



Relatório de Sustentabilidade 2024

—
Um caminho
de liderança

Índice

Informações
Gerais

01



Ambiente

02



Social

03



Governance

04



Anexos



Mensagem da CEO

Inovação e responsabilidade:

o mesmo compromisso

A transformação digital está a moldar o presente e o futuro das comunicações eletrónicas. Na MEO, sabemos que o caminho da inovação tem de ser norteado pela sustentabilidade. No mundo em que vivemos, onde a conectividade é essencial para o desenvolvimento económico e social, garantir que essa transformação se faz de forma responsável e sustentável é um compromisso inegociável.

Em 2024, a tecnologia ao serviço da sustentabilidade contribuiu, com conquistas de relevo,

para o nosso impacto direto no mundo

Em mais um ano desafiante no mercado nacional e no contexto europeu, integrámos os princípios da sustentabilidade no processo de gestão da empresa. A nossa exigência de equilíbrio entre inovação e responsabilidade rendeu novas conquistas, entre as quais se destacam as seguintes:

- Fomos o primeiro operador mundial a oferecer serviços de telecomunicações e eletricidade 100% verdes.
- Assegurámos o voto em mobilidade nas eleições europeias, numa megaoperação inédita e bem-sucedida de desmaterialização dos cadernos eleitorais
- Consolidámos o papel de Portugal como um hub global de conectividade, ao sermos a porta de entrada na Europa do maior cabo submarino do mundo, o 2Africa.
- Participámos na 1ª edição no nosso país do evento Atlantic Convergence, onde debatemos a conectividade transatlântica.
- Lançámos a nova geração WiFi 7, desenvolvida pela Altice Labs
- Estivemos ao lado dos bombeiros, assegurando comunicações essenciais durante os incêndios florestais.

Definimos o **Plano de Ação de**

Sustentabilidade 2024-2030

para continuarmos a cumprir os objetivos estratégicos para 2030

O Plano de Ação de Sustentabilidade 2024-2030 reforça a nossa adesão aos Princípios da UN Global Compact e aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU, para continuarmos a dar resposta aos desafios ambientais, sociais e económicos. Liderado pelo Comité de Sustentabilidade, este plano orienta a nossa estratégia empresarial para cumprirmos, até 2030, objetivos que incluem:

- Reduzir as emissões de CO2 em 90%
- Manter o compromisso com o call-to-action anticorrupção da UN global compact
- Continuar a iniciativa act4nature portugal para a proteção da biodiversidade
- Alcançar a meta de 40% de mulheres em cargos de liderança, em linha com a meta nacional para a igualdade de género.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Em 2024, foram oito as prioridades em que centrámos o nosso modelo ESG (Environmental, Social e Governance):

Consolidámos o nosso modelo de governance ESG

- Ética, transparência e combate à corrupção
- Governance responsável
- Compliance
- Direitos humanos
- Proteção de dados, privacidade e cibersegurança
- Gestão de crises, riscos e oportunidades
- Desempenho económico
- Cadeia de fornecedores responsável.

Criámos a **Direção de Compliance e Data Privacy** e uma Comissão de Ética e Compliance.

Além disso, e para contribuir para o bom desempenho de toda a organização nestes vetores de atividade, criámos a Direção de Compliance e Data Privacy e uma Comissão de Ética e Compliance. Ambas têm desempenhado um papel fundamental na promoção da cultura de ética, responsabilidade corporativa e conformidade legal e regulatória pelas quais a MEO se pauta.

Antecipámos o **futuro do reporte de sustentabilidade**

Apesar das simplificações e adiamentos introduzidos pela proposta Omnibus, antecipámo-nos à obrigatoriedade de reporte das normas ESRS (European Sustainability Reporting Standards). Assim, em 2024, já alinhámos parcialmente a informação quantitativa no âmbito da Diretiva CSRD (Corporate Sustainability Reporting Directive). Atualmente, também já trabalhamos para integrar o reporte de informação qualitativa.

Aprofundámos a nossa sustentabilidade operacional colocando a **IA no centro das operações**

A par da dimensão tecnológica e ética, continuamos a trabalhar, de forma consistente, na sua sustentabilidade operacional. Nesta “nova” cultura organizacional MEO, a Inteligência artificial é cada vez mais uma peça-chave. Ajuda-nos a otimizar processos e custos, a aumentar a produtividade e a personalizar experiências do cliente. Em 2024, mais de 40% das chamadas do apoio ao cliente já foram atendidas com a ajuda desta tecnologia.

A sustentabilidade é um **compromisso coletivo** e um pilar essencial da nossa visão de futuro

O nosso percurso só é possível graças ao empenho de todos os colaboradores, parceiros e clientes, que diariamente contribuem para a construção de um futuro mais sustentável. A todos, o meu agradecimento.

ANA FIGUEIREDO
CHIEF EXECUTIVE OFFICER



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

01



Informações Gerais



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

▼ Informações Gerais



Informações
Gerais



Ambiente



Social



Governance



Anexos

1.1 Bases de preparação >

1.2 Governance >

1.2.1 Gestão de riscos ESG >

1.2.2 Due Diligence >

1.3 Estratégia >

1.3.1 Estratégia de sustentabilidade >

1.3.2 Envolvimento de stakeholders >

1.3.3 Materialidade >

1.1 Bases de preparação



O Relatório de Sustentabilidade para o ano fiscal 2024 foi preparado numa base consolidada, compreendendo o período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

Este Relatório reflete um primeiro esforço de aproximação dos conteúdos e estrutura de reporte de sustentabilidade da MEO SGPS à Diretiva sobre o Reporte de Sustentabilidade Corporativo da Comissão Europeia (CSRD) e aos European Sustainability Reporting Standards (ESRS), em antecipação à transposição para o direito nacional da referida Diretiva.

Ainda que abrangida pelos critérios de isenção previstos pela CSRD, a MEO pretende, à data, continuar a divulgar a sua informação de sustentabilidade de acordo com os principais standards ESG, assegurando a transparência do seu desempenho nestas matérias, bem como a comparabilidade das informações com os seus pares e demais empresas. Além disso, o Relatório atende aos requisitos do referencial SASB para o setor de serviços de telecomunicações e oferece uma visão do contributo da MEO para o cumprimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.



O âmbito da consolidação do Relatório difere do das demonstrações financeiras, uma vez que a Organização se encontra ainda num processo de alinhamento do âmbito de reporte de informações financeiras e não financeiras.

Em 2024 as empresas abrangidas pelo presente documento são: MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.; STRC Geodesia, S.A., MEO – Associação de Cuidados de Saúde, Altice Labs, S.A e Fundação Altice Portugal. No início do ano de 2025 devido ao posicionamento estratégico da marca MEO, as empresas STRC Geodesia, S.A e Fundação Altice Portugal sofreram um processo de rebranding estando refletidas neste relatório como MEO – Serviços Técnicos de Redes de Comunicações Eletrónicas, S.A. e Fundação MEO.



Ao nível da cadeia de valor, o Relatório de Sustentabilidade assegura a abrangência a montante, jusante e nas operações próprias da MEO, considerando os impactos, riscos e oportunidades materiais, bem como métricas, associadas a relações comerciais diretas e indiretas.

A extensão em que as políticas, ações, métricas e metas vão além das próprias operações da MEO varia, dependendo da natureza dos temas, sendo tal descrito nas respetivas secções.



A presente informação foi aprovada pelo Comité Executivo, que considera que reflete de maneira precisa e adequada o desempenho da Empresa nestas áreas.

Isso proporciona uma visão realista e confiável das suas políticas, procedimentos, gestão, práticas e indicadores de desempenho, em conformidade com as normas e diretrizes estabelecidas.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

1.2 Governance

A MEO definiu um framework de governance corporativa que enfatiza a responsabilidade e a transparência,

promovendo práticas comerciais responsáveis, indo ao encontro das necessidades e expectativas dos stakeholders e, conseqüentemente, estabelecendo uma base sólida para a criação de valor a longo prazo, promovendo a sustentabilidade e prossecução de forma transversal da estratégia de negócio e sustentabilidade.

O modelo de governance é, assim, constituído por um conselho de administração e pelo comité executivo, sendo esta apoiada por um conjunto de comités – comité de qualidade, comité de gestão de risco e continuidade de negócio, comité de gestão de crise, comité de segurança, comissão de data privacy, comissão de ética e compliance e comité de sustentabilidade.

Conselho de Administração	 Género	 Função	 Membros executivos / não executivos
.....			
Ana João de Castro Dias Vieira Figueiredo	Feminino	Presidente	Membro executivo
Natacha Celine Agatha Marty	Feminino	Vogal	Membro executivo
David Drahi	Masculino	Vogal	Membro executivo
Comité Executivo (ComEx) ¹			
.....			
Ana João de Castro Dias Vieira Figueiredo	Feminino	Chief Executive Officer	Membro executivo
Gonçalo Nuno Manaças Camolino	Masculino	Chief Financial Officer	Membro executivo
Madalena Bobela Mota Figueiredo de Albuquerque	Feminino	Chief Human Resources Officer	Membro executivo
Ana Sofia Aguiar dos Santos	Feminino	Chief Legal Officer	Membro executivo
José Pedro Barreiros do Nascimento	Masculino	Chief Technology Officer	Membro executivo

¹ComEx atualizado à data de 31 de março de 2025

8



Comité Executivo (ComEx) ¹	 Género	 Função	 Membros executivos /não executivos
Nuno Cadima	Masculino	Chief Operating Officer	Membro executivo
Nuno Nunes	Masculino	Chief Sales Officer B2B	Membro executivo
Luis Miguel Vestinho Mestre	Masculino	Chief Sales Officer B2C	Membro executivo

¹ComEx atualizado à data de 31 de março de 2025

Ao nível de governance de sustentabilidade,

nomeadamente na gestão e supervisão dos impactos, riscos e oportunidades materiais, a MEO implementou um Comité de Sustentabilidade, apoiado por um conjunto de Grupos de Trabalhos, que se reúne semestralmente com o Comité Executivo, tendo como missão principal o alavancar, acompanhar e monitorizar o Plano Estratégico de Ação de Sustentabilidade 2024-2030, em parceria com a Comissão de Ética e Compliance.



Para garantir que os órgãos de administração, de direção e de supervisão possuem conhecimentos especializados em questões de sustentabilidade, a MEO disponibiliza conteúdos de formação concretos dirigidos aos mesmos.



Formação em ESG para os 40 principais líderes



Refletindo o compromisso da MEO com a sustentabilidade e a consciencialização dos seus líderes para contribuírem ativamente para um futuro mais sustentável, no dia 5 de dezembro de 2024, o showroom do Fórum Picoas acolheu a primeira sessão de formação em ESG para os 40 principais líderes da empresa.

A CEO, Ana Figueiredo, abriu o evento, destacando a importância da sustentabilidade para a competitividade empresarial.

Filipa Pantaleão, Secretária-Geral do BCSD Portugal, conduziu a sessão, explorando as oportunidades e desafios do ESG, destacando o impacto das empresas na sociedade e no meio ambiente, o papel transformador das telecomunicações na “Década de Ação” e o potencial da inovação e investimento no setor privado.

Ao longo da apresentação, foi enfatizada a **necessidade de integrar a sustentabilidade** no cerne da estratégia empresarial, observando que a transformação digital e a transição sustentável são essenciais para o progresso global.

O evento também **incluiu uma sessão de perguntas e respostas** (Q&A), permitindo que os líderes aprofundassem os seus conhecimentos e discutissem ideias para aumentar o impacto positivo das suas áreas de atuação.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

1.2.1 Gestão de riscos ESG

A MEO possui uma metodologia de análise de Riscos e Oportunidades, coerente com os requisitos das normas implementadas. O exercício de revisão, identificação e avaliação de riscos e oportunidades na Organização é realizado anualmente e sempre que necessário, tendo em consideração as alterações materiais no contexto, partes interessadas ou obrigações de conformidade. No decorrer de 2024, a MEO criou a figura de Gestor de Risco Organizacional, tendo adquirido uma ferramenta de gestão de riscos e oportunidades.



Análise

Contexto

Requisitos trabalhadores e stakeholders

Conformidades e obrigatoriedades

Processos

Aspetos ambientais

Atividades dos trabalhadores

Confidencialidade e integridade



Avaliação

Riscos: avaliação de acordo com os critérios impacto e probabilidade, sendo numa 2ª fase cruzado com o risco de controlo existente

Oportunidades: avaliação com os critérios esforço de implementação e benefício para a organização / stakeholders



Monitorização

Acompanhamento do processo pelos responsáveis e resposta a pontos de situação periódicos



Ações

Avaliação da eficácia das ações implementadas de mitigação de riscos e potencialização de oportunidades



Mensagem da CEO

01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

1.2.2 Due Diligence



A par do processo de gestão de riscos ESG, a MEO tem procurado, de forma cada vez mais estruturada identificar e mitigar os seus impactos negativos reais e potenciais, ao longo de toda a sua cadeia de valor.



A MEO além do cumprimento de leis nacionais e internacionais relevantes na área dos Direitos Humanos, contempla no seu Código de Ética e de Conduta, a subscrição dos Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, e integra os princípios de ética, respeito pelos direitos humanos, pelo trabalho, pela liberdade de associação, e o repúdio face a quaisquer práticas de trabalho forçado nem sob a forma de escravatura ou trabalho infantil, quer nas suas operações próprias quer nas operações das entidades com as quais estabelece relações de negócio e/ou parceria.



O Grupo possui ainda uma Política de Direitos Humanos, que visa assegurar o respeito por todos os direitos anteriormente mencionados, em alinhamento com os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, a Declaração Universal dos Direitos



Humanos, as diretrizes da **Organização Internacional do Trabalho (OIT)**, as metas definidas no National Target for Gender Equality, à Diversity Charter, e a Carta de Princípios do BSCD Portugal, e estabelecendo os procedimentos que asseguram o respetivo cumprimento. Esta Política aplica-se a todas as empresas e trabalhadores da MEO, relações de negócio e atividades, em todas as suas localizações geográficas, independentemente das práticas locais ou nível de desenvolvimento social e económico.



No que se refere à sua cadeia de fornecimento, a MEO **estabelece e mantém elevados padrões de responsabilidade empresarial** perante os seus fornecedores, promovendo o cumprimento não só dos padrões de qualidade dos produtos e/ou serviços e da legislação em vigor, mas também das obrigações em relação à conformidade social, ambiental, ética, de direitos humanos e de privacidade.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



O Código de Conduta para Terceiros foi elaborado de acordo com normas internacionais, como a Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, as convenções da Organização Internacional do Trabalho, a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos da Criança, a Organização Europeia de Cooperação Económica (OCDE) e critérios da ISO (International Standards Organization). Os princípios fundamentais deste código incluem:



Ética e Integridade



Direitos Humanos e Condições de Trabalho



Segurança e Saúde no Trabalho



Ambiente



Confidencialidade de Informação e Privacidade



Complementarmente, e como parte do Plano de Ação de Sustentabilidade 2024-2030 (ver [Estratégia de Sustentabilidade](#)), a MEO compromete-se a implementar um processo de devida diligência (due diligence) de Direitos Humanos, aplicável a fornecedores e parceiros. O objetivo será garantir que 50% das relações de negócio estabelecidas pelo Grupo, até 2027, tenham em consideração o processo de devida diligência de Direitos Humanos.



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

1.3 Estratégia

A MEO foca a sua principal atividade na promoção da transformação digital em Portugal, nos segmentos de serviços empresariais (telco e não telco e subsegmentos SM&SOHO, SME e Corporate) e consumo. Consciente da sua influência e poder de mudança na sociedade, a MEO desenhou o seu modelo de negócio numa perspetiva íntegra de criação de valor sustentável, indo além do seu desempenho financeiro.

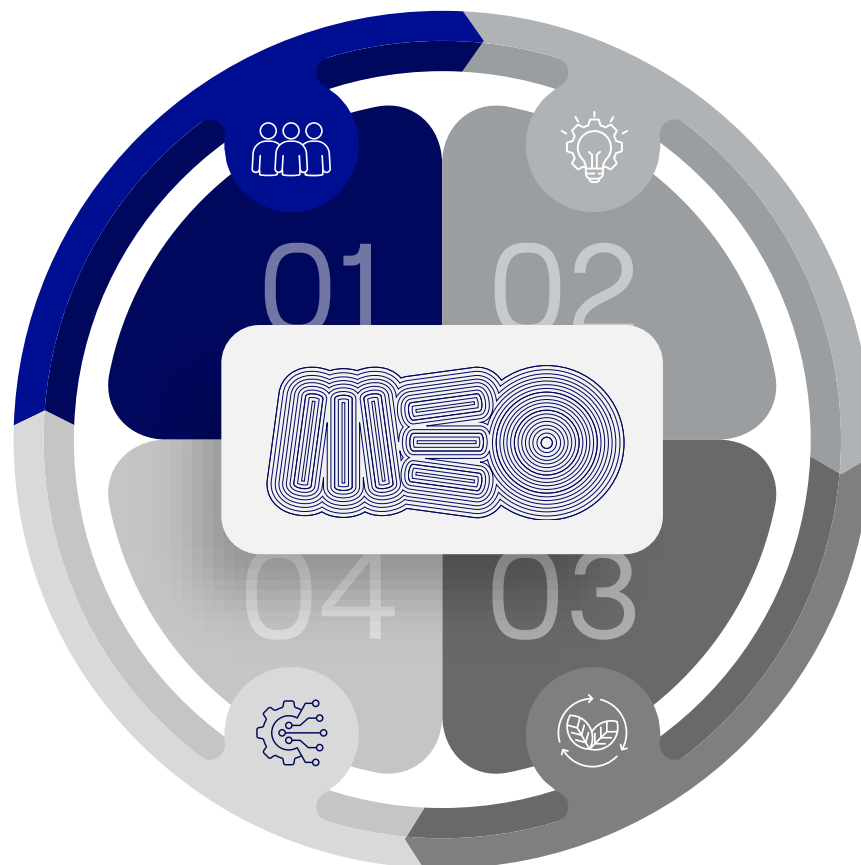
Os quatros pilares definidos refletem assim o compromisso da MEO com a causa comum do desenvolvimento sustentável, a necessidade de permanentemente evolução e adaptação e o respeito pelas suas relações comerciais e agentes da cadeia de valor.

Pessoas >

- Formação e desenvolvimento
- Segurança e Saúde no trabalho
- Bem-estar
- Celebração
- Voluntariado
- História
- Inovação
- Produtos e serviços
- Cuidados de Saúde

Tecnologia >

- Rede Fixa e móvel
- Rede de satélites
- Rede de Data Centers
- Cabos submarinos
- Tecnologia quântica



Inovação

- Inteligência artificial & machine learning
- Realidade virtual & aumentada
- Smart living e home security
- Internet das coisas e smart cities
- Data analytics
- Serviços digitais & plataformas
- 5G e rede de nova geração



Sustentabilidade

- Energia e emissões
- Gestão de resíduos e circularidade
- Gestão de consumo de recursos
- Igualdade e diversidade
- Apoio às comunidades



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Em termos de marcas, a MEO conta com um conjunto variado, oferecendo soluções na área das telecomunicações, particulares e empresas, na eletricidade verde, na inovação, nos media, bem como no apoio ao desenvolvimento social, permitindo assim reduzir distâncias, impulsionar negócios e oferecer entretenimento.



Líder no mercado, com o propósito de potenciar ligações para uma vida melhor, apresenta uma vasta oferta de produtos e serviços inovadores.



empresas

Aliado de confiança na jornada tecnológica das empresas, garante a infraestrutura e o ecossistema digital e o modelo de inovação necessário a que as mesmas alavancuem o seu potencial de criação de valor.



energia

Ao combinar energia e sustentabilidade com inovação, tecnologia e telecomunicações, assegura a eficiência energética e uma gestão simplificada para clientes particulares e empresas.



MOCHE

Destinada a um público mais jovem, a MOCHE acompanha as suas tendências, promovendo um ambiente de criatividade, disrupção, compromisso e crescimento.



A MEO, em 2024, continuou a apostar na expansão da Rede Móvel, no 5G e na rede de Fibra Ótica, diversificando assim o seu portfólio, sem descurar os seus elevados padrões de qualidade. Atingiu assim a marca de 6,5 milhões de casas com fibra ótica e uma cobertura populacional de rede 5G de 95,8%. O negócio Wholesale também verificou um crescimento em resultado do maior volume de tráfego de Roaming e do aluguer de novas infraestruturas core a outros operadores.



Empresa cerne da inovação da MEO, dedicada ao desenvolvimento de produtos e serviços inovadores para os mercados das telecomunicações e dos serviços.



Instituição de intervenção social e apoio ao desenvolvimento, com foco na promoção da sociedade da informação, combate à info exclusão, apoio a grupos vulneráveis e fomentação da cultura e mecenato social.



Portal digital agregador de conteúdos de internet.



cuidados saúde

O MEO Cuidados de Saúde a tua na proteção da saúde, através da prestação, direta ou indireta, de cuidados e serviços de medicina preventiva, curativa e de reabilitação, bem como a gestão de planos de saúde.



No ramo das energias, a MEO Energia consolidou a sua posição como um dos principais representantes no setor da energia em Portugal, promovendo sinergias entre a disponibilização de energia 100% proveniente de fontes renováveis, com a oferta de benefícios no pacote de telecomunicações, tendo atingido no final do ano de reporte 147.000 clientes.



Informações Gerais



Ambiente



Social



Governance



Anexos

1.3.1 Estratégia de sustentabilidade

No que concerne à estratégia de sustentabilidade da MEO, o Plano de Ação de Sustentabilidade 2024-2030 contempla quatro eixos de atuação, alicerçados pelos temas materiais apurados (ver Materialidade), para os quais foram definidas diferentes prioridades estratégicas e que visam contribuir para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável e para o cumprimento de um conjunto de metas formalmente estabelecidas.



Prioridades estratégicas:

- ▼

 - Atuar de forma ética, transparente e sustentável
 - Respeitar os direitos de todas as pessoas
 - Prevenir a ocorrência de incidentes relacionados com a violação da segurança da informação e a perda de dados pessoais
 - Assegurar a solidez e prosperidade da MEO
 - Garantir a responsabilidade da cadeia de fornecimento
- ▼

 - Inovação e Transformação Digital
 - Ligar todas as pessoas e organizações
 - Apoiar o desenvolvimento social do país e contribuir para a redução das desigualdades
- ▼

 - Captar, reter e valorizar os melhores talentos
 - Promover oportunidades para todas as pessoas e assegurar um ambiente trabalho inclusivo
 - Assegurar a segurança e bem-estar físico e mental das nossas pessoas
- ▼

 - Contribuir ativamente para a prevenção e mitigação das alterações climáticas
 - Impulsionar a circularidade em toda a cadeia de valor

ODS:



1.3.2 Envolvimento de stakeholders

A MEO assume o diálogo com os seus stakeholders, através do estabelecimento de relações de confiança, proximidade e parceria, como um aspeto determinante do sucesso das suas atividades, uma vez que representam uma fonte essencial de informação para a identificação de desafios, necessidades, expectativas e oportunidades.

Nesse sentido, foram definidos um conjunto de mecanismos de envolvimento, direcionados a cada um dos principais grupos de stakeholders da MEO, consoantes as suas especificidades.



	Tipo	Frequência	Finalidade	Resultados
Trabalhadores	Inquérito clima	Anual	Avaliar a perceção do ambiente de trabalho, cultura organizacional e gestão da empresa	Relatório de resultados, analisado a um nível global, por área e departamento. Definição e implementação de ações com vista ao aumento da satisfação dos trabalhadores
	Consulta dos trabalhadores em matéria de segurança e saúde no trabalho	Anual – duas ações de consulta	Promover o diálogo social, envolver os trabalhadores na promoção da segurança e saúde no trabalho na organização, antecipar e gerir mudanças e melhorar a qualidade das decisões	Definir ações de melhoria para as situações identificadas
Clientes	Relação contratual	Contínuo	Acompanhar e fidelizar clientes	Análise de indicadores de qualidade do serviço, reclamações, satisfação e NPS. Implementação de ações de acordo com os resultados obtidos, numa perspetiva de melhoria contínua
	Prestação de serviços	Contínuo		
	Inquéritos de satisfação	Contínuo		
	Tratamento de reclamações	Contínuo		
	Auditorias de clientes B2B	Anual		
Fornecedores	Relação contratual	Contínuo	Estabelecer parcerias estratégicas e relações win-win	Acompanhamento do fornecedor para a implementação de ações de melhoria do seu desempenho
	Avaliação de desempenho	Anual		
	Auditorias de 2ª parte	Anual	Envolver os trabalhadores dos prestadores na promoção da segurança e saúde no trabalho	Definição de ações de melhoria das situações identificadas
	Consulta de segurança e saúde	Anual		



Informações Gerais



Ambiente



Social



Governance



Anexos



O ComEx é informado sobre os pontos de vista e interesses destes intervenientes, sendo também envolvida através das reuniões plurianuais do Comité de Sustentabilidade, permitindo assim uma adequada gestão dos impactos identificados.

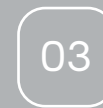
	Tipo	Frequência	Finalidade	Resultados
Acionistas e Gestão de Topo	Parcerias estratégicas, investimento, orientações estratégicas, atividades de monitorização contínua	Contínuo	Potencializar a continuidade do negócio e o investimento	Cumprimento de regulamentos internos e objetivos estratégicos estabelecidos
Associações de consumidores	Resolução dos conflitos intermediados por estas partes interessadas	Contínuo	Acompanhar e fidelizar clientes	Implementação de ações de acordo com os resultados obtidos, numa perspetiva de melhoria contínua
Associações e Entidades Sectoriais	Cumprimento das recomendações e regulamentações emitidas	Contínuo	Acompanhar e fidelizar clientes Cumprimento regulamentar Implementar boas práticas	Implementação de ações de acordo com os resultados obtidos, numa perspetiva de melhoria contínua
Concorrentes e operadores	Mercado concorrencial	Contínuo	Angariar, acompanhar e fidelizar clientes	Implementação de ações de acordo com os resultados obtidos, numa perspetiva de melhoria contínua
Entidades Governamentais, Oficiais e Reguladoras	Cumprimento das recomendações e regulamentações emitidas	Contínuo	Acompanhar e fidelizar clientes Cumprimento regulamentar Implementar boas práticas	Implementação de ações de acordo com os resultados obtidos, numa perspetiva de melhoria contínua
Legislador	Cumprimento das recomendações e regulamentações emitidas	Contínuo	Cumprimento legal	Implementação de ações para cumprimento legal
Media e Opinion Makers	Informação à sociedade geral	Contínuo	Angariar, acompanhar e fidelizar clientes	Implementação de ações de acordo com os resultados obtidos, numa perspetiva de melhoria contínua
Sindicatos e Comissão de Trabalhadores	Acordos e negociações	Contínuo	Garantir as condições de trabalho, segurança e saúde dos trabalhadores	Implementação de ações no sentido de garantir a satisfação e motivação dos trabalhadores, bem como a defesa e promoção dos seus interesses



Informações
Gerais



Ambiente



Social



Governance



Anexos

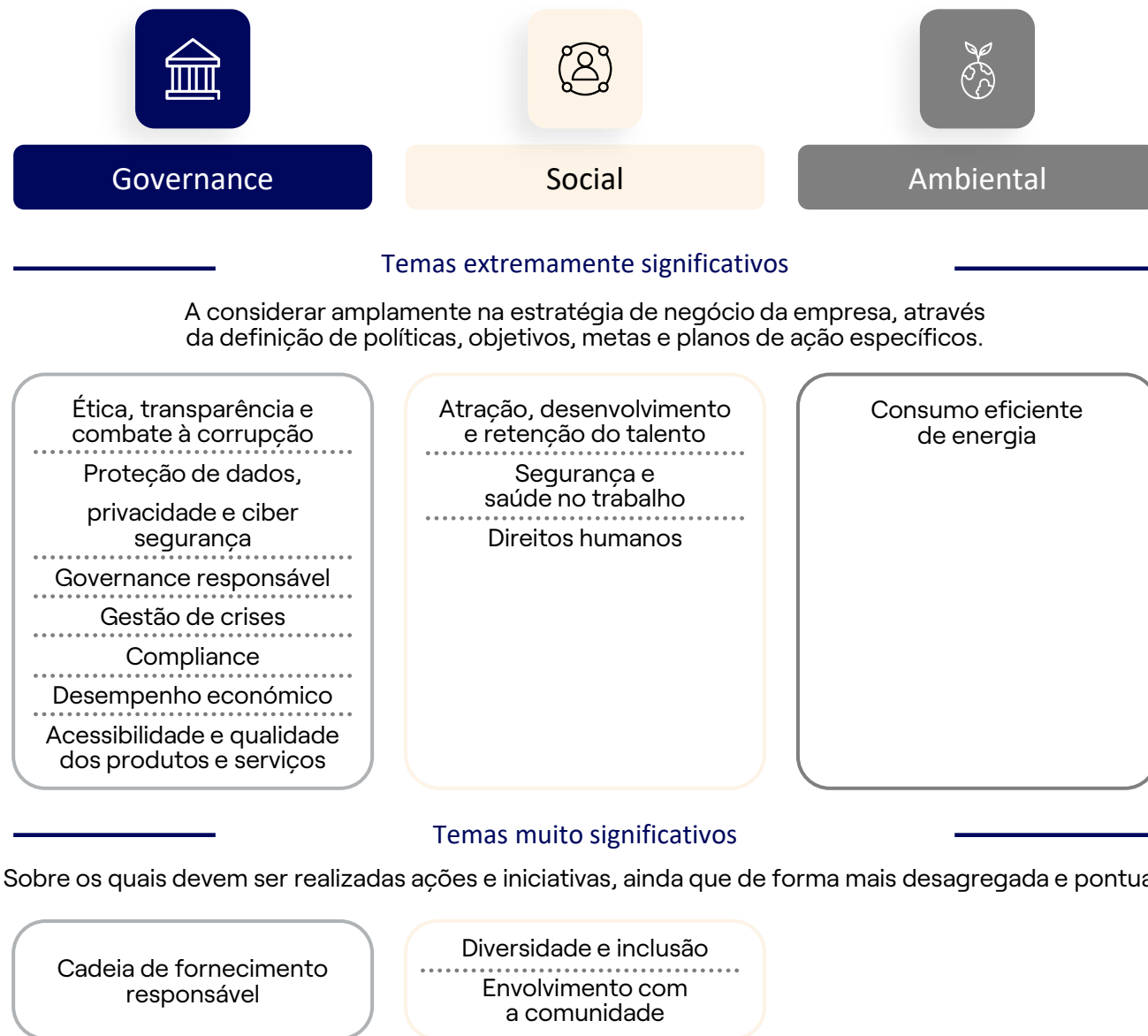
1.3.3 Materialidade

Inspirado no primeiro draft da CSRD e considerando os requisitos da Global Reporting Initiative, a MEO realizou, em 2022, o seu exercício de análise de dupla materialidade.

Neste processo foram consideradas duas perspetivas: a **materialidade de impacto**, avaliada pelos principais stakeholders da MEO (ver Envolvimento de stakeholders), que se focaram nos principais impactos resultantes da atividade da MEO, e a **materialidade financeira**, avaliada pela gestão de topo (ComEx e Diretores), que analisaram o impacto no potencial de criação de valor da MEO.



Deste processo resultaram **16 temas materiais**, agrupados em dois níveis de prioridade, representando as linhas de atuação estratégicas em matéria de sustentabilidade da MEO.



Importa referir que em 2025 este exercício será alvo de revisão, assegurando o melhor alinhamento com o previsto na CSRD e nas ESRs.



Informações
Gerais



Ambiente



Social



Governance



Anexos

02



Ambiente



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.1 Taxonomia Ambiental Europeia	>
2.1.1 Enquadramento	>
2.1.2 Análise de elegibilidade	>
2.1.3 Indicadores Financeiros (KPI)	>
2.1.4 Modelos normalizados de acordo com o Regulamento 2022/1214	>
2.2 Alterações climáticas	>
2.2.1 Políticas	>
2.2.2 Ações	>
2.2.3 Metas	>
2.2.4 Consumo de energia	>
2.2.5 Emissões	>
2.3 Utilização dos recursos e economia circular	>
2.3.1 Políticas	>
2.3.2 Ações	>
2.3.3 Metas	>
2.3.4 Entrada de recursos	>
2.3.5 Resíduos	>

2.1 Taxonomia Ambiental Europeia

2.1.1 Enquadramento



O Regulamento da Taxonomia (Regulamento (UE) 2020/852), aprovado em 2020, visa direcionar investimentos para projetos e atividades sustentáveis, contribuindo para a concretização do Pacto Ecológico Europeu como parte da resposta da UE aos desafios climáticos e ambientais. Com a implementação do Regulamento as empresas obrigadas a publicar uma demonstração não financeira consolidada nos termos do Decreto-Lei nº 89/2017, de 28 de julho, devem agora divulgar a proporção do volume de negócios, despesas de capital (Capex) e despesas operacionais (Opex) provenientes de atividades económicas ambientalmente sustentáveis.

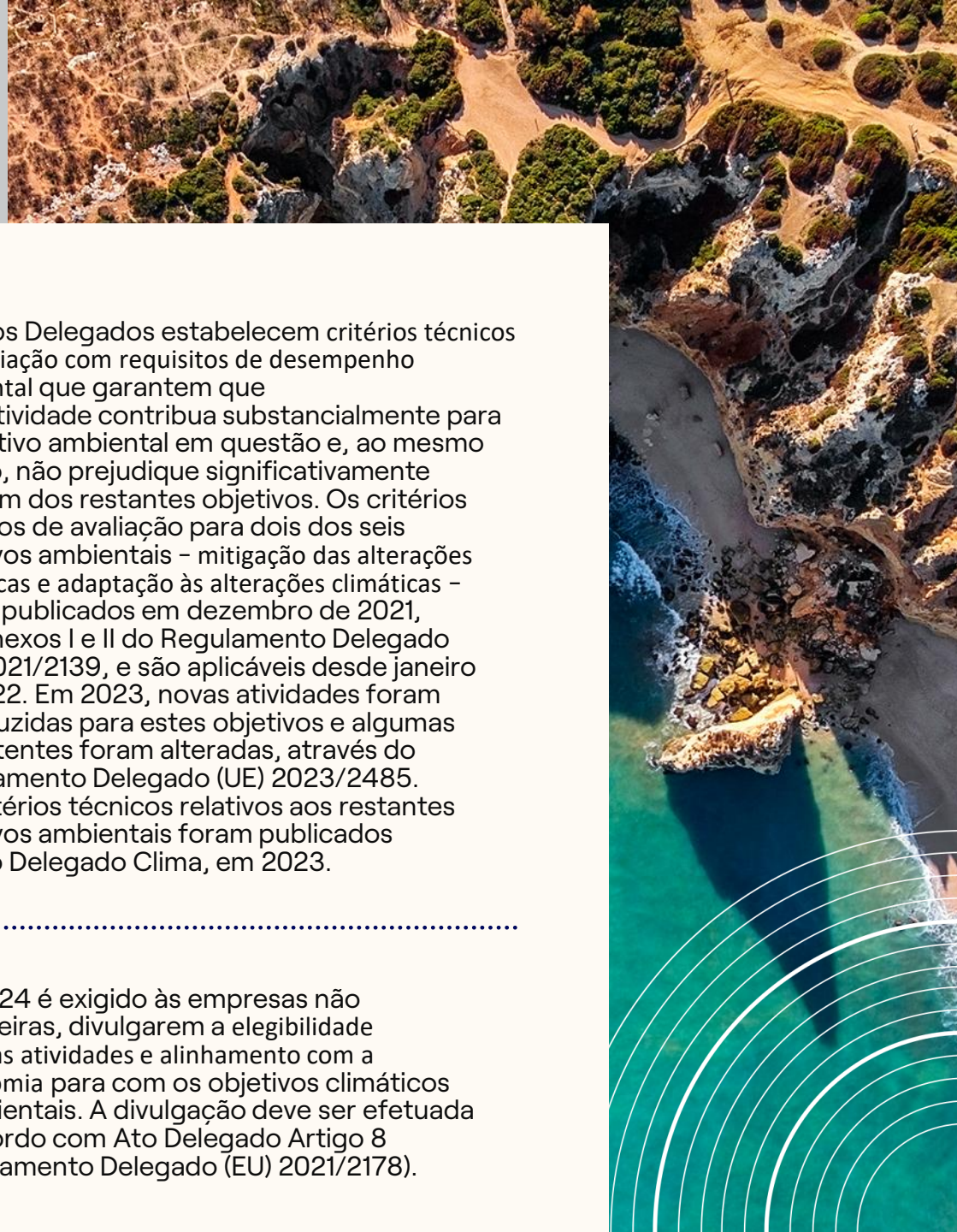
.....

Para que uma atividade económica seja considerada alinhada com a Taxonomia, esta deve estar listada no Ato Delegado Clima, no Ato Delegado Complementar ou no Ato Delegado Ambiental; contribuir para pelo menos um dos objetivos ambientais definidos pela Comissão Europeia: mitigação das alterações climáticas, adaptação às alterações climáticas, proteção da água e dos recursos hídricos, transição para uma economia circular, prevenção e controle da poluição, proteção e restauro da biodiversidade e dos ecossistemas; não prejudicar nenhum dos restantes objetivos ambientais; e cumprir com os requisitos de salvaguardas mínimas.

Os Atos Delegados estabelecem critérios técnicos de avaliação com requisitos de desempenho ambiental que garantem que uma atividade contribua substancialmente para o objetivo ambiental em questão e, ao mesmo tempo, não prejudique significativamente nenhum dos restantes objetivos. Os critérios técnicos de avaliação para dois dos seis objetivos ambientais – mitigação das alterações climáticas e adaptação às alterações climáticas – foram publicados em dezembro de 2021, nos Anexos I e II do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139, e são aplicáveis desde janeiro de 2022. Em 2023, novas atividades foram introduzidas para estes objetivos e algumas já existentes foram alteradas, através do Regulamento Delegado (UE) 2023/2485. Os critérios técnicos relativos aos restantes objetivos ambientais foram publicados no Ato Delegado Clima, em 2023.

.....

Em 2024 é exigido às empresas não financeiras, divulgarem a elegibilidade das suas atividades e alinhamento com a Taxonomia para com os objetivos climáticos e ambientais. A divulgação deve ser efetuada de acordo com Ato Delegado Artigo 8 (Regulamento Delegado (EU) 2021/2178).



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.1.2 Análise de elegibilidade

A análise de elegibilidade da MEO teve em consideração as atividades identificadas no Ato Delegado Clima, Ato Delegado Complementar e Ato Delegado Ambiental que, durante o exercício de 2024, contribuíram para o volume de negócios da empresa, assim como para as despesas de capital (capex) e despesas operacionais (opex). Deste mapeamento, foram identificadas as seguintes atividades elegíveis, dentro dos objetivos de Mitigação das Alterações Climáticas (MAC) e de Economia Circular (EC):

No caso de atividades que contribuem para o objetivo de mitigação das alterações climáticas (MAC) e para o objetivo de adaptação às alterações climáticas (AC) a empresa estabeleceu como critério a alocação dessas atividades ao objetivo de mitigação das alterações climáticas.

Análise de alinhamento



No contexto da Taxonomia Europeia, o alinhamento das atividades económicas com os critérios de sustentabilidade é um **passo essencial** para garantir investimentos responsáveis. Para determinar se uma atividade económica está alinhada com a Taxonomia, esta deve contribuir substancialmente para um ou mais objetivos ambientais e não prejudicar os restantes objetivos. Além disso, deve cumprir com requisitos de salvaguardas mínimas sociais.

Objetivo



Mitigação (MAC)

Mitigação (MAC)

Mitigação (MAC)

Mitigação (MAC)

Mitigação (MAC)

Economia Circular (EC)

Economia Circular (EC)

Economia Circular (EC)

Atividade



7.3. Instalação, manutenção e reparação de equipamentos dotados de eficiência energética

7.4. Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento de veículos elétricos montados em edifícios (e lugares de estacionamento associados a edifícios)

7.6. Instalação, manutenção e reparação de tecnologias de energia de fontes renováveis

8.1. Tratamento de dados, alojamento de informação e atividades conexas

8.2. Soluções baseadas em dados para a redução das emissões de gases efeito estufa (GEE)

1.2. Fabrico de equipamentos elétricos e eletrónicos

5.1. Reparação, acondicionamento e refabrico

5.4. Venda de bens em segunda mão



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Contribuição Substantial (CS) e Não Prejudicar Significativamente (NPS)



Para contribuir para um objetivo ambiental, a atividade económica deve atender a critérios técnicos específicos, são estes os critérios de contribuição substancial (CS) e não prejudicar significativamente (NPS). A MEO realizou a análise de alinhamento técnico, com base na melhor interpretação do Regulamento da Taxonomia e respetivos Atos Delegados, para as atividades consideradas elegíveis pela empresa no objetivo de Mitigação das Alterações Climáticas e de Economia Circular.



A empresa, durante 2024, teve atividades que contribuem para a mitigação das alterações climáticas, como a análise e implementação de alternativas para tornar a frota automóvel mais eficiente e menos poluente. Para a frota híbrida a MEO conseguiu validar junto dos fornecedores que os critérios técnicos CS e NPS eram cumpridos. Foram ainda instalados equipamentos de eficiência energética e painéis fotovoltaicos em edifícios, assim como um candeeiro inteligente com funcionalidade de carregamento de veículos elétricos. Relativamente à atividade de tratamento de dados, alojamento de informação e atividades conexas, foi possível validar que os operadores económicos adotaram todas as práticas relevantes constantes do código de conduta europeu, no entanto, estas práticas não são ainda validadas por uma entidade terceira independente.



Em 2024 foram registadas receitas com serviços de IoT tais como gestão de frota e resíduos, eficiência energética, telemetria da água, monitorização ambiental e gestão de energia solar. Estes serviços contribuem para a redução das emissões de GEE, no entanto não foi possível aferir as emissões do ciclo de vida destes produtos de forma a validar o critério CS.



No âmbito da economia circular a empresa investiu nas vendas e manutenção de CPE's (customer-provided equipment), boxes reconcondicionadas e ainda em vendas de produtos em segunda mão, online e em lojas físicas.



Apesar destes esforços a MEO considera que as suas atividades elegíveis ainda não se encontram alinhadas com os requisitos da Taxonomia Europeia. Está por isso empenhada no contínuo desenvolvimento da sua atividade com vista a alinhar-se com critérios de contribuição substancial (CS) e não prejudicar significativamente (NPS) no futuro.



De realçar que a principal atividade da MEO "prestação de serviços de telecomunicações" ainda não se encontra prevista nas atividades elegíveis para a Taxonomia e por isso foram apenas consideradas atividades secundárias da empresa para este exercício.



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Gestão de Riscos Climáticos

Físicos (Apêndice A)



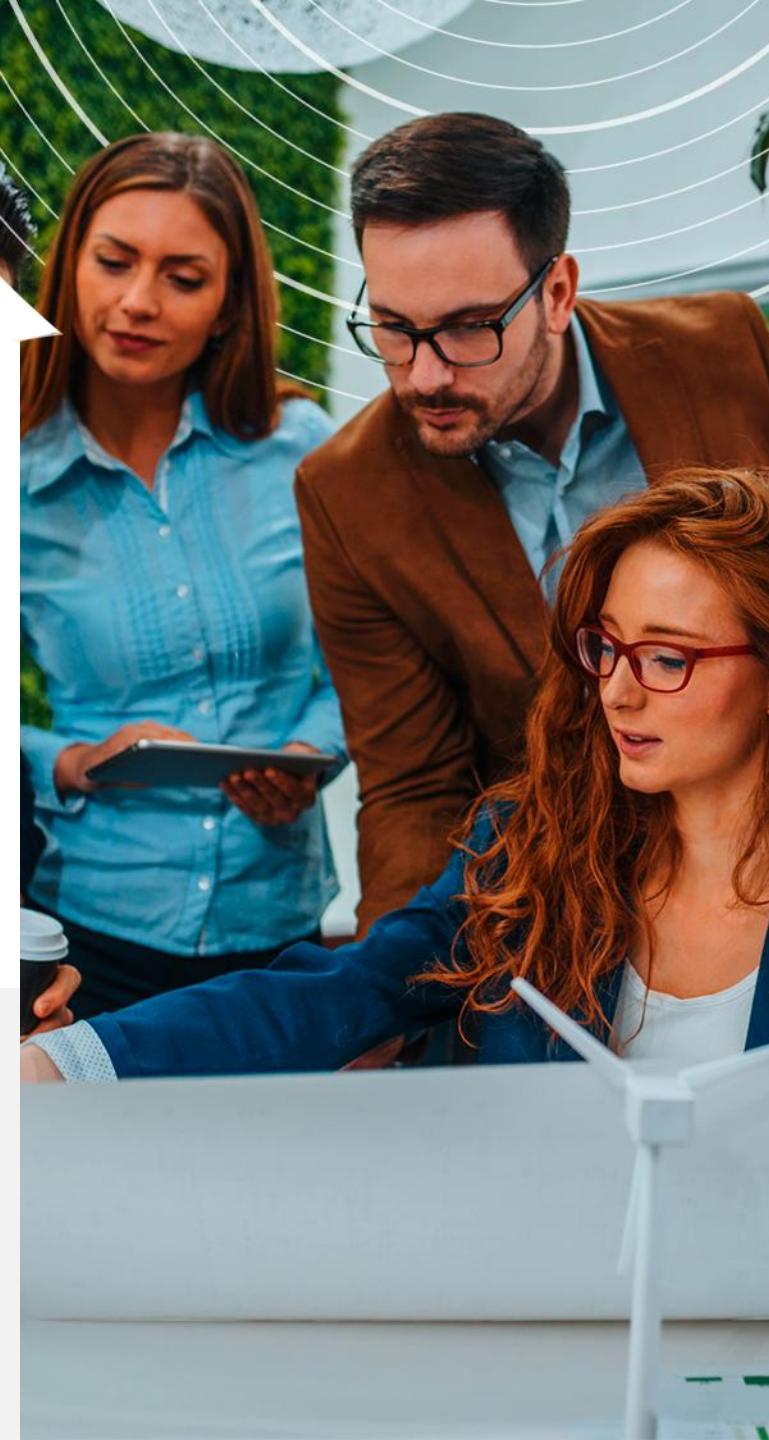
> A Taxonomia estabelece critérios de "não prejudicar significativamente" (NPS) os diversos objetivos ambientais. Para o objetivo de adaptação às alterações climáticas, estes critérios estão enumerados no Apêndice A do Ato Delegado Clima, e o seu cumprimento depende da realização de uma avaliação profunda de riscos físicos climáticos e da definição de um plano de implementação de medidas de adaptação aos riscos.



> A MEO reconhece que as suas atividades estão expostas a riscos climáticos que podem causar impactos significativos na sua rede física de infraestruturas, nos sistemas de tecnologia de informação, na cadeia de fornecimento e até nos próprios trabalhadores. Com o objetivo de anteceder, controlar e minimizar esses riscos, foi desenvolvida uma abordagem de gestão de riscos, onde se incluem os riscos climáticos, na qual os riscos físicos são analisados e mapeados para os principais edifícios da empresa e posteriormente, são implementadas medidas de mitigação e adaptação para os riscos considerados como mais relevantes.



> A abordagem de gestão de riscos climáticos da MEO está em constante desenvolvimento e irá continuar a ser aprofundada para conseguir cumprir com todos os critérios NPS da adaptação às alterações climáticas, incluindo uma análise de cenários climáticos e um plano de implementação das medidas de adaptação que sejam necessárias após a análise, melhorando a capacidade de resposta da empresa a eventos climáticos extremos.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Salvaguardas Mínimas Sociais



A Taxonomia Ambiental Europeia, além de incluir a análise de critérios técnicos ambientais na sua implementação, inclui também um conjunto de critérios sociais (“Salvaguardas Mínimas”) que as empresas devem cumprir de forma a garantir que as suas atividades estão alinhadas com o regulamento. A definição das Salvaguardas Mínimas, introduzida pelo artigo 18º do Regulamento da Taxonomia, implica o alinhamento de uma empresa com:

➤ As Diretrizes da OCDE para as empresas multinacionais

Os Princípios Orientadores das Nações Unidas sobre Empresas e Direitos Humanos, incluindo os princípios e os direitos estabelecidos nas oito convenções fundamentais identificadas na Declaração da Organização Internacional do Trabalho relativa aos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho

➤ A Carta Internacional dos Direitos Humanos

A Plataforma de Finanças Sustentáveis publicou em 2022 um relatório (“Final Report on Minimum Safeguards”) sobre o tema para apoiar as empresas na avaliação do seu cumprimento para com as Salvaguardas Mínimas. Neste relatório são identificados os quatro principais tópicos que as empresas devem abordar: Direitos Humanos, Corrupção, Tributação e Concorrência Justa.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Direitos Humanos



Em junho de 2023, a Comissão Europeia publicou uma Comunicação sobre a interpretação das Salvaguardas Mínimas, como definidas no artigo 18º da Taxonomia. Este documento reforça a existência de um processo de Devida Diligência, que implica que a “empresa aplique procedimentos adequados, incluindo procedimentos para identificar, prevenir, atenuar ou reparar continuamente os impactos negativos relevantes, reais e potenciais, relacionados com as suas próprias operações, cadeias de valor e relações comerciais”.

A MEO dispõe atualmente de um conjunto de mecanismos que contribuem para a identificação e mitigação dos seus impactos negativos reais e potenciais, ao longo de toda a sua cadeia de valor (ver [Due Diligence](#)).

Em virtude do contexto regulamentar e das exigências imputadas ao Grupo pela transposição da Corporate Sustainability Due Diligence Directive (CSDDD) para Portugal, prevê iniciar a revisão e solidificação do seu Plano de Ação em 2025, em linha com o cronograma estabelecido para esta transposição. Desta forma, procura garantir o alinhamento do nosso processo não só com os requisitos da Taxonomia Ambiental Europeia, mas também com os requisitos da CSDDD.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Concorrência Justa



No contexto da sua atividade empresarial, a MEO desenvolve uma prática concorrencial transparente e leal.

A importância de implementação desta prática ao nível do Grupo é abordada no Código de Ética e de Conduta (ver [4.1.1 Cultura empresarial](#)).

No contexto da sua estrutura governativa, a MEO detém a Direção de Regulação, Concorrência e Jurídica que é responsável pela identificação e análise anual de riscos inerentes ao negócio, que abrange também riscos relativos à concorrência e regulação do mercado. A MEO analisa a probabilidade e impacto deste tipo de riscos no negócio e, com base nessa informação, define e implementa medidas de controlo adequadas.

De forma a prevenir a futura ocorrência desses riscos, analisa ainda o nível de risco residual associado a cada risco e define quais as ações preventivas a implementar.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Corrupção



O tópico da corrupção é abordado no Código de Ética e de Conduta do Grupo e no seu Plano de Ação de Sustentabilidade (em que está inclusive previsto o desenvolvimento e implementação de um processo de devida diligência de anti-corrupção). Adicionalmente, a MEO tem implementado um

Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR) (ver [4.1.3 Prevenção e deteção de corrupção e suborno](#)).



A MEO segue ainda as recomendações da norma ISO 31000 (Gestão do Risco - Linhas de orientação) e da ENISA (Risk Management Process), que especificam requisitos para estabelecer, manter e melhorar de forma contínua a gestão de riscos. Como resposta a estas recomendações, definiu formalmente uma metodologia para identificação e avaliação anual dos seus riscos, sendo para o efeito envolvidas diversas áreas operacionais. Este exercício inicia-se com a identificação de riscos, seguindo-se a sua avaliação de acordo com o respetivo impacto e probabilidade. O impacto é avaliado de acordo com 4 níveis (Material, Significativo, Moderado, Baixo) e a probabilidade também de acordo com 4 níveis (Probabilidade Remota, Ocasional, Possível, Provável).

A interseção entre o impacto e a probabilidade produz o risco inerente que pode ser “Alto”, “Médio Alto”, “Médio Baixo” ou “Baixo”.

Por fim, o resultado da combinação do risco inerente com o nível de controlo existente produz o risco residual. Feita esta análise, identificamos as situações em que existe necessidade de implementação de ações de mitigação (i.e. riscos residuais situados no quadrante vermelho, classificados como “Alto”), de forma a reduzir o nível da ameaça até um nível considerado aceitável pela MEO.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Tributação



O tema da Tributação, por sua vez, é abordado no Código de Ética e de Conduta, sendo sublinhada a obrigatoriedade de resposta às solicitações efetuadas pelas autoridades, incluindo a Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) -

"Os trabalhadores do Grupo MEO devem assegurar o cumprimento escrupuloso das normas legais e regulamentares aplicáveis à sua atividade, abstendo-se de praticar quaisquer atos violadores das referidas disposições normativas. Devem igualmente satisfazer, de acordo com os procedimentos definidos, as solicitações que legitimamente lhes sejam dirigidas pelas autoridades administrativas e judiciais e não adotar qualquer comportamento que possa impedir o exercício das respetivas competências".



A atuação do departamento de fiscalidade da MEO pauta-se pelas normas contidas no Manual de Controlo Interno da empresa, cujos mecanismos de controlo visam assegurar o estrito cumprimento das normas fiscais, dentro de padrões elevados de qualidade. A MEO adota medidas de revisão e adaptação das obrigações fiscais sempre que ocorram alterações regulamentares que o justifiquem, tendo em vista minimizar riscos ~de não conformidade, como penalidades e litígios que decorram do incumprimento. Colabora também com consultores fiscais e jurídicos especializados na vertente fiscal, tendo em vista obter aconselhamento em matérias de maior complexidade, bem como assegurar a revisão externa de atividades desenvolvidas internamente.

A MEO faz ainda parte do Fórum dos Grandes Contribuintes, que tem como principal objetivo criar um espaço de diálogo que permita aprofundar a relação entre a AT e os grandes contribuintes. Neste sentido, em 2019 o Fórum (com o auxílio da MEO) publicou um Código de Boas Práticas Tributárias no qual os contribuintes se comprometem a observar, voluntariamente, no âmbito das suas relações jurídico-tributárias, princípios e condutas tendo em vista uma melhoria do sistema fiscal através de um aumento da certeza fiscal e da cooperação entre a AT e contribuintes. A MEO aderiu também a este Código em setembro de 2024.

Por fim, a MEO disponibiliza formação contínua aos seus trabalhadores no que respeita às alterações legais e suas implicações fiscais, garantindo que as decisões dos trabalhadores sejam informadas e em conformidade com as melhores práticas.

Não foram reportados casos de não conformidade relativos aos quatro tópicos acima mencionados no ano fiscal de 2024.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.1.3 Indicadores Financeiros (KPI)



De acordo com o Artigo 8.º do Ato Delegado da taxonomia, é estabelecido um conjunto de indicadores de desempenho (KPI) que as empresas não financeiras devem divulgar: a proporção do volume de negócios (KPI de Volume de Negócios), a proporção das despesas de capital (KPI de Capex) e a proporção das despesas operacionais (KPI de Opex).

Os valores reportados foram calculados com base nas Demonstrações Financeiras Consolidadas da Altice International S.à r.l. a 31 de dezembro de 2024, as quais foram elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS), vigentes a partir de 1 de janeiro de 2024 e adotadas pela União Europeia.

Políticas contabilísticas gerais

A MEO adota as IFRS, como normativo para a preparação das suas contas.

Na preparação das demonstrações financeiras de acordo com as IAS/IFRS, o Conselho de Administração da MEO utilizou estimativas e pressupostos que afetam os montantes reportados. As estimativas e julgamentos são continuamente avaliados e baseiam-se na experiência de eventos passados e em outros fatores, incluindo expectativas relativas a eventos futuros considerados prováveis face às circunstâncias em que as estimativas são baseadas ou resultado de uma informação ou experiência adquirida.

Os acontecimentos ocorridos após a data da Demonstração da Posição Financeira que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam à data da mesma são refletidos nas demonstrações financeiras. Os eventos após a data Demonstração da Posição Financeira que proporcionem informação sobre condições que ocorram após a data da mesma não são refletidos nas demonstrações financeiras, sendo apenas divulgados quando materialmente relevantes.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Volume de Negócios

Exercício financeiro 2024	2024			Critérios de contributo substancial						Critérios NPS ("não prejudicar significativamente")									
Atividades económicas (1)	Código (a) (2)	Volume de negócios (3)	Proporção do volume de negócios, ano 2024 (4)	Mitigação das alterações climáticas (5)	Adaptação às alterações climáticas (6)	Água (7)	Polição (8)	Economia circular (9)	Biodiversidade (10)	Mitigação das alterações climáticas (11)	Adaptação às alterações climáticas (12)	Água (13)	Polição (14)	Economia circular (15)	Biodiversidade (16)	Salvaguardas mínimas (17)	Proporção do volume de negócios alinhado pela taxonomia (A.1) ou elegível para taxonomia (A.2), ano 2023 (18)	Categoria – atividade capacitante (19)	Categoria – atividade de transição (20)
Texto		Moeda	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	C	T
A. ATIVIDADES ELEGÍVEIS PARA TAXONOMIA																			
A.1. Atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)																			
Volume de negócios das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1)		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	S	S	S	S	S	S	S			
Das quais, capacitantes		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	S	S	S	S	S	S	S		C	
Das quais, de transição		-	0%	0%						S	S	S	S	S	S	S			T
A.2. Atividades elegíveis para taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)																			
Instalação, manutenção e reparação de sistemas solares fotovoltaicos e de equipamento técnico auxiliar	MAC 7.6	167 442 €	0,0%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
Tratamento de dados, alojamento de informação e atividades conexas	MAC 8.1	9 304 616 €	0,3%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
Soluções baseadas em dados para a redução das emissões de GEE	MAC 8.2	7 585 561 €	0,3%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
Fabrico de equipamentos elétricos e eletrónicos	EC 1.2	162 429 676 €	5,6%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL										
Reparação, acondicionamento e refabrico	EC 5.1	984 781 €	0,0%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL										
Venda de bens em segunda mão	EC 5.4	5 725 €	0,0%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL										
Volume de negócios das atividades elegíveis para taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2)		180 477 801 €	6,2%	0,6%	0%	0%	0%	5,6%	0%										
A. Volume de negócios das atividades elegíveis para taxonomia (A.1+A.2)		180 477 801 €	6,2%	0,6%	0%	0%	0%	5,6%	0%										
B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA TAXONOMIA																			
Volume de negócios das atividades não elegíveis para taxonomia (B)		2 730 763 505 €	93,8%																
Total (A + B)		2 911 241 306 €	100%																



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Políticas contabilísticas



A proporção do volume de negócios é calculada como a parte do volume de negócios líquido resultante de produtos ou serviços, nomeadamente intangíveis, associada a atividades económicas alinhadas pela taxonomia (numerador), dividida pelo volume de negócios líquido (denominador).

O volume de negócios inclui os rendimentos reconhecidos nos termos da Norma Internacional de Relato Financeiro, IFRS 15.

Em 2024, o denominador da proporção do volume de negócios ascendeu ao valor de 2.911.241.306 € e corresponde ao total das vendas e prestações de serviços apresentadas na demonstração de resultados consolidada. O detalhe das vendas e prestações de serviços pode ser consultado no Relatório e Contas Consolidado da Altice International.

O numerador corresponde ao montante do denominador associado a atividades elegíveis de Taxonomia. Em 2024, as atividades designadas como elegíveis estão detalhadas na Tabela A.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Capex

Exercício financeiro 2024	2024			Critérios de contributo substancial						Critérios NPS (“não prejudicar significativamente”)									
Atividades económicas (1)	Código (a) (2)	Capex (3)	Proporção do Capex, ano 2024 (4)	Mitigação das alterações climáticas (5)	Adaptação às alterações climáticas (6)	Água (7)	Poluição (8)	Economia circular (9)	Biodiversidade (10)	Mitigação das alterações climáticas (11)	Adaptação às alterações climáticas (12)	Água (13)	Poluição (14)	Economia circular (15)	Biodiversidade (16)	Salvaguardas mínimas (17)	Proporção do Capex alinhado pela taxonomia (A.1) ou elegível para taxonomia (A.2), ano 2023 (18)	Categoria — atividade capacitante (19)	Categoria — atividade de transição (20)
Texto		Moeda	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	C	T
A. ATIVIDADES ELEGÍVEIS PARA TAXONOMIA																			
A.1. Atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)																			
Capex das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1)		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	S	S	S	S	S	S	S			
Das quais, capacitantes		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	S	S	S	S	S	S	S		C	
Das quais, de transição		-	0%	0%						S	S	S	S	S	S	S			T
A.2. Atividades elegíveis para taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)																			
Instalação, manutenção e reparação de equipamentos dotados de eficiência energética	MAC 7.3	4 038 163 €	0,8%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento de veículos elétricos montados em edifícios (e lugares de estacionamento associados a edifícios)	MAC 7.4	8 938 €	0,0%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
Soluções baseadas em dados para a redução das emissões de GEE	MAC 8.2	290 012 €	0,1%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
Reparação, acondicionamento e refabrico	EC 5.1	2 633 018 €	0,5%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL										
Capex das atividades elegíveis para taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2)		6 970 131 €	1,4%	0,9%	0%	0%	0%	0,5%	0%										
A. Capex das atividades elegíveis para taxonomia (A.1+A.2)		6 970 131 €	1,4%	0,9%	0%	0%	0%	0,5%	0%										
B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA TAXONOMIA																			
Capex das atividades não elegíveis para taxonomia (B)		473 439 129 €	98,6%																
Total (A + B)		480 409 260 €	100%																



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Políticas contabilísticas

A proporção do Capex é definida como o Capex alinhado com a Taxonomia (numerador) a dividir pelo Capex Total (denominador).



São incluídas as adições de ativos fixos tangíveis (IAS 16), ativos fixos intangíveis (IAS 38), ativos sob direito de uso (IFRS 16), propriedades de investimento (IAS 40) e ativos biológicos (IAS 41).



Em 2024, o denominador da proporção do Capex ascendeu ao valor de 480.409.260 €. Foram consideradas as adições de ativos fixos tangíveis, ativos intangíveis, ativos sob o direito de uso e propriedades de investimento.



O denominador abrange os acréscimos aos ativos tangíveis e intangíveis durante o exercício considerado antes da depreciação, amortização e quaisquer remensurações, nomeadamente resultantes de reavaliações e imparidades, para o exercício em causa e excluindo as variações do justo valor.

Os acréscimos aos ativos tangíveis e intangíveis resultantes de concentrações de atividades empresariais também são passíveis de serem considerados no denominador.



O numerador, detalhado na Tabela B, corresponde à parte das despesas de capital incluída no denominador que:

Esteja relacionada com ativos ou processos associados a atividades económicas elegíveis pela taxonomia;

Esteja relacionada com a aquisição da produção de atividades económicas elegíveis pela taxonomia e com medidas individuais que capacitem a transformação das atividades em causa em atividades hipocarbónicas ou que permitam reduções das emissões de gases com efeito de estufa.



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Exercício financeiro 2024	2024			Critérios de contributo substancial						Critérios NPS (“não prejudicar significativamente”)									
Atividades económicas (1)	Código (a) (2)	Opex (3)	Proporção do Opex, ano N (4)	Mitigação das alterações climáticas (5)	Adaptação às alterações climáticas (6)	Água (7)	Polição (8)	Economia circular (9)	Biodiversidade (10)	Mitigação das alterações climáticas (11)	Adaptação às alterações climáticas (12)	Água (13)	Polição (14)	Economia circular (15)	Biodiversidade (16)	Salvaguardas mínimas (17)	Proporção do Opex alinhado pela taxonomia (A.1) ou elegível para taxonomia (A.2), ano 2023 (18)	Categoria – atividade capacitante (19)	Categoria – atividade de transição (20)
Texto		Moeda	%	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S; N; N/EL	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	S/N	%	C	T
A. ATIVIDADES ELEGÍVEIS PARA TAXONOMIA																			
A.1. Atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia)																			
Opex das atividades sustentáveis do ponto de vista ambiental (alinhadas pela taxonomia) (A.1)		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	S	S	S	S	S	S	S			
Das quais, capacitantes		-	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	S	S	S	S	S	S	S		C	
Das quais, de transição		-	0%	0%						S	S	S	S	S	S	S			T
A.2. Atividades elegíveis para taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia)																			
Instalação, manutenção e reparação de postos de carregamento de veículos elétricos montados em edifícios (e lugares de estacionamento associados a edifícios)	MAC 7.4	4 020 €	0,0%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
Tratamento de dados, alojamento de informação e atividades conexas	MAC 8.1	6 714 118 €	2,6%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
Soluções baseadas em dados para a redução das emissões de GEE	MAC 8.2	12 569 €	0,0%	EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL										
Reparação, recondicionamento e refabrico	EC 5.1	507 294 €	0,2%	N/EL	N/EL	N/EL	N/EL	EL	N/EL										
Opex das atividades elegíveis para taxonomia mas não sustentáveis do ponto de vista ambiental (atividades não alinhadas pela taxonomia) (A.2)		7 238 001 €	2,8%	2,6%	0%	0%	0%	0,2%	0%										
A. Opex das atividades elegíveis para taxonomia (A.1+A.2)		7 238 001 €	2,8%	2,6%	0%	0%	0%	0,2%	0%										
B. ATIVIDADES NÃO ELEGÍVEIS PARA TAXONOMIA																			
Opex das atividades não elegíveis para taxonomia (B)		253 665 231 €	97,2%																
Total (A + B)		260 903 231 €	100%																



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Políticas contabilísticas

A proporção do Opex é definida como o Opex alinhado com a Taxonomia (numerador) a dividir pelo Opex Total (denominador).



O denominador deve cobrir os custos diretos não capitalizados relacionados com a investigação e desenvolvimento, as medidas de renovação de edifícios, a locação a curto prazo, a manutenção e a reparação, bem como quaisquer outras despesas diretas relacionadas com a manutenção diária dos ativos fixos tangíveis, pela empresa ou por terceiros a quem sejam subcontratadas atividades, que sejam necessárias para assegurar o funcionamento continuado e efetivo desses ativos.

Em 2024, o denominador da proporção do Opex ascendeu ao valor de 260.903.231 €. O valor inclui essencialmente custos relacionados com a manutenção de ativos.



O numerador, detalhado na tabela C, corresponde à parte das despesas operacionais incluída no denominador que:



Esteja relacionada com ativos ou processos associados a atividades económicas elegíveis pela taxonomia, incluindo necessidades de formação e outras necessidades de adaptação dos recursos humanos, e custos diretos não capitalizados que representem investigação e desenvolvimento;



Esteja relacionada com a aquisição da produção de atividades económicas elegíveis pela taxonomia e com medidas individuais que capacitem a transformação das atividades em causa em atividades hipocarbónicas ou que permitam reduções das emissões de gases com efeito de estufa.



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.1.4 Modelos normalizados de acordo com o Regulamento 2022/1214

O Ato Delegado Artigo 8 (Regulamento Delegado (EU) 2022/1214) exige a divulgação de modelos normalizados para atividades relacionadas com energia nuclear e gás fóssil. A MEO não desenvolve atividades relacionadas com estes dois setores e, nesse sentido, publica apenas o Modelo 1 do conjunto de modelos aplicáveis.

Linha	Atividades Relacionadas com a energia nuclear	
1.	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante atividades de investigação, desenvolvimento, demonstração e implantação de instalações inovadoras de produção de eletricidade que produzem energia a partir de processos nucleares com um mínimo de resíduos do ciclo do combustível.	NÃO
2.	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante a construção e o funcionamento seguro de novas instalações nucleares destinadas a produ eletricidade ou calor industrial, incluindo para fins de aquecimento urbano ou processos industriais, como a produção de hidrogénio, bem como pa a melhoria da sua segurança, utilizando as melhores tecnologias disponíveis.	NÃO
3.	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante o funcionamento seguro de instalações nucleares existentes que produzem eletricidade calor industrial, incluindo para fins de aquecimento urbano ou processos industriais, como a produção de hidrogénio a partir de energia nuclear, be como a melhoria da sua segurança.	NÃO
Linha	Atividades Relacionadas com o gás fóssil	
1.	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante a construção ou exploração de instalações de produção de eletricidade que produzem eletricidade a partir de combustíveis fósseis gasosos.	NÃO
2.	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante a construção, renovação ou exploração de instalações de produção combinada de calor/frio eletricidade que utilizam combustíveis fósseis gasosos.	NÃO
3.	A empresa realiza, financia ou tem exposições perante a construção, renovação ou exploração de instalações de produção de calor que produz calor/frio a partir de combustíveis fósseis gasosos.	NÃO



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Próximos passos na aplicação da Taxonomia

A implementação do Regulamento da Taxonomia traz um desafio significativo de reporte para as empresas, especialmente na recolha de dados e na aplicação dos critérios técnicos de alinhamento e salvaguardas mínimas sociais.

Durante 2025, a MEO continuará a robustecer os seus processos, incluindo a melhoria e aprofundamento da análise de riscos climáticos e da aplicação dos requisitos de salvaguardas mínimas sociais. O Grupo irá igualmente procurar melhorar os seus sistemas informáticos internos de apoio à sistematização da informação para aplicação da taxonomia ambiental europeia.



A MEO irá também acompanhar atentamente a evolução do Regulamento da Taxonomia, incluindo possíveis extensões a outras atividades económicas e a implementação das orientações da Comissão Europeia, que poderão ter um impacto significativo na classificação de elegibilidade e alinhamento.

Além disso, continuará a desenvolver ações que assegurem a conformidade com os critérios de alinhamento do Ato Delegado Clima e do Ato Delegado Ambiental.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.2 Alterações climáticas

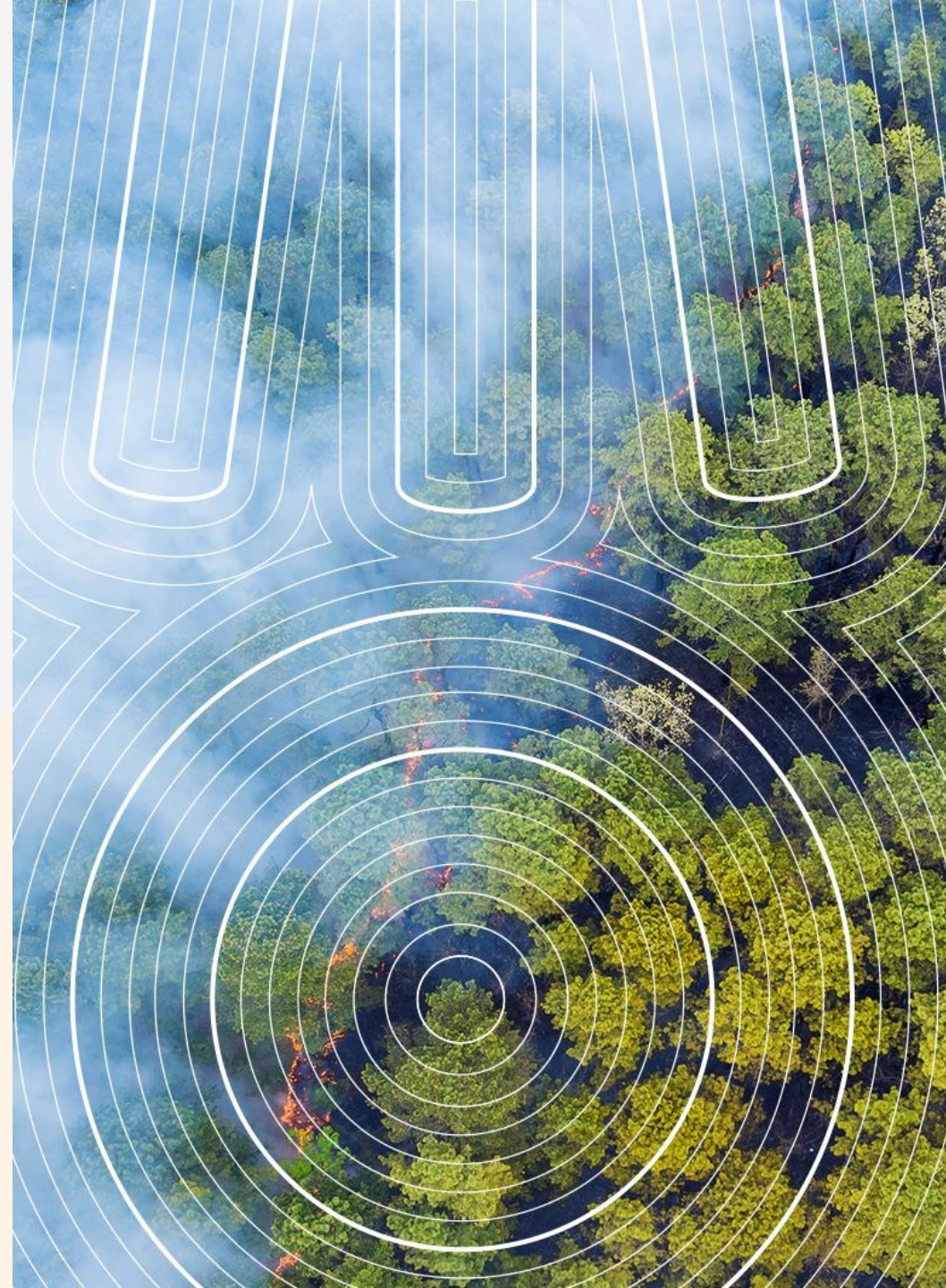
A MEO valoriza profundamente a proteção do ambiente e a mitigação dos impactos negativos decorrentes das suas atividades e operações, sendo um agente ativo no combate às alterações climáticas.

Por isso, compromete-se a implementar um modelo de gestão responsável e a envolver-se em iniciativas que promovam a preservação e a conscientização ambiental, fazendo desta uma missão coletiva, transversal à sua cadeia de valor.



Para enfrentar esses desafios, a MEO implementou um conjunto de práticas sustentáveis, focadas na redução do consumo de energia, minimização das emissões de GEE e gestão responsável de resíduos.

Assim, procura não apenas cumprir as regulamentações, mas também destacar-se como líder em sustentabilidade.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.2.1 Políticas



Amplamente comprometido com a mitigação e/ou remediação atempada dos impactos ambientais decorrentes das suas atividades e das atividades da sua cadeia de valor, a Política de Gestão Integrada da MEO, da MEO Serviços Técnicos, MEO Cuidados de Saúde e Altice Labs, disponibilizada a todos os trabalhadores no website interno da MEO, prevê a divulgação dos compromissos da empresa relativamente às questões ambientais, bem como a implementação e manutenção do Sistema de Gestão Integrado (SGI), no âmbito do qual as referidas empresas são certificadas pelo Sistema de Gestão Ambiental ISO 14001. Deste modo, asseguram a definição, revisão e cumprimento de objetivos ambientais, incluindo a racionalização do consumo de energia e a mitigação e adaptação às alterações climáticas.



A implementação desta Política é monitorizada pela Equipa Gestora do SGI, sendo a sua verificação e aprovação da responsabilidade do ComEx, por indicação dos Representantes da Gestão.



A par desta Política, a MEO possui ainda uma Política de Sustentabilidade, aplicável a todas as empresas do Grupo, que estabelece o compromisso de “Contribuir ativamente para a prevenção e mitigação das alterações climáticas, melhorando a eficiência das nossas atividades, produtos e serviços, promovendo a transição energética e, consequentemente, reduzindo as emissões associadas à nossa cadeia de valor”.



A Política de Sustentabilidade é implementada nas atividades diárias da MEO pelas suas diversas direções. É revista sempre que se verifique pertinente e aprovada pelo ComEx.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.2.2 Ações



Reconhecendo os riscos crescentes que as alterações climáticas representam para as empresas de telecomunicações – particularmente para as infraestruturas físicas – a MEO realizou uma avaliação minuciosa dos seus principais riscos e implementou medidas de resiliência.

Estas medidas incluem o fortalecimento e a diversificação da infraestrutura crítica, a exploração de fontes de energia alternativas e o estabelecimento de planos de contingência robustos.

Além disso, a MEO colabora com as autoridades governamentais para garantir respostas rápidas a incidentes críticos, minimizando os efeitos das alterações climáticas nas suas operações.

Riscos e perturbações ambientais	Medidas de Mitigação	Riscos e perturbações ambientais	Medidas de Mitigação
Danos às Infraestruturas devido a Desastres Naturais A infraestrutura de telecomunicações, incluindo centros de dados, torres de comunicação, cabos de fibra ótica e outros equipamentos críticos, enfrenta riscos significativos devido a desastres naturais como incêndios, eventos climáticos extremos e terremotos. Tais ocorrências podem resultar em danos substanciais ou destruição, interrompendo a conectividade essencial para manter as redes funcionais.	- Realização de exercícios anuais em edifícios semelhantes para preparação para emergências. - Desenvolvimento de planos de contingência para edifícios para garantir a continuidade das operações. - Cumprimento das regulamentações de segurança, como a instalação de extintores de incêndio e a implementação de técnicas de construção resistentes a sismos.	Aumento do Nível do Mar e Erosão Costeira A infraestrutura costeira, como centros de dados, estações base e cabos submarinos, enfrenta riscos crescentes devido ao aumento do nível do mar e à erosão. Estes fenómenos podem comprometer a integridade estrutural e a sustentabilidade a longo prazo das instalações próximas das áreas costeiras.	- Os locais da zona costeira estão a ser monitorizados ativamente, sem condições de alarme. - Estão a ser avaliadas soluções alternativas e suplementares para os sistemas de cabos submarinos para aumentar a resiliência
Falhas de Energia e Dependência das Redes de Telecomunicações da Eletricidade As redes de telecomunicações dependem fortemente de um fornecimento ininterrupto de energia. A falta de eletricidade causada por falhas pode comprometer gravemente os serviços, afetando a fiabilidade da rede e o acesso dos clientes.	- Monitorização das redes e serviços a nível nacional para abordar prontamente os riscos relacionados com a energia, 24 horas por dia, 7 dias por semana. - Implementação de rotas alternativas para os túneis de cabos para garantir a diversidade e reduzir vulnerabilidades em caso de falhas. - Em áreas sem gerador permanente, são utilizadas unidades portáteis para garantir a continuidade do fornecimento de energia e minimizar o impacto das falhas.	Aumento da Temperatura e Degradação Acelerada da Infraestrutura O aumento gradual das temperaturas globais acelera o desgaste dos equipamentos de telecomunicações, reduzindo a sua vida útil e aumentando a necessidade de manutenção.	As unidades de temperatura e ar condicionado em todas as infra estruturas primárias estão equipadas com alarmes de monitorização. Qualquer alarme acionado é tratado imediatamente, com os incidentes mais críticos a serem escalados para resolução urgente.
		Riscos de Indisponibilidade da Infraestrutura Devido a Catástrofes Quando edifícios críticos ou componentes da rede são afetados por desastres, a infraestrutura pode tornar-se indisponível, interrompendo serviços essenciais e a conectividade.	- Implementação de sistemas de monitorização de edifícios (por exemplo, SADI) para detetar e mitigar os riscos. - Redundância melhorada no direccionamento da rede para manter as operações mesmo durante falhas parciais.



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Por outro lado, as preocupações da MEO não se limitam aos efeitos que as alterações climáticas têm ou poderão vir a ter nas suas operações. Assim, tem dado continuidade à aposta em soluções de maior eficiência energética.

Em 2024, procedeu a diversas melhorias nas suas instalações, incluindo a atualização de 180 sistemas de ar condicionado obsoletos e ineficientes, que operavam com gases de alto potencial de aquecimento global, substituindo-os por modelos mais modernos e energeticamente eficientes. Está planeada a atualização das 220 unidades restantes até o final do primeiro semestre de 2025.



Complementarmente, está a ser desenvolvida uma estratégia para a instalação de painéis fotovoltaicos adaptados às necessidades específicas de diferentes locais de consumo, encontrando-se em curso uma consulta de mercado para a instalação de painéis solares fotovoltaicos em mais dois locais alvo.

Para apoiar a mudança para soluções de energia predominantemente renovável, a MEO iniciou ainda a transição de todos os seus contratos de fornecimento de energia de locais de consumo, em Portugal Continental, para a MEO Energia. Assim, até ao fim de 2024, os contratos da MEO Energia representavam 67,5% do consumo total de energia da empresa.



Além disso, num projeto piloto desenvolvido pela Altice Labs foi implementado uma iluminação pública IoT, alimentada por energia solar e eólica, com uma estação de carregamento elétrico integrada no Campus em Aveiro.



No que diz respeito à frota, a MEO continua empenhada na substituição de toda a frota de representação por viaturas híbridas. Neste âmbito, em 2024 foram entregues 196 veículos híbridos, o que representa 9,4% da frota.



Relativamente às suas emissões de âmbito 3, e na sequência das metas estabelecidas (ver 2.2.3 Metas), a MEO procura ativamente privilegiar a contratação de fornecedores com metas SBTi. No referido ano, a MEO deu um passo fundamental ao realizar a sua primeira sessão de “Engagement Colaborativo de Fornecedores”, centrada no objetivo vital de descarbonizar a cadeia de valor. Este evento abrangente teve como propósito esclarecer os principais fornecedores da MEO sobre o papel essencial que a ação climática desempenha no atual sistema empresarial.



Ao longo da sessão, os fornecedores receberam formação sobre a importância da ação climática no âmbito dos requisitos regulamentares. A MEO apresentou ainda aos participantes a sua estratégia ESG, ilustrando o modo como se enquadra em esforços mais amplos de sustentabilidade.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.2.3 Metas



No passado ciclo de reporte, a MEO SA, reforçou o seu compromisso com o combate às alterações climáticas ao definir metas de redução de emissões mais ambiciosas. Estas metas foram cuidadosamente alinhadas e aprovadas pela Science Based Targets initiative (SBTi).

Metas

A MEO compromete-se com uma redução de 70% das emissões de âmbito 1 e 2 (face a 2019), até 2030.

Redução das emissões de âmbito 3 (cadeia de valor)
– Até 2027, a MEO compromete-se a garantir que os seus fornecedores, responsáveis por 82% das adjudicações relativas à aquisição de produtos e serviços, terão adotado metas de redução de emissões baseadas na ciência.



Em 2024, a MEO SA emitiu 39 956 tCO₂e de âmbito 1 e 2, atingindo uma redução de 51% nas mesmas, face a 2019. No que diz respeito ao compromisso da MEO SA em envolver os fornecedores no processo de redução de emissões de carbono em toda a sua cadeia de fornecimento, a MEO atingiu 46% do valor adjudicado para fornecedores com metas SBTi, em 2024.



Para alcançar a meta de redução de emissões de âmbito 1 e 2, a MEO integrou diversas iniciativas no seu plano estratégico, com ênfase na eficiência energética e na transição para fontes de energia renováveis.



Estas iniciativas incluem também a substituição de toda a frota de representação por veículos híbridos até 2025.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.2.4

Consumo de energia



Consciente dos impactos ambientais inerentes ao setor das telecomunicações, bem como da complexidade e exigências da sua cadeia de valor, a MEO procura ativamente encontrar soluções que potencializam a otimização do consumo de energia.



306.192,4 MWh de energia consumida



55% de eletricidade com origem em fontes renováveis



2.258,1 MWh de energia renovável produzida

Consumo de energia (MWh)	2024	2023	2022
Consumo de energia fóssil	145.443,5	146.677,9	139.801,4
Petróleo bruto e produtos petrolíferos	33.315,1	32.612,3	30.615,4
Gás natural	7,9	29,2	355,0
Eletricidade, calor, vapor e arrefecimento comprados ou adquiridos, provenientes de fontes fósseis	112.120,5	114.036,4	108.795,0
Consumo de energia renovável	160.748,9	166.395,5	173.168,0
Eletricidade fornecida a partir de fontes renováveis	158.490,7	164.502,5	170.613,5
Energia renovável produzida pela organização	2.258,1	1.893,0	1.554,5
Total consumo de energia	306.192,4	313.073,3	311.969,4

O aumento significativo do consumo de combustível a gasolina por parte da MEO, em 2024, reflete a falta de disponibilidade de veículos a gásóleo nos serviços de rent-a-car.

Os veículos disponibilizados em situações de substituição, acidentes ou manutenção funcionam maioritariamente gasolina, o que provocou o aumento do consumo deste tipo de combustível.

Além deste, a substituição de veículos por Híbridos Plug-In's que funcionam a eletricidade e a gasolina, também contribuíram para este aumento.



01
Informações Gerais

02
Ambiente

03
Social

04
Governance

Anexos

2.2.5

Emissões



Ao nível das emissões de GEE, a MEO monitoriza continuamente a sua pegada de carbono, procurando melhorar metodologias e processos, nomeadamente ao nível do âmbito 3, potencializando assim um maior contributo para o combate às alterações climáticas.



647.603,2
tCO₂e de
emissões totais

.....



20.239,1
tCO₂e de emissões
de âmbito 1

.....



27.729,8
tCO₂e de emissões
de âmbito 2
(market-based)

.....



599.634,3
tCO₂e emissões
de âmbito 3³

Emissões de GEE de âmbito 1 (tCO ₂ e)	2024	2023 ²	2022 ³
Emissões brutas de GEE de âmbito 1	20.239,1	11.339,5	12.566,0
Emissões da combustão estacionária	194,3	162,7	151,0
Emissões da combustão móvel	8.256,2	7.983,7	7.495,7
Emissões de processo	0,0	0,0	0,0
Emissões fugitivas	11.778,6	3.193,1	4.919,2

Emissões de GEE de âmbito 2 (tCO ₂ e)	2024	2023	2022
Emissões brutas de GEE de âmbito 2 (location-based)	12.728,8	23.954,4	38.279,0
Emissões brutas de GEE de âmbito 2 (market-based)	27.729,8	31.521,0	32.531,0

² Dados atualizados.
³ Dados atualizados



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Emissões de GEE de âmbito 3 (tCO₂e)⁴

	2024	2023	2022
Emissões brutas de GEE de âmbito 3	599.634,3	877.132,9	869.329,0
1. Bens e serviços comprados	450.844,8	686.560,5	697.365,0
1.1 Serviços comprados de <i>cloud computing</i> e <i>data centre</i>	-	-	-
2. Bens de capital	75.131,4	98.982,7	66.739,0
3. Atividades relacionadas com o combustível e energia (não incluídas nos Âmbitos 1 e 2)	7.408,9	7.541,0	7.636,0
4. Transporte e distribuição (a montante)	252,9	125,5	794,0
5. Resíduos gerados	10,4	55,1	55,0
6. Viagens de negócios	1.350,7	1.653,2	407,0
7. Mobilidade (deslocações de trabalhadores)	2.739,5	2.705,8	2.789,0
8. Ativos alugados	35.980,6	39.984,2	39.085,0
9. Transporte e distribuição (a jusante)	5.124,1	5.285,9	5.345,0
10. Transformação de produtos vendidos	-	-	-
11. Uso de produtos vendidos	20.459,6	33.674,4	48.412,0
12. Tratamento e fim de vida dos produtos vendidos	184,9	180,7	269,0
13. Ativos alugados	36,1	44,6	76,0
14. Franchises	110,4	339,3	356,0
15. Investimentos	-	-	-

⁴ Apenas MEO SA.

2.3

Utilização dos recursos e economia circular



As atividades diárias da MEO requerem a utilização de uma variedade de matérias-primas.

Esse uso diversificado tem consequências significativas em toda a sua cadeia de valor.

A montante isso implica um consumo considerável de recursos naturais e a necessidade de uma gestão eficiente desses recursos, enquanto a MEO enfrenta desafios relacionados à gestão dos resíduos gerados pelas suas operações.



2.3.1 Políticas

À semelhança das questões relacionadas com as alterações climáticas, também os princípios de gestão responsável de recursos são contemplados na Política de Gestão Integrada da MEO, da MEO Serviços Técnicos, MEO Cuidados de Saúde e Altice Labs e geridos segundo a ISO 14001 ([ver 2.2.1 Políticas](#)).

No caso da Política de Sustentabilidade, a mesma refere concretamente o objetivo de “otimizar o consumo de recursos de forma racional, promover a segregação responsável dos resíduos, apostar no eco design e impulsionar a circularidade, em toda a nossa cadeia de valor” ([ver 2.2.1 Políticas](#)).



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

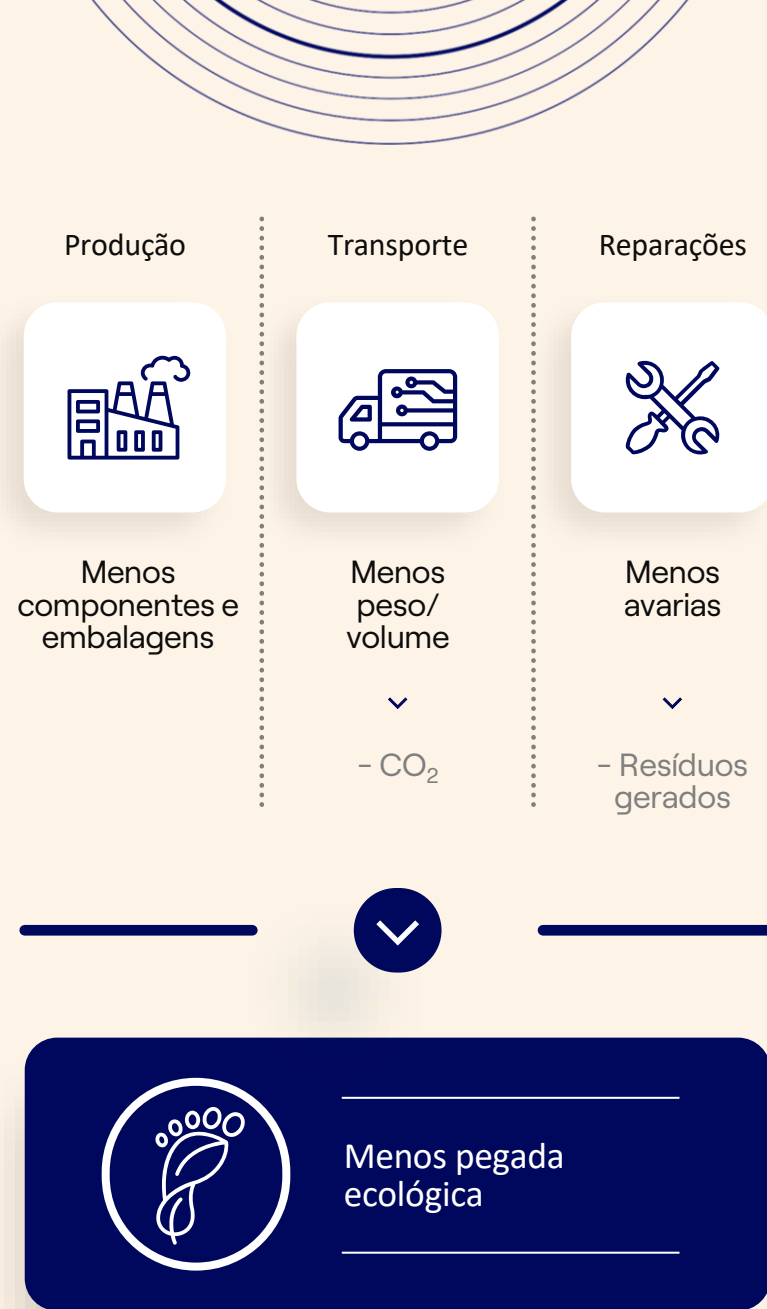
2.3.2 Ações

No âmbito do compromisso com a economia circular e a redução do impacto ambiental, a MEO implementou medidas para otimizar o uso de recursos e minimizar a necessidade de materiais físicos.

Focando-se na redução do impacto ambiental dos seus produtos e operações, a MEO implementou o projeto Greener Altice B2C, previsto no âmbito Plano de Ação de Sustentabilidade 2024-2030.

Este projeto abrange a implementação de diversas soluções de home networking para minimizar o consumo de recursos e a gestão de resíduos, alinhando-se aos objetivos de sustentabilidade da MEO, que incluem a redução das emissões de gases de efeito estufa e a melhoria da eficiência energética. A Altice Labs desempenha um papel fundamental neste projeto, não só através da promoção de práticas sustentáveis, mas também pelo desenvolvimento de tecnologias que contribuem para a redução do impacto ambiental.

Dando continuidade à trajetória de inovação e sustentabilidade, a MEO expandiu a compatibilidade do seu serviço eliminando a necessidade de um equipamento físico adicional nas Smart TVs Samsung (projeto MEO BOXLESS). Esta inovação contribui para a desmaterialização de equipamentos, reduzindo a produção de dispositivos externos e, consequentemente, o consumo de matérias-primas e componentes eletrônicos. Esta abordagem não só otimiza a eficiência energética dos produtos, como também diminui a geração de resíduos eletrônicos ao longo do seu ciclo de vida. Aumenta ainda a eficiência, originando poupanças nos custos operacionais, como deslocamentos técnicos, atendimento e reacondicionamento.





Esta transição foi implementada sem comprometer a experiência do consumidor final, garantindo um nível de serviço idêntico ao dos equipamentos tradicionais.

Atualmente, cerca de 5% dos novos clientes já optam por esta solução, demonstrando uma crescente adesão a alternativas mais sustentáveis.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Desde 2020 que foi implementada a substituição dos cartões físicos de telemóvel por cartões digitais, os chamados eSIMs.

Desde então tem-se diversificado a oferta deste tipo de cartões, promovendo-se a digitalização do processo de transferência do SIM card de um smartphone/tablet antigo para um eSIM no novo device (iOS ou Android), sem qualquer necessidade de interagir com o operador, sem envolver QR code (via email) e sem indisponibilidade do serviço de rede móvel, tudo num breve espaço de tempo.

Esta mudança melhora não só a experiência do cliente como a eficiência da logística, contribuindo para a redução de custos operacionais e ambientais.

A utilização dos eSIM permite uma gestão mais eficaz da logística, elimina a necessidade de produção e transporte de materiais físicos, o que resulta em menores emissões de CO2 e reduz o impacto ambiental relacionado ao transporte e embalagem dos produtos.

Além disso, ao prolongar a vida útil dos dispositivos, a MEO adota uma abordagem de circularidade, evitando o desperdício e promovendo a reutilização dos recursos até ao fim da sua vida útil.



Para reduzir os componentes de papel nos armazéns logísticos, a MEO implementou o projeto “Paperless”, que procura aliar a diminuição dos impactos ambientais associados ao envio de papel a clientes, à redução dos custos de expedição e de impressão. Através do desenvolvimento de processos mais ágeis, este projeto permitiu alcançar uma poupança de 12 milhões de folhas de papel.



Este tipo de iniciativas, proporcionam benefícios económicos, ao reduzir custos com a produção, transporte e logística inversa (incluindo o tratamento de resíduos e devoluções), como também geram um impacto positivo no ambiente e na sociedade. A MEO consegue otimizar os seus processos, melhorando a experiência do cliente ao oferecer soluções mais rápidas práticas e menos suscetíveis a avarias, enquanto simultaneamente contribui para a preservação ambiental.

Para dar cumprimento ao estabelecido nas Políticas referidas (ver 2.3.1 Políticas), concretamente no que concerne à gestão de resíduos a MEO dispõe de um Manual de Gestão de Resíduos, disponibilizado nos respetivos sites internos a todos os trabalhadores, que estabelece as responsabilidades e procedimentos para a gestão dos resíduos produzidos no desenvolvimento das suas atividades, produtos e serviços.

Sob a campanha “Mais Reciclagem, Mais Planeta”, foram recolhidos



1.500kg
de equipamentos
elétricos e eletrónicos,



47kg
de monitores



9kg
de baterias portáteis.



Foram realizadas, em 2024, 20 auditorias aleatórias aos serviços de limpeza com o objetivo de identificar oportunidades para melhorar o processo de segregação de resíduos administrativos nos edifícios da MEO. Estas auditorias forneceram uma avaliação qualitativa do cumprimento dos termos estabelecidos no contrato de prestação de serviços. Os resultados não revelaram irregularidades, destacando um forte compromisso com a correta eliminação de resíduos.

No mesmo contexto, foi lançada no Campus Altice Labs em Aveiro, a campanha "Mais Reciclagem, Mais Planeta", uma iniciativa para a recolha de equipamentos elétricos e eletrónicos, baterias e acumuladores, na qual os trabalhadores puderam trazer estes componentes e resíduos elétricos e eletrónicos posterior reciclagem.

Inserida na iniciativa “Jornadas das Sustentabilidade”, destaca-se a ação de sensibilização organizada pela Sociedade Ponto Verde no dia 23 de setembro de 2024, focada na separação de resíduos e com o lema "Onde Estiver, Recicle Sempre". Esta iniciativa teve como objetivo esclarecer dúvidas e promover boas práticas de reciclagem, abordando as regras e os melhores métodos de separar os diferentes resíduos, além de oferecer dicas úteis para uma separação eficaz de resíduos no local de trabalho, tendo como público-alvo não só os trabalhadores, como também os prestadores de serviços de limpeza.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.3.3 Metas



Para 2024, no âmbito do pilar “Impulsionar a circularidade em toda a cadeia de valor” do seu Plano de Ação de Sustentabilidade 2024- 2030, a MEO estabeleceu um conjunto de metas, que tinham como propósito, “Contribuir para a correta hierarquia de gestão de resíduos através da reutilização de produtos e do prolongamento do tempo de vida dos produtos”.

Metas 2024

Evitar o consumo de 90kg de papel em componentes (carteiras), em 190 Kg o consumo de plástico (voucher eSIM) e 35 caixas de envelopes, associados à comercialização de cartões SIM.

Reacondicionar **324.000** CPE.



Assim, em decorrência das ações descritas acima (ver [2.3.2 Ações](#)), a meta referente ao consumo de materiais associados à comercialização de cartões SIM foi concluída com sucesso, através da comercialização preferencial de eSIMs, tendo os valores inicialmente estabelecidos sido significativamente superados.



Assim, em 2024, foi evitado o consumo de 354 kg de papel em componentes (carteiras), 708 kg de plástico (voucher eSIM) e 142 caixas de envelopes.



No que concerne à meta de reacondicionamento, em 2024, foram reacondicionados 456.091 CPE, o que corresponde a uma taxa de mais 40% dos equipamentos do que os inicialmente previstos.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.3.4 Entrada de recursos

Peso total global dos produtos e materiais (t)	2024	2023	2022
Materiais utilizados nos processos	15.041,0	14.223,0	14.470,0
Baterias (infraestruturas de rede)	220,0	217,0	313,0
Equipamentos elétricos e eletrônicos	3.054,0	2.783,0	2.827,0
Papel/Cartão	203,0	283,0	388,0
Plásticos	80,0	140,0	237,0
Infraestruturas de suporte à atividade	11.484,0	10.800,0	10.705,0
Bens semimanufaturados ou peças	536,0	595,0	558,0
Baterias (redes de distribuição)	16,0	9,0	11,0
Equipamentos elétricos e eletrônicos (redes de distribuição)	520,0	586,0	547,0
Materiais utilizados para <i>packaging</i>	363,0	331,0	294,0
Papel/Cartão	247,0	262,0	227,0
Plástico	66,0	19,0	26 ,0
Madeira	50,0	50,0	41,0



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

2.3.5 Resíduos

Peso total de resíduos produzidos (t)	2024
Peso total de resíduos produzidos	3.184,0
Resíduos perigosos	142,2
Resíduos radioativos	0,0
Resíduos não perigosos	3.041,8
Peso total de resíduos valorizados	3.180,0
Resíduos valorizados perigosos	239,2
Resíduos valorizados perigosos	239,2
Preparação para reutilização	0,0
Reciclagem	67,0
Outras operações de valorização	172,3
Resíduos valorizados não perigosos	2.941,1
Preparação para reutilização	0,0
Reciclagem	0,0
Peso total de resíduos não valorizados	3,6
Resíduos não valorizados perigosos	3,6
Incineração	0,0
Aterro	0,1
Outras operações de eliminação	3,5
Peso total dos resíduos não reciclados	3.117,0
Percentagem dos resíduos não reciclados (%)	97,9%



A percentagem de resíduos não reciclados inclui resíduos encaminhados para outras operações de valorização.

Na sua maioria, estes são direcionados para armazenamento de resíduos destinados a operações de valorização, incluindo operações de reciclagem, pelo que a quantidade real de resíduos encaminhados para reciclagem poderá ser superior.



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Social



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



3.1 Mão de obra própria >

3.1.1 Políticas >

3.1.2 Diálogo com os trabalhadores >

3.1.3 Ações >

3.1.4 Metas >

3.1.5 Trabalhadores assalariados >

3.1.6 Trabalhadores não assalariados >

3.1.7 Cobertura de negociação coletiva e diálogo social >

3.1.8 Diversidade >

3.1.9 Salários adequados >

3.1.10 Proteção social >

3.1.11 Pessoas com deficiência >

3.1.12 Formação e desenvolvimento de competências >

3.1.13 Segurança e saúde e no trabalho

3.1.14 Equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada >

3.1.15 Práticas de remuneração >

3.1.16 Incidentes relacionados com violações dos direitos humanos >

3.2 Comunidades afetadas >

3.2.1 Políticas >

3.2.2 Ações >

3.2.3 Metas >

3.2.4 Métricas >

3.3 Consumidores e utilizadores finais >

3.3.1 Políticas >

3.3.2 Diálogo com os consumidores e utilizadores finais >

3.3.3 Ações >

3.3.4 Metas >

3.3.5 Métricas >



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.1 Mão de obra própria



6.145
trabalhadores



A MEO reconhece as suas pessoas como cerne da prossecução da missão, visão e estratégia da organização, representando um papel crucial no sucesso e sustentabilidade do seu modelo de negócio.



Ciente dessa responsabilidade, a empresa prioriza a implementação de mecanismos que garantem que as perspetivas e necessidades da força de trabalho sejam atendidas, assim como uma abordagem baseada no processo de comunicação contínua e transparente.



Por meio de canais de comunicação abertos e mecanismos de consulta formais, a MEO fomenta uma cultura na qual os trabalhadores têm a oportunidade de expressar as suas preocupações, expectativas e sugestões.



Além disso, a empresa estrutura as suas políticas laborais de modo a refletir os compromissos assumidos com o bem-estar dos seus trabalhadores, documentos estratégicos que enfatizam a resiliência organizacional e uma proposta de valor apelativa às suas pessoas.



Deste modo, assegura que os interesses e perspetivas dos seus trabalhadores influenciam e são considerados no seu modelo de negócio.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.1.1 Políticas



Para reforçar o comprometimento com as suas pessoas, a MEO tem vindo a implementar um conjunto de processos, políticas e mecanismos suportados pelos valores éticos internacionais como os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos das Nações Unidas, a Declaração Universal dos Direitos Humanos, entre outros.

O **Código de Ética e de Conduta** reforça o compromisso da MEO com a valorização dos trabalhadores, assegurando práticas de igualdade de oportunidades, prevenção de conflitos de interesse, adoção de práticas de não discriminação, e desenvolvimento profissional.

Estabelece normas para conduta profissional, relações interpessoais, segurança e bem-estar dos trabalhadores, enfatizando ainda a necessidade de conformidade legal, incluindo mecanismos como o Canal de Denúncias de reporte de infrações de forma célere e confidenciais, refletindo o compromisso com os mais elevados padrões de ética e responsabilidade, promovendo um ambiente de trabalho justo e seguro (ver [Due Diligence](#)).

Em 2024, a MEO definiu a **Política de Direitos Humanos** que se alinha com os princípios consagrados em tratados e normas internacionais, na legislação nacional e nos compromissos definidos nos códigos e políticas internas da empresa, sendo aplicada de forma transversal à cadeia de valor.

A MEO compromete-se a respeitar a dignidade de todas as pessoas, evitar impactos negativos nos direitos humanos, e promover práticas empresariais responsáveis em toda a sua cadeia de valor, por forma a garantir que os direitos humanos sejam respeitados a todos os níveis da organização (ver [Due Diligence](#)).



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



➤ Mais concretamente no que diz respeito à promoção de um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e livre de qualquer forma de assédio, a MEO dispõe de um Código de Boa Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio, que define as diretrizes para identificar, prevenir e eliminar comportamentos inadequados, assegurando que todas as práticas laborais respeitem os princípios da dignidade, ética e não discriminação.

Define o conceito de assédio no trabalho e veta de forma clara qualquer comportamento que resulte num ambiente de trabalho opressivo, desrespeitoso, indigno, inseguro ou hostil, levando, sempre que necessário, à instauração de procedimentos disciplinares para garantir que qualquer infração seja devidamente tratada em conformidade com a legislação vigente.

➤ A **Política de Gestão Integrada**, por sua vez, prevê a adoção de medidas que garantem a estabilidade e o bem-estar dos trabalhadores, promovendo a sua valorização, desenvolvimento profissional e conciliação entre a vida pessoal e profissional. Adicionalmente, incentiva também a participação ativa dos trabalhadores e dos seus representantes na melhoria contínua das condições laborais e na definição de estratégias organizacionais, assegurando o cumprimento das obrigações de conformidade enquanto entidade empregadora (ver [2.2.1 Políticas](#)).

➤ No âmbito do SGI, a MEO, MEO Cuidados de Saúde, a MEO Serviços Técnicos e a Altice Labs são certificadas pelo **Sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho ISO 45001**, que ajuda a estabelecer e melhorar o ambiente de trabalho em matéria de segurança e saúde, prevenção de acidentes e, em muitos casos, a ir além dos requisitos legais.

As referidas Políticas e Códigos são revistos e aprovadas pelo ComEx e, à exceção da Política de Gestão Integrada (que se encontra apenas disponível no website interno), são disponibilizadas publicamente no [site da MEO](#).

Para mitigar os impactos sobre os direitos humanos, a MEO, no âmbito da sua Estratégia de Sustentabilidade, desenvolveu um modelo de governance (ver [1.2 Governance](#)) que possui, entre outras valências, o Grupo de Trabalho de Capital Humano, Direitos Humanos e Diversidade e Inclusão com o principal objetivo de desenvolver políticas, estratégias e recomendações para enfrentar os riscos de violação de direitos humanos, e promover a sensibilização através da implementação de soluções práticas.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



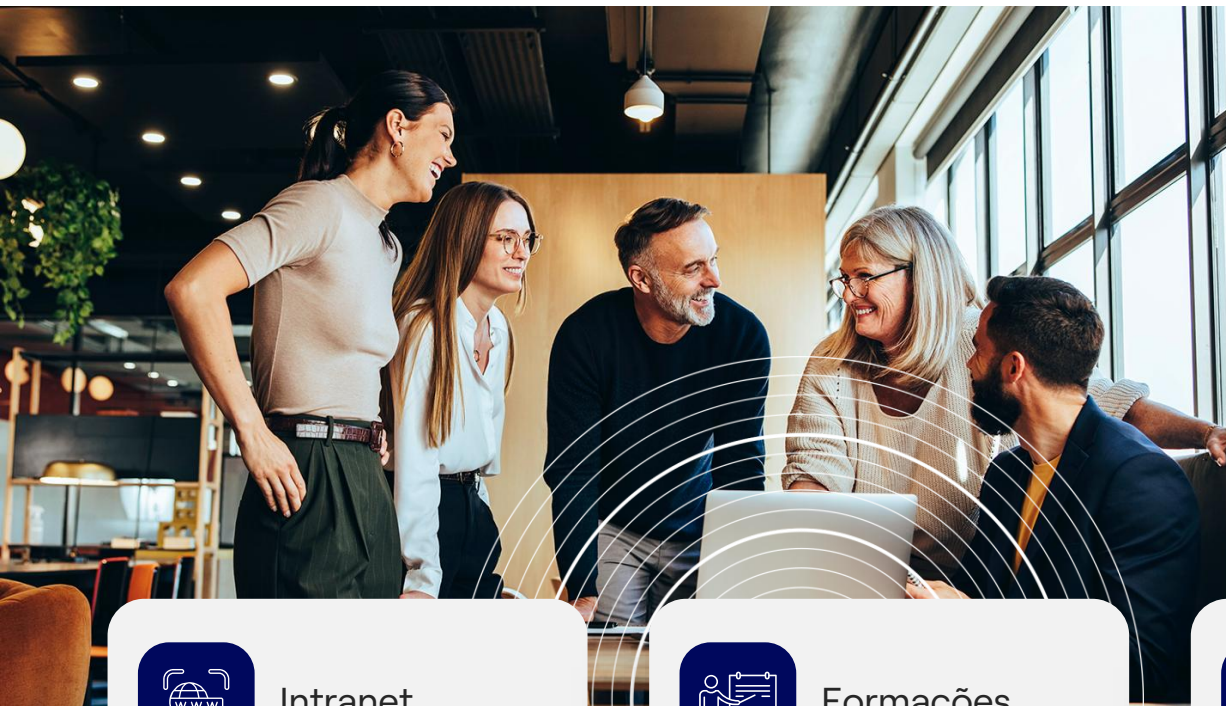
Anexos

3.1.2 Diálogo com os trabalhadores



Reconhecendo a importância do envolvimento dos trabalhadores na construção de um ambiente de trabalho sustentável e inclusivo, a MEO adota uma abordagem estruturada para assegurar a participação ativa dos seus trabalhadores e seus representantes nas decisões estratégicas.

O diálogo contínuo e a abordagem participativa nas decisões estratégicas são alcançados através de um conjunto de canais de comunicação disponibilizados aos trabalhadores bem como através do Conselho Consultivo para as Relações Laborais, que se dedica à facilitação da ligação direta entre os trabalhadores e a liderança de topo (ver Envolvimento de stakeholders).



Intranet



Formações



Espaços de discussão



Reuniões



Inquéritos de satisfação



Fóruns participativos



E-mails



Canais de recolha de feedback



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



A MEO realiza um **Inquérito de Clima Organizacional** anualmente para avaliar a perceção dos trabalhadores sobre temas diversos relacionados com o ambiente de trabalho, a cultura organizacional e a gestão da empresa, com o objetivo de promover a transparência e o diálogo, sendo a taxa de satisfação dos trabalhadores apurada de 82%.

Os resultados deste inquérito são consolidados num relatório cuidadosamente analisado por área e por departamento, e dele decorre um processo de definição estratégica e respetiva implementação que garante a potenciação do grau de satisfação dos trabalhadores.

Neste âmbito, em 2024 foram implementadas oito iniciativas transversais à empresa, bem como um plano de mais de 250 iniciativas no âmbito de responsabilidade das direções. Estas medidas demonstram o compromisso da MEO para com as necessidades dos seus trabalhadores.

Em 2024, foi lançado o questionário **DIV-IN Index Light** com o intuito de avaliar os parâmetros de bem-estar e compromisso com o trabalho, como a autenticidade, a motivação, o envolvimento e a síndrome de *burnout*. Através desta iniciativa reconhecem-se as áreas de maior valorização para consideração nos planos de ação da MEO.

Para denunciar qualquer situação de incumprimento ético e/ou legal e apresentar as suas preocupações, os trabalhadores podem fazer uso dos canais próprios para o efeito, disponibilizados publicamente pela MEO (ver [4.1.1 Cultura empresarial](#)).

O **Conselho Consultivo para as Relações Laborais** desempenha um papel central na promoção da comunicação entre os trabalhadores e a liderança de topo, através de reuniões periódicas entre o Comité Executivo, os representantes dos trabalhadores e as organizações sindicais. Estas reuniões têm como finalidade a avaliação contínua das necessidades e expectativas dos trabalhadores.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.1.3 Ações

Atração e retenção de talento

Alinhado com o compromisso de ser reconhecido como um empregador responsável, bem como de potenciar as competências e reconhecer o mérito das suas pessoas, proporcionar desafios, aumentar a competitividade e mitigar potenciais impactos negativos, a MEO implementou um conjunto abrangente de ações destinadas ao seu capital humano.

As iniciativas resultam da identificação das principais necessidades pelas equipas operacionais e de gestão, bem como dos interesses e expectativas dos trabalhadores, indo ao encontro das melhores condições para promover o seu crescimento profissional e pessoal, aumentar a satisfação e motivação e, consequentemente, a atração e retenção de talento.

O processo de atração de talento é regido por princípios de igualdade e não discriminação, abstendo-se, entre outros, de qualquer designação de género nos anúncios de recrutamento. Contempla oportunidades de recrutamento pontuais, de acordo com as necessidades da MEO, mas também momentos e programas dedicados a audiências específicas, nomeadamente:

A estratégia de retenção de talento da MEO é focada na construção de relações laborais equilibradas, atrativas, potenciadoras do desenvolvimento dos trabalhadores, promovendo um ambiente de trabalho saudável, produtivo e sustentável, desde o primeiro dia.

Programa Darwin



Programa que se foca na contratação de talento jovem, através de um estágio imersivo, com a duração de 12 meses, focado nas áreas STEM. No âmbito deste programa, os estagiários são incentivados a participar em desafios de inovação, formações adaptadas, atividades de voluntariado, sessões de feedback, entre outros. Neste período, os estagiários são acompanhados por um buddy, por um mentor e por um counselor. No fim do programa existe a possibilidade de integração nos quadros da empresa.

244 Darwins

(Integrados desde 2022)

Students@meo



Programa de estágios de verão, através do qual se pretende criar relações de proximidade com as instituições de ensino, para promoção do recrutamento de talento jovem. A par disto, este programa contribui ainda para o fortalecimento do clima organizacional, apostando fortemente na participação dos filhos/ familiares dos colaboradores. O programa é composto por quatro pilares fundamentais: formação comportamental, teambuilding, voluntariado, e um desafio de negócios.

+99 estágios

(desde 2022)



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

MEO Calling Programa de Onboarding e Inboarding

Destinado aos novos trabalhadores que se juntam à MEO através dos processos de Onboarding & Inboarding, o Programa MEO Calling tem como objetivo oferecer um acompanhamento contínuo, promovendo a troca de experiências e conhecimentos num ambiente de diversidade, inclusão e aprendizagem.

Através de momentos de networking, colaboração e espírito de equipa, a MEO quer fortalecer conexões entre diferentes níveis de gestão, gerações e geografias, proporcionando uma experiência memorável ao longo de três touchpoints.



O diálogo social é, para isso, um pilar essencial. Ao fortalecer a confiança e a satisfação dos trabalhadores, este processo incentiva o seu compromisso com os objetivos estratégicos e as ambições do grupo, assegurando condições de trabalho justas e alinhadas com as melhores práticas.

A MEO assegura ainda o direito dos seus trabalhadores à liberdade de associação.



De igual modo, a MEO reconhece que uma remuneração competitiva e equitativa é essencial para a atração e retenção de talento, para a motivação dos trabalhadores e para promover a estabilidade financeira da sua força de trabalho.

Alinhada com os seus objetivos estratégicos e compromissos de sustentabilidade, a MEO assegura o cumprimento das normas legais e das melhores práticas em matéria de remuneração justa, benefícios sociais e progressão de carreira, assegurando que os seus trabalhadores são compensados de forma justa e competitiva.



Este compromisso com a valorização e retenção de talento reflete-se na estrutura de remuneração da MEO, que visa proporcionar não apenas uma remuneração adequada, como também benefícios complementares que promovem o bem-estar dos trabalhadores.

Adicionalmente, a monitorização e a revisão periódica dos salários permitem que a MEO ajuste a sua estratégia de compensação às exigências do mercado e às expectativas dos seus trabalhadores, reforçando assim o seu posicionamento enquanto empregador de referência.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Benchmark Anual

Com base em dados conseguidos por meio de estudos e análises de mercado, é elaborado anualmente um benchmark salarial abrangendo todas as funções da organização. Este processo permite analisar e ajustar as remunerações de forma estratégica, assegurando que a organização esteja alinhada com as práticas salariais do mercado e assegurando a competitividade na atração e retenção de talentos.

Benefícios disponibilizados aos trabalhadores

Complementarmente à remuneração, a MEO disponibiliza um conjunto de benefícios através dos quais procura promover o bem-estar dos seus trabalhadores, assegurando que os mesmos tenham acesso a apoios adequados às diferentes etapas da sua vida.



Sistema de Saúde



Ações de responsabilidade social



Clube desportivo



Dias de dispensa adicionais⁵



Vantagens em produtos e serviços MEO



Espaços de refeição nos edifícios



Oferta Bebê



Espaços de leituras nos edifícios



Dia adicional de férias para trabalhadores sem faltas injustificadas



Desconto em produtos e serviços de parceiros



Opção do pagamento do subsídio de férias e Natal em duodécimos



Modelo de trabalho híbrido



Subsídio de apoio aos estudos atribuído aos filhos dos trabalhadores⁶



Colónias de férias



Além destes benefícios, a MEO tem implementadas diversas práticas que incentivam a gestão do tempo profissional, individual e familiar, nomeadamente políticas de horários flexíveis, possibilidade de trabalho híbrido.

Para facilitar a sua disseminação, estas práticas encontram-se compiladas no Guia de Boas Práticas para Conciliação entre a Vida Profissional e a Vida Pessoal, que destaca iniciativas focadas nas famílias dos trabalhadores, promovendo o seu desenvolvimento e demonstrando o seu compromisso com gerações futuras.

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

 Disponíveis para os trabalhadores a tempo inteiro ativos

⁵ No aniversário, no dia prévio ao Natal, dia de celebração da antiguidade na Empresa e outros.
⁶ 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



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Diversidade e inclusão



A inclusão e a diversidade são também entendidas como um fator de prosperidade, sustentabilidade e potenciador de inovação para a MEO. Mais do que um compromisso, representam uma prioridade estratégica que impulsiona o desempenho e bem-estar dos trabalhadores.

Ao abraçar a diversidade em todas as suas dimensões, a MEO reforça a valorização das diferenças, assegurando um espaço as diversas experiências e perspetivas possam prosperar e contribuir ativamente para o desenvolvimento sustentável e para o sucesso a longo prazo.



36,8%

dos trabalhadores
são mulheres

O Comité de Sustentabilidade define os objetivos e monitoriza o desempenho da MEO no que diz respeito a estes temas, sendo da responsabilidade da Direção de Pessoas e Organização a implementação de diretrizes estratégicas que visam garantir políticas de recrutamento, formação e desenvolvimento inclusivas.

Isto contempla a implementação e acompanhamento de processos de seleção justos, a promoção de programas de formação, e a criação de oportunidades de crescimento profissional.

Em 2024, a MEO implementou e deu continuidade a um conjunto de ações, de cariz pontual ou mais estruturais, como a alteração de processos, com vista à fomentação de uma cultura de diversidade holística.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Parceria com a Professional Women's Network Lisbon (PWN Lisbon)

Com o objetivo de promover o desenvolvimento ativo das mulheres em cargos de gestão, a MEO estabeleceu uma parceria com a PWN Lisbon, no âmbito da qual ambas as organizações irão cooperar, gerir sinergias e partilhar iniciativas comuns.



No que concerne à promoção da igualdade de género, a MEO desenvolveu um plano de implementação com medidas de ação concretas e um calendário a cinco anos, com o objetivo de promover a igualdade de género e reduzir a disparidade salarial ao longo do tempo.

Este plano inclui parcerias estratégicas com entidades especializadas no desenvolvimento profissional e na promoção da inclusão, bem como a implementação de ferramentas de monitorização para garantir maior transparência nos processos de evolução de carreira.

Incentivo à parentalidade

Foi implementado um incentivo à parentalidade, garantindo aos trabalhadores benefícios como dois dias por mês de licença no ano do nascimento, um dia de licença exclusiva para o pai, o direito de acompanhar o primeiro dia de aula e um dia adicional de assistência aos filhos até aos 25 anos.



2,4%

dos trabalhadores
são pessoas portadoras de
deficiência

Como parte desta abordagem, são ainda desenvolvidas iniciativas que reforçam a empregabilidade e a acessibilidade para pessoas com deficiência, assegurando a inclusão laboral. A MEO reflete assim o compromisso da empresa em criar um espaço de trabalho mais justo e acessível.

Neste sentido, deu-se continuidade ao programa Be Brave, que proporciona estágios profissionais com duração de 12 meses, que visam capacitar e formar pessoas com deficiência com competências técnicas e interpessoais. Em 2024 foram realizados cinco estágios.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Desenvolvimento e progressão de carreira



A MEO reconhece que a formação contínua e o desenvolvimento de competências são essenciais para a valorização dos trabalhadores e para a sustentabilidade do negócio num setor em constante evolução.

Como tal, aposta fortemente em programas de qualificação e requalificação, alinhados com as necessidades do mercado e transformações tecnológicas, garantindo que os seus profissionais se mantêm aptos e qualificados para os desafios futuros, reforçando a progressão de carreira e a retenção de talento.

Esta abordagem permite não só o crescimento profissional dos trabalhadores, mas também o fortalecimento da inovação e competitividade da organização.



100%

dos trabalhadores abrangidos pela avaliação de desempenho



75.088

horas de formação

Em 2024, foi realizada uma revisão abrangente do diretório de funções da empresa, com o objetivo de mapear todas as posições existentes e as suas principais atividades. Este processo permite uma visão estruturada da organização, possibilitando atualizações periódicas e a comparação com funções equivalentes no mercado, viabilizando o reconhecimento claro das responsabilidades de cada função, bem como das respetivas necessidades ao nível de conhecimentos e competências técnicas e comportamentais.

Através de um Plano Individual de Formação, a MEO assegura a capacitação contínua dos seus trabalhadores, otimizando as suas competências específicas num ambiente dinâmico e colaborativo. O plano de desenvolvimento profissional é atualizado continuamente para responder às necessidades da empresa e das funções desempenhadas e abrange múltiplas oportunidades de aprendizagem, em diversos formatos. Em 2024, foram ministradas ações de formação num total de 52.713 horas a homens e 22.375 horas a mulheres.



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

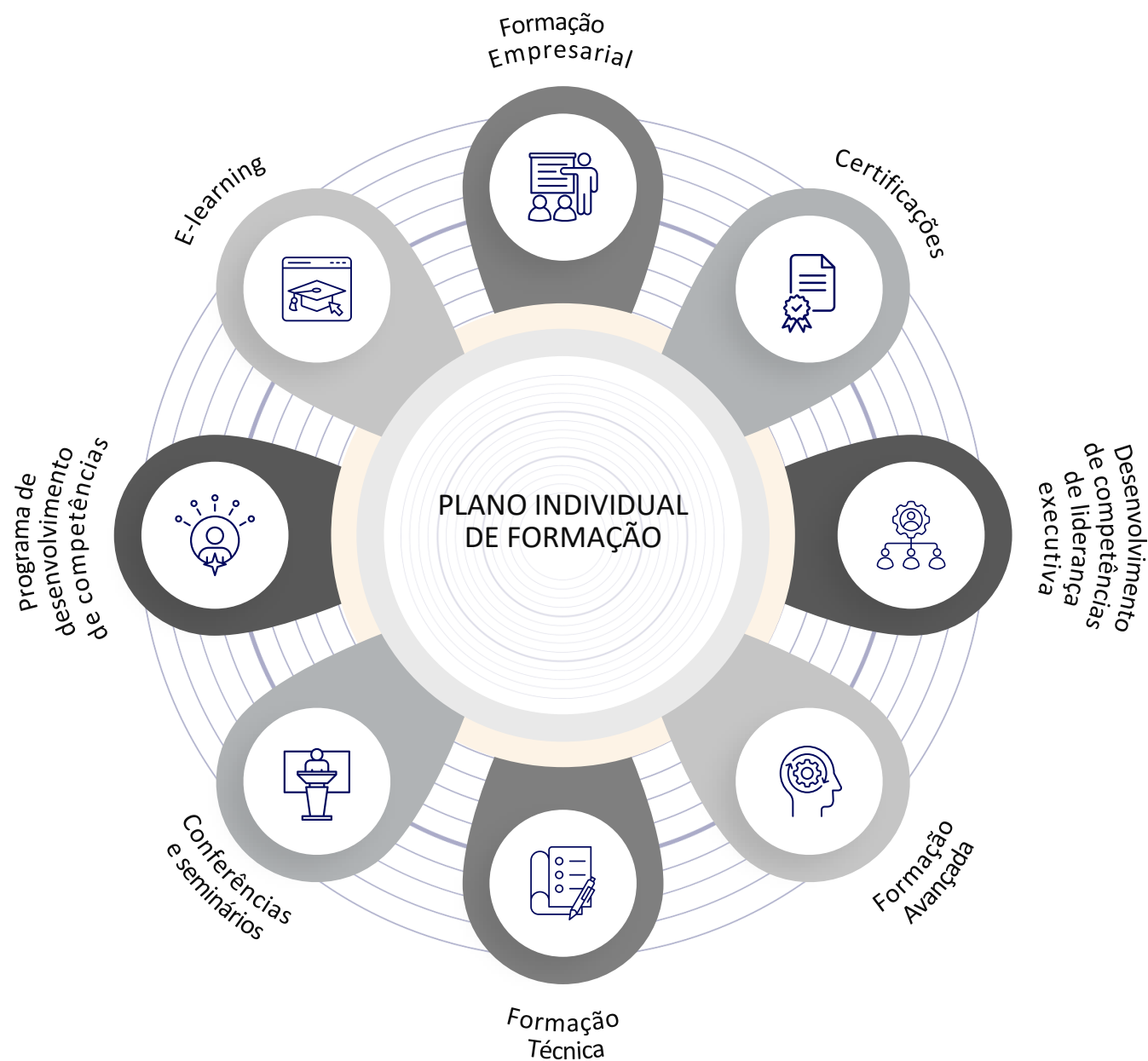
Social

04

Governance



Anexos



Telco Lighthouse | Telco4NomTech

Ação de formação transversal em telecomunicação para não especialistas, como objetivo de capacitar de conhecimento sobre o negócio e o respetivo posicionamento na cadeia de valor da empresa, bem como reforçar o sentido de grupo e de pertença. O programa é composto por quatro módulos: 1.História e Fundamentos das Telecomunicações; 2. Negócio; 3. Operações de Rede; 4. Tecnologia e Sistemas.

TOOLBOX#SER

Ações de formação com o propósito de fortalecer competências cruciais para a gestão do stress. Estas iniciativas abrangem o desenvolvimento de consciência corporal, a gestão dos pensamentos e emoções, além do aprimoramento das habilidades de comunicação e relacionamento interpessoal.

Time to Lead - Programa de Liderança

Iniciativa que visa promover a adoção de novas estratégias de liderança, respondendo às necessidades dos modelos e métodos de trabalho atuais, às dinâmicas emergentes, bem como à exposição de novas ideias e oportunidades de negócio.

Lead The Way

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



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Fortalecendo o objetivo de aumentar a acessibilidade e democratizar o acesso aos conteúdos formativos, com base na aprendizagem contínua, a MEO aposta na digitalização da formação disponibilizadas aos seus trabalhadores, disponibilizando diversas plataformas de e-learning, no âmbito do Programa Lifelong Learning.

GoodHabitz

Fornecer um conjunto de conteúdos voltados para o desenvolvimento de competências interpessoais e de eficácia pessoal.

LinkedIn Learning

Contém um vasto catálogo com mais de 20 000 cursos, abrangendo áreas técnicas, e negócios e competências comportamentais

Plataforma Campus

Reúne um conjunto de recursos interativos e formações e-learning

Entre os conteúdos formativos disponibilizados sob o formato de e-learning constam os que relacionam com as temáticas referentes aos direitos humanos. Tendo como propósito fundamental o reforço do compromisso com os direitos humanos, estes programas incluem formações sobre bem-estar, equidade e direitos humanos, direitos humanos das crianças, violência, violência de género, entre outros.

O modelo de avaliação de desempenho da MEO, promove um ciclo contínuo de desenvolvimento, permitindo o aprimoramento dos conhecimentos, competências e capacidades coletivas e individuais e a evolução profissional dos trabalhadores.

O Modelo de Avaliação de Desempenho, concentra dois momentos de avaliação formais, por ano, centrados num conjunto de competências fundamentais distribuídas em torno dos cinco pilares da empresa. Em 2024, o referido modelo, tem a introdução de mais uma componente de avaliação, a Avaliação Ascendente (180°). Destas avaliações resulta um feedback de identificação de comportamentos a destacar e na definição de estratégias para as áreas que necessitam de desenvolvimento.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Modelo de Avaliação de Desempenho

Pilares em análise

Indicadores MEO

Avaliação Ascendente

Avaliação de desempenho individual

Qualidade de Serviço

> AVALIAÇÃO INTERMÉDIA

> AVALIAÇÃO ANUAL



Com base nos resultados da avaliação de desempenho dos trabalhadores, na análise de criticidade dos mesmos e das funções desempenhadas, por via do Talent Employee Review (TER) a MEO conduz anualmente um processo de revisão salarial. Este processo inclui a comparação com valores de referência de mercado (benchmarking) para garantir competitividade e equidade nas remunerações. Como resultado, são realizadas atualizações salariais estratégicas, visando não apenas a valorização dos profissionais, mas também a retenção dos talentos mais qualificados dentro do Grupo.

A promoção do crescimento interno impacta diretamente a motivação dos trabalhadores, fortalecendo o clima organizacional e contribuindo para equipas mais produtivas e um ambiente de trabalho positivo.

Com esta consciência, além do GPS, a MEO proporciona aos seus trabalhadores outras oportunidades de crescimento através de programas de mobilidade interna.

Programa de Mobilidade Interna

O programa de Mobilidade Interna proporciona aos trabalhadores a possibilidade de assumir novos desafios dentro da organização, promovendo o reconhecimento e a retenção de talentos.

Beside.Me

Iniciativa focada em duas gerações distintas, através da mentoria e coaching. O programa visa a transmissão de conhecimento, a partilha de experiências profissionais e pessoais, o estímulo do networking e da mobilidade de carreira, num programa de até 12 semanas.



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Segurança e saúde no trabalho



A MEO considera a segurança e a saúde no trabalho como prioridades estratégicas, refletindo o seu compromisso com a proteção e o bem-estar dos seus trabalhadores.

Nesse sentido, e em conformidade com as suas políticas internas, desenvolveu de processos e adota um conjunto medidas destinadas a assegurar um ambiente de trabalho seguro e saudável, com foco na prevenção dos riscos ocupacionais e na promoção do bem-estar no local de trabalho.

Como parte da estratégia de promoção da segurança e saúde no trabalho, está implementado um modelo de gestão da segurança e saúde no trabalho, com responsabilidades partilhadas pelos seguintes intervenientes:



Representante da Gestão

Garante a eficiência do sistema de gestão de SST, atuando também como mediador entre a ComEx e os Diretores na implementação de melhorias contínuas



Saúde no Trabalho

Supervisão e coordenação das atividades relacionadas a saúde dos trabalhadores



Comissão paritária para a SST

Acompanha e promove a melhoria das condições de segurança e saúde no trabalho



Gestão da Segurança no trabalho

Avalia e promove o cumprimento legal, a prevenção de riscos e um ambiente de trabalho seguro e saudável, com participação ativa dos trabalhadores



Equipa Gestora do Sistema de Gestão Integrado

Assegura a conformidade do ambiente de trabalho com as normas vigentes



A MEO dinamiza duas ações de consulta a todos os trabalhadores, 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 inquérito online, sendo efetuado o tratamento e análise estatística dos dados recolhidos e despoletadas ações de melhoria.

Complementarmente, a MEO assegura outras dinâmicas 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 do(s) relatório(s) de identificação de perigos e avaliação de riscos de atividades e instalações, elaboração/revisão de documentos com conteúdo sobre normas e procedimentos internos de segurança e medidas de prevenção, aquando da aquisição de equipamentos de proteção individual (EPI), e de equipamentos de trabalho.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



No âmbito da ISO 45001, a consulta aos trabalhadores é uma parte essencial da gestão de segurança e saúde no trabalho, sendo que a norma especifica diversos pontos em que a consulta e a participação ativa dos trabalhadores devem ocorrer. Neste sentido, e complementarmente ao indicado acima, são realizadas reuniões com os focal points das diversas direções para debater diversas questões de segurança e saúde no trabalho.

São também executadas ações de consulta com os trabalhadores das entidades prestadoras de serviços, através de inquéritos online e reuniões periódicas.



Em linha com o compromisso assumido na política de gestão do sistema de segurança e saúde no trabalho, a MEO realiza uma avaliação do cumprimento de requisitos legais. A frequência e calendarização deste processo podem variar atendendo à importância do requisito, alterações nas condições operacionais, alterações nos requisitos legais e outros requisitos, e histórico do desempenho da organização.

Contribui para o mesmo, a conjugação de vários exercícios de monitorização do sistema de gestão, nomeadamente auditorias internas e externas, identificação de perigos e avaliações de riscos, implementação de medidas de autoproteção, e monitorização do desempenho de prestadores de serviços, entre outros.



A MEO definiu e implementa uma metodologia própria para a Identificação de Perigos e Avaliação de Riscos (IPAR) que observa todas as atividades da Organização, situações de emergência, e outros fatores, como a organização do trabalho, fatores sociais, incidentes, fatores humanos e situações de emergência potenciais.

Após a identificação de perigos e avaliação dos riscos a que os trabalhadores podem estar expostos enquanto exercem as suas atividades e nos locais de trabalho, são determinadas as medidas de prevenção e controlo necessárias à eliminação ou redução do risco de incidente ou afeção da saúde. Adicionalmente, todos os acidentes que envolvam trabalhadores, independentemente da sua gravidade, são analisados para identificar as suas causas e definir medidas para evitar a ocorrência de eventos de natureza similar.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos





Através do desenvolvimento e implementação das medidas de autoproteção nos seus edifícios, a MEO assegura a existência e a operacionalidade de uma estrutura de segurança devidamente organizada, bem como a adequada formação e treino dos seus elementos, nomeadamente daqueles que integram as equipas de emergência e os grupos de apoio.

Periodicamente, são realizados exercícios de simulacro para verificar adequabilidade do conteúdo dos planos de segurança, testar os equipamentos e sistemas de segurança contra incêndios e treinar dos ocupantes dos edifícios, bem como são realizados exercícios de posto de comando.

80

Simulacros realizados,
participando

3.043

Trabalhadores



Considerando a relevância estratégica da saúde ocupacional para o fortalecimento do capital humano e a competitividade, a MEO disponibiliza aos trabalhadores os Planos MEO Cuidados de Saúde, que garantem serviços internos de saúde ocupacional, promovendo o bem-estar físico e mental dos trabalhadores.



MEO Cuidados de Saúde

Inclui consultas médicas, tratamentos, exames e programas de prevenção, de acordo com as exigências legais e melhores práticas do setor e, ainda, benefícios como planos de saúde



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Todos os trabalhadores passam ainda por exames periódicos de saúde, contribuindo para a prevenção de doenças e acidentes relacionados ao trabalho. Paralelamente, a MEO realiza avaliações dos riscos psicossociais com a finalidade de identificar e minimizar os fatores que possam impactar negativamente a saúde emocional, psicológica, e social dos trabalhadores.

No âmbito do Sistema de Gestão Integrado (SGI), são desenvolvidas ações de formação, dirigidas a prestadores de serviços, que incluem conteúdos de Segurança e Saúde no Trabalho (SST), entre outros. Estas ações são essenciais para garantir que os todos os trabalhadores dos parceiros estão alinhados e seguem as políticas de gestão integrada e com os princípios consagrados no [Código de Conduta para Terceiros](#).

A MEO reforça, ainda, a sensibilização e envolvimento ativo dos trabalhadores, incentivando a adoção de comportamentos responsáveis que contribuem para o seu bem-estar, bem como para um ambiente de trabalho mais seguro, nomeadamente, através da frequência de ações de formação em matéria de segurança e saúde, cujo planeamento considera as funções desempenhadas pelos trabalhadores.

Entre estas formações destacam-se :



Formação Básica de Segurança, Formação de Segurança em Intervenções na Rede Fixa de Telecomunicações e Infraestrutura da Rede Móvel de Telecomunicações



Instalação e Manutenção de Sistemas de Proteção Anti-Queda em Carril Soll



Suporte Básico de Vida e DAE



Operador de Plataformas elevatórias



Primeira Intervenção



Primeiros socorros



Ergonomia e Movimentação Manual de Cargas



Evacuação



A par disto, dispõe de um programa de consciencialização sobre segurança e saúde, que inclui ações de sensibilização, palestras, atividades educativas, manuais e comunicações internas.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Programa Awareness

Com o objetivo de consciencializar os trabalhadores para a gestão ativa e participativa na Segurança e Saúde no Trabalho, o Programa Awareness incluiu iniciativas com experiências interativas, como o Play Safe, o Safety Escape Room e o Laboratório Sensorial. Contemplou ainda outras atividades de sensibilização como um Quiz sobre Segurança e Saúde no Trabalho e o passatempo "A TerraTreme". Participaram nestas atividades 1.770 trabalhadores.



Dia Mundial da Saúde Mental

Para assinalar o Dia Mundial da Saúde Mental, foi lançado o programa de Gestão de Stress, que integrou cinco sessões, promovidas pelo MEO Cuidados de Saúde e lideradas por psicólogos especializados, para evitar potenciais patologias e melhorar a qualidade de vida profissional e pessoal de todos os colaboradores. O Programa contou com a participação de 1.000 trabalhadores.



Com o objetivo de continuar a promover a integração da Segurança no Trabalho na cultura organizacional da MEO, e assim fortalecer o seu compromisso com a Segurança, foi estabelecido como objetivo estratégico a conceção e implementação de um programa de formação específico sobre Liderança em Segurança no Trabalho, direcionado para todos os trabalhadores que desempenhem funções de gestão.



A concretização deste objetivo reforça a prioridade atribuída à Segurança no Trabalho como um pilar essencial na sustentabilidade organizacional, contribuindo para o bem-estar dos trabalhadores e para a criação de um ambiente de trabalho seguro, inclusivo e responsável.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.1.4 Metas



O processo de identificação e definição de metas relacionadas com os trabalhadores contou com o amplo envolvimento da força de trabalho e seus representantes. As metas estabelecidas visam fortalecer a diversidade, equidade e inclusão no ambiente de trabalho, para garantir que todos os trabalhadores tenham acesso a oportunidades justas, a promoção de iniciativas para a segurança e saúde laboral, o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional e o reforço da formação contínua.

Metas

Reduzir as disparidades salariais entre géneros em +/- 5% até 2030

Atingir 40% de mulheres em cargos de gestão até 2030

Criar e implementar um programa de “Liderança em Segurança no Trabalho” até 2026



A MEO acompanha e avalia a eficácia das suas iniciativas na obtenção de resultados para a sua força de trabalho com recurso a mecanismos de monitorização anual, nomeadamente associados ao reporte de sustentabilidade e através das avaliações de desempenho e do inquérito de Clima Organizacional.



O progresso é acompanhado pelo Comité de Sustentabilidade, através do Grupo de Trabalho de Capital Humano, Direitos Humanos e Diversidade e Inclusão, com base em indicadores quantitativos e qualitativos, assegurando a transparência na gestão dos impactos materiais relacionados com a força de trabalho.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



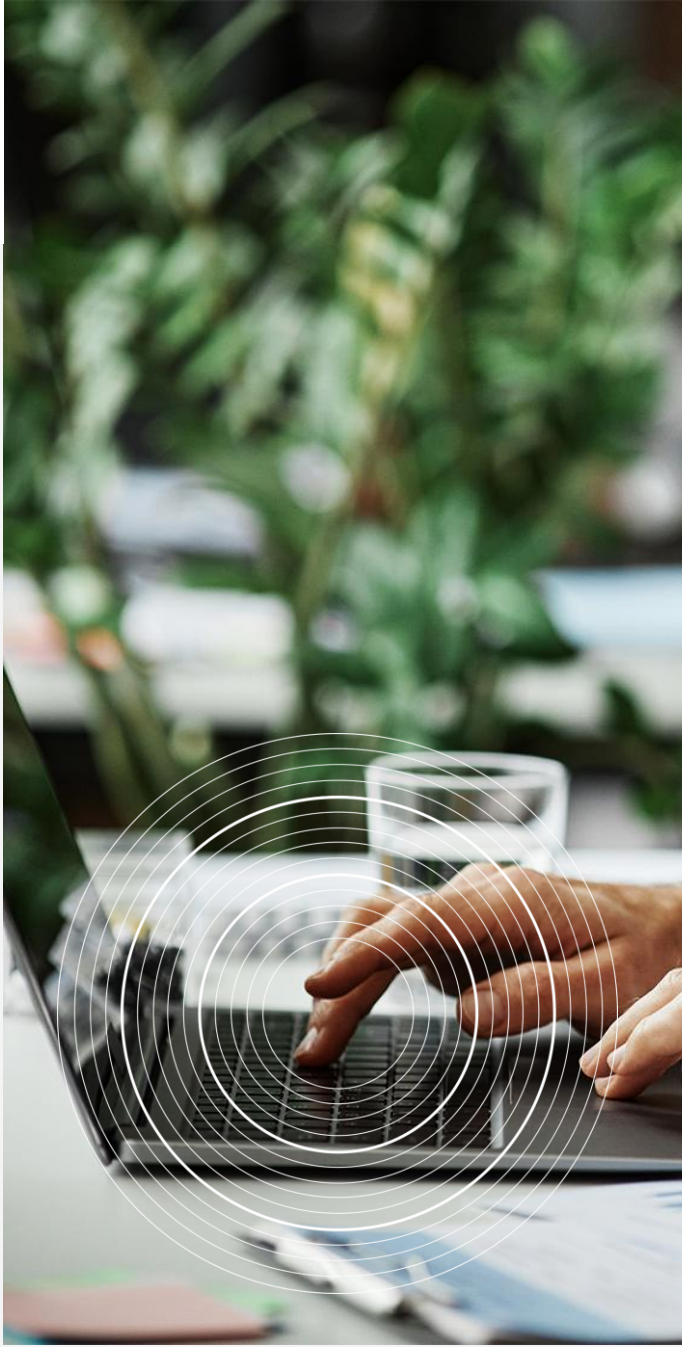
Anexos

3.1.5 Trabalhadores assalariados

Características dos trabalhadores assalariados ⁷	2024
Homens	3.886
Trabalhadores permanentes	3.882
Trabalhadores temporários	4
Trabalhadores com horas de trabalho não garantidas	0
Trabalhadores a tempo inteiro	3.884
Trabalhadores a tempo parcial	2
Mulheres	2.259
Trabalhadores permanentes	2.255
Trabalhadores temporários	4
Trabalhadores com horas de trabalho não garantidas	0
Trabalhadores a tempo inteiro	2.254
Trabalhadores a tempo parcial	5
TOTAL TRABALHADORES ASSALARIADOS	6.145
Total de trabalhadores permanentes	6.137
Total de trabalhadores temporários	8
Total de trabalhadores a tempo inteiro	6.138
Total de trabalhadores a tempo parcial	7

⁷ Os trabalhadores assalariados trabalham na totalidade em Portugal.

Taxa de rotatividade	2024	2023	2022
Número de entradas	198	207	177
Número de saídas	204	201	237
Taxa de rotatividade	3,3%	3,3%	3,9%



Informações
Gerais



Ambiente



Social



Governance



Anexos

3.1.6 Trabalhadores não assalariados

Trabalhadores não assalariados

2024

Total

1.356

3.1.7 Cobertura de negociação coletiva e diálogo social

A MEO promove um contexto laboral onde a representação coletiva é valorizada e o direito à liberdade de associação preservado, garantindo que todos os trabalhadores possam exercer este direito sem restrições ou represálias. Em 2024, 6.059 trabalhadores assalariados encontravam-se abrangidos por convenções coletivas, e 2.290 trabalhadores são sindicalizados.



98,6%

dos trabalhadores abrangidos por acordos de negociação coletiva

3.1.8 Diversidade

Género nos quadros superiores

Homens (%)

Mulheres (%)

2024

2023

2022

72%

78%

74%

28%

22%

26%

Idade dos trabalhadores assalariados

Homens

<30 anos

30 – 50 anos

> 50 anos

Mulheres

<30 anos

30 – 50 anos

> 50 anos

2024

2023

2022

3.886

3.891

3.899

161

118

100

1.908

2.055

2.216

1.817

1.718

1.583

2.259

2.241

2.227

124

84

63

1.095

1.235

1.373

1.040

922

791



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.1.9 Salários adequados



A MEO assegura que todos os seus trabalhadores recebem um salário adequado, em conformidade com os parâmetros de referência aplicáveis. A remuneração da MEO é orientada pela tabela de remunerações mínimas discriminada no Acordo Coletivo de Trabalho (ACT). De acordo com a tabela, a remuneração de cada novo colaborador não poderá ser abaixo do nível 1 de cada categoria. Em 2024, o salário mínimo por categoria aumentou face a 2023.

3.1.10 Proteção social



Os trabalhadores assalariados da MEO encontram-se abrangidos por mecanismos públicos de proteção social contra perdas de rendimento devido a doença, desemprego, acidente de trabalho e incapacidade adquirida, licença paternal e reforma, complementados pelos benefícios disponibilizados pela empresa (ver Benefícios disponibilizados aos trabalhadores).

3.1.11 Pessoas com deficiência

Pessoas com deficiência

	2024
Homens	73
Mulheres	72
Total	145



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.1.12 Formação e desenvolvimento de competências

Análises de desempenho (%)		2024		
Homens		100%		
Mulheres		100%		
Total		100%		
Consultor sénior		100%		
Consultor		100%		
Técnico superior		100%		
Técnico especialista		100%		
Técnico		100%		
Outras categorias		100%		

Média de horas de formação	2024	2023	2022
Homens	14	63	35
Mulheres	10	66	37

Média de horas de formação	2024	2023	2022
Total	12	64	36
Consultor sénior	12	70	46
Consultor	14	66	41
Técnico superior	21	59	32
Técnico especialista	1	53	24
Técnico	10	50	15
Outras categorias	11	0	32



A variação no volume de horas de formação entre 2023 e 2024 deve-se, essencialmente, ao lançamento de 29 cursos em formato de *serious game* na plataforma Gamelearn em 2023, abrangendo toda a população MEO e contribuindo significativamente para o aumento do número total de horas de formação nesse ano.

Com o término do contrato, a MEO avaliou novas opções e plataformas disponíveis no mercado, alinhando-se com o reposicionamento estratégico ao nível da política de formação e desenvolvimento. Em 2025, está prevista a retoma da oferta de um novo conjunto de cursos para todos os trabalhadores.

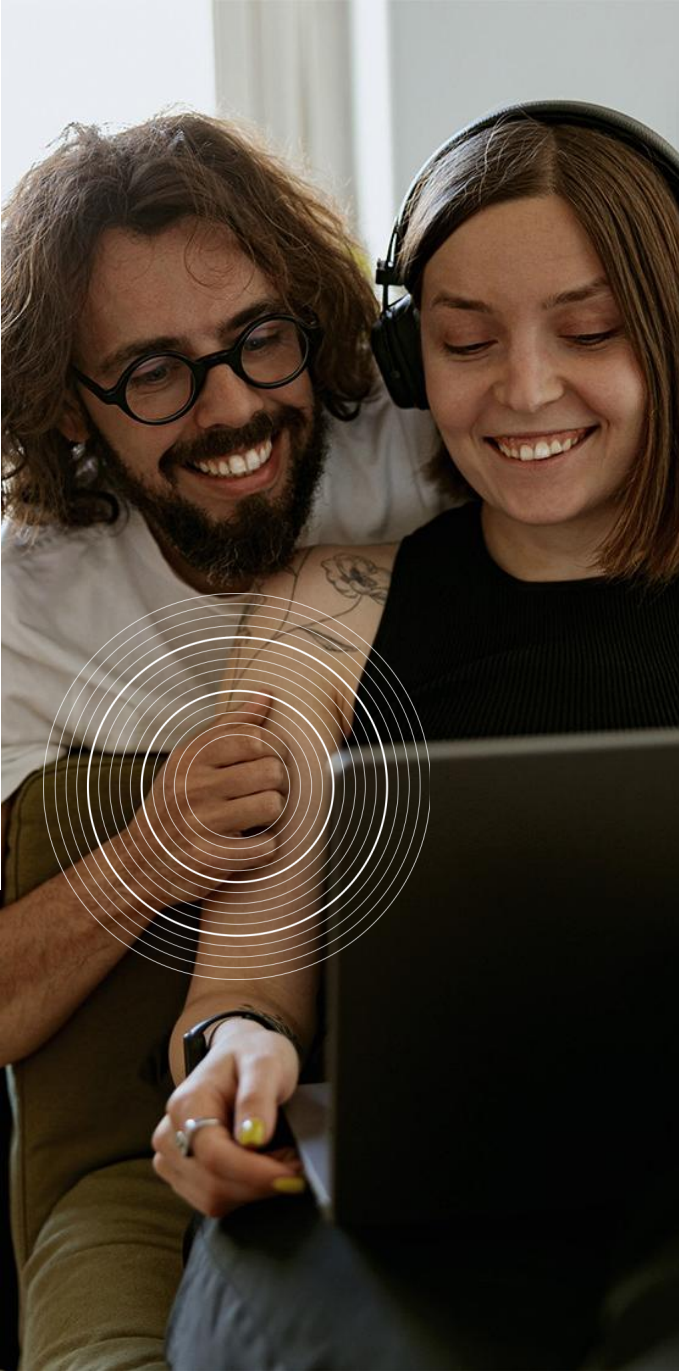


3.1.13 Segurança e saúde e no trabalho

Acidentes trabalho	2024	2023	2022
% de trabalhadores da sua própria mão de obra abrangida pelo sistema de gestão de segurança e saúde das empresas	100%	100%	100%
Número de mortes devido a lesões relacionadas com o trabalho	0	0	0
Número de mortes devido a problemas de saúde relacionadas com o trabalho	0	0	0
Acidentes trabalho	2024	2023	2022
Número de acidentes relacionados com o trabalho passíveis de registo	51	69	71
Taxa de acidentes relacionados com o trabalho passíveis de registo	0,94%	1,30%	1,35%
Número de casos de problemas de saúde relacionados com o trabalho	1	1	0

3.1.14 Equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada

Licença de apoio à família	2024
Trabalhadores com direito a gozar licenças para assistência à família	100%
Homens	100%
Mulheres	100%
Trabalhadores que gozaram licenças para assistência à família	462
Homens	206
Mulheres	256



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.1.15 Práticas de remuneração

Práticas de remuneração	2024
Gap salarial mulheres/homens	0,92
Rácio remuneração total anual do indivíduo mais bem pago em relação à remuneração total anual mediana de todos os trabalhadores assalariados	9,13

3.1.16 Incidentes relacionados com violações dos direitos humanos

Incidentes, queixas e impactos relacionados com violações dos direitos humanos	2024
Nº total de incidentes de discriminação, incluindo assédio	0
Nº de queixas dos trabalhadores	1
Montante total das multas, sanções pecuniárias e indemnizações por danos em resultado dos incidentes e reclamações acima divulgados	0
Incidentes de desrespeito dos direitos humanos e coimas aplicadas	2024
Nº de incidentes graves em matéria de direitos humanos	0
Montante total das coimas, sanções e indemnizações por danos causados pelos incidentes	0



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.2 Comunidades afetadas

— 3.2.1 Políticas

- Consciente do seu papel na sociedade civil, a MEO assume a promoção da inclusão social e o desenvolvimento das comunidades como um pilar estratégico da sua atuação, visando criar valor partilhado e fortalecer as relações com as partes interessadas.
-
- Neste sentido, é adotada uma abordagem proativa na identificação e mitigação de impactos sociais, assegurando que as suas operações contribuam positivamente para o bem-estar das comunidades que serve, desenvolvendo iniciativas que incentivam a participação ativa dos trabalhadores em projetos de voluntariado e apoio comunitário, reforçando o seu papel como agente de mudança social.



O Código de Ética e de Conduta estabelece o objetivo da MEO de ser um agente ativo na construção do progresso e bem-estar das comunidades envolventes, estando nele previstos mecanismos como o Canal de Denúncias para efeitos de reporte de infrações de forma célere e confidenciais (ver Due Diligence).



Já no âmbito da sua Política de Sustentabilidade, a MEO estabelece como objetivo, “ser um motor de inovação e transformação social através da tecnologia, desenvolvendo produtos e soluções e investindo em projetos transformadores com um elevado potencial de contribuição para o desenvolvimento social do país e para a redução das desigualdades.



As referidas Políticas são revistas e aprovadas pelo ComEx e são disponibilizadas publicamente no site da MEO.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.2.2 Ações



No âmbito do cumprimento do estabelecido nas referidas políticas, a MEO aposta na implementação de soluções inovadoras que capacitam as suas comunidades e fortalecem a coesão social, assente numa atuação que procura colmatar as desigualdades e facilitar o acesso a serviços essenciais.

O compromisso com a conectividade acessível, inclusiva, de alta qualidade e o acesso universal a serviços de telecomunicações de qualidade é um dos pilares estratégicos da MEO. Para garantir a acessibilidade, a MEO investe continuamente na modernização das suas infraestruturas, no desenvolvimento de novas tecnologias e serviços.



Este compromisso para com o desenvolvimento das comunidades materializa-se através de parcerias estratégicas com organizações locais e iniciativas de impacto social.

O Grupo de Trabalho de Apoio à Comunidade, criado no âmbito do Comité de Sustentabilidade responsabiliza-se pela conceção e implementação de projetos que promovem o bem-estar das comunidades.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Programa de Voluntariado



Correspondendo ao objetivo de criar fortes laços com a comunidade, destaca-se o Programa de Voluntariado, que incentiva os trabalhadores a dedicarem tempo ao apoio comunitário. O programa é divulgado pela intranet da MEO, a todos os trabalhadores que almejem participar.

Reforçando a cultura de solidariedade, compaixão pelo próximo e compromisso social da organização, a MEO concede aos seus trabalhadores seis dias de trabalho, por ano, para participação em ações de voluntariado.



Banco Alimentar

Os trabalhadores do MEO apoiam recorrentemente na recolha de alimentos nas grandes superfícies, bem como na separação e organização dos donativos recolhidos no armazém.



REFOOD

Separação dos excedentes alimentares da festa de Natal do MEO, com objetivo de evitar o desperdício alimentar e oferecer refeições a famílias carenciadas.



Pedalar Sem Idade

Promoção de passeios de bicicleta junto da população sénior e com mobilidade reduzida, com o objetivo de contribuir para o combate ao isolamento e solidão e promover a proximidade, inclusão e bem-estar.



Legião da boa vontade - Volta Solidária

Distribuição de bens de primeira necessidade a grupos vulneráveis deslocados em Lisboa e no Porto.



Trabalhos de Pintura e Reparação do Jardim de Infância dos Anjos

Revitalização das instalações do Jardim de Infância dos Anjos através de trabalhos de pintura e reparação, abrangendo a remodelação de várias salas e do ginásio, melhorando assim o bem-estar das crianças e utentes.



Limpeza de Praia

Limpeza da praia da foz do Lizandro na Ericeira, contribuindo para a melhoria das condições ambientais e do bem-estar daqueles que frequentam a praia



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Fundação

MEO

A Fundação MEO procura alavancar a sua expertise e fortalecer parcerias para prossecução da sua atividade, fornecendo respostas eficazes e sustentáveis para problemas sociais e globais, desenvolvendo produtos e soluções e investindo em projetos transformadores, em particular para a acessibilidade à comunicação para todos, no acesso ao conhecimento e, ainda, na democratização da arte enquanto veículo cultural e do humanismo.

Tais pressupostos materializam-se em programas que facilitam a capacitação, quer por via do desenvolvimento de conteúdos que visam sensibilizar a comunidade sobre a literacia digital, quer pelo estabelecimento de parcerias com universidades (ex. Universidade Católica) dotando os profissionais, que trabalham na área da acessibilidade digital, de conhecimentos adequados e atuais sobre as Tecnologias de Apoio para Necessidades Complexas de Comunicação.



Por outro lado, a Fundação desenvolve projetos e iniciativas que promovem a inclusão plena de todos, como é exemplo o atendimento presencial nas 179 lojas MEO, através da Língua Gestual Portuguesa (parceria Serviin) – que garante que todas as pessoas com necessidades especiais, sejam atendidas nos centros de atendimento e lojas MEO, através de atendimento especializado – ou o Magic Contact – aplicação gratuita para smartphones e tablets que se destina a pessoas com limitações na comunicação oral e/ou problemas motores dos membros superiores. O último foi apresentado a 27 instituições, representando 45% do objetivo definindo até 2030 (ver 3.2.3 Metas).



Por via do Programa de Acessibilidade, a Fundação aposta na disponibilização de tecnologias para facilitar a comunicação de pessoas com deficiência, subsidiando, em cerca de 70%, no fornecimento de apoios à aquisição de hardware e software para acessibilidade ao telemóvel, tablet, computador, e comunicação aumentativa. Em 2024, foram pedidos e financiados 312 pedidos que cumpriam os requisitos definidos no âmbito deste Programa.



O Programa Acessibilidade, passa também pelo financiamento de pesquisas e no desenvolvimento de plataformas acessíveis, incluindo ferramentas de apoio à LGP e soluções para ensino remoto de alunos com necessidades especiais ou doença prolongada.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Além destas, destacam-se outros projetos e iniciativas implementados /aos quais foi dada continuidade em 2024:



MUDA - Programa EUSOUDIGITAL

O MUDA – Programa EUSOUDIGITAL promove a literacia digital, através da realização de uma ação de formação com voluntários da MEO que desempenharam a função de mentoria, ensinando competências digitais à população sénior.



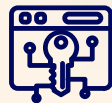
Projeto Partilha Casa

Para aumentar a visibilidade para duas problemáticas do país – o isolamento da população sénior e o aumento dos custos habitacionais – o Projeto Partilha Casa promove a partilha de casa entre seniores com quartos livres nas suas casas, e jovens estudantes à procura de quartos a preços acessíveis.



Hábil

O projeto Hábil pretende facilitar através de uma aplicação, o desenvolvimento de crianças entre os três e os seis anos, com ou sem perturbações de Neuro-desenvolvimento. Para o efeito, a app, que foi desenvolvida pela Associação Pais e Amigos Habilitar com o apoio da Fundação MEO, fornece o acesso a mais de 1.500 atividades dinâmicas, lúdicas e criativas.



Programa "Todos Juntos Podemos Ler"

Para promover a literacia e o acesso de instituições a equipamentos e software, permitindo trabalhar a acessibilidade digital e a comunicação acessível, no âmbito do Programa "Todos Juntos Podemos Ler" a Fundação MEO atribui equipamentos a um conjunto de bibliotecas da Rede de Bibliotecas Escolares todos os anos. Em 2024, beneficiaram desta iniciativa 15 bibliotecas escolares, o que representa um total acumulado de 120 escolas (de 140).



No que concerne ao apoio à cultura e arte, a Fundação MEO, lançou o Prémio Norberto Fernandes, uma iniciativa que visa promover e dinamizar a arte contemporânea, apoiando projetos inovadores e criativos nas categorias de Arte e Tecnologia e Jovens Artistas, premiando os dois vencedores num montante global de €40.000.



As iniciativas da Fundação MEO consolidam o compromisso da MEO com a inclusão e a sustentabilidade, promovendo mudanças significativas nas comunidades e posicionando-se como referência de inovação social e de desenvolvimento sustentável em Portugal.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.2.3 Metas



Em alinhamento com os seus objetivos estratégicos, a MEO tem vindo a implementar anualmente incitativas de apoio às comunidades visando a sua capacitação e qualidade de vida, relativamente às quais foram estabelecidas metas concretas que possibilitam uma análise detalhada do desempenho no âmbito das mesmas.

Estas metas refletem a determinação da MEO em liderar a transformação tecnológica e digital de forma responsável e inclusiva

Metas

Cumprir, em 2024, 4.415 horas de voluntariado, com o envolvimento de 1.250 participantes

Dar a conhecer o Magic Contact a 75% das instituições que trabalham com limitações a nível de comunicação oral, e problemas cognitivos ou motores, em Portugal, até 2030

Apoiar 100% das candidaturas que estejam em conformidade com os requisitos definidos no âmbito do Programa Acessibilidade

Apoiar 100% dos agrupamentos escolares que integram o programa "Todos Juntos Podemos Ler"



3.2.4 Métricas



725

Entidades beneficiadas



316.600

Beneficiários diretos



1.575

Voluntários



4.281

Horas de voluntariado



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.3 Consumidores e utilizadores finais



- Comprometido com o fornecimento de uma conectividade acessível, inclusiva e de alta qualidade, a MEO aposta na instalação de infraestruturas, tecnologias e serviços inovadores concebidos para promover a coesão social, eliminar as desigualdades e permitir o crescimento pessoal.

Ao criar condições de conectividade e acessibilidade, promove a descentralização geográfica e a transformação digital em Portugal, potenciando o desenvolvimento social e económico das comunidades e regiões em opera.

3.3.1. Políticas



Importa, portanto, assegurar, não só a extensão dos serviços prestados, mas também a sua qualidade e segurança.

Para isso, a MEO orienta as relações com os seus clientes segundo um conjunto Políticas multidisciplinares e especializadas.

A Política de Sustentabilidade tem como foco a inclusão digital e a acessibilidade, enfatizando a importância da monitorização contínua dos riscos associados como a desigualdade digital e a privacidade dos dados, definindo ainda medidas para garantir um diálogo aberto com os consumidores, promovendo canais de comunicação eficazes, recolha de feedback e processos de mediação e gestão de reclamações.

A Política de Continuidade de Negócio da MEO estabelece diretrizes para assegurar a resiliência operacional e a capacidade de resposta a incidentes possam afetar a prestação de serviços aos clientes, alinhando-se com a norma ISO 22301. A política enfatiza ainda a implementação de um Sistema de Gestão da Continuidade do Negócio, visando identificar ameaças potenciais e facilitar a recuperação dos serviços em caso de cenários de disrupção.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



O **Código de Ética e de Conduta** da MEO estabelece princípios como integridade, transparência e respeito pelos direitos humanos, servindo como base para a tomada de decisões éticas em todas as interações com clientes, promovendo uma conduta empresarial responsável e em conformidade com regulamentações nacionais e internacionais.

A MEO assegura assim que os seus serviços sejam prestados com qualidade e segurança, minimizando o risco de práticas comerciais desleais, bem como a desinformação e falhas no serviço (ver [4.1.1 Cultura empresarial](#)).



A **Política de Gestão Integrada**, contempla nos seus objetivos o fortalecimento de uma cultura de qualidade orientada para os clientes, oferecendo produtos e serviços inovadores e superando continuamente as suas necessidades e expectativas, bem como o alinhamento da estratégia de negócios com as expectativas e a satisfação dos clientes (ver [2.2.1 Políticas](#)).

No âmbito do SGI, a MEO tem implementado o **Sistema de Gestão da Segurança da Informação** (ISO 27001), que define os requisitos para estabelecer, implementar, operar, monitorizar, rever, manter e melhorar a segurança da informação, bem como os requisitos para os controlos de segurança a serem implementados de acordo com as suas necessidades individuais, o que reflete a preocupação da MEO em assegurar a preservação da confidencialidade, integridade e disponibilidade da informação.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

- > Complementarmente, a Política de Privacidade e a Política de Cookies da MEO refletem o compromisso de proteger e respeitar a privacidade dos seus clientes, adotando medidas adequadas para assegurar o rigor, integridade e confidencialidade dos dados, estabelecendo diretrizes claras sobre a recolha, utilização e proteção das informações individuais.

Ao garantir a conformidade com as legislações de proteção de dados, como o Regulamento Geral de Proteção de Dados (Comissão de Data Privacy), a MEO mitiga riscos associados a possíveis violações de privacidade e fortalece a confiança dos clientes.

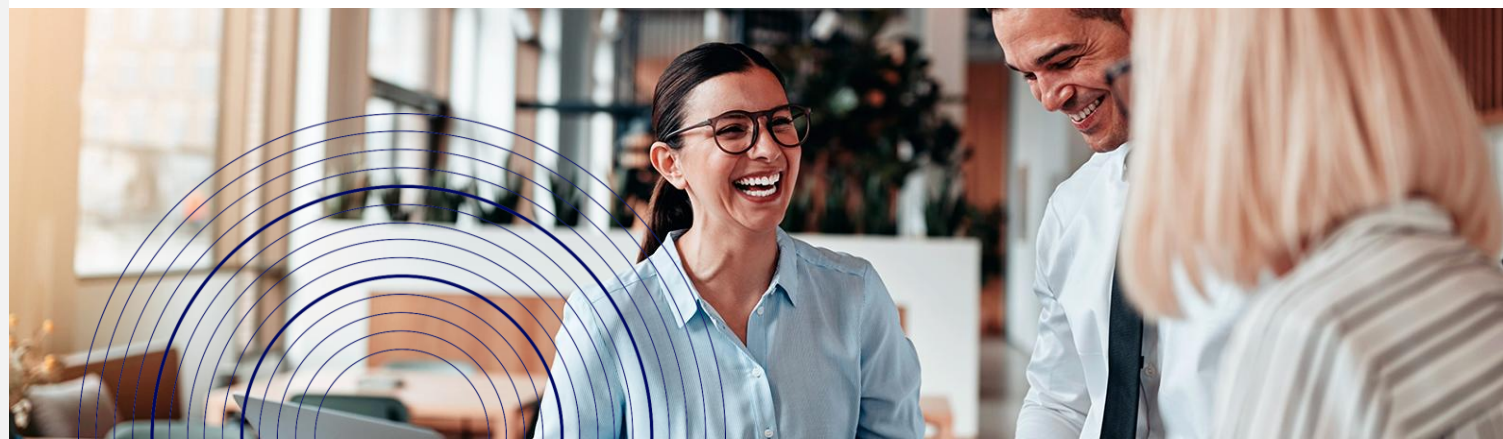
Além disso, ao demonstrar transparência e responsabilidade no tratamento destas informações, identifica oportunidades para melhorar a experiência do cliente e reforçar a sua reputação no mercado. A Política de Privacidade, bem como a Política de Cookies, são revistas e atualizadas com regularidade.

- > Por fim, a Política de Segurança da Informação da MEO, revista anualmente, estabelece os requisitos para garantir o nível apropriado de proteção da Informação da MEO ao nível de todos os Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação, incluindo as plataformas de serviços de telecomunicações que suportam as suas operações e o seu negócio.

Além desta Política de Segurança da Informação, que é disponibilizada a todos os trabalhadores, existem para as diferentes áreas operacionais com especificidades tecnológicas relevantes, procedimentos complementares específicos de Segurança da Informação a serem seguidos.

- > As referidas Políticas são revistas e aprovadas pelo ComEx e, à exceção da Política de Gestão Integrada (que se encontra apenas disponível no website interno), são disponibilizadas publicamente no site da MEO.

Assumindo a inovação como um pilar fundamental para a prestação dos seus serviços, nomeadamente para antecipar necessidades e responder aos desafios tecnológicos, a MEO, através da Altice Labs, é certificado pela norma NP4457 Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação. Deste modo, procura impulsionar o desenvolvimento tecnológico com a intenção de melhorar a vida das pessoas e contribuir para o desenvolvimento da sociedade, investindo continuamente em investigação e inovação.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.3.2. Diálogo com os consumidores e utilizadores finais



Para identificar oportunidades de melhoria, bem como quaisquer inconformidades e/ou irregularidades relacionadas com a prestação dos seus serviços, de forma mais célere e atempada, e melhor atender às necessidades, sugestões, e reclamações dos consumidores, a MEO conta com serviços e canais de apoio ao cliente acessíveis.

Além dos canais de denúncia disponibilizados no website (ver [4.1.1 Cultura empresarial](#)), as sugestões e reclamações dos clientes são recebidas através do Canal de Provedoria do Cliente. Após análise e quando pertinente são remetidas ao Comité Executivo para identificação e implementação de ações de correção e/ou melhoria na prestação de serviços.



3.3.3 Ações



Qualidade, segurança e acessibilidade dos serviços
A MEO continua a investir na melhoria das suas infraestruturas fixas e na expansão da rede de fibra ótica, liderando o lançamento de todas as redes de nova geração da rede móvel incluindo o 5G. Numa ótica de melhoria contínua da experiência do consumidor, concretamente no que concerne à componente digital, este investimento garante uma melhor cobertura e qualidade na conectividade, proporcionando melhores condições de acesso aos serviços de telecomunicações.

Em 2024, a percentagem da população coberta pela rede 5G atingiu os 95,8%, garantindo uma conectividade eficiente e abrangente, e permitindo que um maior número de utilizadores beneficie das vantagens da tecnologia, com maior velocidade, estabilidade e capacidade de resposta. Neste âmbito, o MEO foi reconhecido como o melhor provedor de internet móvel em Portugal pela Ookla, e como a maior rede de fibra do país. Estas distinções reforçam o compromisso da MEO em fornecer conectividade confiável, que colmate as barreiras da exclusão digital e fortaleça o envolvimento ativo das comunidades nos ecossistemas digitais.



Informações
Gerais



Ambiente



Social



Governance



Anexos



Os esforços da MEO na promoção inclusão e acessibilidade são intrínsecos a todas as operações nas mais diversas dimensões do seu modelo de negócio, sendo, por exemplo, materializado no atendimento aos clientes ou nas instalações próprias.

Atendimento acessível

A MEO garante que todas as pessoas, independentemente de potenciais limitações físicas, que se deslocarem a qualquer uma das lojas MEO e/ou contactarem o Call Center beneficiarão de atendimento especializado, nomeadamente, assegurando todas as condições de acessibilidade motora e a disponibilização de soluções como a Língua Gestual Portuguesa nos pontos de atendimento MEO suporte (ver [Fundação MEO](#)).

Acessibilidade nos espaços MEO

A MEO tem como objetivo tornar os seus espaços, como lounges e camarotes no MEO Arena, acessíveis e a pessoas com deficiência, promovendo assim a inclusão e garantindo o acesso de todas as pessoas a experiências culturais e musicais, independentemente das limitações físicas ou sensoriais.

O projeto Música com sentido, em colaboração com a Acess Lab, visa a inclusão e acessibilidade nos festivais de música patrocinados pela marca, como o MEO Marés Vivas e Kalorama. Até ao fim de 2024, quatro concertos com coletes sensoriais para surdos. Foi, ainda, desenvolvida uma sala de pausa para pessoas neuro divergentes.



A Altice Labs, por sua vez, desempenha um papel central na criação de soluções inovadoras de inclusão digital e acessibilidade, como a APP MY MEO, desenvolvida em 2023, e projetada para otimizar a experiência digital dos consumidores.

De igual modo, consciente das suas responsabilidades enquanto agente promotor da utilização de tecnologias, a MEO investe na promoção da literacia digital através de programas educacionais como o “Comunicar em Segurança” em parceria com a Fundação MEO e a Polícia de Segurança Pública, que capacita alunos, professores e encarregados de educação sobre a utilização responsável da internet. A iniciativa destina-se à sensibilização para os perigos da internet visando promover uma cultura de segurança no uso das novas tecnologias.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Proteção de dados, privacidade e cibersegurança



A proteção da segurança e privacidade da informação é uma preocupação fundamental para a MEO e é conseguida através da estrita adesão à legislação nacional, aos regulamentos europeus e às normas internacionais.

A conformidade com a legislação vigente e implementação das melhores práticas de segurança da informação posicionam a MEO como uma referência no mercado, constituindo uma vantagem competitiva na captação de novos clientes, parcerias e novos trabalhadores.

Ademais, a adoção de políticas e controlos robustos para a proteção de dados pessoais não só aumenta a segurança, como também contribui para a eficiência e melhoria dos processos internos.



Neste contexto, Em 2024, foi iniciada uma análise gap com o objetivo de implementar um sistema de proteção de dados pessoais, conforme a norma ISO 27701- Gestão de Informação Privada. Esta norma é uma extensão da ISO 27001 - Sistemas de Gestão de Segurança da Informação, que já se encontra implementada e certificada na empresa, e fornece as diretrizes para a gestão da privacidade da informação, ajudando as organizações a cumprir com regulamentos de proteção de dados, como o RGPD (Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados).

Esta análise envolve a avaliação das práticas atuais de proteção de dados da organização em comparação com os requisitos da referida, identificando áreas de não conformidade e desenvolvendo um plano de ação para abordar essas lacunas. Com base nos resultados desse diagnóstico, será avaliada a possível implementação do sistema de proteção de dados pessoais.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

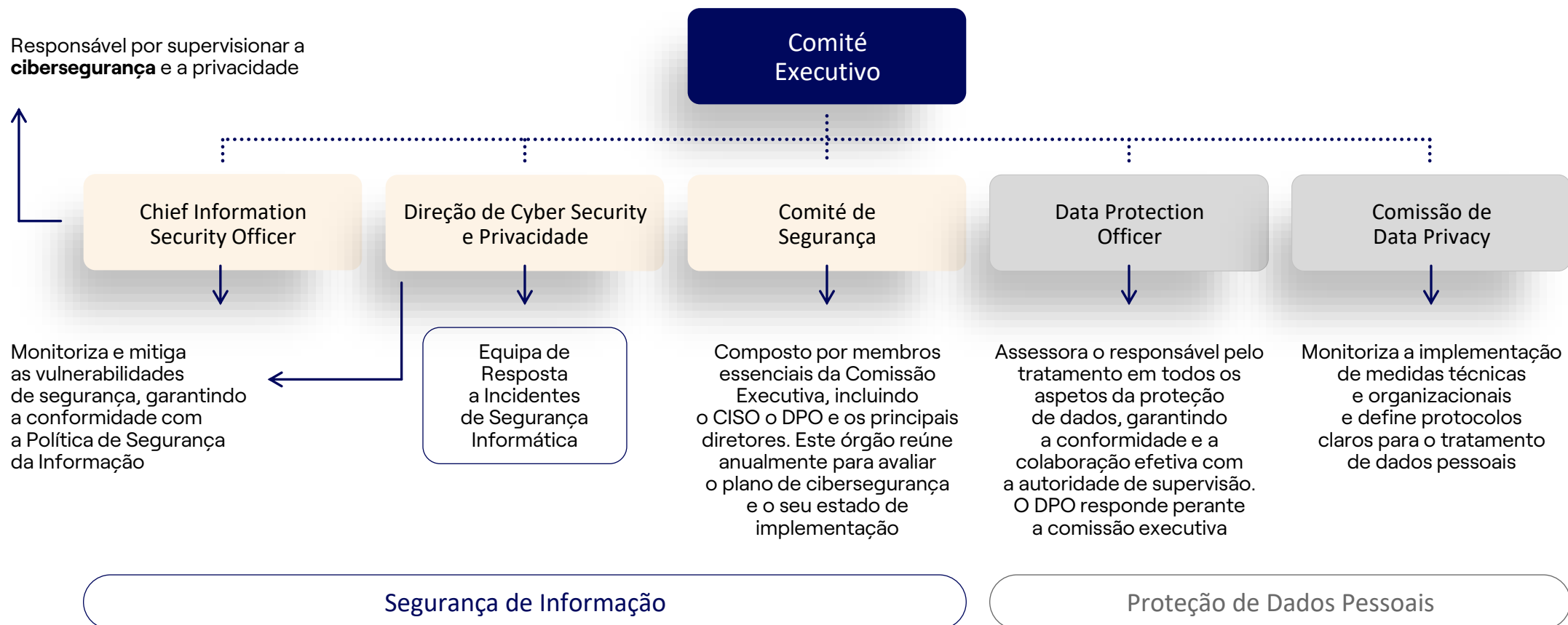
Governance



Anexos



A crescente complexidade e sofisticação dos ciberataques, representa uma ameaça permanente à integridade, confidencialidade e disponibilidade dos dados e sistemas organizacionais, merecendo especial atenção no setor das telecomunicações. Encarando este desafio com a maior das responsabilidades, a MEO desenvolveu uma estrutura abrangente de governação da cibersegurança e designou departamentos, comissões e indivíduos principais responsáveis por estas áreas.



01
Informações
Gerais

02
Ambiente

03
Social

04
Governance



Anexos



Cabe ao Chief Information Security Officer (CISO) desenvolver e implementar o Plano da Cibersegurança, que compreende os procedimentos e políticas de proteção das comunicações da MEO, sistemas e ativos contra ameaças internas e/ou externas.

O Comité de Segurança, composto por membros do Comité Executivo, pelo CISO, pelo Data Protection Officer e por representantes das principais áreas da organização, acompanha a implementação do plano. A gestão de incidentes de segurança é realizada pela CSIRT (Computer Security Incident Response Team), integrada na Rede Nacional CSIRT e acreditada pela TF CSIRT – Trusted Introducer, fortalecendo a capacidade de resposta a ameaças de cibersegurança.



No que diz respeito aos processos operacionais e estratégicos, a MEO implementa um Procedimento Operativo para a gestão de incidentes e violações de dados.

Foram também introduzidas novas fontes de recolha de alertas de segurança para monitorização pelo SOC (Security Operations Center), permitindo uma resposta mais rápida e eficaz a incidentes.

A manutenção e revisão dos registos de atividades de tratamento de dados pessoais das Direções e Entidades que compõem a MEO é uma prática contínua, assim como a realização de avaliações de impacto sobre proteção de dados pessoais (DPIAs).



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Outras medidas neste âmbito, incluem:



Monitorização
permanente de
sistemas



Auditorias
internas e
externas



Formação e
sensibilização
contínua dos
trabalhadores



A MEO continua a implementar soluções XDR/EDR, que oferecem proteção avançada ao detetar e responder a ameaças em dispositivos e redes, em todos os endpoints, garantindo uma proteção avançada contra ameaças.

Foi desenvolvido um projeto de controlo de acessos a contas privilegiadas para reforçar a segurança e minimizar riscos de acesso não autorizado e ativadas políticas de segurança no acesso a dispositivos que se conectam à VPN corporativa, assegurando que apenas dispositivos seguros possam aceder à rede.



Em 2024, 100% dos trabalhadores receberam formação e-learning sobre proteção de dados pessoais, com destaque para as suas responsabilidades nestas matérias.

Além disso, são realizadas ações de capacitação específicas, como a formação anual para os pivots RGPD, que são elementos designados em cada direção para auxiliar a área de Compliance e Data Privacy na elaboração dos registos de atividades de tratamento e na implementação de outras ferramentas de conformidade. Existe também um plano anual de comunicação sobre proteção de dados e segurança da informação direcionado a toda a organização.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



3.3.4 Metas



As metas estabelecidas pela MEO para gestão das questões relacionadas com os consumidores e utilizadores finais preveem a melhoria contínua da qualidade dos serviços, o fortalecimento de medidas de proteção de dados e o aumento da acessibilidade dos seus produtos para todos os segmentos da população.

A expansão da conectividade 5G representa um marco essencial na transformação digital, impulsionando a competitividade e a inovação. Assim, no âmbito do Plano de Ação de Sustentabilidade 2024-2030, a MEO compromete-se a garantir que um número crescente de utilizadores tenha acesso a uma infraestrutura de telecomunicações moderna, fiável e de alto desempenho, promovendo um futuro mais conectado e acessível.

Metas 2030

+ de 99% da população coberta com 5G

+ de 95% dos alojamentos cobertos com redes de alta velocidade.

Ainda no mesmo documento, foram também estabelecidas metas específicas, para acompanhar a eficácia da implementação dos mecanismos de proteção de dados pessoais, privacidade e cibersegurança, principalmente no que concerne à sensibilização e envolvimento dos trabalhadores referente aos mesmos.

Meta 2024

100% dos trabalhadores formados em proteção de dados.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

3.3.5 Métricas

Cobertura do serviço móvel e fixo



Infraestruturas de serviço móvel (população coberta)	2024	2023	2022
4G	99,9%	99,9%	99,8%
5G	95,8%	95,76%	90,4%
Infraestruturas de serviço fixo	2024	2023	2022
Fibra - FTTB/FTTH - (total de casas passadas - inclui fibra partilhada)	6.550.000	6.351.185	6.207.000

Queixas relativas a violações da privacidade dos clientes



	2024
Número total de queixas fundamentadas recebidas relativas a violações da privacidade dos clientes	216
Queixas recebidas de partes externas e fundamentadas	214
Queixas de entidades reguladoras	2
	2024
Número total de fugas, roubos ou perdas de dados de clientes devidamente identificados	2

Não houve, em 2024, qualquer registo de comunicações de queixas relativas a violações da privacidade dos clientes ao Centro Nacional de Cibersegurança (CNCS).



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

04



Governance



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

▼ Governance



- 4.1 Conduta empresarial >
- 4.1.1 Cultura empresarial >
- 4.1.2 Gestão da relação com fornecedores >
- 4.1.3 Prevenção e deteção de corrupção e suborno >
- 4.1.4 Incidentes de corrupção e suborno >
- 4.1.5 Influência política >
- 4.1.6 Práticas de pagamento >
- 4.2 Desempenho económico >



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

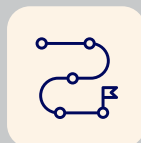
4.1 Conduta empresarial



4.1.1 Cultura empresarial



Aspirando a ser reconhecido como uma organização exemplo, a MEO desenvolveu um conjunto de políticas e abordagens que promovem este objetivo e estabelecem as diretrizes de atuação em matéria de ética, fomentando uma cultura transversal de compliance e transparência.



Ao nível da gestão, em janeiro de 2024, a MEO criou a Direção de Compliance e Data Privacy, definindo um roadmap de prioridades estratégicas essenciais para fortalecer a gestão nestas áreas, tendo a agenda sido executada com sucesso ao longo do ano.

Esta nova Direção, que reporta diretamente ao Comité Executivo, lidera a Comissão de Ética e Compliance, que é composta por representantes de nove Direções. As suas principais atribuições prendem-se com o desenvolvimento e proposta de políticas e procedimentos em ética e conduta, assegurar a conformidade e reporte ao ComEx sobre o desempenho do grupo nesta temática.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Os valores éticos que regem a MEO e os seus trabalhadores encontram-se concentrados no **Código de Ética e de Conduta**, estruturado em alinhamento com padrões éticos internacionalmente reconhecidos, comunicado internamente e disponibilizado publicamente (ver [3.1.1 Políticas](#)).

Este código foi revisto em 2024 de forma a garantir que são contempladas as mais pertinentes e rigorosas práticas de ética e conduta.

Neste contexto, a MEO implementa programas de formação contínua, com o objetivo de fortalecer a cultura de ética e conformidade com as suas pessoas.

A qualificação de competências aborda temas fundamentais como a ética, prevenção da corrupção e procedimentos para a comunicação de infrações, assegurando que todos os trabalhadores compreendem e aderem aos padrões de ética e conduta estabelecidos pela MEO.



Disponibilizada formação sobre o Código de Ética e de Conduta a 100% dos trabalhadores



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Estendendo o seu âmbito de atuação à cadeia de valor e todas as suas atividades, a MEO definiu também o **Código de Conduta para Terceiros** (ver [3.2.1 Políticas](#)) que visa assegurar que todos os terceiros com os quais a MEO exerce relações comerciais se alinham com os princípios e valores éticos da MEO. Ademais, o código tem como premissa a prevenção de qualquer forma de corrupção, promovendo uma conduta íntegra assente na honestidade, ética, transparência, e responsabilidade nos atos e decisões, conferindo confiança e respeito juntos de todas as partes interessadas que interagem com a MEO. O código referido é revisto e aprovado pelo ComEx e é disponibilizado publicamente no [website](#).



Em 2024, de modo a garantir práticas reguladas na concessão e recebimento de ofertas e hospitalidades, a MEO definiu o Procedimento de Ofertas e Hospitalidades que visa sistematizar regras, procedimentos e orientações para os trabalhadores do Grupo sobre o recebimento e a concessão de quaisquer ofertas e hospitalidades de e a terceiros, bem como o estabelecimento de mecanismos de controlo e aprovação a adotar nesse âmbito, reforçando os mecanismos de prevenção da corrupção e infrações conexas.



Como parte do seu compromisso com a transparência e responsabilidade corporativa e seguindo as boas práticas nacionais e internacionais, a MEO dispõe de dois canais de denúncia para promover a transparência nas suas operações – o Canal de Denúncia e o Canal de Participação de Práticas Indevidas. Em 2024, a MEO procedeu à atualização dos canais, por forma a dar cumprimento ao Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro e à Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, assegurando o anonimato e a proteção dos denunciantes sobre um conjunto de matérias devidamente especificadas.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Estes canais facilitam a denúncia de quaisquer casos de incumprimento ou conduta não ética, especialmente aqueles que possam comprometer a sustentabilidade ambiental, os direitos humanos ou os direitos do consumidor. Os relatórios relativos a cada questão específica são dirigidos aos departamentos apropriados, que asseguram o acompanhamento das queixas, conduzindo as investigações necessárias, e asseverando que todas as denúncias recebidas sejam tratadas de forma justa e imparcial, sendo acessível tanto a trabalhadores como a terceiros.



Complementarmente, para garantir a transparência e a imparcialidade na condução das atividades empresariais, a MEO implementou também, em 2024, um **Procedimento de Conflitos de Interesses** com o intuito de garantir a identificação, prevenção e mitigação de situações em que os interesses privados possam comprometer a objetividade e a integridade no desempenho das funções dos trabalhadores. Alinhado com os valores corporativos, este procedimento estabelece diretrizes para que os trabalhadores reportem potenciais conflitos de interesse por meio dos canais definidos para o efeito.



Em termos de metas focadas na ética, transparência e compliance, estas prendem-se essencialmente com a formação e consciencialização dos trabalhadores, promovendo assim de forma holística uma cultura empresarial exemplar.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

4.1.2 Gestão da relação com fornecedores

- > A cadeia de valor desempenha um papel crucial na criação de valor, sendo um pilar fundamental da estratégia de negócio, e na entrega de produtos e serviços da mais alta qualidade. Reconhecendo a importância dos seus fornecedores, a MEO compromete-se a manter relações comerciais sólidas, transparentes, resilientes e dinâmicas, assentes nos princípios da confiança e da responsabilidade social e ambiental e alinhadas com as expectativas das partes interessadas, dos requisitos globais e da regulamentação aplicável, adotando uma abordagem que garante processos rigorosos de seleção, monitorização e auditoria.



- > Neste âmbito, a gestão da relação com os fornecedores é do encargo da Direção de Compras, que fundamenta a sua atuação num conjunto de políticas e mecanismos como o Código de Conduta para Terceiros (ver [3.2.1 Políticas](#)), o Plano de Continuidade de Negócio, as Regras Gerais de Segurança e Saúde no Trabalho Aplicáveis a Fornecedores, os Requisitos Ambientais Aplicáveis a Fornecedores, entre outros.
- > A MEO estabeleceu um processo criterioso de monitorização dos seus fornecedores, através da atribuição de ponderações específicas a critérios de Ambiente e de Segurança e Saúde no Trabalho, de acordo com o tipo de aquisição e do histórico de desempenho dos fornecedores. Os principais requisitos incluem normas ambientais como o cumprimento da ISO 14001, e normas de segurança e saúde ocupacional, como a conformidade com a ISO 45001, garantindo condições de trabalho seguras.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



87%

dos fornecedores
são nacionais



76%

dos gastos com
fornecedores
são afetos a
fornecedores locais

Procurando ampliar a sua base de fornecedores, a MEO tem procurado estabelecer critérios como a localização geográfica, produtos, e métodos de transporte, dando sempre que possível preferência a fornecedores locais, e tendo em conta os impactos ambientais associados. Tem também adotado medidas para aumentar o horizonte temporal contratual e desenvolvido medidas de contingência para mitigar interrupções no fornecimento.

Desde 2023, os mecanismos internos de controlo e supervisão dos processos de procurement têm vindo a ser amplamente reforçados. Assim, aquando do registo no Clube de Fornecedores MEO, que requer de forma obrigatória o compromisso com os requisitos legais aplicáveis, políticas da MEO e boas praticas estabelecidas, os fornecedores são agora sujeitos a um processo de avaliação de compliance de terceiros, com base em informação pública disponível, podendo ainda ser-lhes solicitada resposta a um questionário Know your Partner (KYP), caso seja necessária informação adicional.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Know Your Partner

O Know Your Partner é um mecanismo de due diligence que tem como objetivo validar a conformidade dos fornecedores perante rigorosos padrões éticos e de sustentabilidade.

O KYP abrange a análise de riscos de compliance, a avaliação de impactos ambientais e sociais e a verificação do cumprimento de normas legais e regulatórias.

A aplicação deste questionário assegura que os fornecedores estão alinhados com os princípios da MEO e que eventuais riscos são identificados e mitigados antes da formalização de qualquer contrato.



As novas diretrizes garantem que todos os fornecedores e parceiros cumprem padrões éticos rigorosos, demonstrando o seu compromisso em manter uma cadeia de abastecimento ética e responsável.



Além disso foram implementadas ferramentas de avaliação contínua, com auditorias periódicas e análise de risco para fornecedores estratégicos. A avaliação do desempenho dos fornecedores é da responsabilidade das áreas requisitantes do bem/serviço.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Em conformidade com as novas exigências do mercado, os critérios de avaliação foram revistos em 2024 de modo a abranger maiores obrigações na cadeia de valor. Os fornecedores são avaliados de acordo com os critérios na figura infra:



Qualidade e confiabilidade

- Conformidade de P&S.
- Rigor na entrega
- Requisitos de segurança da informação
- Requisitos de continuidade de negócio



Pós-venda

- Qualidade do suporte técnico
- Capacidade de resposta



Flexibilidade e inovação

- Adaptação a mudanças
- Capacidade de inovação



Ambiente e Saúde e Segurança no Trabalho

- Práticas ambientais
- Práticas de SST

A fim de ampliar o seu compromisso com uma gestão cada vez mais responsável e eficaz dos seus fornecedores, a MEO estabeleceu as seguintes metas:

Metas

Garantir até 2026 que 50% dos fornecedores mais relevantes sejam selecionados com base em critérios ESG

Disponibilizar Formação a 100% dos negociadores em matéria de sustentabilidade



Adicionalmente, a MEO monitoriza indicadores específicos, nomeadamente ao nível da aposta em fornecedores e produtos e serviços nacionais.

Em 2024, 73% dos negociadores concluíram uma ação de formação sobre ESG, tendo a mesma sido estendida até ao 1º trimestre de 2025, para possibilitar o cumprimento da meta estabelecida.

>

235

fornecedores avaliados quanto ao impacto ambiental e de SST

4.1.3 Prevenção e deteção de corrupção e suborno



A MEO implementou um Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas, que estabelece medidas preventivas e corretivas, estruturado para identificar, mitigar e responder aos riscos de corrupção, suborno e demais infrações relacionadas, no âmbito das suas atividades.

Este plano abrange ainda uma avaliação dos riscos associados a diferentes áreas e atividades da organização, identificando os setores críticos e estabelecendo medidas de controlo adequadas para garantir a deteção precoce e uma resposta eficaz a qualquer irregularidade.



Em 2024, foi formalizada a Política de Anticorrupção, consolidando o compromisso contínuo da MEO com a mitigação de riscos de corrupção e suborno. Este documento visa, não apenas reforçar a ética e a integridade organizacional, mas também salvaguardar a reputação da MEO e os interesses de todas as partes interessadas.

A política estabelece diretrizes para prevenir práticas ilícitas e garantir um ambiente pautado pela transparência e responsabilidade, assente nos princípios do Código de Ética e de Conduta: utilização de recursos; cumprimento da legislação; conflitos de interesse; ofertas e hospitalidades; prevenção da corrupção; relação com terceiros e canal de denúncias.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Avaliação de Compliance de Terceiros

Foi estabelecido um procedimento específico para a avaliação de terceiros, com o objetivo de assegurar um processo de due diligence rigoroso, em conformidade com o Regime Geral de Prevenção da Corrupção (RGPC), estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 109-E/2021, de 9 de dezembro. Este processo inclui a análise prévia dos riscos associados a terceiros que atuem em nome da organização, bem como a fornecedores e clientes. A política de avaliação de terceiros foi divulgada interna e externamente em julho de 2024, e o procedimento correspondente foi comunicado internamente no mesmo período. Em 2024, foram avaliados 2.958 terceiros.



Para dar cumprimento aos compromissos e princípios estabelecidos nas referidas políticas, foram implementadas as seguintes medidas em 2024, no que diz respeito à promoção de uma cultura de anticorrupção:

Sistema de Gestão Anticorrupção e Compliance | Análise Gap

Foi iniciada, em 2024 uma análise gap para avaliar a viabilidade da implementação de um Sistema de Gestão Anticorrupção e Compliance, alinhado com as normas internacionais ISO 37001 e ISO 37301.

A partir dos resultados deste diagnóstico, será determinada a adoção de um modelo que assegure a melhoria contínua na prevenção e deteção de práticas corruptas. Deste modo o MEO reforça o seu compromisso com a adesão aos mais elevados padrões de compliance internacional.



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Para ampliar o impacto de todas as suas iniciativas a MEO participa também em iniciativas internacionais como a United Nations Global Compact's Anti-Corruption Call-to-Action, da qual faz parte desde 2023, juntamente com mais de 485 empresas comprometidas com o combate global à corrupção.



Entre setembro e dezembro de 2019, a Global Compact Network Portugal e a Associação Portuguesa de Ética Empresarial lideraram uma Campanha Anti- Corrupção em Portugal, resultando na criação da **Plataforma Portuguesa para a Integridade (PPI)**. Esta foi estabelecida para combater a corrupção e promover a integridade em todos os setores do país. Desde a sua fundação, a PPI tem conseguido unir diversas partes interessadas, para avançar nas iniciativas de anti-corrupção.



É de destacar, o evento que ocorreu no dia 25 de setembro de 2024, nas instalações da MEO, onde foi lançada a Coleção "Ética e Integridade" durante o Dia da Bandeira dos ODS. Este lançamento foi celebrado juntamente com os signatários da PPI e órgãos governamentais, destacando o compromisso contínuo da PPI em promover a boa governança e a integridade.



Para os próximos anos, a Plataforma Portuguesa para a Integridade pretende ampliar o seu impacto através do desenvolvimento de conteúdos de e-learning sobre integridade e da criação de ferramentas de diagnóstico organizacional. Estas iniciativas ajudarão empresas e entidades públicas a fortalecer os seus mecanismos de combate à corrupção, com planos de implementação previstos para 2025-2026.



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance

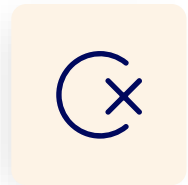


Anexos

4.1.4 Incidentes de corrupção e suborno

Incidentes de corrupção e suborno	2024	2023	2022
Número de condenações	0	0	0
Montante das multas ou coimas (€)	0	0	0

4.1.5 Influência política



A MEO garante que não participa em atividades de influência política, não efetuando donativos financeiros ou em espécie a partidos políticos, candidatos ou campanhas eleitorais, nem se envolvendo em ações de *lobbying* ou advocacia junto de entidades governamentais.



Cumpre integralmente com os requisitos de transparência impostos pela regulamentação nacional e europeia, encontrando-se inscrito no Registo da Transparência da União Europeia da Entidade Reguladora da Comunicação Social, assegurando que qualquer envolvimento com grupos de interesse é feito de forma ética e responsável, sem comprometer a sua independência política.

4.1.6 Práticas de pagamento



A MEO adota uma política de práticas comerciais justas e responsáveis, assegurando que os seus pagamentos são realizados de forma íntegra e alinhados com os prazos contratuais estabelecidos.

A gestão responsável das práticas de pagamento é fundamental para assegurar a estabilidade da cadeia de fornecimento e reforçar a confiança dos fornecedores e parceiros comerciais.

A implementação de mecanismos de controlo rigorosos garante que os pagamentos sejam efetuados de forma atempada, conforme as melhores práticas do setor.



Informações
Gerais



Ambiente



Social



Governance



Anexos

4.2 Desempenho económico

2024 FOI UM ANO DE GRANDES DESAFIOS



Apesar dos desafios de mercado, cada vez mais competitivo e mutável, o que nos obriga a adaptar constantemente, a MEO reforçou a sua liderança em todas as áreas do setor.

	2024	2023	2022
Receitas operacionais (M€)	2.911,2	2.906,2	2.629,5
Receitas face ao PIB Nacional	1,0%	1,0%	1,0%
Investimento em Receitas Operacionais	15,0%	17,0%	18,0%
Custos com trabalhadores (M€)	506,0	473,7	418,0
Custos em compras e subcontratação (M€)	885,3	875,6	798,9
EBITDA (M€)	991,6	1.038,0	906,5
CAPEX (M€)	424,4	487,8	482,8



O investimento realizado em 2024 reforçou o compromisso permanente com a Rede Móvel, nomeadamente a taxa de cobertura nacional de 5G, infraestruturas de core de última geração e a expansão da Rede de Fibra Óptica em Portugal ([ver Cobertura do serviço móvel e fixo](#)).



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

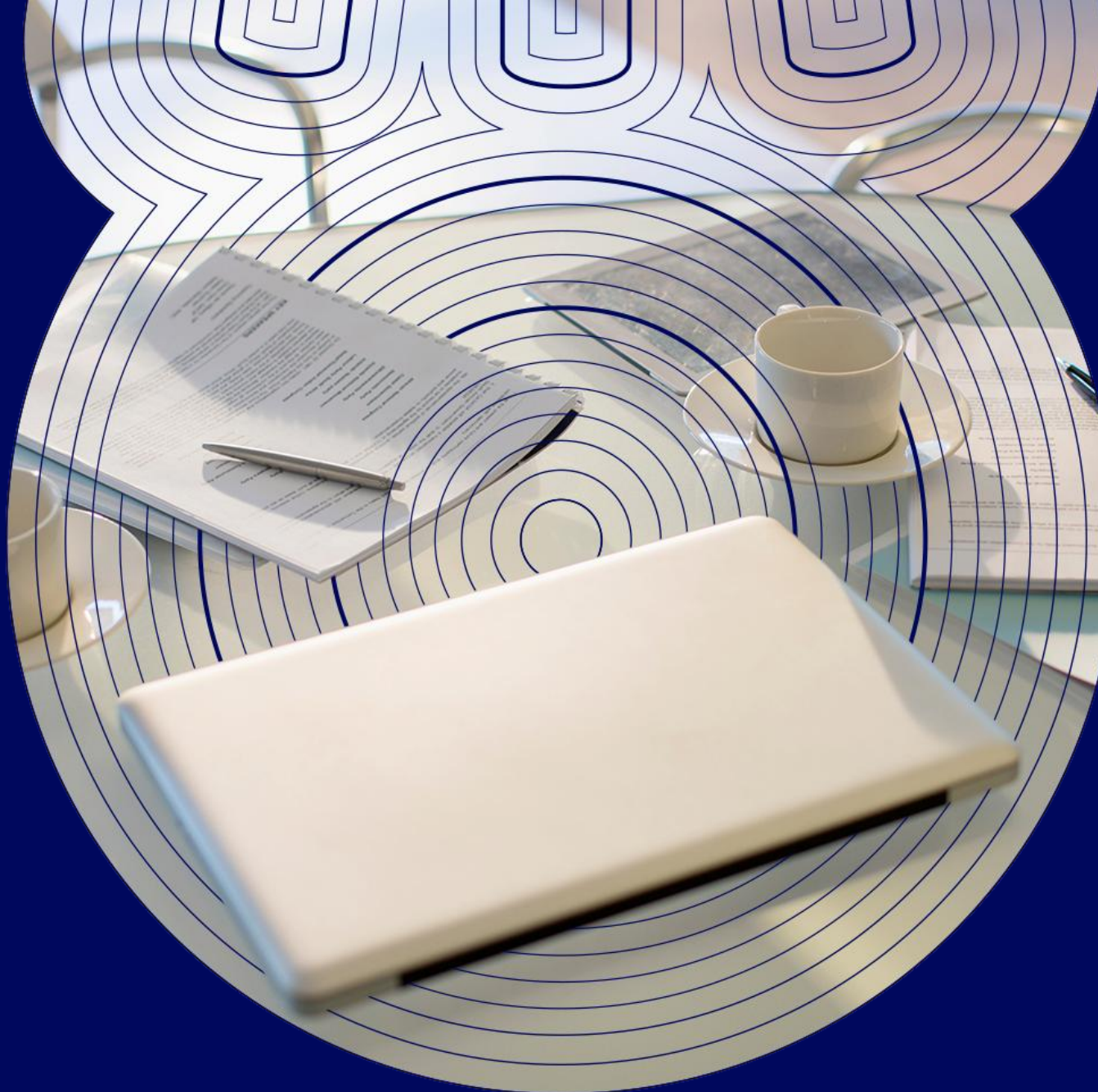
Governance



Anexos



Anexos



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

▼ Anexos

Tabela de correspondência
ODS e UNGC



Tabela de correspondência
ESRS



Tabela de correspondência
SASB



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Tabela de correspondência ODS e UNGC

ODS	Meta	Contributo MEO	10 Princípios do UNGC
	- Até 2030, aumentar substancialmente a participação de energias renováveis na matriz energética global; - Até 2030, duplicar a taxa global de melhoria da eficiência energética.	<u>2.2 Alterações climáticas</u>	Princípios 7, 8 e 9
	Até 2030, alcançar o emprego pleno e produtivo, e trabalho decente para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor.	<u>3.1 Mão de obra própria</u>	Princípios 1 e 2
	- Até 2030, capacitar e promover a inclusão social, económica e política de todos, independentemente da idade, género, incapacidade, etnia, origem, religião, condição económica ou outra; - Garantir a igualdade de oportunidades e reduzir as desigualdades de resultados, inclusive através da eliminação de leis, políticas e práticas discriminatórias e da promoção de legislação, políticas e ações adequadas a este respeito.	<u>3.1 Mão de obra própria</u> <u>3.2 Comunidades afetadas</u> <u>3.3 Consumidores e utilizadores finais</u>	Princípios 1 e 2
	- Até 2030, alcançar a gestão sustentável e o uso eficiente dos recursos naturais; - Até 2030, reduzir substancialmente a produção de resíduos através da prevenção, redução, reciclagem e reutilização.	<u>2.3 Utilização dos recursos e economia circular</u>	Princípios 8 e 9
	Integrar medidas relacionadas com alterações climáticas nas políticas, estratégias e planos nacionais.	<u>2.2 Alterações climáticas</u>	Princípio 7
	- Reduzir substancialmente a corrupção e o suborno em todas as suas formas; - Desenvolver instituições eficazes, responsáveis e transparentes, a todos os níveis; - Garantir que a tomada de decisão, a todos os níveis, é responsável, inclusiva, participativa e representativa.	<u>1.2 Governance</u> <u>4.1 Conduta empresarial</u>	Princípios 1, 2 e 10



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Tabela de correspondência ESRS

A presente tabela reflete um primeiro exercício de conciliação entre a informação apresentada neste Relatório e os requisitos decorrentes das Normas Europeias de Reporte de Sustentabilidade (em inglês ESRS), sendo que os requisitos são respondidos, na sua maioria, de forma somente parcial.

Requisito de divulgação		Localização
ESRS 2 Divulgação Geral		
BP-1	Base geral para a elaboração das demonstrações de sustentabilidade	1.1 Bases de preparação
BP-2	Divulgações em relação a circunstâncias específicas	1.1 Bases de preparação
GOV-1	Papel dos órgãos de administração, de direção e de supervisão da empresa	1.2 Governance
GOV-2	Informações prestadas e questões de sustentabilidade abordadas pelos órgãos de administração, de direção e de supervisão da empresa	1.2 Governance
GOV-3	Integração do desempenho em matéria de sustentabilidade nos regimes de incentivos	1.2 Governance
GOV-4	Declaração sobre o dever de diligência	1.2 Governance
GOV-5	Gestão de riscos e controlos internos do relato de sustentabilidade	1.1 Bases de preparação
SBM-1	Estratégia, modelo de negócio e cadeia de valor	1.3 Estratégia
SBM-2	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	1.3 Estratégia
SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócio	A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
IRO-1	Descrição do processo de identificação e avaliação dos impactos, riscos e oportunidades materiais	1.3 Estratégia



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos



Requisito de divulgação

Localização

IRO-2

Requisitos de divulgação constantes de ESRS abrangidas pela demonstração de sustentabilidade da empresa

[Tabela de correspondência ESRS](#)

ESRS E1 Alterações climáticas

ESRS 2 GOV-3	Integração do desempenho relacionado com a sustentabilidade nos regimes de incentivo	1.2 Governance
E1-1	Plano de transição para a mitigação das alterações climáticas	A MEO não dispõe ainda de um Plano de transição para a mitigação das alterações climáticas. Em 2025 irá iniciar a sua definição.
ESRS 2 SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modloeo de negócios	A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
ESRS 2 IRO-1	Descrição dos processos para indentificar e avaliar os impactos, riscos e oportunidades materiais relacionados com o clima	1.3 Estratégia A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
E1-2	Políticas relacionadas com a mitigação das alterações climáticas e a adaptação às mesmas	2.2.1 Políticas
MDR-P	Políticas adotadas para gerir questões de sustentabilidade materiais	2.2.1 Políticas
E1-3	Ações e recursos relacionados com as políticas em matéria de alterações climáticas	2.2.2 Ações
MDR-A	Ações e recursos relacionados com questões de sustentabilidade materiais	2.2.2 Ações
E1-4	Metas relacionadas com a mitigação das alterações climáticas e a adaptação às mesmas	2.2.3 Metas
MDR-T	Acompanhar a eficácia das políticas e ações através das metas	2.2.3 Metas

01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Requisito de divulgação		Localização
E1-5	Consumo energético e combinação de energia	<u>2.2.4 Consumo de energia</u>
E1-6	Emissões brutas de GEE de âmbito 1, 2, 3 e emissões totais de GEE	<u>2.2.5 Emissões</u>
E1-7	Projetos de remoção de GEE e de mitigação de GEE financiados através de créditos de carbono	A MEO não adquiriu créditos de carbono em 2024.
E1-8	Fixação interna do preço do carbono	A MEO não tem fixado internamente o preço do carbono.
E1-9	Efeitos financeiros previstos dos riscos materiais físicos e de transição e potenciais oportunidades relacionadas com o clima	A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou riscos materiais. Este processo será realizado em 2025.
MDR-M	Métricas em relação a questões de sustentabilidade materiais	<u>2.2.4 Consumo de energia</u> <u>2.2.5 Emissões</u>

ESRS E2 Poluição

ESRS 2 IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais	<u>1.3 Estratégia</u> A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
--------------	--	--

ESRS E3 Recursos hídricos e marinhos

ESRS 2 IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais	<u>1.3 Estratégia</u> A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
--------------	--	--

ESRS E4 Biodiversidade e ecossistemas

ESRS 2 IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais	<u>1.3 Estratégia</u> A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
--------------	--	--

ESRS E5 Utilização dos recursos e economia circular

ESRS 2 IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais	<u>1.3 Estratégia</u> A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
E5-1	Políticas relacionadas com a utilização dos recursos e a economia circular	<u>2.3.1 Políticas</u>
MDR-P	Políticas adotadas para gerir questões de sustentabilidade materiais	<u>2.3.1 Políticas</u>
E5-2	Ações e recursos relacionados com a utilização dos recursos e a economia circular	<u>2.3.2 Ações</u>
MDR-A	Ações e recursos relacionados com questões de sustentabilidade materiais	<u>2.3.2 Ações</u>
E5-3	Metas relacionadas com a utilização dos recursos e a economia circular	<u>2.3.3 Metas</u>
MDR-T	Acompanhar a eficácia das políticas e ações através das metas	<u>2.3.3 Metas</u>
E5-4	Entradas de recursos	<u>2.3.4 Entrada de recursos</u>
E5-5	Saídas de recursos	<u>2.3.5 Resíduos</u>
MDR-M	Métricas em relação a questões de sustentabilidade materiais	<u>2.3.4 Entrada de recursos</u> <u>2.3.5 Resíduos</u>



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

ESRS S1 Mão de obra própria

ESRS 2 SBM-2	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	<u>3.1.2 Diálogo com os trabalhadores</u>
ESRS 2 SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	<u>1.3 Estratégia</u> A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
S1-1	Políticas relacionadas com a própria mão de obra	<u>3.1.1 Políticas</u>
MDR-P	Políticas adotadas para gerir questões de sustentabilidade materiais	<u>3.1.1 Políticas</u>
S1-2	Processos para dialogar com a própria mão de obra e com os representantes dos trabalhadores sobre impactos	<u>3.1.2 Diálogo com os trabalhadores</u>
S1-3	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para a própria mão de obra expressar preocupações	<u>3.1.3 Ações</u>
S1-4	Tomada de medidas sobre os impactos materiais na própria mão de obra e abordagens para gerir os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com a própria mão de obra, bem como a eficácia dessas medidas	<u>3.1.3 Ações</u>
MDR-A	Ações e recursos relacionados com questões de sustentabilidade materiais	<u>3.1.3 Ações</u>
S1-5	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	<u>3.1.4 Metas</u>
MDR-T	Acompanhar a eficácia das políticas e ações através das metas	<u>3.1.4 Metas</u>



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

	Requisito de divulgação	Localização
S1-6	Características dos trabalhadores assalariados da empresa	3.1.5 Trabalhadores assalariados
S1-7	Características dos trabalhadores não assalariados da empresa	3.1.6 Trabalhadores não assalariados
S1-8	Cobertura de negociação coletiva e diálogo social	3.1.7 Cobertura de negociação coletiva e diálogo social
S1-9	Métricas de diversidade	3.1.8 Diversidade
S1-10	Salários adequados	3.1.9 Salários adequados
S1-11	Proteção social	3.1.10 Proteção social
S1-12	Pessoas com deficiência	3.1.11 Pessoas com deficiência
S1-13	Métricas de formação e desenvolvimento de competências	3.1.12 Formação e desenvolvimento de competências
S1-14	Métricas de saúde e segurança	3.1.13 Segurança e saúde no trabalho
S1-15	Métricas de equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada	3.1.14 Equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada
S1-16	Métricas de remuneração (disparidade salarial e remuneração total)	3.1.15 Práticas de remuneração
S1-17	Incidentes, queixas e graves impactos e incidentes de desrespeito dos direitos humanos	3.1.16 Incidentes relacionados com violações dos direitos humanos
MDR-M	Métricas em relação a questões de sustentabilidade materiais	3.1.5 Trabalhadores assalariados 3.1.6 Trabalhadores não assalariados 3.1.7 Cobertura de negociação coletiva e diálogo social 3.1.8 Diversidade 3.1.9 Salários adequados 3.1.10 Proteção social 3.1.11 Pessoas com deficiência 3.1.12 Formação e desenvolvimento de competências 3.1.13 Segurança e saúde no trabalho 3.1.14 Equilíbrio entre a vida profissional e a vida privada 3.1.15 Práticas de remuneração 3.1.16 Incidentes relacionados com violações dos direitos humanos



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

S3 Comunidades afetadas

ESRS 2 SBM-2	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	1.3 Estratégia
ESRS 2 SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	1.3 Estratégia A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
S4-1	Políticas relacionadas com consumidores e utilizadores finais	3.2.1 Políticas
MDR-P	Políticas adotadas para gerir questões de sustentabilidade materiais	3.2.1 Políticas
S4-2	Processos para dialogar com os consumidores e utilizadores finais sobre impactos	1.3 Estratégia 4.1.1 Cultura empresarial
S4-3	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os consumidores e utilizadores finais poderem expressar preocupações	1.3 Estratégia 3.2.2 Ações 4.1.1 Cultura empresarial
S4-4	Adoção de medidas sobre impactos significativos nos consumidores e utilizadores finais, e abordagens para gerir os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com consumidores e utilizadores finais, e eficácia dessas ações	3.2.2 Ações
MDR-A	Ações e recursos relacionados com questões de sustentabilidade materiais	3.2.2 Ações
S4-5	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	3.2.3 Metas
ESRS 2 SBM-2	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	3.2.3 Metas



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

S4 Consumidores e utilizadores finais

ESRS 2 SBM-2	Interesses e pontos de vista das partes interessadas	1.3 Estratégia 3.3.2 Diálogo com os consumidores e utilizadores finais
ESRS 2 SBM-3	Impactos, riscos e oportunidades materiais e a sua interação com a estratégia e o modelo de negócios	1.3 Estratégia A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
S4-1	Políticas relacionadas com consumidores e utilizadores finais	3.3.1 Políticas
MDR-P	Políticas adotadas para gerir questões de sustentabilidade materiais	3.3.1 Políticas
S4-2	Processos para dialogar com os consumidores e utilizadores finais sobre impactos	1.3 Estratégia 3.3.2 Diálogo com os consumidores e utilizadores finais
S4-3	Processos para corrigir os impactos negativos e canais para os consumidores e utilizadores finais poderem expressar preocupações	1.3 Estratégia 3.3.2 Diálogo com os consumidores e utilizadores finais 3.3.3 Ações 4.1.1 Cultura empresarial
S4-4	Adoção de medidas sobre impactos significativos nos consumidores e utilizadores finais, e abordagens para gerir os riscos materiais e procurar oportunidades materiais relacionadas com consumidores e utilizadores finais, e eficácia dessas ações	3.3.3 Ações
MDR-A	Ações e recursos relacionados com questões de sustentabilidade materiais	3.3.3 Ações
S4-5	Metas relacionadas com a gestão dos impactos materiais negativos, a promoção de impactos positivos e a gestão de riscos e oportunidades materiais	3.3.4 Metas
MDR-T	Acompanhar a eficácia das políticas e ações através das metas	3.3.4 Metas



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

G1 Conduta empresarial

ESRS 2 GOV-1	O papel dos órgãos de administração, de supervisão e de direção	4.1.1 Cultura empresarial
ESRS 2 IRO-1	Descrição dos processos para identificar e avaliar os impactos, os riscos e as oportunidades materiais	1.3 Estratégia A MEO não realizou ainda um processo de análise de dupla materialidade em conformidade com as ESRS, pelo que não identificou os seus impactos, riscos e oportunidades materiais. Este processo será realizado em 2025.
G1-1	Políticas de conduta empresarial e cultura empresarial	4.1.1 Cultura empresarial 4.1.2 Gestão da relação com fornecedores 4.1.3 Prevenção e deteção de corrupção e suborno 4.1.6 Práticas de pagamento 4.2 Desempenho económico
G1-2	Gestão das relações com os fornecedores	4.1.2 Gestão da relação com fornecedores
G1-3	Prevenção e deteção de corrupção e suborno	4.1.3 Prevenção e deteção de corrupção e suborno
G1-4	Casos de corrupção ou suborno	4.1.4 Incidentes de corrupção e suborno
G1-6	Práticas de pagamento	4.1.6 Práticas de pagamento



01

Informações
Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Tabela de correspondência SASB

			2024
Pegada ambiental das operações	TC-TL-130a.1	Energia total consumida (GJ)	982.330
		Percentagem de eletricidade da rede	99%
		Percentagem de renováveis	59%
Privacidade dos dados	TC-TL-220a.1	Descrição de políticas e práticas relacionadas com anúncios comportamentais e privacidade do cliente	<u>Proteção de dados, privacidade e cibersegurança</u>
	TC-TL-220a.2	Número de clientes cuja informação é utilizada para propósitos secundários	Os dados pessoais de clientes recolhidos destinam-se à gestão da relação contratual, à prestação dos serviços contratados e à sua adequação às necessidades e interesses do cliente. Poderão, ainda, ser tratados para efeitos de cumprimento de obrigações legais e para fins de investigação, deteção e repressão de crimes graves. A MEO poderá utilizar os dados pessoais de clientes para outras finalidades, tais como recrutamento, ações de intervenção social, envio de reclamações e sugestões, difusão de informações institucionais do Grupo e/ou dar a conhecer campanhas, promoções, publicidade e notícias sobre os seus produtos e/ou serviços, bem como para a realização de estudos de mercado ou inquéritos de avaliação, sempre no estrito cumprimento dos requisitos legais aplicáveis. Para mais informação por favor consulte a <u>Política de Proteção de Dados Pessoais</u>.
	TC-TL-220a.3	Montante total de perdas monetárias decorrentes de procedimentos legais relacionados com a privacidade do cliente	Em 2024 não existiram perdas monetárias decorrentes de procedimentos relacionados com a privacidade de clientes.



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

Tabela de correspondência SASB

			2024
Gestão do fim de vida dos produtos	TC-TL-440a.1	Materiais recuperados através de programas de retorno (t)	994 (CPE)
		Percentagem de materiais recuperados que foram reutilizados	45% CPE reacondicionados e colocados novamente na rede cliente
		Percentagem de materiais recuperados que foram reciclados	61% CPE abatidos e encaminhados para reciclagem
		Percentagem de materiais recuperados que foram depositados em aterro	0%
Segurança dos dados	TC-TL-230a.1	Número de violações de dados	2
		Percentagem das que envolvem informação pessoal identificativa	100%
		Número de clientes afetados	0
	TC-TL-230a.2	Descrição da abordagem para identificar e endereçar riscos de segurança de dados, incluindo a utilização de standards de cibersegurança de terceiros	<u>Proteção de dados, privacidade e cibersegurança</u>
Comportamento competitivo e internet aberta	TC-TL-520a.1	Montante total de perdas monetárias decorrentes de processos legais relacionados com regulamentos sobre comportamentos anticompetitivos	Em 2024 não existiram perdas monetárias decorrentes de procedimentos relacionados com regulamentos sobre comportamentos anticompetitivos.
Métricas de atividade	TC-TL-000.A	Número de subscritores de <i>wireless</i>	7.656.329
	TC-TL-000.B	Número de subscritores de <i>wireline</i>	1.946.084
	TC-TL-000.C	Número de subscritores de <i>broadband</i>	1.708.117
	TC-TL-000.D	Tráfego de rede	11.947.010.216 GBytes



01

Informações Gerais

02

Ambiente

03

Social

04

Governance



Anexos

III E O

