correm, a partir do dia seguinte à ocorrência do acidente de trabalho.
¹⁰ A taxa de sinistralidade diz respeito apenas a colaboradores com vínculo laboral direto à Altice Portugal, incluindo todos os acidentes de trabalho ocorridos em serviço, que originaram incapacidades temporárias absolutas. O reporte é baseado em 200 000 horas trabalhadas.

Promoção da segurança dos colaboradores

- A **Altice Portugal**, organizou os seus serviços de segurança no trabalho na modalidade de serviços internos, assegurados por uma equipa de técnicos de segurança no trabalho altamente qualificados, que dá resposta aos requisitos legais e consubstancia a forte aposta da na proteção e promoção da segurança e saúde dos seus colaboradores.
- No âmbito da atuação do serviço de **Gestão da Segurança no Trabalho**, a Altice Portugal definiu uma metodologia de gestão dos riscos profissionais em linha com as melhores práticas, que observa todas as atividades da organização, situações de emergência e outros fatores como a organização do trabalho, **fatores sociais e humanos, e incidentes**. Com um planeamento assente em critérios adequados à Empresa, **são identificados os perigos e avaliados os riscos (IPAR) a que os colaboradores podem estar expostos enquanto desenvolvem a sua atividade profissional**, e nos locais de trabalho, avaliando-se o cumprimento dos requisitos legais e outros requisitos subscritos pela Empresa, bem como dos procedimentos de segurança internos. Este processo, proativo e contínuo, é revisto e atualizado periodicamente, ou sempre que necessário.

O **conjunto das medidas de controlo** dos riscos identificadas neste exercício constitui um plano que suporta e promove a gestão eficaz dos mesmos, refletindo-se em **planos de ações**, utilizados pelas áreas responsáveis para uma resolução mais célere das situações identificadas.



Identificação dos perigos e análise dos riscos, tendo em conta o conhecimento das atividades e instalações

Definição de medidas adequadas de prevenção e controlo (por exemplo: definição de especificações técnicas; seleção e atribuição de equipamentos de proteção individual; substituição de elementos perigosos e metodologias de trabalho)



**Realização de auditorias
internas e externas**



**Canal de participação
de práticas indevidas**



**Avaliação da conformidade
com os requisitos legais**

O **relatório IPAR**, além dos perigos identificados por observação das atividades e dos locais de trabalho considera, designadamente, o resultado da **análise e investigação de todos os acidentes de trabalho ocorridos**, exercício através do qual são definidas medidas para evitar a ocorrência de eventos de natureza similar.

O departamento de **Gestão da Segurança** no Trabalho acompanha e **monitoriza todo este processo**.





Programas de prevenção e promoção da saúde

A Altice Portugal disponibiliza um conjunto de programas de fomentação e sensibilização dos colaboradores para a adoção de estilos de vida saudáveis, com vista à minimização do risco de doenças crónicas. A implementação destes programas contribui a vivência de uma cultura corporativa de saúde e segurança, bem como para o bem-estar, o combate ao absentismo, o aumento da produtividade, e para a redução de acidentes de trabalho.

Através deste programa os colaboradores podem realizar um conjunto de consultas e análises preventivas, das quais são exemplo rastreios cardiovasculares, avaliações da composição corporal, dependência tabágica, stress, qualidade do sono e memória.



Escape room: uma formação em segurança no trabalho ou um desafio?

Para celebrar o dia Mundial da Segurança e Saúde no Trabalho e o dia Nacional de Prevenção e Segurança no Trabalho, a Altice Portugal desafiou os seus colaboradores a participarem, em equipas, no Safety Escape Room, uma experiência interativa que levou os participantes a superarem desafios no âmbito de Segurança no Trabalho, com o propósito de consciencializar para a relevância da adoção de práticas de trabalho seguras, promover a Cultura de Segurança, e incentivar a comunicação e a responsabilidade coletiva pela Segurança no Trabalho.

Promoção da saúde dos colaboradores

Por meio da **Altice Cuidados de Saúde (ACS)**, a Empresa disponibiliza às suas pessoas um conjunto abrangente de serviços, fornecidos por uma equipa altamente qualificada composta por médicos de medicina no trabalho, enfermeiros e outros profissionais de saúde. Estes serviços estão disponíveis nos **oito centros clínicos da ACS** (Continente e Regiões Autônomas), bem como numa **Unidade Móvel de Saúde totalmente equipada**, em conformidade com os requisitos legais estabelecidos para a realização de exames de saúde.

Além dos exames de medicina ocupacional obrigatórios, **esta equipa garante a articulação com as entidades competentes na área da saúde ocupacional**. Em caso de identificação de uma possível doença profissional, tal situação é analisada e comunicada obrigatoriamente, pelos médicos de medicina no trabalho, à **Direção Nacional de Proteção de Riscos Profissionais (DNPRPR)**, que tem como responsabilidade a confirmação e tratamento de reabilitação inerente.



1 caso de doença
profissional
registado





Formação em segurança e saúde no trabalho

Ao nível da capacitação dos colaboradores em matéria de segurança e saúde no trabalho, em 2023 foram dinamizadas **18.219 horas** de formação, tendo abrangido **1.716 colaboradores**, nas seguintes temáticas:

Pós-
Graduação
Enfermagem
do Trabalho



Suporte
Básico de
Vida e DAE



Equipas de
Evacuação



Equipas de
Primeira
Intervenção



Ergonomia e
Movimentação
Manual de
Cargas



Equipas de
Primeiros
Socorros



Consulta e participação dos colaboradores

Anualmente são dinamizadas duas ações de consulta a todos os trabalhadores da Altice Portugal, incentivando-os a participar e a contribuírem com as suas opiniões e conhecimentos em matéria de segurança e saúde no trabalho. Este **mecanismo, de adesão voluntária**, concretiza-se por meio de inquéritos online, sendo efetuado o tratamento e **análise estatística dos dados recolhidos, e despoletadas as ações de melhoria necessárias e adequadas**. Adicionalmente, são realizadas ações de consulta e participação a focus group e aos **Representantes dos Trabalhadores** para a **Segurança e Saúde no Trabalho, sempre que necessário**, designadamente no decurso da elaboração/revisão da identificação de perigos e avaliação de riscos de **atividades e instalações, elaboração/revisão de documentos com conteúdo sobre normas/ procedimentos internos de segurança e medidas de prevenção**, aquando da aquisição de equipamentos de proteção individual (EPI), e de equipamentos de trabalho.

Ainda, no âmbito do conceito de trabalhador **estabelecido pela ISO 45001**, são promovidas ações de consulta e participação que envolvem os **colaboradores das entidades** prestadoras de serviços, através da realização de **inquéritos online e reuniões periódicas**.

A NOSSA
ESSÊNCIA

2023 UM ANO
DE TRANSFORMAÇÃO

O NOSSO
CAMINHO

1. ENFRENTAMOS OS
DESAFIOS DE FORMA
RESPONSÁVEL E RESILIENTE

2. ELEVAMOS O POTENCIAL
DAS NOSSAS PESSOAS

3. POTENCIAMOS
UMA SOCIEDADE MAIS
HUMANA E INCLUSIVA

4. CUIDAMOS DO
NOSSO PLANETA

3. Potenciamos uma sociedade mais humana e inclusiva



3. Potenciamos uma sociedade mais humana e inclusiva

3.1 Comunicação para todas as pessoas



O investimento social é **parte indissociável da missão da Altice Portugal**. Ao integrar a sua contribuição para o desenvolvimento da sociedade na estratégia de negócio, a Empresa **fortalece a sua conexão com a comunidade** e reforça o seu propósito de proporcionar uma vida mais inovadora e sustentável a todos



Reconhecendo que a comunicação é uma ferramenta poderosa que pode unir e promover entendimento na sociedade, a Altice Portugal assume o compromisso de providenciar o acesso à mesma a todas as pessoas. Neste sentido, **aposta fortemente na acessibilidade e qualidade dos seus serviços, bem como no investimento em soluções inovadoras**

Inclusivo



95,7%
da população
com 5G



99,0%
da população
com 4G



99,0%
da população
com cobertura



75,0%
da população
com IPTV
viável



6.351.185
casas com
fibra ótica

Com tecnologias avançadas e ao desenvolver estratégias centradas na resposta aos desafios e necessidades das pessoas, empresas e outras organizações, a atuação da Altice Portugal não resulta somente na ampliação do alcance dos seus serviços, mas **também na superação de barreiras e na facilitação do acesso igualitário à informação e à comunicação.**





App My MEO

Em 2023, a MEO lançou a App My MEO, uma nova aplicação, mais inovadora e abrangente, com o objetivo de antecipar as necessidades digitais atuais e futuras dos seus clientes. Esta aplicação oferece novas funcionalidades e experiências de navegação. Destacam-se a deteção automática de utilização dentro e fora de casa, adaptando o contexto de navegação às diferentes necessidades e funcionalidades adequadas a cada ambiente



SNS 24

A equipa de desenvolvimento web da MEO Empresas está a trabalhar para melhorar o portal SNS24, visando alcançar o prestigiado Selo de Ouro de Usabilidade e Acessibilidade concedido pela AMA. Estas melhorias não apenas tornarão o site mais acessível, mas também mais inclusivo, garantindo que todos os utilizadores, incluindo aqueles com deficiência ou incapacidade, possam navegar e utilizar o site com sucesso

Para este propósito, a Altice Portugal conta, em particular com a **Altice Labs**, que tem como missão intrínseca impulsionar o desenvolvimento tecnológico com o intuito de melhorar a vida das pessoas e contribuir para a melhoria da sociedade. Certificada pela norma **NP4457 Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação**, transforma, assim, conhecimento em vantagem competitiva no mercado, por via do desenvolvimento de soluções inovadoras.



Projeto “City Catalyst

Catalisador Para As Cidades Sustentáveis

O projeto “City Catalyst – Catalisador para as Cidades Sustentáveis” procura endereçar os desafios que se colocam atualmente às cidades, através da investigação, desenvolvimento e validação, em contexto real, de soluções tecnológicas e serviços inovadores que potenciem uma gestão urbana integrada, mais eficiente e eficaz, e catalisadora da inovação e do desenvolvimento sustentável. Para o efeito, recorre a contribuições específicas para a implementação e interoperabilidade das plataformas urbanas



6G-PATH

O projeto 6G-PATH visa promover o desenvolvimento de novas tecnologias de apoio à 6G, em estreita colaboração com outros projetos 6G-IA e através de convites abertos para envolver empresas europeias que desenvolvam soluções inovadoras para sistemas B5G e 6G. Ademais prevê a mobilização de novos use cases e sítios-piloto para o ecossistema

O investimento contínuo das participadas da Altice Portugal na inovação, qualidade e responsabilidade dos serviços prestados tem vindo a ser amplamente reconhecido pelos seus diversos stakeholders e players de mercado ([mais informação em Marcos e Reconhecimentos](#))

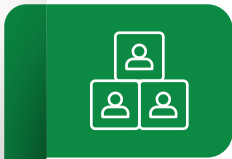
3.2 Apoios concedidos

A visão de liderar o futuro concretiza-se quando a Altice Portugal contribui para o desenvolvimento da sociedade, não apenas como empresa, mas como agente de mudança que se compromete com o bem-estar coletivo, refletindo os seus valores nas suas ações diárias. Deste modo, além das operações core das suas empresas, as atividades específicas de apoio à comunidade concretizadas pela Altice Portugal decorrem fundamentalmente em dois âmbitos: atividade da **Fundação Altice**; e voluntariado corporativo



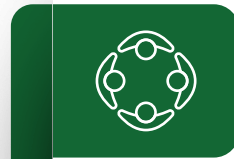
1.721

Entidades
Beneficiárias



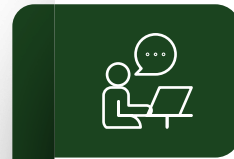
689.138

Beneficiários
Diretos



1.000

Voluntários



8.132

Horas De
Voluntariado

Fundação Altice

À Fundação Altice, em particular, cabe a responsabilidade de alavancar a expertise das empresas do Grupo Altice Portugal para inovar socialmente através da tecnologia, desenvolvendo soluções sustentáveis para desafios sociais, com foco na transformação impulsionada pela acessibilidade à comunicação, conhecimento e democratização da arte. Para o efeito, estabelece acordos de parceria com diversas organizações relevantes



A NOSSA ESSÊNCIA

2023 UM ANO
DE TRANSFORMAÇÃO

O NOSSO CAMINHO

1. ENFRENTAMOS OS
DESAFIOS DE FORMA
RESPONSÁVEL E RESILIENTE

2. ELEVAMOS O POTENCIAL
DAS NOSSAS PESSOAS

3. POTENCIAMOS
UMA SOCIEDADE MAIS
HUMANA E INCLUSIVA

4. CUIDAMOS DO
NOSSO PLANETA



**Direção Geral
da Educação**
Desenvolvimento
de projetos na
área educativa,
como **Teleaula
e Soluções de
Acessibilidade**



**Centros de Formação
de Professores**
Capacitação
dos educadores
sobre os projetos
desenvolvidos para
as escolas, incluindo
a **Khan Academy**



**Universidade
de Aveiro**
Desenvolvimento
da infraestrutura
**"CAMPUS by
Fundação Altice"**



**Federação das
Associações
Portuguesas de
Paralisia Cerebral**
Doação de novos
equipamentos



De entre os múltiplos projetos e iniciativas levadas a cabo pela Fundação Altice, destaca-se o **Programa Inclui**, que continua a desempenhar, em Portugal, um papel distintivo na facilitação da acessibilidade às comunicações por parte de pessoas portadores de deficiência ou com necessidades especiais. **O programa divide-se em três grandes áreas:**



Deste modo, a Fundação Altice financia e promove a investigação e o desenvolvimento de soluções para a acessibilidade digital e a comunicação acessível, que envolvem a comunicação com recurso à tecnologia, o desenvolvimento de plataformas e soluções para o desenvolvimento e disseminação da Língua Gestual Portuguesa, o acesso à distância para alunos com deficiência ou doença prolongada e a subsídio de produtos de acessibilidade às comunicações (para todas as pessoas com incapacidade igual ou superior a 60%).

Serviços

Subsídio parcial das mensalidades de todos os tipos de serviços MEO, para pessoas com deficiência, incapacidade ou em situação vulnerável

Soluções

Subsídio parcial de produtos líderes de Mercado que permitem a acessibilidade digital e a comunicação aumentativa ao computador, telemóvel, tablet e telefone fixo

Iniciativas

Tecnologias e iniciativas desenvolvidas por iniciativa da Fundação Altice e livremente disponibilizadas a todos os que delas necessitam





Teleaula

Sistema único em Portugal, desenvolvido para estudantes que não podem assistir presencialmente às aulas devido a doenças graves ou incapacidades temporárias ou permanentes. Integrada na plataforma "Campus by Fundação Altice", e TeleAula permite que vários alunos se conectem a uma sala de aula virtual, gravem aulas para visualização posterior, controlem remotamente a câmara e compartilhem documentos, facilitando o seu sucesso académico.



Magic Contact

O Magic Contact, é uma aplicação Android idealizada pela fundação Altice que disponibiliza menus, ferramentas e funcionalidade adaptadas para assegurar a acessibilidade a smartphones e tablets por parte de pessoas com limitações de mobilidade fina ou sem mobilidade nos membros superiores.



Atendimento Presencial a Surdos

Numa iniciativa, desenvolvida em parceria com a Serviin, nas lojas MEO a comunicação com pessoas surda é viabilizada por via de uma videochamada para um intérprete de Língua Gestual Portuguesa, que traduz a informação comunicada pelo cliente, através do auricular. Destes modo é assegurado um atendimento personalizado e adaptado ao cliente surdo.



Voluntariado Corporativo

O voluntariado corporativo representa um compromisso essencial com a comunidade, que fortalece laços, promove a inclusão e contribui para uma sociedade mais humana e sustentável. A Altice Portugal oferece aos seus colaboradores a oportunidade de participar em iniciativas de voluntariado corporativo, disponibilizando um **banco anual de seis dias de trabalho** para esse fim.



Jornadas mundiais da juventude

A Altice Portugal foi a empresa tecnológica parceira das Jornadas Mundiais da Juventude em 2023. A parceria contou com o apoio para a criação do novo site das JMJ e ainda com o apoio voluntário de colaboradores da Empresa e suas famílias, que desempenharam um papel importante ao oferecer suporte vital na organização e execução dos eventos, garantindo uma experiência enriquecedora e acolhedora para os participantes.

— **54 colaboradores voluntários**



Call center solidário da "gala dos sonhos"

Em dezembro deste ano voltou a realizar-se a Gala dos Sonhos, com o objetivo de angariar donativos para a Associação Sara Carreira. No âmbito destas iniciativas, os voluntários Altice Portugal contribuíram para o suporte essencial para a concessão de bolsas de estudo e acompanhamento durante a formação de jovens que a Associação proporciona.

— **67 voluntários**

— **335 horas de voluntariado**



IPST - Doações de sangue

Em parceria com o IPST - Instituto Português do Sangue e da Transplantação, e com a Adasca em Aveiro, foram realizadas campanhas de doação de sangue em Lisboa, Coimbra e Aveiro. Estas iniciativas, contam com uma adesão significativa por parte dos colaboradores.

— **329 unidades colhidas.**

A NOSSA
ESSÊNCIA

2023 UM ANO
DE TRANSFORMAÇÃO

O NOSSO
CAMINHO

1. ENFRENTAMOS OS
DESAFIOS DE FORMA
RESPONSÁVEL E RESILIENTE

2. ELEVAMOS O POTENCIAL
DAS NOSSAS PESSOAS

3. POTENCIAMOS
UMA SOCIEDADE MAIS
HUMANA E INCLUSIVA

4. CUIDAMOS DO
NOSSO PLANETA

4. Cuidamos do nosso planeta



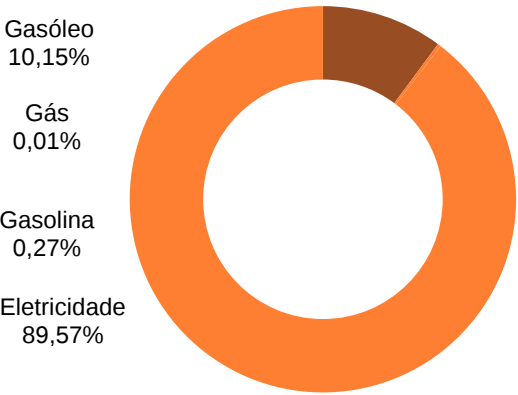
4. Cuidamos do nosso planeta

A Altice Portugal promove a proteção do ambiente e a minimização de possíveis impactos negativos decorrentes da sua atuação em todas as suas atividades e operações. Assim, a Empresa assume o compromisso de implementar um modelo de gestão ambientalmente responsável e de dinamizar e participar em ações de promoção da preservação e consciencialização ambiental.

4.1 Energia e Emissões

Inerente ao setor das telecomunicações, a utilização de energia e produção de emissões representam o maior impacto ambiental da Altice Portugal. Como tal, a Empresa tem-se empenhado na implementação de soluções que permitam otimizar os seus consumos, alcançar uma maior eficiência energética, transitar, optar e produzir energia de fontes renováveis e contribuir ativamente para a redução da sua pegada de carbono.

Consumo de Energia



● Gás ● Gasóleo
● Gasolina ● Electricidade

1.127.064 GJ

de energia consumida

59,3%

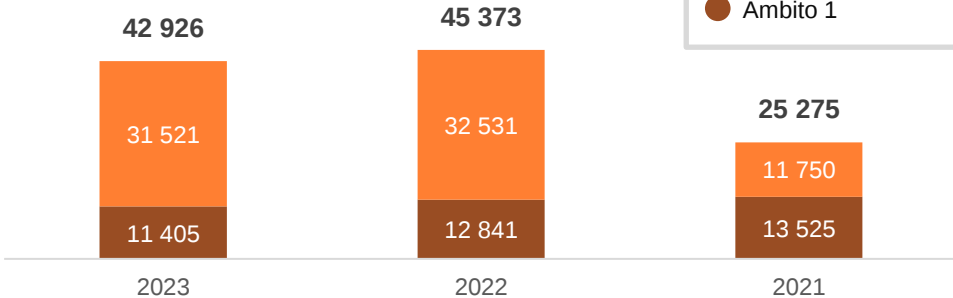
da eletricidade com origem em fontes renováveis

6.815 GJ

de energia renovável produzida

Emissões de GEE (tCO₂e)

● Âmbito 2 (market-based)
● Âmbito 1



Em 2023 registou-se uma diminuição das emissões de âmbito 1 e 2 essencialmente decorrente, no âmbito 1, da diminuição do consumo de gás **(-91,8%)** e da redução das emissões associadas a fugas de equipamentos de refrigeração, ar condicionado, bombas de calor e sistemas de proteção contra incêndios **(-35,0%)**. Também as emissões associadas ao consumo de eletricidade (âmbito 2) registaram uma diminuição **(-3,1%)**.

	2023	2022
Emissões de âmbito 3 (tCO₂e)	877.887	869.329
Compra de bens e serviços	686.560	697.365
Compra de bens de capital	98.983	66.739
Outras emissões relacionadas com a energia	7.541	7.636
Transporte a montante	880	794
Resíduos	55	55
Viagens de negócios	1.653	407
Viagens pendulares	2.706	2.789
Ativos alugados a montante	39.984	39.085
Transporte a jusante	5.286	5.345
Uso de produtos vendidos	33.674	48.412
Fim de vida	181	269
Ativos Alugados a jusante	45	76
Franchises	339	356



**Para dar continuidade
ao esforço de redução
das emissões de GEE,
a Altice Portugal tem
implementado um
conjunto de projetos,
ações e iniciativas**



Dia Europeu Sem Carros

Como forma de celebração do Dia Europeu sem Carros, a Altice Portugal lançou o desafio aos seus colaboradores, de sugerirem as melhores ideias de promoção ao uso transportes sustentáveis. A iniciativa que contou com a participação de 118 colaboradores, teve como objetivo responder à questão: “Como poderá a Altice promover a utilização de meios de transporte sustentáveis junto dos colaboradores e da Comunidade?”, sensibilizando assim todos as pessoas para esta temática.



Nova Central De Autoprodução De Energia Na Madeira

Foi instalada na Ilha da Madeira uma nova Central Transportável de Autoprodução de Energia com a capacidade de suportar e socorrer os serviços e equipamentos de telecomunicações em qualquer edifício Altice, reforçando assim a sua resiliência energética. Este novo equipamento consegue garantir a continuidade dos serviços de telecomunicações, bem como recuperar rapidamente os serviços em casos de catástrofes naturais, falhas prolongadas de energia por parte da Rede de Distribuição elétrica e apoiar a modernização de instalações.



Instalação De Painéis Fotovoltaicos

Em 2023 a Altice Labs concluiu o processo de instalação de painéis fotovoltaicos no seu Campus em Aveiro

**237,57 GJ de energia
produzida através dos painéis
fotovoltaicos instalados .**



Move Tagus

O projeto “Move Tagus” resultou na migração dos serviços de Tecnologia de Informação (TI) localizados no Data Center do Taguspark para a infraestrutura situada na Covilhã. Desta forma, foi possível reduzir um espaço equivalente a 20 campos de padel, com um decréscimo de consumo energético médio anual que daria para alimentar 335 habitações e cerca de 55 toneladas de peso removidas



Sistema De Alimentação

Instalação de novo sistema de alimentação com recurso ao método direto, ou seja, uma única conversão da energia solar em energia elétrica através de células fotovoltaicas, permitindo produzir 15 MWh



Em 2023, a MEO, subsidiária da Altice Portugal, reforçou o seu compromisso de **combate às alterações climáticas**, estabelecendo metas de redução de emissões mais exigentes, alinhadas e aprovadas pela Science Based Initiative Targets (SBTi). Estes objetivos traduzem-se não só na responsabilidade de atuar nas atividades e operações MEO, mas também na **urgência e necessidade de influenciar a cadeia de valor, nomeadamente ao nível dos seus fornecedores**.

Em 2023, a MEO obteve uma redução de 54% das emissões de âmbito 1 e 2 face a 2019, o que revela um progresso em conformidade com a meta estabelecida e validada pela SBTi.

De forma a alcançar estas metas, a MEO implementou um conjunto de ações, onde se inclui a fomentação da adoção de práticas mais sustentáveis, a monitorização de consumos de combustível, mudanças ao nível das suas infraestruturas e processos, entre outras:

- **Substituição** de sistemas de iluminação, de equipamentos de ar frio, AVAC, ar condicionado e de equipamentos de telecomunicações, **por outros mais eficientes;**
- **Promoção** do consumo e a **produção de energia renovável;**
- **Campanhas de sensibilização** a colaboradores e stakeholders no geral
- Aumento do número de lugares disponíveis para **bicicletas e trotinetes**, incitando a sua utilização pelos colaboradores;
- Avaliação de fornecedores, com a **inclusão de critérios de ambientais** ([mais informação em Cadeia de fornecedores responsável](#));
- **Realização de auditorias** energéticas e, consequente, implementação de medidas de melhoria;



Influenciando a conduta dos fornecedores o desempenho e a reputação da Altice Portugal, é fulcral trabalhar com todos, no sentido de promover a sustentabilidade, impactando nos direitos humanos, nas práticas laborais, no ambiente e no desenvolvimento das comunidades.



Redução das emissões de âmbito 1 (diretas) e 2 (indiretas) em 70% até 2030, tendo por base 2019



Redução das emissões de âmbito 3 (cadeia de valor) através da definição de metas alinhadas com a ciência por parte de 82% dos seus fornecedores, até 2027

Neste contexto, foi solicitada a colaboração dos fornecedores e parceiros da MEO no sentido deles próprios **estabelecerem metas de redução de emissão** de GEE com base na ciência e aderirem ao SBTi.

Em setembro de 2023, foi elaborado e enviado um questionário sobre a existência de inventário de emissões e sobre a definição de metas de redução de emissões a 36 fornecedores/parceiros de bens e serviços. Até ao final do ano, foi possível obter uma taxa de resposta de 24%, sendo que 2 dos fornecedores já tinham as metas submetidas e aprovadas ao SBTi e 3 tinham intenções de submeter as metas num futuro próximo. Nesta data, a Altice Portugal decidiu alargar este questionário a todo o universo de fornecedores e prepara-se para enviar novo questionário. Desta forma, procura-se garantir o contributo de toda a cadeia de fornecimento para a necessária trajetória de redução de emissões de GEEE e, ao mesmo tempo, fortalecer a confiança de clientes e parceiros e a resiliência face a regulamentação e legislação futuras

Gestão dos riscos decorrentes das alterações climáticas

Conscientes dos múltiplos impactos que decorrem das alterações climáticas e que afetam a rede física de infraestruturas, os sistemas de tecnologia de informação, a cadeia de fornecimento e os próprios colaboradores, a Altice Portugal definiu uma abordagem de gestão de riscos climáticos, assente num conjunto de etapas, que têm como objetivo último anteceder, controlar e minimizar esses riscos.



4.2 Gestão de resíduos e circularidade

A Altice Portugal reconhece que para o desenvolvimento das suas atividades é necessário um conjunto diversificado de matérias-primas, o que acarreta impactos na sua cadeia de valor, a montante, devido ao consumo e gestão de recursos, e a jusante, na gestão dos resíduos produzidos pelas suas operações



	2023	2022	2021
Materiais utilizados nos processos (t)	14.223	14.470	17.890
Baterias (infraestruturas de rede)	217	313	137
Equipamentos elétricos e eletrónicos	2.783	2.827	3.419
Papel/Cartão	283	388	317
Plásticos	140	237	161
Infraestruturas de suporte à atividade	10.800	10.705	13.856
Bens semimanufaturados ou peças (t)	595	558	527
Baterias (redes de distribuição)	9	11	12
Equipamentos elétricos e eletrónicos (redes de distribuição)	586	547	515
Materiais utilizados para packaging (t)	331	294	342
Papel/Cartão	262	227	273
Plástico	19	26 ¹¹	9
Madeira	50	41	60

¹¹ Valores retificados em 2023, face ao reporte de 2022





Neste sentido, a Empresa tem concretizado a **implementação de soluções** de minimização destes impactos, nomeadamente através da **digitalização e desmaterialização de processos**, como os exames realizados nos Centros Clínicos para colaboradores do Grupo Altice ou o processo de análise dos riscos psicossociais, e da promoção da reutilização.



Safebox

Substituição de caixas de cartão, que encaminham os materiais para abastecimento de lojas, por caixas de plástico reciclável e rastreáveis possibilitando a redução do consumo de 5 toneladas de cartão (desde o início de 2023 e até ao final do 3º trimestre), e impactar, de forma positiva, a qualidade de serviço



Digitalização Do Cartão eSIM

Nos últimos anos tem sido promovida a digitalização do cartão eSIM com eliminação dos diferentes componentes gráficos.

- - 94,7 Kg de papel em componentes (carteiras)
- - 189,5 Kg de plástico (voucher eSIM)



Venda De Equipamentos Usados

É prática da Altice promover a retoma de equipamentos usados dando a possibilidade ao cliente de receber um desconto na compra de um novo. Estes e outros equipamentos usados, são devidamente analisados e quando necessário, reparados e colocados para venda, sendo assim prolongado o seu ciclo de vida.

- 155 retomas em 2023
- 1.300 unidades de modelos reconicionados vendidas

	2023	2022	2021
Produção de resíduos perigosos (t)			
Baterias	90	162	128
Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos	1	1 ¹²	1
Resíduos Óleos Usados	0,45	5	1
Resíduos de filtros contaminados	2	2	2
Resíduos hospitalares	2	2	4
Outros resíduos perigosos	1	1 ¹³	1
Produção de resíduos não perigosos (t)			
Papel/Cartão	91	106 ¹²	95
Plástico	28	24 ¹²	23
Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos	965	1.099 ¹²	588
Resíduos de infraestrutura de apoio à atividade	1.872	2.072 ¹²	1.745
Madeiras	91	99 ¹²	117
Resíduos Sólidos Urbanos (indiferenciado)	121	125	183
Resíduos de Mobiliário	39	100	-
Outros resíduos não perigosos	2	5 ¹⁴	3

¹² Valores retificados em 2023, face ao reporte de 2022

¹³Outros resíduos perigosos incluem: resíduos de lâmpadas fluorescentes, resíduos de embalagens contaminadas e resíduos de outros combustíveis.

¹⁴Outros resíduos não perigosos incluem: veículos em fim de vida e RCD



Combate Ao Desperdício Na Festa De Natal

Numa ação conjunta com o Movimento Unidos Contra o Desperdício e a Refood, a Altice Portugal eliminou todo o desperdício alimentar decorrente da sua festa de Natal 2023. + de 1.700 refeições doadas



Sensibilização De Gestão De Resíduos

Em 2023, foram lançados módulos de formação e sensibilização em gestão de resíduos, direcionada aos armazéns de Região Autónoma dos Açores, contando com a participação da grande maioria dos colaboradores

4.3 Sensibilização dos colaboradores

A Altice Portugal acredita que o **sucesso da sua jornada de sustentabilidade depende do esforço coletivo de todas as suas pessoas**, assente numa gestão de responsabilidade partilhada. Assim, a Empresa desenvolve um conjunto de iniciativas com o objetivo de consciencializar e capacitar os seus colaboradores, para as questões ambientais, fomentando a cultura de “cuidar do nosso planeta”.



Hora do Planeta

A 25 de março decorreu mais uma ação, à escala global, da “Hora do Planeta”, que tem como objetivo à sensibilização para a necessidade de agir no combate às alterações climáticas. Nesse dia, a Altice Portugal apagou as luzes do edifício sede de Picoas, durante os 60 minutos. Complementarmente, lançou um quizz interativo, para que todos pudessem testar os seus conhecimentos sobre a atuação sustentável da Empresa.



Dia Mundial Do Ambiente

Celebrando o Dia Mundial do Ambiente, a Altice Portugal juntou-se à Associação Nacional de Empresas Florestais, Agrícolas e do Ambiente (ANEFA) e à Câmara Municipal do Barreiro e participou com 62 colaboradores na ação “Juntos pela Regeneração de Espécies Nativas e Biodiversidade”, no âmbito do projeto ProNatura. Esta iniciativa visou contribuir para o controlo de espécies invasoras na Reserva Natural Local da Mata Nacional da Machada e para a consciencialização ambiental e preservação da natureza.



Minuto Sustentável

Em 2023, a Altice Portugal lançou a rubrica “Minuto Sustentável Altice”, que consiste na partilha, em formato vídeo, dos inúmeros projetos e iniciativas que contribuem para o caminho sustentabilidade Altice. Estes vídeos são disponibilizados na intranet myaltice e nas redes sociais.



Ação De Reflorestação

Como forma de distinção pelo seu desempenho sustentável, a Direção da Rede de Distribuição juntou-se em Sabóia, no concelho de Odemira, para uma ação de voluntariado e team building, que contribuiu para a reflorestação de áreas ardidas. Através da iniciativa, realizada em parceria com a ANEFA e com o apoio da Responsabilidade Social Interna, foram plantadas cerca de 500 árvores.

Complementarmente, a Altice alargou o âmbito das suas ações de sensibilização aos vários stakeholders, com especial enfoque a prestadores de serviços e fornecedores, a montante e jusante da sua atividade, nomeadamente:



Sensibilização aos prestadores de serviço de limpeza na vertente ambiental, via email

Sensibilização aos fornecedores de serviços de obras de modo a reduzir o impacto ambiental na cadeia de fornecimento, via email

Sensibilização aos fornecedores com maior impacto em termos de tipologia de produtos colocados no mercado, aderindo à iniciativa SBTi, com o objetivo de minimizar os impactos ambientais da sua atividade, através da redução das emissões de gases com efeito de estufa

