

Ligados ao mundo inspiramos o futuro

RELATÓRIO & CONTAS 2020



Ligados ao mundo inspiramos o futuro

Somos NOS.

Uma marca com muitos e para muitos, ligando pessoas, empresas, lugares, seguindo as últimas tendências globais.

Somos NOS.

A construir um mundo mais digital, mais sustentável e mais próximo.

01

RELATÓRIO
DE GESTÃO



Inspiramos um
futuro digital

02

DEMONSTRAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS



Inspiramos um
futuro sustentável

03

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS
CONSOLIDADAS



Inspiramos um
futuro humano

04

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS
INDIVIDUAIS



Inspiramos um
futuro otimista

05

RELATÓRIO
DE GOVERNO
DA SOCIEDADE



Inspiramos um
futuro próximo



RELATÓRIO
DE GESTÃO

01

**Inspiramos um
futuro** digital

Com a nossa tecnologia, transformamos a vida das pessoas. Ligamos famílias, empresas e o país com serviços de telecomunicações de última geração, e inovamos todos os dias para entregar a melhor experiência de cliente.



01
02
03
04
05

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO DE GESTÃO

	PAG
→ 1. A NOS	06
1.1 Mensagem do Presidente da Comissão Executiva	
1.2 Sobre a NOS	
1.3 O nosso ano	
→ 2. NOS Next Generation	31
2.1 Prioridades estratégicas	
2.2 Na vanguarda da transformação digital	
2.3 5G – Uma geração sem limites	
2.4 Um mercado de telecomunicações de vanguarda e inovação	
→ 3. Desempenho do Ano	43
3.1 A atividade da NOS em 2020	
3.2 Liderar em redes de nova geração	
3.3 Gestão da pandemia	
3.4 Contexto macroeconómico	
3.5 Resultados operacionais e financeiros	
3.6 Avaliação e resposta aos riscos relevantes em 2020	
3.7 Proposta de distribuição de resultados	
3.8 Eventos subsequentes	



01

02

03

04

05

1.

A NOS





01

02

03

04

05

1. A NOS

1.1 MENSAGEM DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA



Miguel Almeida
Presidente da
Comissão Executiva

Caros Stakeholders,

Quando vos escrevi no ano passado por esta altura, partilhei a visão da NOS para a liderança na inovação tecnológica, e o seu importante contributo para a construção de uma sociedade mais produtiva, socialmente justa e ambientalmente mais consciente. As competências digitais, as melhores e mais amplamente disponíveis redes de nova geração e a integração de tecnologias digitais emergentes são fatores que consideramos essenciais para concretizar essa ambição e oferecer a melhor experiência possível aos nossos clientes.

Mal podia ter imaginado até que ponto essa visão seria posta à prova durante a turbulência social e económica, sem precedentes, causada pela COVID-19 ao longo de todo o ano de 2020 e que ainda persiste em 2021. Durante o confinamento inicial, em março, empresas, escolas e outros serviços públicos e governamentais foram forçados a entrar em modo de teletrabalho a uma velocidade vertiginosa. As empresas foram obrigadas a responder a grandes interrupções nas suas cadeias de fornecimento e procedimentos operacionais, enquanto tentavam manter os seus negócios em funcionamento. Na NOS, o programa de transformação digital que temos vindo a implementar desde o início de 2018 colocou-nos numa vantagem única para, não só reorganizar as nossas próprias operações para regime de teletrabalho em menos de uma semana, mas também para partilhar o nosso conhecimento e experiência com os nossos clientes e ajudá-los

a ajustarem-se rapidamente à nova realidade. A nível interno, a nossa maior prioridade foi garantir que os nossos colaboradores e famílias se encontravam bem, física e psicologicamente, e assegurar a continuidade dos serviços essenciais que mantêm as famílias e empresas portuguesas ligadas, e com acesso aos serviços públicos essenciais. Alargámos o apoio material e os benefícios a instituições de saúde, funcionários públicos e comunidades mais vulneráveis, trabalhando lado a lado com as autoridades para fornecer dados em tempo real durante todas as fases da pandemia. Apoiámos a nossa economia, através do alargamento de termos contratuais e financeiros mais favoráveis durante a duração do confinamento.

A nossa capacidade de adaptação e a manutenção dos negócios com níveis mínimos de interrupção aproximou-nos dos nossos clientes, reforçando ainda mais o sentido de comunidade e pertença. Apesar do ambiente económico desafiador, continuámos a investir na implementação e atualização das nossas redes e plataformas de comunicações, inovando continuamente através do lançamento de novos produtos e serviços. Simultaneamente, fomos capazes de manter o ritmo dos nossos programas de transformação, de retenção de talento e de recrutamento, fortalecendo a nossa organização para os desafios do futuro. O ano passado mostrou para além de qualquer dúvida que não podemos controlar cada fator de risco, independentemente do quão bem preparados estejamos, mas também representou uma oportunidade única para reavaliar como gerimos as nossas empresas e instituições,



1. A NOS

1.1 MENSAGEM DO PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA

01

02

03

04

05

o quão eficientes somos na alocação dos nossos recursos e, em última análise, o quão capazes somos de avaliar e de gerir riscos. A adoção de tecnologias online e digitais por consumidores e empresas explodiu e, embora parte desse impulso digital possa diminuir quando a vida começar a voltar ao normal, é razoável supor que grande parte da mudança verificada se consolide de forma permanente.

Enquanto elemento-chave do ecossistema empresarial e tecnológico português, levamos muito a sério a nossa responsabilidade ambiental e social. Neste período, a NOS reforçou o seu compromisso para com a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e a adoção dos princípios do Pacto Global. O nosso compromisso com a sustentabilidade assenta na firme convicção de que apenas empresas socialmente responsáveis, que trabalham proactivamente para combater as alterações climáticas e para desenvolver comunidades inclusivas, justas e diversificadas criarão valor de longo prazo e, em última análise, gerarão retornos mais atraentes e prosperidade para todos os *stakeholders*. Temos um papel fundamental como promotores de práticas mais sustentáveis, com a ambição de transformar vidas através da digitalização, garantir acesso à banda larga para todos e promover programas de alfabetização e competência digital, que ajudarão consumidores e empresas a aproveitar ao máximo este potencial de transformação. O contributo da NOS assenta numa estrutura de gestão e de governança responsável, na qual prevalece uma cultura de meritocracia, reconhecimento do valor individual e desenvolvimento contínuo da nossa base de talentos.

Os resultados operacionais e financeiros que alcançámos em 2020 atestam a resiliência do nosso negócio de telecomunicações e a força do nosso modelo operacional. Demonstram que a própria natureza dos serviços que prestamos, a indivíduos, famílias, empresas e instituições públicas, são absolutamente essenciais para o dia-a-dia. Se desconsiderarmos o impacto que as restrições de viagens e o distanciamento social provocaram e que afetaram o nosso fluxo regular de receitas de *roaming*, cinema e canais de desporto *premium*, teríamos continuado a aumentar o nosso negócio global. Não obstante a implementação de medidas de eficiência, não foi possível compensar a redução das receitas com uma redução de custos e, como tal, observámos uma queda anual na nossa rentabilidade operacional. Num ambiente económico negativo, durante 2020 acelerámos o ritmo de implementação da nossa rede, expandindo ainda mais as nossas capacidades e cobertura de rede fixa de nova geração, ao mesmo tempo que preparámos o caminho para a implantação 5G. Também fomos pioneiros num acordo estratégico de partilha de rede móvel que, além de oferecer um aumento significativo na cobertura, se traduzirá em eficiências materiais, evitando futuros investimentos de rede e custos operacionais, ao mesmo tempo que contribui de forma significativa para reduzir os impactos ambientais, através da redução do número de instalações e da partilha da infraestrutura atual.

O ano passado foi ainda marcado por um grau inexplicável de antagonismo do regulador português de telecomunicações face ao setor, que se materializou

na confirmação de um enquadramento injusto e legalmente questionável para o processo de leilão 5G. Neste contexto, continuaremos a perseguir todas as vias legais e regulamentares à nossa disposição de forma a garantir que as condições de concorrência possam ser restauradas. Apesar dessa hostilidade regulatória incompreensível, continuamos firmemente comprometidos com a nossa ambição estratégica de liderar inequivocamente em 5G e com a entrega da melhor experiência digital ao cliente, enquanto construímos as bases para a competitividade de longo prazo e para um modelo organizacional totalmente dimensionado para esta nova era.

Os meus sinceros agradecimentos a toda a Equipa NOS, colaboradores e membros da comissão executiva, por trabalharem tão arduamente para garantir que cumprimos a nossa promessa aos clientes em circunstâncias extremamente difíceis. Agradeço também aos nossos clientes, fornecedores e parceiros por continuarem a depositar a sua confiança na nossa Empresa e nos nossos órgãos de gestão, e por nos orientarem e apoiarem de forma unânime ao longo do ano.

Miguel Almeida



1.2 SOBRE A NOS

QUEM SOMOS

A NOS é o maior grupo de comunicações e entretenimento em Portugal. Oferece soluções fixas e móveis de última geração, televisão, internet, voz e dados para todos os segmentos de mercado. No mercado empresarial oferece um portefólio alargado de produtos e serviços, com soluções à medida de cada setor e de negócios de diferentes dimensões, complementando a sua oferta com serviços ICT, IoT e *cloud*.

Grupo NOS
€1.368M
€603M

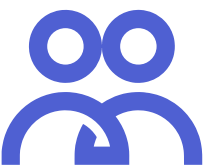
€ M Receitas 2020 € M EBITDA 2020



**NEGÓCIO
TELECOMUNICAÇÕES**



**NEGÓCIO
MEDIA & ENTERTAINMENT**



JOINT-VENTURES

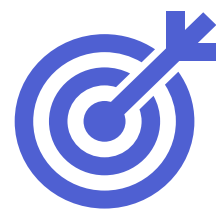


1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS

O contexto resultante da crise pandémica exigiu um enfoque decisivo na gestão da crise, no apoio aos nossos clientes, aos nossos colaboradores, à sociedade e ao país em geral.

Neste cenário, a NOS assume-se como uma empresa ainda mais preponderante no panorama económico-social nacional, colocando todo o seu conhecimento, capacidade de execução e excelência de entrega ao serviço dos portugueses.

A excelência operacional e solidez financeira do presente, e a ambição que norteia o nosso futuro, baseiam-se numa missão clara, numa visão ambiciosa e num sentido de propósito mobilizador que energiza todos as nossas pessoas e que serve de linha orientadora para todas as nossas ações e decisões.



Missão

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



Visão

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



Propósito

Existimos para dar mais vida à vida, expandindo todas as ligações possíveis e imaginárias.

Trabalhamos todos os dias para construir uma NOS cada vez mais competente, eficiente e inovadora, preparada para liderar na nova vaga tecnológica que se aproxima.

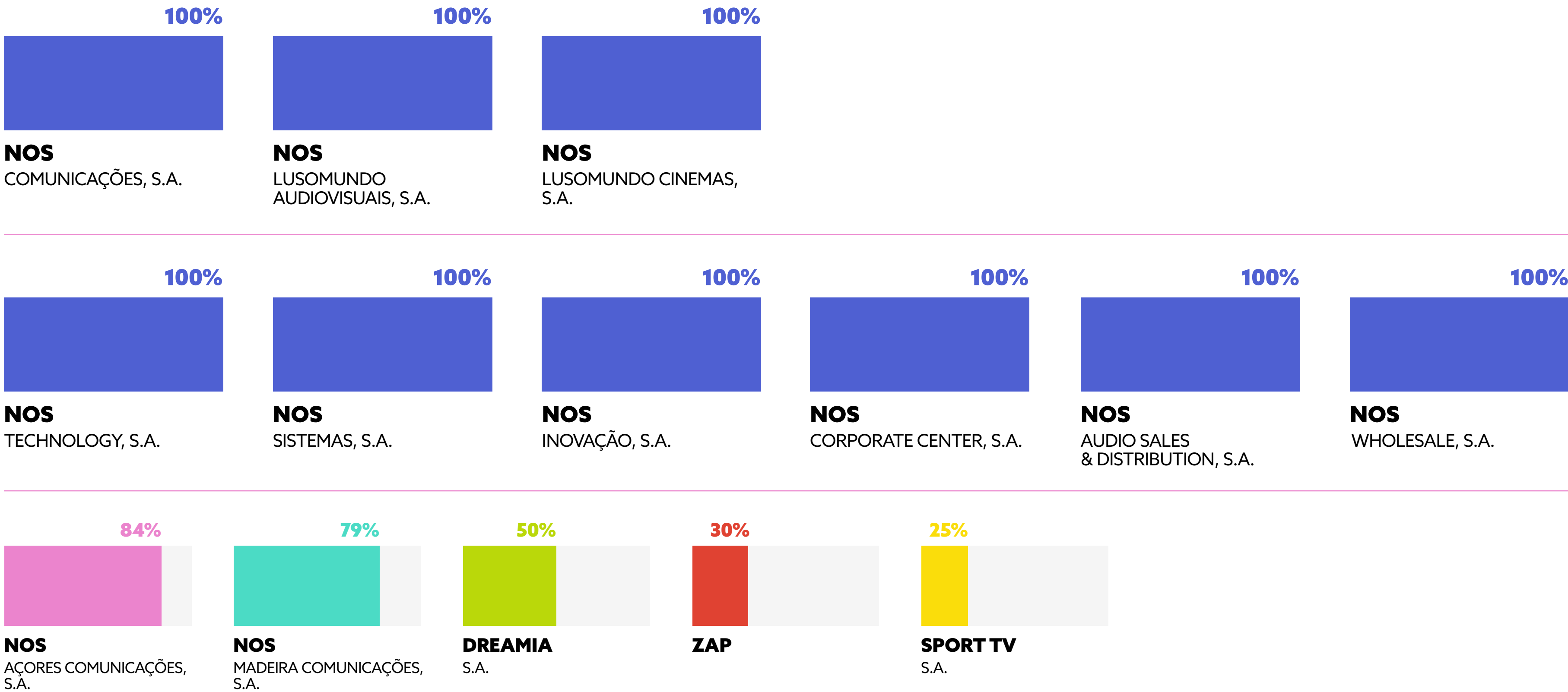
A NOS será uma empresa cada vez mais centrada no cliente, com um *mindset* digital, orgulhosa da sua tecnologia *future proof*, reconhecida pela sua capacidade de inovação e execução, diferenciando-se pela sua cultura forte e ousada.





COMO ESTAMOS ORGANIZADOS

O UNIVERSO NOS





1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS

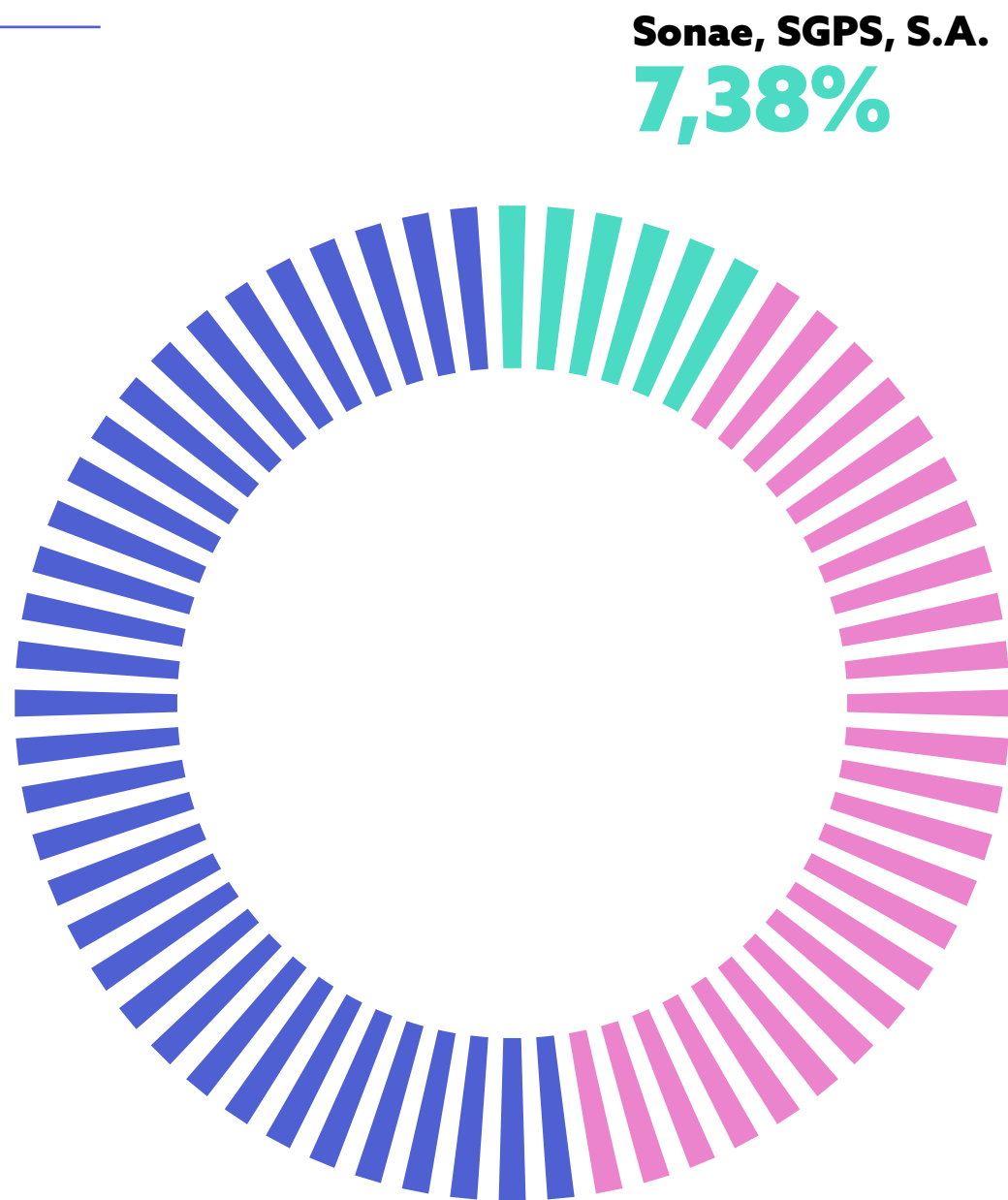
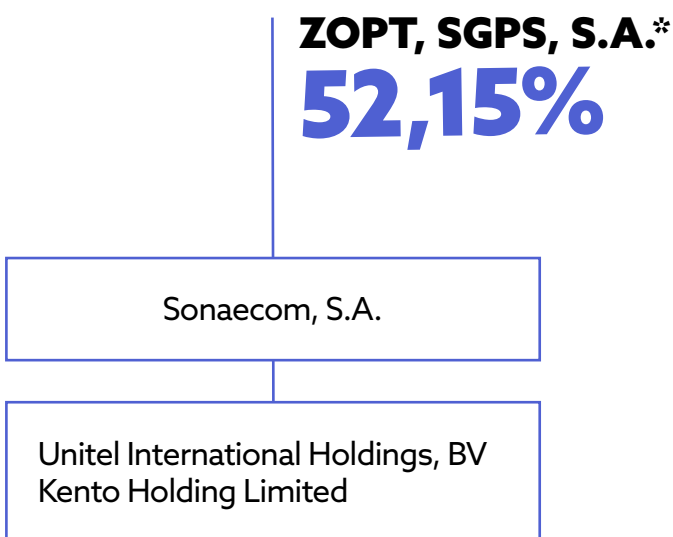


ESTRUTURA
ACIONISTA

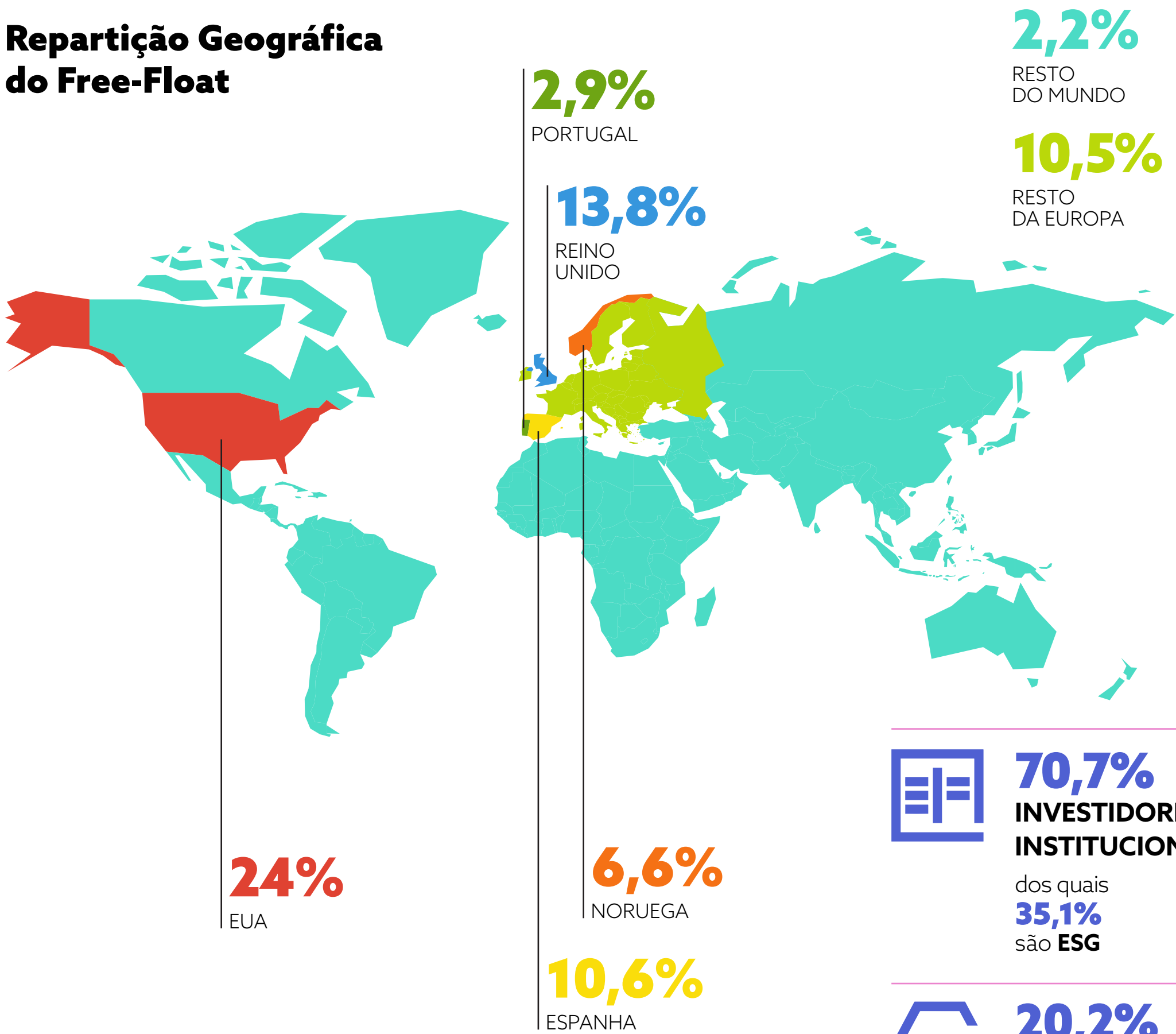
Distribuição do capital da Sociedade
a 31 de dezembro de 2020

€ 5.151.613,80
CAPITAL SOCIAL

515.161.380
AÇÕES



Repartição Geográfica
do Free-Float



70,7%
INVESTIDORES
INSTITUCIONAIS ⁽¹⁾
dos quais
35,1%
são ESG

20,2%
INVESTIDORES
RETALHO ⁽²⁾

* Em 19 de agosto de 2020, a Sonaecom, detentora de 50% do capital social da ZOPT, SGPS, S.A., anunciou que os acionistas da ZOPT (ou seja: a própria Sonaecom, a Unitel International Holdings, BV e a Kento Holding Limited) acordaram promover as diligências necessárias à dissolução da ZOPT, de modo a que os respetivos ativos, incluindo a participação na NOS, sejam repartidos proporcionalmente pelos acionistas da ZOPT.

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

1. A NOS

1.2 SOBRE A NOS

MODELO DE GOVERNO

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

ASSEMBLEIA GERAL

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

COMISSÃO DE VENCIMENTOS

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

2 MEMBROS, 2 NÃO INDEPENDENTES

0% 100%

ÓRGÃOS DE SUPERVISÃO

CONSELHO FISCAL

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

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

33% 67%

REVISOR OFICIAL DE CONTAS

Compete ao auditor externo a atividade de auditoria às contas, de revisão legal das contas e de certificação legal de contas (CLC).

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

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

17 MEMBROS (6 EXECUTIVOS, 11 NÃO EXECUTIVOS),
1 INDEPENDENTE

 **29,41%**  **70,59%**

COMISSÃO EXECUTIVA

Entre outras, tem a função de gestão corrente da Sociedade

6 MEMBROS

 16,67% **83,33%**

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

**COMISSÃO DE
AUDITORIA E FINANÇAS**

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

**5 MEMBROS,
5 NÃO INDEPENDENTES**

20%

80%

COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E AVALIAÇÕES

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

2 MEMBROS (1 CARGO VAGO)
1 NÃO INDEPENDENTE

0%

100%

**COMISSÃO DE
GOVERNO SOCIETÁRIO**

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

2 MEMBROS
1 NÃO INDEPENDENTE

0%
100%

COMITÉ DE ÉTICA

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

3 MEMBROS
1 INDEPENDENTE;
2 NÃO INDEPENDENTES

33%

67%



1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS



COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A 31 dezembro de 2020

Ângelo Paupério
PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



Comissões que integra:
Comissão de Auditoria e Finanças
Presidente da Comissão de Nomeações e Avaliações

Ângelo Paupério é Presidente do Conselho de Administração desde janeiro de 2020. Foi administrador da Modelo Continente e da Sonae Distribuição e membro do Conselho de Administração de várias empresas do universo Sonae. Foi membro do Conselho Superior da Universidade Católica Portuguesa e da Porto Business School. Iniciou a sua carreira na Tecnopor.

Ângelo Paupério tem uma extensa experiência profissional em cargos de liderança de topo. Enquanto co-CEO da Sonae subscreveu iniciativas como a assinatura do Paris Pledge for Action em 2015, o European Pact 4Youth em 2016 e a Carta de Princípio do BCSD Portugal em 2017.

Tem uma licenciatura em Engenharia Civil pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e um MBA pela Porto Business School.

Ana Rita Rodrigues
ADMINISTRADORA NÃO EXECUTIVA



Comissões que integra:
Comissão de Auditoria e Finanças

Ana Rita Rodrigues integra o Conselho de Administração desde março de 2020. Foi membro do Conselho de Administração da Santoro Finance e *controller* e responsável pela área de Controle e Consolidação Financeira na Sonaecom. Foi *manager* na PricewaterhouseCoopers, onde iniciou a sua carreira em auditoria.

Tem uma licenciatura em Gestão pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto, uma pós-graduação em Direito Fiscal Corporativo pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra e formação para Executivos em M&A pela Católica Porto Business School.

António Domingues
ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO



Comissões que integra:
Presidente da Comissão de Auditoria e Finanças
Comissão do Governo Societário

António Domingues é membro do Conselho de Administração desde 2004 (com interregno entre setembro de 2016 e março de 2017). Foi Presidente do Conselho de Administração e da Comissão Executiva da Caixa Geral de Depósitos, Vice-Presidente da Comissão Executiva do Conselho de Administração do Banco BPI e membro do Conselho de Administração da Unicre, da SIBS e da Allianz Portugal. Iniciou a sua carreira como técnico economista no Gabinete de Estudos e Planeamento do Ministério da Indústria e Energia.

Tem uma licenciatura em Economia pelo Instituto Superior de Economia de Lisboa.

António Lobão Teles*
ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO



Comissões que integrou:
Comissão de Auditoria e Finanças

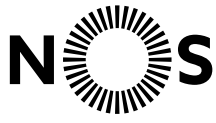
António Lobão Teles foi eleito membro do Conselho de Administração em maio de 2019. É atualmente Diretor do CaixaBank, com responsabilidades na área de M&A. Foi Diretor da Sonangol E.P., em Mercado de Capitais e Corporate Finance, e Diretor da Fidequity. Exerceu cargos de direção na área de M&A e Corporate Finance no Banco BPI, onde foi também analista de banca de investimento. Iniciou a sua carreira como analista de *Business Development* da Portugal Telecom, na área de Wholesale Internacional.

Tem uma licenciatura em Administração e Gestão de Empresas e um mestrado em Finanças pela Católica-Lisbon School of Business and Economics e formação de Executivos em Corporate Governance pela Nova School of Business and Economics.

* No dia 8 de janeiro de 2021, a NOS, SGPS, S.A. informou que António Lobão Teles apresentou carta de renúncia ao cargo de vogal do Conselho de Administração.



1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS



António Lobo Xavier
ADMINISTRADOR
NÃO EXECUTIVO



Comissões que integra:
Presidente do Comité de Ética
Comissão de Governo Societário

António Lobo Xavier é membro do Conselho de Administração desde outubro de 2013. Foi Vice-Presidente do Conselho de Administração do Banco BPI, membro do Conselho de Administração da Mota-Engil, SGPS, S.A., *Partner* da Morais Leitão, Galvão Teles, Soares da Silva & Associados, e ainda membro do Conselho de Curadores da Fundação Belmiro de Azevedo. É conselheiro de Estado desde 2016.

Tem uma licenciatura em Direito e um mestrado em Direito Económico pela Universidade de Coimbra.

Catarina Tavira Van-Dúnem
ADMINISTRADORA
NÃO EXECUTIVA



Catarina Van-Dúnem é membro do Conselho de Administração desde novembro de 2012. Foi membro executivo da equipa de Marketing e Produto que criou e lançou a marca ZAP em Angola e Moçambique. Gere atualmente a unidade de televisão da empresa, com especial foco na produção de conteúdos de TV e gestão estratégica de canais de televisão, disponíveis nos território angolano, moçambicano e português. Ocupa ainda o cargo de Administradora Executiva da Finstar / ZAP, empresa de televisão por satélite e serviços de comunicação em Angola e Moçambique. Criou a área e a equipa de produtos e serviços ao cliente da empresa de telecomunicações móveis Unitel. Iniciou a sua carreira nos Estados Unidos como gestora assistente nas empresas Sentis e Coral, parceiros da empresa Shell Oil USA.

Tem uma licenciatura em Gestão e Organização de Empresas pelo Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresa (ISCTE).

Cláudia Azevedo
ADMINISTRADORA
NÃO EXECUTIVA



Cláudia Azevedo integra o Conselho de Administração desde outubro de 2013. É, desde abril de 2019, CEO da Sonae SGPS, S.A. e membro do Conselho de Administração de várias empresas do universo Sonae, entre elas, a Sonaecom, a Sonae MC e a Sonae Sierra. É, ainda, membro do Conselho de Administração da EFANOR – Investimentos SGPS, S.A..

Enquanto CEO da Sonae, SGPS, S.A., é *sponsor* do Grupo Consultivo de Sustentabilidade e do Grupo Consultivo de Recursos Humanos das empresas Sonae. Integra o CEO Action Group do European Green Deal da Comissão Europeia, a iniciativa Champions for Nature do World Economic Forum (WEF) e co-lidera o Working Group on Food, Ocean and Land Use System do WEF. Foi signatária de iniciativas como Business for Nature, European Green Deal ou CEO Guide for Human Rights do WBCSD.

No seu mandato na Sonae, foi anunciada a neutralidade carbónica das operações em 2040, o *target* de 39% de lideranças femininas até 2023 e a meta de 100% das embalagens próprias do retalho alimentar reutilizáveis, recicláveis ou compostáveis até 2025.

Tem uma licenciatura em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa e um MBA pelo INSEAD.

Cristina Marques
ADMINISTRADORA
NÃO EXECUTIVA



Cristina Marques é membro do Conselho de Administração desde março de 2020. Foi gestora de projeto da Santoro Finance - Prestação de Serviços; Consultora da Capgemini Consulting e Controller do Departamento de Sistemas de Informação da Energias de Portugal (EDP). Iniciou a sua carreira como analista do Espírito Santo Research Sectorial do Novo Banco.

Tem uma licenciatura em Economia pelo Instituto Superior de Economia e Gestão, e um Master of Science (M. Sc.) em BA (com especialização em finanças) pela Católica Lisbon School of Business and Economics. Frequentou um programa de Formação para Alta Direção pelo Instituto de Formação Bancária (IFB) e um programa de Corporate Governance: “The Board Leadership” pela Nova School of Business & Economics Executive Education.



1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS



**João
Torres Dolores**

ADMINISTRADOR
NÃO EXECUTIVO



Comissões que integra:
Comissão de Auditoria e Finanças

João Torres Dolores pertence ao Conselho de Administração desde abril de 2016. É, desde 2019, CFO da Sonae SGPS, S.A. Tem vindo a assumir o cargo de Administrador Executivo em várias empresas do Grupo, como a Sonaecom e a Sonae Holdings e de Administrador Não Executivo na Sonae MC e Sonae Sierra, entre outras. O seu percurso na Sonae teve início como Diretor de Planeamento Estratégico e Controlo de Gestão. Anteriormente, tinha sido Subdiretor de Gestão da Inovação e Diretor da Unidade de Negócio Cloud na Portugal Telecom. Passou ainda pela McKinsey & Company onde foi Associate e iniciou o seu percurso profissional como *brand manager* na JW Burmester & Ca, S.A.

Enquanto CFO da Sonae, SGPS, S.A. é *sponsor* do Grupo Consultivo de Gestão de Risco da Sonae – com preocupação especial pelos riscos climáticos –, integra o ERT Working Group on Finance & Tax – grupo de CFO de empresas europeias que promove avanços na agenda europeia de Sustainable Finance – e é membro da WBCSD CFO Network.

Durante o seu mandato enquanto CFO da Sonae, SGPS, S.A, a empresa subscreveu os seguintes compromissos na área da sustentabilidade: Business For Nature, CEO Guide For Human Rights (WBCSD), neutralidade carbónica das operações até 2040 e 100% de embalagens próprias do retalho alimentar reutilizáveis, recicláveis ou compostáveis até 2025.

Tem uma licenciatura em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto e um MBA pela London Business School.

**Joaquim
de Oliveira**

ADMINISTRADOR
NÃO EXECUTIVO



Joaquim de Oliveira integra o Conselho de Administração da NOS desde janeiro de 2008. Anteriormente era membro do Conselho de Administração da ZON Multimédia.

Desde 1984, ano em que fundou a Olivedesportos (sociedade líder e pioneira nas áreas dos direitos televisivos e publicitários ligados a eventos desportivos) tem exercido funções de Presidente do Conselho de Administração nas diversas sociedades que compõem o respetivo grupo empresarial. Em 1994 adquiriu o jornal desportivo *O Jogo* (hoje integrado no Global Media Group), tendo constituído, em 1996, a PPTV (hoje incorporada na Olivedesportos), através da qual fundou, conjuntamente com a RTP e a PT Multimédia (hoje NOS), o primeiro canal desportivo da televisão por cabo, a Sport TV, presidindo atualmente ao seu Conselho de Administração. Preside, igualmente, desde a respetiva fundação (2001) ao Conselho de Administração da Sportinveste Multimédia SGPS, SA - *joint venture* constituída para exploração de conteúdos multimédia ligados a eventos desportivos.

**José
de Freitas**

ADMINISTRADOR
NÃO EXECUTIVO



José de Freitas é membro do Conselho de Administração desde março de 2020. Entre 2018 e 2020, foi membro do Supervisory Board da European Lawyers Foundation (ELF). Em 2019, foi Presidente do Council of Bars and Law Societies of Europe (CCBE), onde anteriormente tinha presidido ao Professional Indemnity Insurance Working Group e à Brexit Task Force desta entidade.

Foi Secretário Geral da Santa Casa da Misericórdia do Porto, membro do Conselho Geral da Ordem dos Advogados e docente convidado da Universidade Católica do Porto. Foi ainda membro do Conselho Diretor da Associação das Sociedades de Advogados de Portugal (ASAP) e membro da International Bar Association (IBA), da American Bar Association (ABA) e da Union Internationale des Avocats (UIA).

Tem uma licenciatura em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.



1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS

COMISSÃO
EXECUTIVA

Miguel
Almeida

CEO, PRESIDENTE DA COMISSÃO
EXECUTIVA



Miguel Almeida foi eleito CEO do Grupo NOS na Assembleia Geral de outubro de 2013. Foi membro do Conselho de Administração e Administrador Executivo da Sonaecom, SGPS, S.A. e Presidente da Comissão Executiva da Optimus Comunicações, S.A.. Antes de integrar a Comissão Executiva da Optimus foi diretor de Marketing da Modelo Continente. Tem cerca de 23 anos de experiência no setor das telecomunicações.

Presidente da Comissão Executiva da NOS desde a fusão da ZON e da Optimus em 2013, o Miguel liderou a integração plena das duas equipas de gestão e respetivas operações, estabelecendo uma agenda ambiciosa de crescimento e liderança tecnológica com o objetivo de maximização de valor sustentável para todos os *stakeholders*. O sucesso da estratégia permitiu alcançar uma quota de mercado de receitas de cerca de 32%, explorando novos negócios convergentes e alavancando a conjugação única de ativos tecnológicos de última geração, talento organizacional e um ritmo ímpar de transformação, digitalização e eficiência operacional.

Enquanto responsável executivo máximo da empresa, subscreveu, em conjunto com 37 outras empresas, o Guia do CEO para os Direitos Humanos, iniciativa lançada pelo BCSD Portugal e tutelou todas as iniciativas ESG que têm sido subscritas pela NOS, desde então, como o United Nations Global Compact ou o United Nations Target Gender Equality.

Tem uma licenciatura em Engenharia Mecânica pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto e um MBA pelo INSEAD.

José Pedro
Pereira da Costa

CFO, VICE-PRESIDENTE
DA COMISSÃO EXECUTIVA



José Pedro Pereira da Costa foi eleito CFO do Grupo NOS na Assembleia Geral de outubro de 2013, tendo sido CFO da ZON Multimédia desde 2007. Previamente, foi administrador do Grupo Portugal Telecom com o pelouro financeiro das empresas PT Comunicações, PT.COM e PT Prime e membro da Comissão Executiva do Banco Santander de Negócios Portugal, como responsável pela área de Corporate Finance. Iniciou a sua carreira na McKinsey & Company em Portugal e Espanha. Tem cerca de 23 anos de experiência no setor das telecomunicações.

Tendo assumido a liderança das áreas financeiras e de gestão de risco da NOS desde a fusão, tem encabeçado a definição e supervisão de uma estratégia financeira de excelência pautada por uma solidez ímpar no setor da estrutura de capital e custos de financiamento. Tem supervisionado a implementação de processos de gestão financeira e de controlo de risco exigentes e alinhados com as melhores práticas.

A robustez e sustentabilidade da posição financeira da NOS são um pilar fundamental da execução do plano estratégico, permitindo salvaguardar uma política de remuneração de capital atrativa e sustentável. Desde setembro de 2020 assumiu também a responsabilidade na Comissão Executiva pela área da Sustentabilidade.

Tem uma licenciatura em Administração e Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa e um MBA pelo INSEAD.

Ana Paula
Marques*

VICE-PRESIDENTE DA COMISSÃO
EXECUTIVA



Ana Paula Marques integrou a Comissão Executiva do Grupo NOS na Assembleia Geral de outubro de 2013. Foi Administradora Executiva da Optimus com os pelouros de Marketing e Vendas Residencial, Serviço ao Cliente, Operações e Programas Transversais. Foi Presidente da APRITEL (Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas). Iniciou a sua carreira na área de Marketing da Procter & Gamble. Tem cerca de 23 anos de experiência no setor das telecomunicações.

Com a responsabilidade da transformação e das principais áreas de suporte operacional ao negócio, dinamizou o lançamento do programa de transformação digital e operacional da NOS, com enfoque na experiência do cliente e no desenvolvimento de um novo ecossistema digital, alicerçado em modelos de trabalho *agile*. No contexto da fusão, liderou o lançamento da marca NOS. Enquanto responsável do pelouro de Pessoas e Organização, promoveu o desenvolvimento e implementação de um modelo integrado de desempenho e desenvolvimento de talento na organização, assente em princípios de meritocracia, equidade, transparência, diversidade e inclusão. Integrou o Comité de Ética da NOS, mantendo sempre o foco no cumprimento dos princípios que regem as relações do Grupo com os diversos *stakeholders*.

Tem uma licenciatura em Economia pela Faculdade de Economia do Porto e um MBA pelo INSEAD.

* A 18 de dezembro de 2020, Ana Paula Marques demitiu-se da sua posição na NOS para assumir um novo desafio profissional como administradora executiva da EDP.

Jorge
Graça

ADMINISTRADOR
EXECUTIVO



Jorge Graça faz parte da Comissão Executiva desde abril de 2016. Foi diretor do segmento Consumo da NOS e previamente diretor da área de Produto TV na ZON Multimédia, tendo sido nomeado posteriormente Administrador da ZON TV Cabo, com a responsabilidade pelas áreas de Desenvolvimento de Produto e negociação de conteúdos. Liderou a criação do *roadmap* tecnológico e evolução de plataformas de TV. Iniciou a sua carreira como *project leader* na The Boston Consulting Group. Tem cerca de 16 anos de experiência no setor das telecomunicações.

Lidera desde 2016 a implementação da estratégia de transformação tecnológica da NOS, pilar estruturante para garantir a melhor qualidade de entrega dos nossos serviços a todos os portugueses e com os mais altos padrões de segurança, resiliência e eficiência tecnológica. As opções estratégicas para a infraestrutura tecnológica permitem não só a entrega dos melhores produtos e serviços hoje, como também colocam a NOS numa posição de liderança entre pares na definição de uma agenda de inovação, exponenciando as oportunidades reais que estão a emergir com as tecnologias digitais de futuro, quer para o segmento consumo, quer para as exigências do mercado empresarial. A robustez e resiliência das redes de telecomunicações e infraestrutura de dados da NOS têm sido cruciais no combate aos desafios colocados pela pandemia ao longo do último ano.

Tem uma licenciatura em Administração e Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa e um MBA pela Kellogg School of Management da Northwestern University.



1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS



Luís Nascimento
ADMINISTRADOR
EXECUTIVO



Luís Nascimento foi cooptado como membro da Comissão Executiva da NOS em junho de 2017. Foi diretor de Marketing Estratégico na PT Multimédia, diretor do Segmento Residencial & CRM na Portugal Telecom e membro do Comité Executivo da Portugal Telecom, responsável pelas Vendas e Marketing no B2C. Iniciou a sua carreira como analista na McKinsey & Company. Tem cerca de 18 anos de experiência no setor das telecomunicações.

A gerir os destinos do segmento Consumo e do Audiovisual e Cinemas desde 2017, consolidou o posicionamento de liderança da NOS na oferta dos melhores serviços convergentes de telecomunicações e entretenimento para as famílias portuguesas, e o crescimento continuado da posição de mercado no segmento móvel individual. Tem liderado a implementação de uma estratégia de inovação contínua em funcionalidades e conteúdos, o desenvolvimento de um ecossistema totalmente digital e a excelência na experiência de serviço em toda a jornada de cliente. Com a reorganização dos pelouros da Comissão Executiva a partir de janeiro 2021, para além dos Cinemas e Audiovisuais, passou a assumir as principais áreas de suporte operacional ao negócio de telecomunicações bem como a nova direção de Pessoas e Organização.

Tem uma licenciatura em Administração e Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa e um MBA pelo INSEAD.

Manuel Ramalho Eanes
ADMINISTRADOR
EXECUTIVO



Manuel Ramalho Eanes faz parte da Comissão Executiva da NOS desde outubro de 2013. Dirigiu as áreas de Fixo Residencial, Marketing Central e Serviços de Dados, Vendas Particulares, PMEs e foi Administrador Executivo da Optimus Comunicações com os pelouros de Empresas e Operadores. Iniciou a sua carreira na McKinsey & Company. Tem cerca de 22 anos de experiência no setor das telecomunicações.

Responsável por todo o segmento empresarial da NOS desde a fusão, impôs uma agenda de liderança tecnológica, de resiliência e inovação nas soluções comerciais, reforçada com o estabelecimento de acordos estratégicos com os melhores parceiros tecnológicos nacionais e internacionais. Sob a sua tutela, a NOS tem consolidado a sua missão de parceiro para a transformação digital das empresas portuguesas, alavancado na provisão das melhores e mais adequadas soluções tecnológicas, numa abordagem de proximidade e de exploração das oportunidades geradas pelas novas tecnologias digitais. Consciente do papel central da NOS enquanto facilitador tecnológico de transformação digital nas empresas, instituições públicas e da sociedade em geral, tem vindo a dinamizar também diversas iniciativas e protocolos transversais em prol da comunidade e da defesa do ambiente.

Tem uma licenciatura em Administração e Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa e um MBA pelo INSEAD.



1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS



COMPOSIÇÃO DO
CONSELHO FISCAL

**José
Pereira Alves**
PRESIDENTE DO
CONSELHO FISCAL



José Pereira Alves é Presidente do Conselho Fiscal da NOS desde maio de 2019 e da Galp Energia desde abril do mesmo ano. Assume cargos de Presidente ou vogal do Conselho Fiscal em várias outras sociedades.

Coordenou trabalhos de auditoria e revisão de contas de vários grupos, na PricewaterhouseCoopers (PwC), entre os quais Amorim, RAR, Salvador Caetano, Nors, Ibersol, TAP, CTT, Semapa e Jerónimo Martins. Integrou o Territory Leadership Team da PwC em várias ocasiões, chegando a Territory Senior Partner (Presidente) da empresa em Portugal. Foi responsável pela coordenação da pós-graduação em Auditoria no ISAG e integrou o corpo docente do MBA em Finanças da Faculdade de Economia do Porto. Iniciou a sua atividade profissional como técnico de auditoria na Coopers & Lybrand, sendo revisor oficial de contas desde 1990.

Tem uma licenciatura em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

**Patrícia
Teixeira Lopes**
VOGAL DO
CONSELHO FISCAL



Patrícia Teixeira Lopes é Vice-Reitora da Porto Business School e professora auxiliar de Contabilidade e Finanças da Faculdade de Economia da Universidade do Porto. Desempenha funções na Caixa Geral de Depósitos enquanto membro da Comissão de Remunerações.

Foi Pró-Reitora da Universidade do Porto com o pelouro do planeamento estratégico e participações empresariais. Foi membro do Conselho Geral do Instituto de Engenharia de Sistemas e Computadores, Tecnologia e Ciência (INESC - TEC) e vogal do Conselho Fiscal da Fundação Ciência e Desenvolvimento. Integrou a Direção da UPTec - Associação para o Desenvolvimento do Parque de Ciência e Tecnologia da Universidade do Porto e foi diretora do Instituto Mercado de Capitais da Euronext Lisboa

Tem uma licenciatura em Gestão, um mestrado em Ciências Empresariais, com especialização em Finanças, e um doutoramento em Ciências Empresariais pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

**Paulo
Mota Pinto**
VOGAL DO
CONSELHO FISCAL



Paulo Mota Pinto integra a Caixa Geral de Depósitos, como Presidente da Mesa da Assembleia Geral desde 2016. Foi Presidente do Conselho de Fiscalização dos Serviços de Informações da República Portuguesa, eleito pela Assembleia da República entre 2013 e 2017. Enquanto deputado à Assembleia da República, foi Presidente da Comissão Parlamentar de Orçamento e Finanças na XI Legislatura e Presidente da Comissão de Assuntos Europeus na XII Legislatura. Foi juiz do Tribunal Constitucional, eleito pela Assembleia da República entre 1998 e 2007. Iniciou a atividade docente em 1990, como Professor na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

Tem licenciatura em Direito, mestrado, doutoramento e agregação em Direito Civil, pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

**Ana
Luisa Fonte**
SUPLENTE DO
CONSELHO FISCAL



Ana Luisa Fonte é membro do Conselho Fiscal da Sonae Indústria, SGPS, S.A., da SDSR - Sports Division SR, S.A. e da Sociedade Gestora dos Fundos de Pensões do Banco de Portugal, S.A.. Tem colaborado, desde 2016, com o departamento técnico da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas na revisão de normativos aplicáveis à profissão. É docente de Auditoria na licenciatura em Gestão e no mestrado em Auditoria e Fiscalidade da Universidade Católica Portuguesa. Foi representante da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas no grupo de trabalho Young Professionals da Accountancy Europe enquanto assumia funções de coadjutora do diretor dos Serviços Regionais do Norte da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. Ingressou, em 2007, no escritório de Moçambique da Ernst & Young (EY), onde assumiu responsabilidades no projeto de implementação das Normas Internacionais de Relato Financeiro no setor empresarial. Iniciou a sua carreira profissional como auditora em 2001, na PricewaterhouseCoopers (PwC).

Tem uma licenciatura em Gestão e Administração de Empresas pela Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Católica Portuguesa e frequentou um programa de formação avançada em Fiscalidade pela Universidade Católica Portuguesa.



1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS



ALTERAÇÕES À COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Após o final do exercício

A 18 de janeiro de 2021, o Conselho de Administração deliberou cooptar Filipa Santos Carvalho e Daniel Lopes Beato como vogais do Conselho de Administração para o exercício de funções até ao termo do mandato em curso (2019-2021). Os novos administradores foram igualmente designados membros da Comissão Executiva, a qual passou a ser composta por sete membros.

Daniel Beato

ADMINISTRADOR EXECUTIVO



Daniel Beato integrou a Comissão Executiva da NOS em janeiro de 2021. Foi diretor central de Marketing do segmento Consumo e diretor de Estratégia e Desenvolvimento de Negócio da NOS Comunicações. Foi líder de Projeto no The Boston Consulting Group e iniciou a sua carreira na área de Estratégia Tecnológica da Portugal Telecom, tendo assumido, mais tarde, a coordenação desta direção. Tem cerca de 14 anos de experiência no setor das telecomunicações.

No seu percurso na NOS, liderou projetos de definição das principais linhas de ação estratégica de evolução de produtos e serviços, do modelo operativo e de evolução tecnológica. Implementou planos de inovação e liderança em produto e estratégias que conduziram ao crescimento da base de clientes móveis.

Tem uma licenciatura em Engenharia Eletrónica e Telecomunicações pela Universidade de Aveiro e MBA pela IESE Business School – Universidade de Navarra, Barcelona.

Filipa Santos Carvalho

ADMINISTRADORA EXECUTIVA



Filipa Santos Carvalho integrou a Comissão Executiva da NOS em janeiro de 2021. É membro da Direção da Apritel (Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas) e membro da Direção da APDC (Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações). Foi Diretora da área Jurídica e de Regulação da Sonaecom S.A. desde 2003 e da NOS, desde 2013. Nas suas responsabilidades no Grupo Sonae, de entre alguns dos processos mais relevantes em que esteve envolvida, nas suas vertentes jurídicas, regulatórias e jus concorrenciais, destacam-se o IPO da Sonaecom no ano 2000, o processo de OPA da Sonae sobre a Portugal Telecom em 2006 e a própria fusão da ZON com a Optimus que veio a criar a NOS em 2013. Foi, ainda, interveniente relevante no concurso 3G e 4G, ainda na Optimus, e no concurso para o Serviço Universal. Iniciou a sua carreira na equipa Jurídica de Corporate Finance do Banco BPI, S.A. Tem cerca de 23 anos de experiência no setor das telecomunicações.

Filipa tem vindo a liderar as vertentes jurídicas e regulatórias de diversos acordos e parcerias estratégicas para a NOS, tais como o acordo de direitos desportivos, a partilha de rede móvel e fixa com a Vodafone, a alienação da NOS Towering à Cellnex ou, mais recentemente, o leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências 5G. Neste âmbito, assegura sempre o cumprimento dos princípios fundamentais de integridade, transparência e profissionalismo, reforçando o compromisso da NOS para com os diversos stakeholders, indispensável ao crescimento sustentável da empresa e dos vários negócios.

Tem uma licenciatura em Direito, Pós-Graduação em Gestão e MBA pela Universidade Católica Portuguesa.

PELOUROS DA COMISSÃO EXECUTIVA

A partir de 18 de janeiro de 2021

Miguel Almeida, CEO

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

José Pedro Pereira da Costa, CFO, VICE-PRESIDENTE

Pelouros: Administrativa e Financeira; Corporate Finance e DPO; Investor Relations & Sustentabilidade; Planeamento e Controlo de Gestão; Compras.

Daniel Beato, ADMINISTRADOR EXECUTIVO

Pelouros: Marca & Comunicação, Produto B2C, Gestão de Segmento B2C e Vendas B2C.

Filipa Santos Carvalho, ADMINISTRADORA EXECUTIVA

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

Jorge Graça, ADMINISTRADOR EXECUTIVO

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

Luís Nascimento, ADMINISTRADOR EXECUTIVO

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

Manuel Ramalho Eanes, ADMINISTRADOR EXECUTIVO

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



1. A NOS

1.2 SOBRE A NOS



01
02
03
04
05

FOCO NOS NOSSOS STAKEHOLDERS

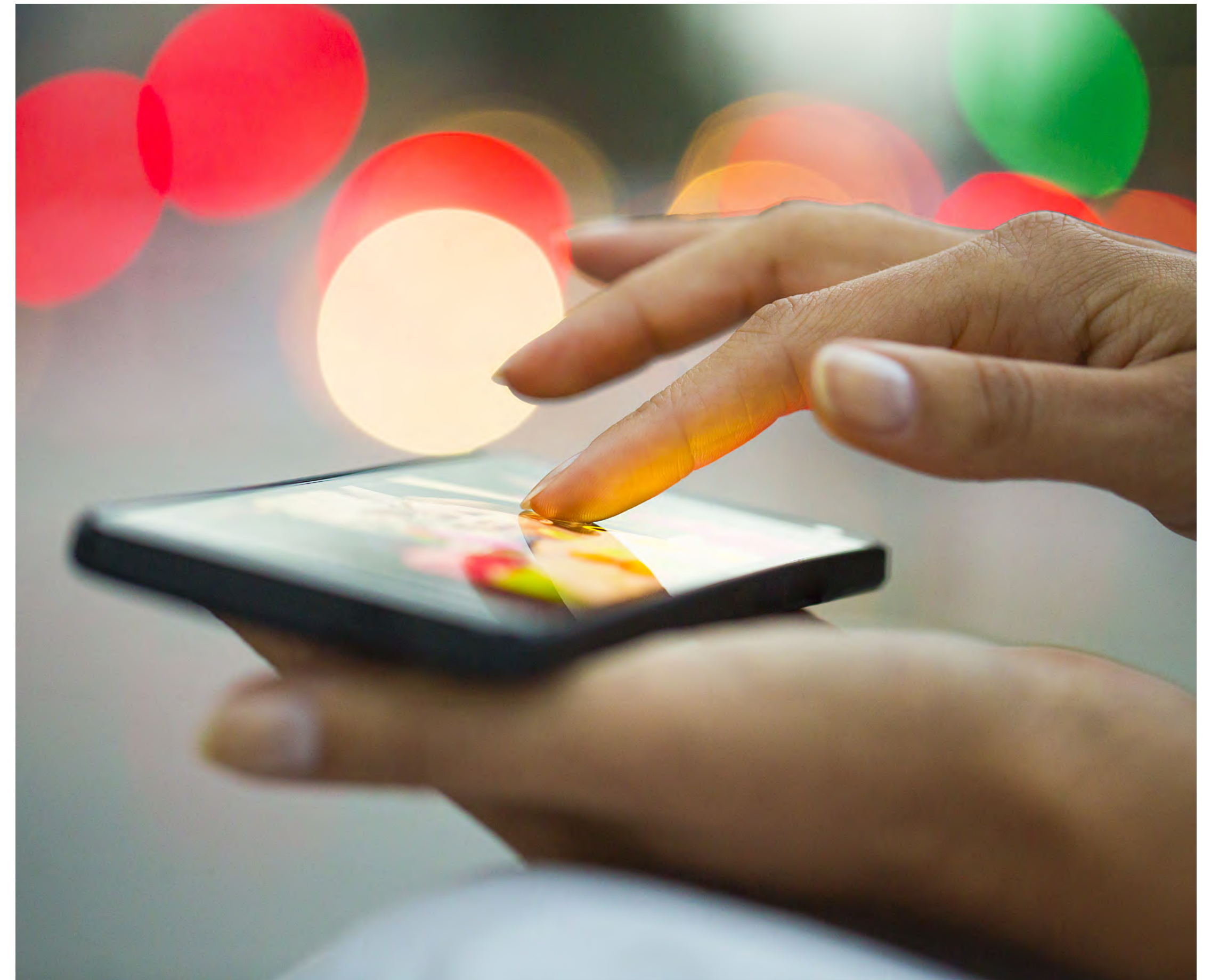
Na NOS reconhecemos a importância de um diálogo efetivo e sistemático com os nossos *stakeholders*, para identificar e compreender as suas necessidades e preocupações atuais e futuras e ponderar a sua incorporação no nosso processo de tomada de decisão e atuação, bem como para prestar as informações necessárias aos seus próprios processos de avaliação e tomada de decisão para connosco.

Só assim se consegue identificar e antecipar riscos e oportunidades, estabelecendo vínculos de confiança e criação de valor potenciadores de relações duradouras e de prosperidade recíproca.

A aplicação destas linhas de orientação influencia e é influenciada pelos referidos compromissos e suportadas por diversos mecanismos de comunicação e interação. Os grupos de *stakeholders* mais relevantes e aqueles com os quais interagimos de forma sistemática e regular, bem como os principais mecanismos de interação utilizados, são explorados no capítulo **"A nossa abordagem à sustentabilidade"** inserido nas **"Demonstrações Não Financeiras"**, onde são também identificadas as suas principais expectativas e temas de sustentabilidade que consideram mais relevantes.

A gestão da relação com os nossos *stakeholders* é uma responsabilidade transversal a toda a organização, mas começa e acaba nos compromissos assumidos pela equipa de gestão e segue um modelo de abordagem assente em quatro linhas orientadoras:

- ESTAMOS ATENTOS
- INTEGRAMOS
- COMUNICAMOS
- AVANÇAMOS LIGADOS





1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS



Modelo de abordagem aos stakeholders





1. A NOS
1.2 SOBRE A NOS

Compromissos
da equipa de gestão



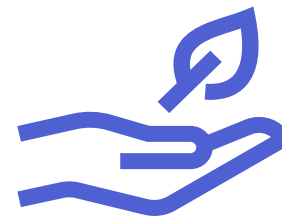
Clientes

- Colocamos os nossos clientes no centro das nossas ações e decisões, procurando continuamente responder de forma eficiente e eficaz às suas necessidades
- Ligamos famílias, empresas e o país com serviços de telecomunicações de última geração
- Surpreendemos constantemente os nossos clientes com inovação relevante, antecipando as suas necessidades



Pessoas e Organização

- Mantemos uma aposta inegociável na ética, no rigor, na inclusão e na meritocracia em todos os momentos e em todos os contextos
- Promovemos o equilíbrio sustentável entre a vida pessoal e profissional, construindo as bases para modelos de trabalho adaptados à nova realidade e mais sustentáveis
- Apostamos na retenção, formação e atração de talento, procurando assegurar as competências para os desafios de hoje e de amanhã
- Acreditamos no valor da diversidade e estamos comprometidos em reforçar a nossa aposta num futuro ainda mais inclusivo



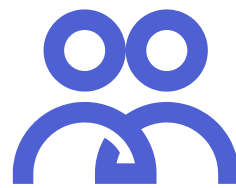
Sustentabilidade

- Temos uma agenda ESG ambiciosa, suportada pela nossa equipa de gestão, abraçada por toda a organização e dinamizada de forma transversal na empresa
- Desempenhamos um papel central e ativo no desenvolvimento económico e social das regiões onde operamos, com particular foco na dimensão de acesso, inclusão e literacia digital
- Estamos comprometidos em responder assertivamente aos desafios climáticos, promovendo ativamente a transição acelerada para uma realidade baseada em energias limpas
- Assumimos como objetivo último da nossa atuação a criação de valor sustentável para a sociedade



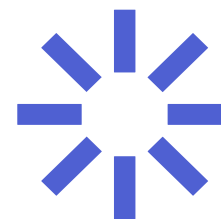
Acionistas

- Mantemos uma cultura de excelência na operação, de rigor na entrega de resultados e de disciplina na gestão dos nossos ativos e dos investimentos que fazemos
- Cumprimos com os compromissos que assumimos perante os nossos acionistas, mantendo uma *performance* financeira sólida
- Somos otimistas em relação ao futuro e ambiciosos nos objetivos que assumimos enquanto empresa



Parceiros

- Somos justos e transparentes na relação com todos os nossos parceiros, procurando alcançar acordos que maximizem o valor gerado para todas as partes
- Exigimos que os nossos parceiros tenham uma filosofia de atuação e valores compatíveis com os nossos



Transformação

- Não nos conformamos com o *statu quo* e desafiamos de forma contínua os pilares da nossa operação, procurando evoluindo para um modelo operativo cada vez mais eficiente
- Estamos comprometidos em antecipar alterações relevantes de contexto e de paradigma, com foco nas dinâmicas endógenas e exógenas à nossa operação
- A nossa estratégia é adaptativa e dinâmica, traduzindo novas oportunidades e novos desafios em respostas estratégicas concretas e acionáveis pela organização



1. A NOS



1.3 O NOSSO ANO

01
02
03
04
05

PRINCIPAIS ACONTECIMENTOS

JAN

Cinemas NOS e NOS Alive são 'Escolha do Consumidor 2020' pelo 6.º e 8.º ano consecutivo, respetivamente

NOS reconhecida com 'Produto do Ano 2020' no campo da experiência de TV com UMA TV, na gestão de conta com App NOS, no cinema com App Cinema NOS e no 5G com nova rede móvel NOS, pronta para 5G

Hewlett Packard Enterprise elege NOS como "Service Provider do Ano" pelo posicionamento e estratégia no desenvolvimento de soluções e serviços de *cloud* privada para clientes empresariais

NOS e Deloitte anunciam oferta integrada para cidades inteligentes

NOS adere ao Compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020

NOS simplifica informação contratual para clientes

NOS dá mais informação sobre condições de fidelização e cessação de contrato

FEV

NOS e Vodafone assinam "Carta de Intenções" com vista à celebração de um acordo de partilha de ativos móveis de abrangência nacional

S&P confirma notação de *rating* de crédito de longo prazo da NOS em BBB-, com um *outlook* estável

Informação personalizada sobre relação contratual disponibilizada no site e App NOS

MAR

COVID-19: operadores de telecomunicações oferecem 10GB de dados móveis e a mensalidade dos canais desportivos

NOS reforça oferta de canais com TVI Ficção

NOS reforça a capacidade da rede na Madeira em 25% e nos Açores em 70%

Operadores de comunicações lançam plano para minimizar impactos da COVID-19

NOS é eleita "Marca de Confiança" na categoria Operadores de Telecomunicações e Multimédia

ABR

NOS lança o canal "Casa e Cozinha"

COVID-19: profissionais de saúde com minutos, mensagens e dados móveis gratuitos

COVID-19: hotelaria e fornecedores de *utilities* e telecomunicações unem-se para receber profissionais de saúde

NOS lança serviço #EstudoEmCasa na TV em parceria com RTP

NOS celebra acordo com Tofane Global S.A.S. e IBASIS Portugal S.A. para a venda da NOS International Carrier Services S.A.

Celebração do acordo com a Cellnex Telecom, S.A. para a venda da NOS Towering, S.A.

MAI

Fairphone 3 – o *smartphone* mais sustentável está disponível na NOS

Acessos à App NOS TV crescem 25% durante o período de confinamento

NOS adere ao Manifesto do BSCD Portugal para a promoção de um modelo de desenvolvimento mais sustentável

JUN

NOS reforça cobertura móvel nos hospitais Fernando da Fonseca, Pedro Hispano e Senhor do Bonfim

NOS lança novo programa de descontos em equipamentos "Especial Clientes NOS"

NOS oferece Apple TV 4K a novos e atuais clientes



1. A NOS
1.3 O NOSSO ANO



PRINCIPAIS
ACONTECIMENTOS

JUL

NOS dá resposta à crescente procura por serviços *digital-only*, com o lançamento da marca dedicada – WOO

Qualidade das telecomunicações da NOS premiada pela Deutsche Telekom

AGO

Canal NOS estreia em exclusivo o Disney Channel Summer Party

NOS lidera *ranking* de investimento em I&D e Inovação em Portugal

NOS garante cobertura em toda a casa com novo sistema de Wi-Fi Plume®

SET

NOS TV é a primeira App de televisão com conteúdos 4K em Portugal

Liga NOS joga pelos direitos humanos, em parceria com a Amnistia Internacional

Execução do acordo com a Cellnex Telecom, S.A. para a venda da NOS Towering, S.A.

OUT

NOS lança solução de *cloud* híbrida com Outpost da Amazon Web Services

NOS e Vodafone celebram acordo histórico para partilha de ativos e desenvolvimento de redes móveis

NOV

NOS é a 5.^a melhor empresa de telecomunicações na Europa em matéria de sustentabilidade, pela Vigeo Eiris

NOS Cinemas lança formato de aluguer de salas de cinema

NOS e Knok Healthcare lançam solução de videoconsulta mais simples e segura

APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers elege o Serviço ao Cliente da NOS como o melhor em Portugal, nos APCC Best Awards

NOS foi distinguida nos Amazon Web Services Partner Awards pela *performance* excecional e compromisso com os clientes AWS

DEZ

NOS lança em exclusivo Apple Watch com conectividade móvel.

NOS distinguida pelo CDP, com uma classificação de A-, por boas práticas no combate às alterações climáticas

NOS celebra parceria com Google Cloud para apoiar a transformação digital das empresas

Campanha de Natal da NOS, “Ursinho Presente”, vai ligar mais famílias portuguesas

NOS é o primeiro operador de telecomunicações português a emitir linha de financiamento sustentável, de 100 milhões de euros

NOS junta-se ao serviço de conveniência da Glovo, possibilitando menos deslocações e uma redução de emissões de CO₂



1. A NOS
1.3 O NOSSO ANO



INDICADORES
CHAVE

FINANCEIROS

1.368 M€
Receitas consolidadas

603 M€
EBITDA consolidado

445 M€
Free cash flow consolidado

92 M€
Resultado líquido

956 M€
Capital próprio

1,5x
Rácio net debt/
/EBITDA após leasings

2,3x
Rácio total
liabilities/equity

802 M€
Dívida financeira líquida

0,278 €
Proposta dividendo

BBB
Estável
Fitch

BBB-
Estável
S&P

CAPITAL HUMANO

1.899
N.º total colaboradores

1.129 Homens
N.º colaboradores por género

770 Mulheres

Distribuição geográfica

26% Porto

5% Outros

69% Lisboa

42
Idade média dos colaboradores

30%
% Mulheres em posições de gestão ⁽¹⁾

29%
% Mulheres em gestão de topo ⁽²⁾

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

OPERACIONAIS

1.657 milhares
Clientes Pay TV

1.774 milhares
Clientes voz fixa

1.458 milhares
Clientes banda larga

5.038 milhares
Clientes voz móvel

977 milhares
Clientes integrados/
/convergentes

9.964 milhares
RGUS totais

31,8%
Quota mercado receitas 9M20

4.807 milhares
Casas passadas com rede fixa Nova Geração

1.900 milhares
Casas passadas com FttH

99 %
% Território com cobertura outdoor rede móvel 4G

AMBIENTE

626.349GJ
Energia total consumida

0,16GJ/TB
Consumo de energia por tráfego de dados

35.789tCO₂e
Emissões de GEE (âmbito 1 + âmbito 2)

90%
Taxa de valorização de resíduos (%)



1. A NOS
1.3 O NOSSO ANO



RECONHECIMENTOS
DE NEGÓCIO



Cinemas NOS e NOS Alive receberam a distinção de “Escolha do Consumidor 2020” pelo 6.º e 8.º ano consecutivo.

O prémio Escolha do Consumidor 2020, que já vai na oitava edição, premeia as marcas de acordo com a avaliação dos consumidores, através do nível de satisfação ou recomendação atribuído pelos clientes.



A NOS continua a destacar-se, ano após ano, nos principais estudos de reputação, que avaliam a satisfação dos consumidores nas áreas das telecomunicações e entretenimento.

No estudo levado a cabo pela revista *Seleções do Reader’s Digest*, que avalia em 60 categorias distintas a confiança que os portugueses depositam nas marcas que operam em Portugal, a NOS voltou a conquistar a preferência na categoria de “Operadores de Telecomunicações e Multimédia”.



Mais uma vez os portugueses reconhecem a inovação da NOS, atribuindo a distinção máxima “Produto do Ano 2020”.

Nas categorias experiência de TV da UMA TV, gestão de conta na App NOS, cinema da App Cinema NOS e 5G com a nova rede móvel NOS, pronta para 5G. O Produto do Ano é o maior e único prémio mundial que premeia os produtos que se destacam pela inovação e com voto direto dos consumidores.



A APCC - Associação Portuguesa de Contact Centers elegeu o Serviço ao Cliente da NOS como o melhor em Portugal, nos APCC Best Awards.

A NOS conquistou os dois primeiros lugares na categoria de telecomunicações, num evento que todos os anos distingue as organizações que mais se destacaram na implementação e adoção de boas práticas na área de Contact Centers em Portugal.



A NOS conquistou o “Zero Outage Supplier Award” para a Europa do Sul.

O prémio distingue os parceiros da Deutsche Telekom com as melhores práticas de qualidade em todo o mundo, no que se refere à disponibilidade e entrega de serviços ao cliente final de telecomunicações. O programa de gestão de qualidade Zero Outage (zero falhas críticas) da T-Systems, subsidiária da Deutsche Telekom, dá o nome ao prémio, agora conquistado pela NOS, e preconiza uma disponibilidade dos sistemas de 99,999 por cento e o menor número de incidentes possível, essencial para uma experiência de qualidade junto do cliente final de telecomunicações.



A Amazon Web Services (AWS) distinguiu a NOS com o prémio “Rising Star”.

A NOS é pioneira, a nível ibérico, ao disponibilizar a solução de Outpost da AWS no Data Center NOS, contribuindo para acelerar a modernização tecnológica das empresas portuguesas, e potenciando a adoção de cenários de *cloud* feitos à medida das diferentes necessidades dos clientes.



1. A NOS

1.3 O NOSSO ANO



01
02
03
04
05

RECONHECIMENTOS DE DESEMPENHO ESG



A NOS é a 5.ª empresa mais bem classificada a nível europeu no Vigeo Eiris ESG Rating.

Este *rating* internacional de elevada credibilidade e reconhecimento no mercado financeiro é desenvolvido pela Vigeo Eiris, uma afiliada da Moody's.

A NOS foi convidada a participar pela primeira vez em 2020 e ficou classificada com o nível "Advanced", obtendo uma pontuação de 60 em 100, num estudo onde foram avaliadas 40 empresas de telecomunicações.



A NOS foi distinguida pelo CDP – Disclosure, Insight, Action, com *rating* A- no seu programa Alterações Climáticas.

Esta avaliação coloca a Empresa na gama de desempenho Liderança em matéria de combate às alterações climáticas, a nível internacional. A NOS foi a única empresa Telco avaliada em Portugal, obtendo um resultado superior à média, quer das empresas europeias, quer do setor Media, Telecomunicações e *Data Centers*, ambos com *rating* C.

A edição de 2020 foi a primeira em que a NOS participou, obtendo uma classificação que a coloca entre as empresas mais bem preparadas para responder aos riscos e oportunidades que as alterações climáticas colocam ao negócio.



A NOS é também avaliada pela Morgan Stanley Capital International (MSCI ESG Ratings).

Esta agência tem como objetivo medir a resiliência das empresas a riscos ESG de longo prazo. As empresas são classificadas segundo uma escala relativa à indústria/setor em que se posicionam, que varia entre AAA-CCC.

A revisão efetuada pela MSCI em 2020 atribuiu à NOS uma classificação de A, com um score de 6,8 acima da média do setor (5,2).





1. A NOS
1.3 O NOSSO ANO



COMPROMISSOS



A NOS subscreveu a **Carta Portuguesa para a Diversidade**, uma iniciativa da Comissão Europeia que consiste num documento assinado, de forma voluntária, por empregadores de vários setores (público, privado com e sem fins lucrativos) e que descreve medidas concretas que podem ser tomadas para promover a diversidade e a igualdade de oportunidades no trabalho independentemente da origem cultural, étnica e social, orientação sexual, género, idade, caraterísticas físicas, estilo pessoal e religião.



O **United Nations Global Compact** é uma iniciativa na área da cidadania empresarial que assenta em dez princípios fundamentais, sobre as áreas dos direitos humanos, práticas laborais, proteção ambiental e anticorrupção e visa promover o compromisso público e voluntário das empresas em cumpri-los.

A NOS subscreveu esta iniciativa em 2014 e tornou-se também membro da Global Compact Network Portugal (UN GCNP), a rede que reúne os subscritores da iniciativa que operam em Portugal.



O **Target Gender Equality** é um programa das Nações Unidas que visa acelerar a igualdade de género nas empresas que já subscrevem a iniciativa UN Global Compact.

Este programa propõe-se a prestar assistência às empresas no sentido de estabelecerem e alcançarem metas ambiciosas para a representação e liderança das mulheres nas organizações.

A NOS subscreveu este programa no sentido de potenciar a igualdade de oportunidades dentro da organização e garantir que todos os nossos colaboradores têm um tratamento igualitário e meritocrático.



Com o objetivo de reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e contribuir para a sustentabilidade do planeta, subscrevemos a Carta de Compromisso **"Business Ambition for 1.5°C"**, tornando-nos uma das primeiras empresas portuguesas signatárias deste movimento global. Com a adesão ao movimento, comprometemo-nos a adotar, num prazo de dois anos, um objetivo quantificado de redução de emissões compatível com as trajetórias de descarbonização necessárias para limitar o aquecimento global a 1,5°C, que incluirá aumentar o consumo de energia de fontes renováveis e reduzir as emissões inerentes à nossa atividade.



A NOS aderiu à **Global Enabling Sustainability Initiative (GeSI)** em 2020. A GeSI é a única organização mundial dedicada ao setor das TIC e que permite identificar oportunidades, através de soluções digitais, para responder aos desafios globais – ambientais e sociais – mais urgentes. Em colaboração com as maiores empresas do setor das TIC, e organizações de referência a nível mundial, o GeSI é uma fonte ímpar de informação, recursos e melhores práticas para alcançar a sustentabilidade social e ambiental, integrada por meio de tecnologias digitais.



A NOS assinou o **Manifesto "Aproveitar a crise para lançar um novo paradigma de desenvolvimento sustentável"**, promovido pelo BCSD Portugal.

As empresas signatárias declaram ter a ambição de contribuir para a construção de um modelo de desenvolvimento baseado em cinco princípios fundamentais: promoção do desenvolvimento sustentável e inclusivo, promoção do crescimento, busca da eficiência, reforço da resiliência e reforço da cidadania corporativa.



Em 2020 Lisboa foi **Capital Verde Europeia**. A NOS juntou-se à Câmara Municipal de Lisboa ao subscrever o **Compromisso**, com 14 propostas que envolvem ações específicas em diversas frentes, como: economia circular, mobilidade, energia, sensibilização e mobilização.



1. A NOS
1.3 O NOSSO ANO



A NOS subscreveu a **Carta de Princípios do BCSD Portugal**, documento que estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial. A Carta de Princípios pretende criar um referencial voluntário adaptado a empresas de várias dimensões, de forma a encorajar a massificação de práticas de gestão sustentável baseada em seis princípios: (1) Conformidade legal & conduta ética, (2) Direitos humanos, (3) Direitos laborais, (4) Prevenção, saúde e segurança, (5) Ambiente e (6) Gestão.



A NOS está associada com 37 outras empresas nacionais de vários setores de atividade na defesa dos Direitos Humanos, assinando o **Guia do CEO sobre Direitos Humanos**, uma iniciativa lançada pelo BCSD Portugal.

Ao subscrever os princípios emanados neste Guia, a NOS compromete-se a inovar em práticas que visem a melhoria das condições de vida dos seus colaboradores e das comunidades impactadas pela atividade da empresa.



Fundada em 1991, a **ETIS** é uma associação sem fins lucrativos gerida pelos seus membros.

Em conjunto, os maiores operadores de telecomunicações da Europa, partilham informação e experiências, num clima de confiança. A ETIS tem como objetivo auxiliar os seus membros na prossecução de objetivos estratégicos, com vista à melhoria do desempenho de negócio, através da partilha de conhecimento relacionado com os desafios do setor.

A NOS integra o grupo de trabalho orientado para o tema da sustentabilidade, cujo foco principal é a partilha de conhecimento e desafios enfrentados na implementação de estratégias de economia circular, no setor das telecomunicações.





2.



NOS

NEXT GENERATION

01

02

03

04

05



2. NOS NEXT GENERATION



2.1 PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

ANOS tem sido o operador de referência no setor das comunicações em Portugal, superando o crescimento do mercado e apresentando um crescimento sucessivo de receitas, resultados e remuneração acionista.

A NOS vai entrar num novo capítulo de excelência e forte ambição, assente no objetivo último de, por um lado, assumir a liderança inequívoca no 5G e na experiência de cliente centrada no digital, e, por outro, construir as bases para assegurar a competitividade e um modelo de funcionamento ajustado ao novo paradigma.



Liderar de forma inequívoca no 5G

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

Liderar na experiência de cliente, centrada no Digital

O contexto de pandemia e seus impactos duradouros marcarão uma nova era na interação digital entre empresas e clientes, rompendo com canais tradicionais e acelerando decisivamente as alterações nas expectativas e hábitos dos clientes. Para a NOS, o digital exponencia a oportunidade para continuar a reinventar a experiência de cliente e convergir cada vez mais para um modelo *customer centric*. É, por isso, uma prioridade estratégica reforçar a aposta numa transformação digital profunda, em que os canais digitais têm um papel central.

Atingir a excelência na experiência de utilização de produtos e serviços

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

Aprofundar relação com clientes, apostando na expansão do negócio

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

Adaptar modelo de funcionamento ao novo paradigma económico

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

Capacitar a organização para os desafios de futuro

Manter a NOS como uma referência na sustentabilidade e na valorização dos nossos colaboradores exigirá reforçar a aposta na construção de uma organização alinhada em torno de um propósito comum, com um modelo organizativo ágil, competências de futuro, e comprometida com a sociedade. Catalisar a mudança necessária exigirá um ecossistema de pessoas capacitado para criar, desenvolver e injetar as transformações necessárias, promover a diversidade e inclusão, e ajustar de forma dinâmica o modelo organizativo e os modelos de trabalho.



2.2 NA VANGUARDA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

TRANSFORMAÇÃO DO ECOSSISTEMA DIGITAL E ROBOTIZAÇÃO

Em 2020 demos continuidade ao nosso programa de transformação, lançado há três anos, tendo como principal objetivo atingir a excelência na experiência de cliente, através da implementação de um modelo operacional mais eficiente e de uma forte aposta na digitalização.

No contexto da nossa transformação digital, o ano 2020 foi marcado pela aceleração no crescimento da utilização dos canais digitais, com o lançamento de um novo canal digital, a nova Área de Cliente NOS, acompanhado pelo enriquecimento contínuo das funcionalidades disponíveis em alternativas digitais. O aumento das funcionalidades digitais permite maior autonomia e flexibilidade aos nossos clientes, tendo-se materializado numa evolução significativa dos use cases de gestão de serviço disponibilizados na App NOS (ex.: agendamentos técnicos, agendamentos de visitas a loja, consulta detalhe de comunicações, entre outros). Simultaneamente, reforçámos o foco na evolução tecnológica em curso, refletido na capacitação necessária para permitir a aquisição e registo de novos produtos no contexto digital (ex.: produtos IoT; Apple/Samsung Watch; etc.).

Todo o foco no desenvolvimento e promoção do ecossistema digital teve como resultado um crescimento significativo da base de utilizadores.

Em 2020, concluímos muitos outros esforços transversais para digitalizar a experiência e assim melhorar a satisfação dos nossos clientes, que permitiram ainda capturar eficiências relevantes. A título de exemplo, destacámos o projeto de aumento da fatura eletrónica que permitiu acabar o ano com cerca de 73% dos clientes a receber a fatura da NOS em formato digital, representando um aumento de 12pp face a 2019 e de 33pp quando comparado com 2018.

O programa de Robotic Process Automation (RPA) aumentou também a sua abrangência e impacto, muito fruto do foco e desenvolvimento de competências internas e de um modelo de implementação descentralizado. Desta forma, foi possível assegurar o máximo compromisso e autonomia das áreas na implementação de *software* de automação.

Da mesma forma, em 2020, apostámos no desenvolvimento de modelos analíticos que nos dão a capacidade de proativamente melhorar a experiência de utilização dos nossos serviços, identificando origens para a degradação do serviço e recomendando as melhores ações para as solucionar. Adicionalmente, importa destacar que a aplicação dos diversos modelos analíticos tem permitido não só

capturar valor e melhorar a experiência, mas também aprofundar a compreensão sobre os diversos perfis dos nossos clientes, suportando a evolução da estratégia de dados da NOS.

Este foi um ano de concretização de diversas iniciativas de transformação, maturando o nosso ecossistema digital e acelerando a captura de resultados e que marca também o início da terceira vaga de transformação.

Mantemos o foco neste caminho, com uma forte vontade de acelerar a digitalização da experiência dos nossos clientes. Com objetivos ambiciosos e alavancando o nosso ecossistema digital, temos como propósito claro maximizar a satisfação dos nossos clientes.

Com os portugueses em casa foi preciso dar um enorme salto no sentido da digitalização e robotização. Esta capacidade de nos reinventarmos num momento de profunda dificuldade para todos os portugueses foi uma das razões pelas quais, mais uma vez, o Serviço ao Cliente se destacou nos **prémios APCC**, tendo recebido o **1.º Prémio Ouro** (linha 16100 – serviço Empresas) e o **2.º Prémio Prata** (linha 16993 – serviço Telemóvel).

Em 2020 reforçámos a nossa ambição de antecipar necessidades dos clientes e aumentar a resolução à primeira, entregando uma experiência de baixo esforço através de três pilares:

- **Digitalização e automatização** de interações simples e transacionais
- Criação de uma **relação próxima** em momentos-chave das jornadas de cliente
- Garantir que **todos os temas do cliente são resolvidos**, sem que tenha de voltar a contactar-nos

Dando resposta à situação de emergência do país, lançámos uma **nova modalidade de entrega de equipamentos** – por estafeta ou loja – e com **auto instalação**, garantindo a **segurança do cliente** e dando-lhe toda a **autonomia**. Atualmente temos esta modalidade em equipamentos TV UMA e Apple TV e em equipamentos Plume.

Paralelamente, destacámos ainda algumas ações de resposta à pandemia, como a **suspensão de penalidades por atraso no pagamento de faturas**, **disponibilização de regras mais flexíveis para elaboração de planos de pagamento** e o **tratamento prioritário a profissionais de saúde**.





2.3 5G UMA GERAÇÃO SEM LIMITES

01

02

03

04

05

INICIATIVAS E MARCOS RELEVANTES DO ANO

Pela relevância para as famílias, as empresas e o país, a liderança da NOS no 5G será um elemento-chave no reforço da ligação com os nossos clientes, no posicionamento numa nova vaga de inovação que traz aos operadores um papel central na sociedade e no acentuar da nossa aposta na conectividade.

Pese embora o desafiante contexto decorrente da pandemia e a hostilidade regulatória que se materializa em regras parciais e ilegais do leilão de bandas de espectro 5G, a NOS continuou a dar passos no sentido de se assumir indiscutivelmente como líder no 5G e como epicentro de inovação em Portugal.

Lançado no final de 2019, o fundo NOS 5G começou a sua operação no início de 2020. Com a constituição do “Fundo NOS 5G” o operador nacional tornou-se a primeira empresa de comunicações a constituir um fundo de investimento dedicado exclusivamente à quinta geração de redes móveis, consolidando a sua aposta de liderança no 5G, e reforçando o seu compromisso quer com o desenvolvimento de um país tecnologicamente mais avançado e inovador, quer com os empreendedores portugueses. Com capital inicial de 10 milhões de euros e período de investimento estimado de cinco anos, o “Fundo

NOS 5G” foi lançado para investir em *start-ups* com tecnologias inovadoras para o ecossistema 5G, cobrindo áreas tão diversas como a tecnologia de redes, *Internet of Things* (IoT), *Data & Analytics*, *Cloud Computing*, Realidade Virtual / Aumentada e Cibersegurança, entre outras.

Com gestão da Armilar Venture Partners, sociedade gestora de fundos de capital de risco independente, focada em investimentos em empresas de base tecnológica, este fundo visa investir em soluções tecnológicas inovadoras baseadas ou potenciadas pelo 5G, abrangendo desde a infraestrutura de rede até aos produtos ou serviços para clientes.

O “Fundo NOS 5G” privilegia o investimento junto da comunidade de empreendedores em Portugal e em projetos tecnológicos nas primeiras fases de desenvolvimento, comumente designadas por fases *early stage*.

Em março, a infraestrutura de comunicações 5G instalada pela NOS em Matosinhos teve um papel fundamental na iniciativa da Unilabs Portugal em instalar o primeiro centro de rastreio para COVID-19 em modelo *drive thru*. O centro de rastreio, com capacidade de realização de 400 testes diários de despiste, foi instalado no Queimódromo do Porto e está suportado na infraestrutura de rede 5G da NOS em Matosinhos. A conectividade do centro de rastreio foi disponibilizada gratuitamente pela NOS.



A NOS lançou ainda a primeira gama de tarifários NB-IoT preparados para 5G para o segmento consumo. Com estes tarifários é possível ligar objetos inteligentes, tendo a oferta sido desenhada para utilização para a futura rede 5G. Esta foi a primeira gama de tarifários *Narrowband-IoT* para o segmento de clientes particulares e já preparados para a quinta geração móvel a surgir no mercado português. Até agora aplicada essencialmente em soluções empresariais, a NB-IoT é uma tecnologia LPWA (*Low-Power Wide Area*), que permite obter um elevado número de ligações a dispositivos e sensores, sem interferências e com maior cobertura. Esta tecnologia permite, ainda, uma otimização do consumo da bateria dos dispositivos,

podendo em alguns casos garantir vários meses sem necessidade de recarga.

Para além de assegurar uma melhor e mais eficiente experiência com equipamentos conectados, a linha lançada é evolutiva para o 5G, o que significa que os clientes NOS poderão tirar o máximo partido de todas as capacidades da rede móvel do futuro, quando a mesma for lançada em Portugal.

No que respeita a equipamentos, o Samsung TAB S7+ 5G integrou o portefólio de equipamentos *5G-ready* da NOS, tornando-se o primeiro *tablet* 5G de topo de gama a integrar a nossa oferta de equipamentos.



2. NOS NEXT GENERATION



2.4 UM MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES DE VANGUARDA E INOVAÇÃO

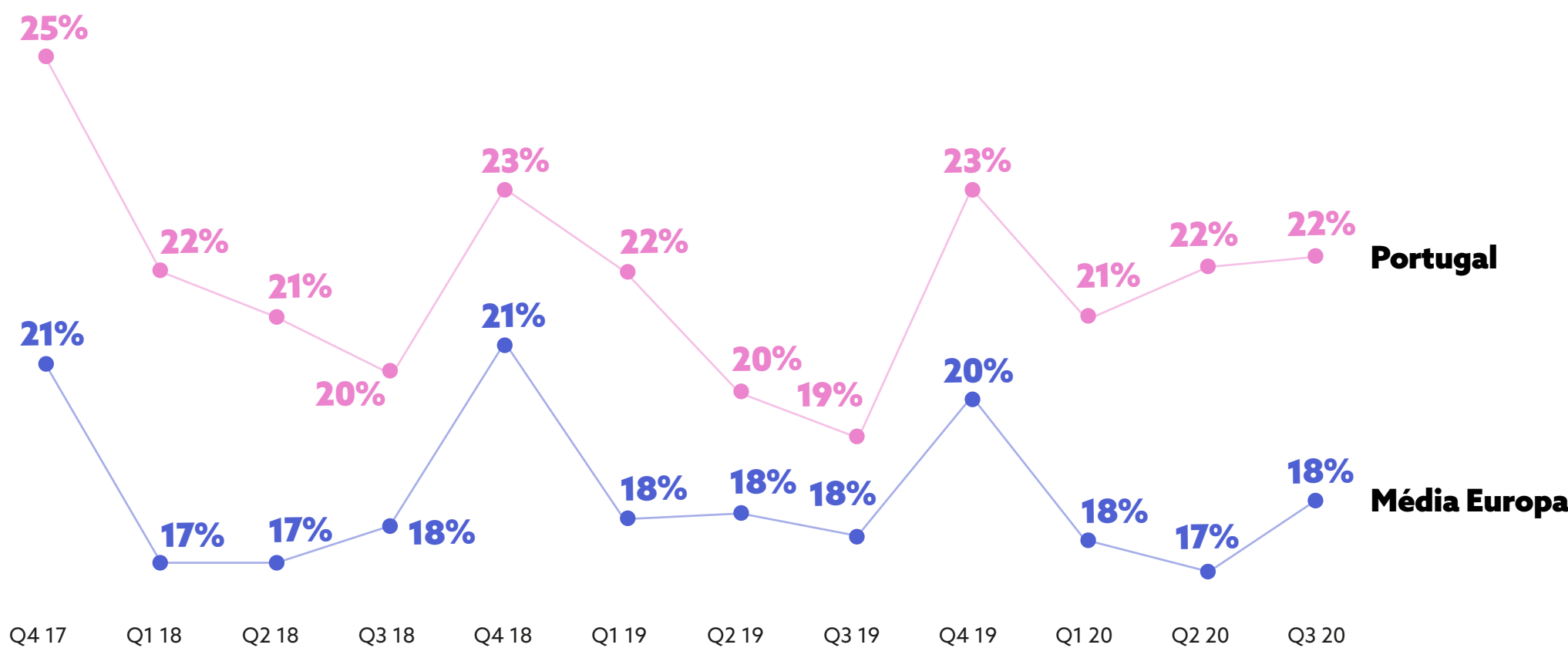
UM MERCADO ONDE A TECNOLOGIA OPERA EM PROL DAS PESSOAS, EMPRESAS E PAÍS

Forte investimento do setor

O mercado de telecomunicações português é um dos mais avançados da Europa, posicionando-se na vanguarda do setor. É um mercado que investe continuamente em tecnologia de ponta, apresentando níveis relativos de investimento sem comparação com a média europeia.

Rácio CAPEX sobre receitas do setor das telecomunicações

(%, Fonte: Broker Research)

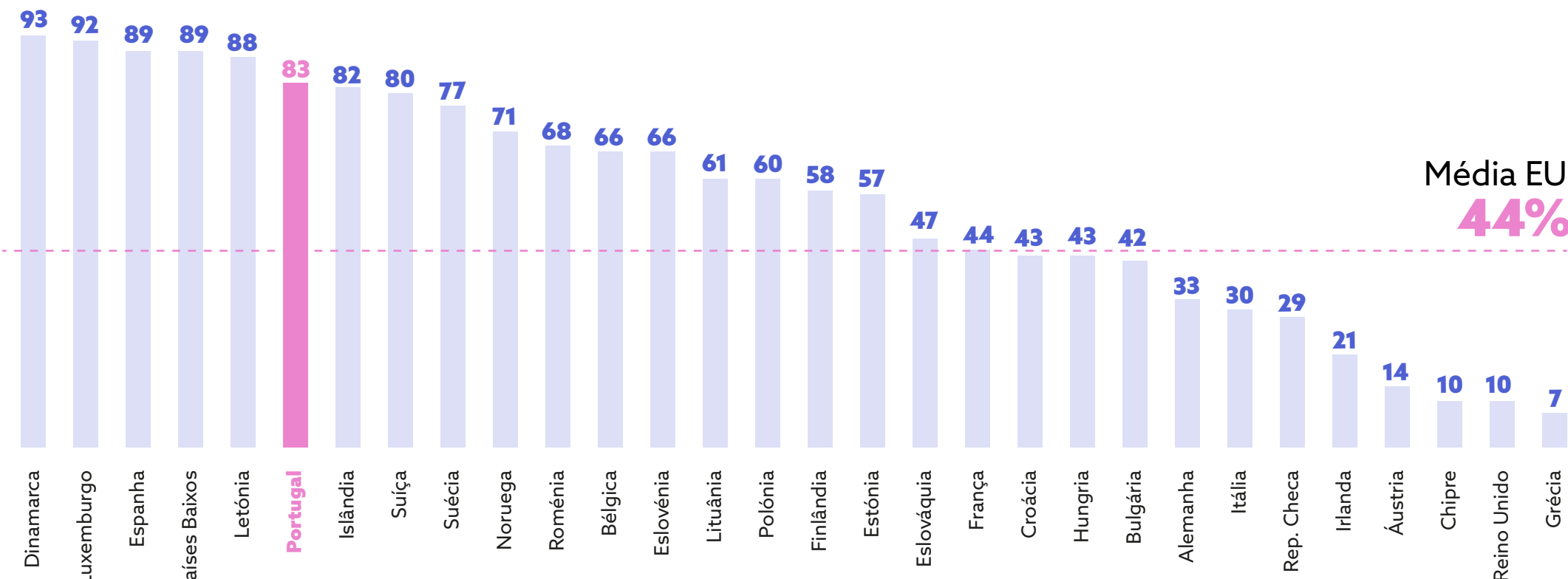


Posição invejável em cobertura e conectividade

O forte investimento, com grande contributo da NOS, permitiu a Portugal atingir uma posição invejável na Europa, em termos de cobertura e conectividade do país e à frente em termos de inovação tecnológica em produtos e serviços. Portugal detém uma posição ímpar na cobertura do país com redes de nova geração, com mais de 80% das habitações cobertas pelas mesmas.

Cobertura geral de rede fixa de alta capacidade (VHCN) (Cobertura FTTH e DOCSIS 3.1)

(% habitações, 2019, Fonte: DESI 2020)





2. NOS NEXT GENERATION

2.4 UM MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES DE VANGUARDA E INOVAÇÃO

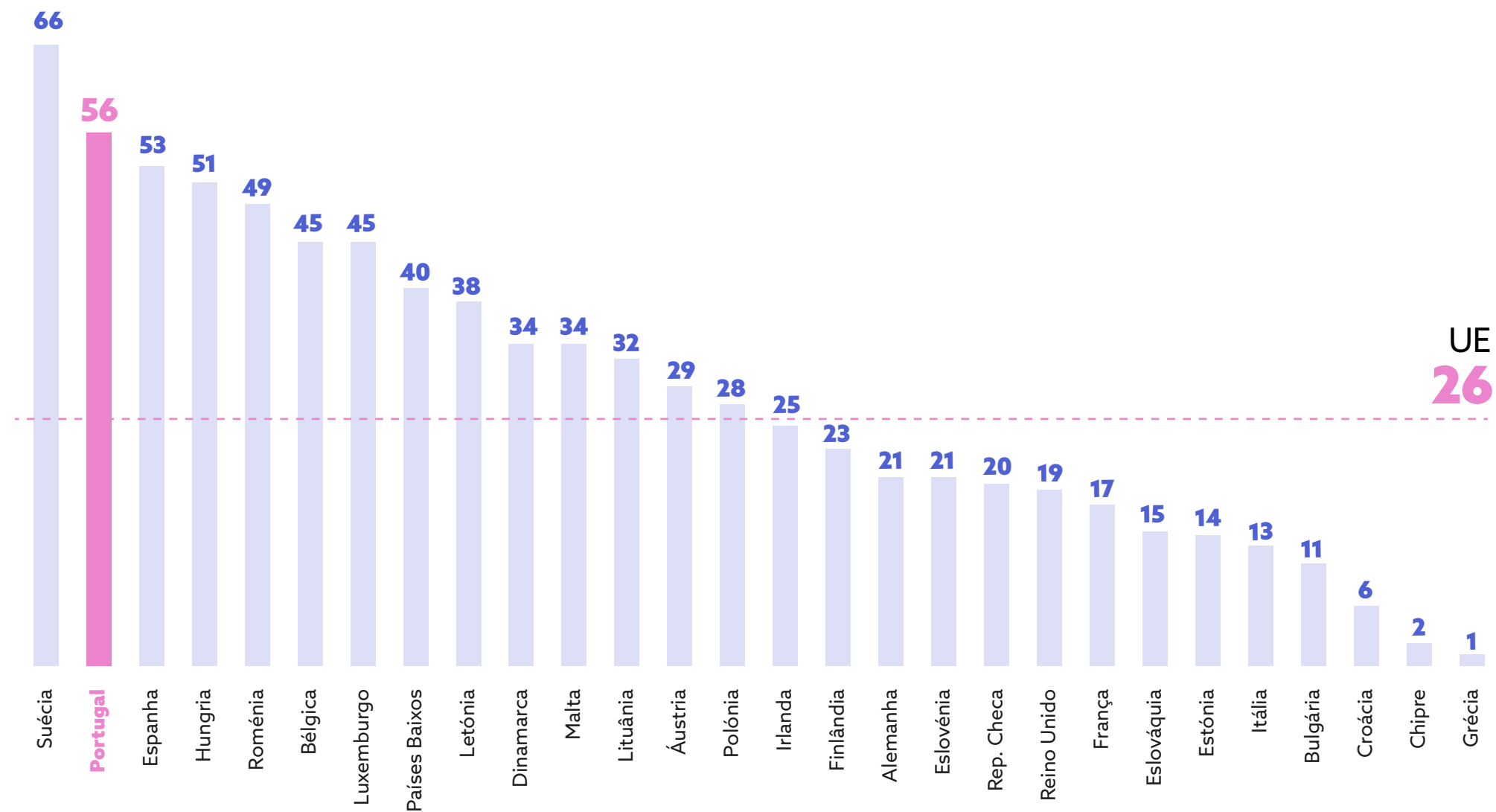


Complementarmente, a cobertura do país com rede 4G está acima dos 95%, a par com a média europeia.

Na conectividade, Portugal alcança, igualmente, uma posição de topo na penetração tanto de serviços fixos como de serviços móveis, entre os portugueses. Mais de metade dos agregados domésticos tem uma subscrição de banda larga fixa de alta velocidade, sendo o segundo país da UE com maior penetração.

Percentagem de agregados domésticos com subscrição de banda larga fixa ≥ 100 Mbps

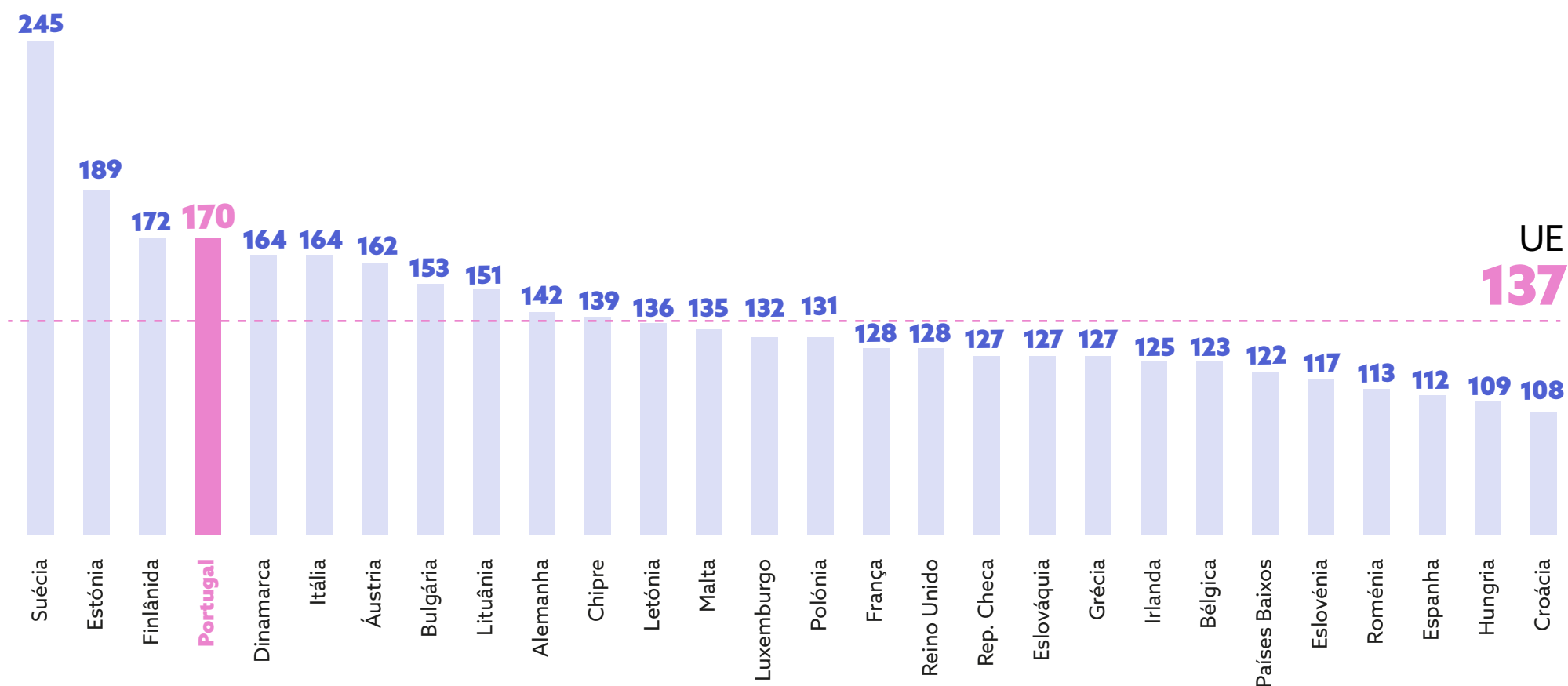
(%, 2019, Fonte: Comissão Europeia, Digital Economy and Society Index 2020)



Do lado móvel, a subscrição de serviços corresponde a 170% da população, posicionando Portugal no Top 5. Para o desenvolvimento deste nível de conectividade, a NOS foi uma peça fundamental, com contínuos projetos de melhoria e de desenvolvimento das redes, tanto móveis como fixas, com o objetivo de ligar os portugueses.

Percentagem de indivíduos com subscrição de serviços móveis

(%, 2016, Fonte: Comissão Europeia, Agenda Digital)





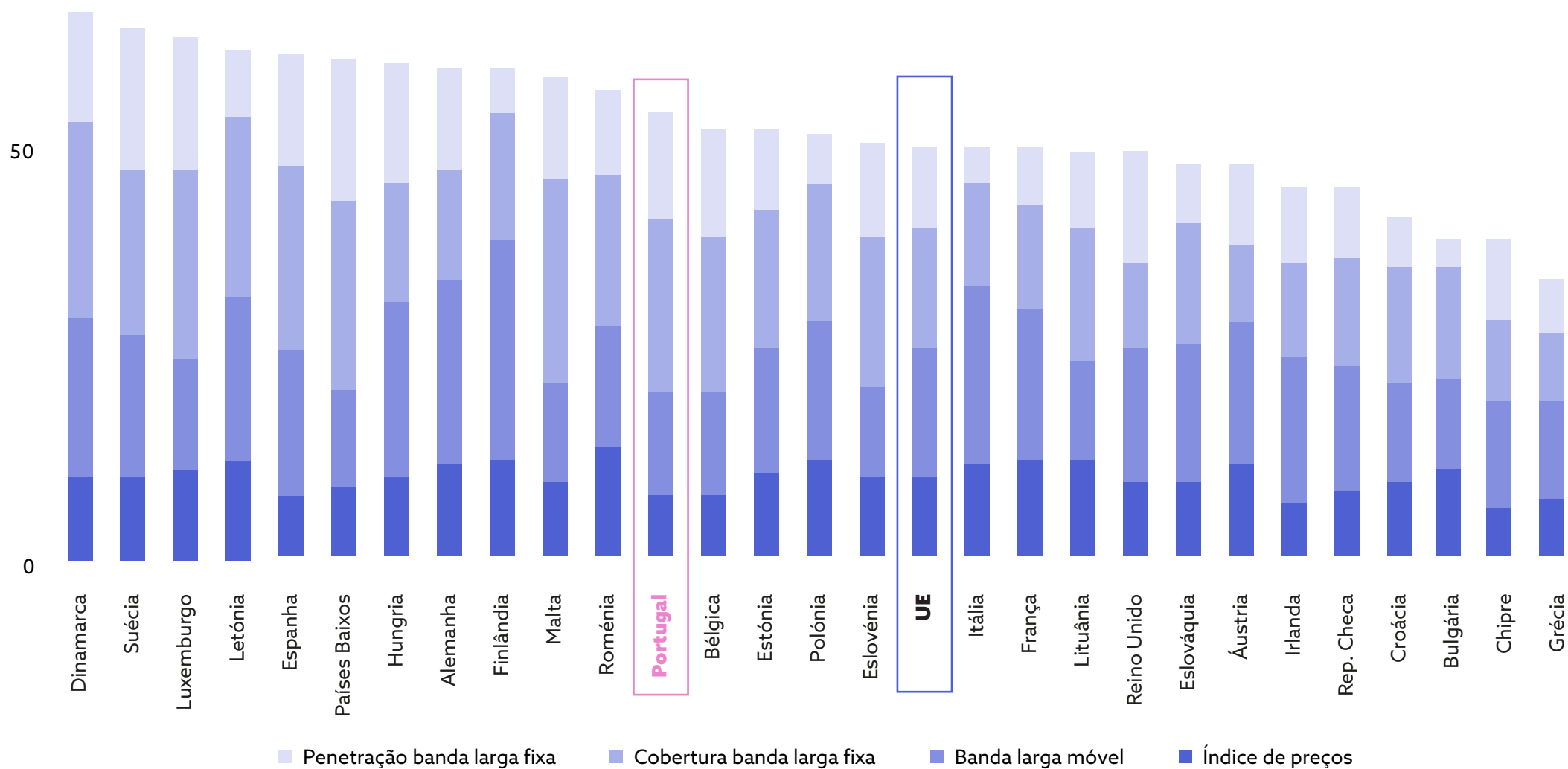
2. NOS NEXT GENERATION

2.4 UM MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES DE VANGUARDA E INOVAÇÃO



Conectividade de banda larga

(Índice 0-100, 2019, Fonte: Comissão Europeia, Digital Economy and Society Index 2020)



Assim, é possível afirmar que o setor das telecomunicações de Portugal opera de forma contínua para pôr a melhor tecnologia ao serviço da população.

Oferta competitiva para os portugueses

A par com os elevados níveis de conetividade, Portugal apresenta algumas das ofertas mais competitivas do mercado europeu. As operadoras portuguesas registam dos preços mais reduzidos da Europa, tanto para ofertas convergentes como para ofertas *stand alone* (apenas fixo ou móvel). Nos pacotes 4P, Portugal está apenas atrás de França na oferta de preços mais baixos. No caso de ofertas *stand alone*, os portugueses podem aceder a ofertas bastante competitivas no contexto europeu, seja para internet fixa ou móvel.

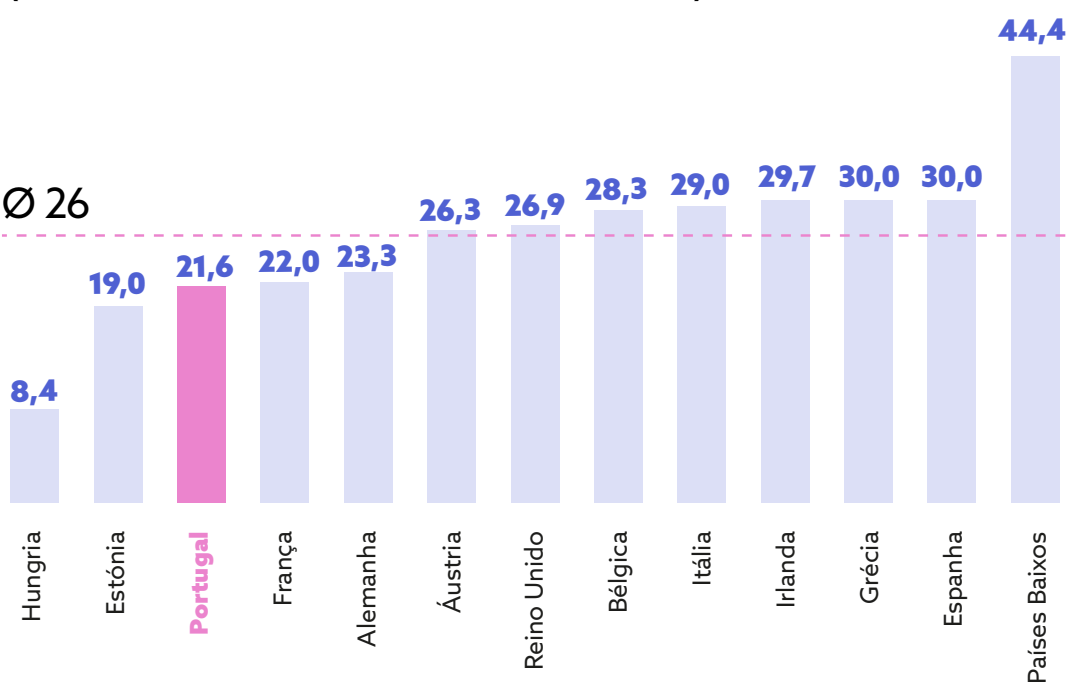
Tecnologia ubíqua numa sociedade digital e conectada

Se o passado foi marcado pelo desenvolvimento da tecnologia, a que o setor português das telecomunicações respondeu com extrema qualidade e disponibilizou em Portugal, o futuro passa por usufruir da mesma e ter a tecnologia cada vez mais no centro da vida das pessoas e da economia.

De facto, 2020 representou uma disrupção comportamental irreversível sobre a forma como as pessoas se relacionam com a tecnologia e com o mundo digital, relação que será alavancada pelo desenvolvimento do 5G em Portugal.

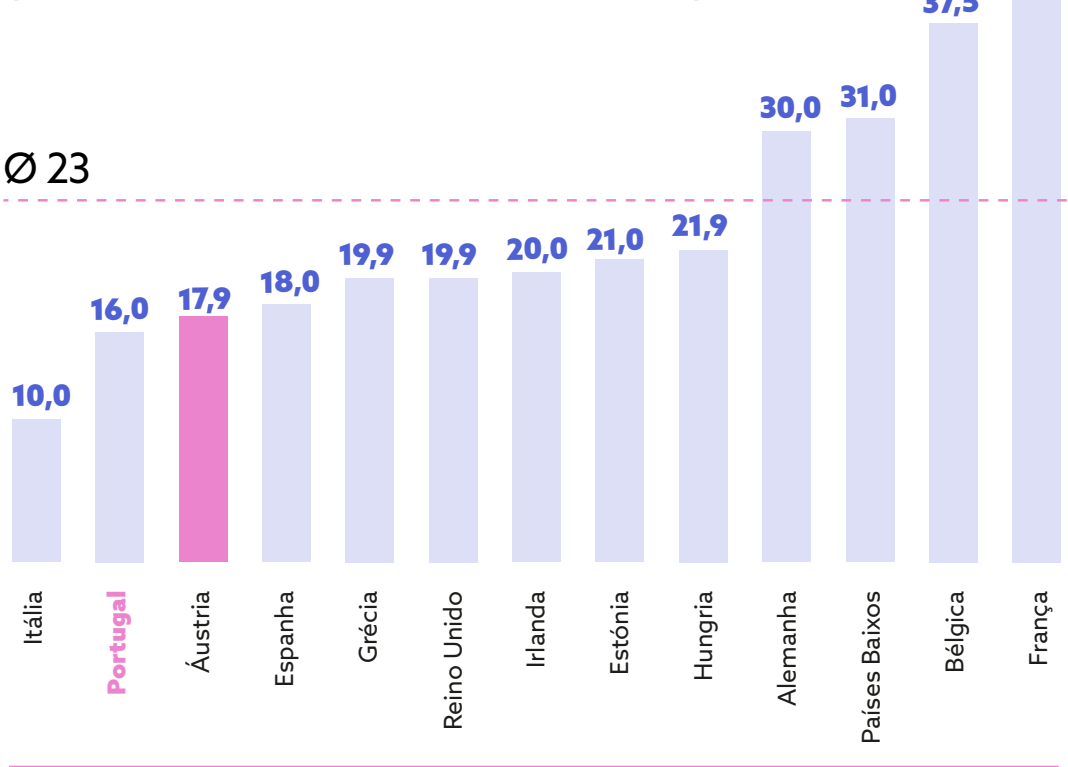
Preço mínimo mensal de acesso à internet fixa (100Mb mínimo)

(€, 2020, Fonte: Benchmark interno)



Preço médio mensal de acesso a internet móvel 20Gb

(€, 2020, Fonte: Benchmark interno)





01

02

03

04

05

2. NOS NEXT GENERATION

2.4 UM MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES DE VANGUARDA E INOVAÇÃO



A transformação Digital

O mundo está a passar pela mais rápida disrupção digital. Com a pandemia a forçar as pessoas a ficar em casa, principalmente no período de *lockdown* vivido no segundo trimestre de 2020, as telecomunicações viram os níveis de tráfego, tanto móvel como fixo, a crescer exponencialmente. Na NOS, o aumento do tráfego foi superior a 50%, pondo à prova as redes e os serviços de telecomunicações.

Como resultado, o país e o mundo assistiram a uma aceleração da transformação digital da sociedade e da economia. Esta digitalização promete ficar, com os hábitos adquiridos neste período a fazerem parte do nosso futuro. Consequentemente, é esperada a aceleração da procura por tecnologia para casa, tanto para facilitar o trabalho remoto de qualidade, como para uma casa mais inteligente e adaptada aos novos hábitos.

As compras online, que cresceram exponencialmente no ano que passou, também irão continuar a aumentar, apresentando-se como uma alternativa às compras presenciais. Ainda antes do fim do ano passado, era esperado que o crescimento do comércio *online* se situasse entre os 40% e os 60%, em Portugal, segundo o estudo “CTT e-Commerce Report”.

Assim, novas plataformas de comércio irão emergir, redes sociais tornar-se-ão espaços de compras e as marcas terão de se ajustar a este novo hábito. Em paralelo, formas de pagamento digital e alternativas continuarão a ser desenvolvidas, mesmo para compras presenciais.

Adicionalmente, a saúde também se digitalizou com a introdução e expansão das teleconsultas. Em conjunto com exames remotos e tecnologia de monitorização, alavancada em IoT, cuidados de saúde virtuais não irão sair de cena com o fim da situação pandémica, sendo uma solução mais cómoda para os pacientes.

Esta sociedade mais digitalizada será mais exigente e o setor de comunicações terá de se preparar para responder às exigências da sociedade mais digitalizada, passando pela melhoria na resiliência das redes e das infraestruturas para garantir a qualidade dos serviços. Adicionalmente, o contacto com os clientes tem de se ajustar aos seus novos comportamentos e preferências, passando pela digitalização dos canais de venda e do serviço ao cliente, como aconteceu em outros setores.



50% dos consumidores portugueses acreditam que a forma como fazem compras mudará permanentemente

(Fonte: inquérito Future Consumer Index, EY)



Globalmente, o número diário de participantes no Zoom aumentou 20x

(Fonte: McKinsey e Bond Capital)



60% dos inquiridos apontaram a conectividade como a principal prioridade na vida, para estarem ligados aos que lhes são próximos

(Fonte: inquérito da Oliver Wayman)



Mais de 62% dos portugueses gostaria de manter o teletrabalho, num futuro próximo, com 51% a apontarem um modelo misto como preferido

(Fonte: inquérito conjunto Ageas e Eurogroup Consulting Portugal)



2. NOS NEXT GENERATION

2.4 UM MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES DE VANGUARDA E INOVAÇÃO

01

02

03

04

05

A sociedade 5G

Este será o ano do 5G, que entregará um conjunto de capacidades fundamentais para o desenvolvimento da nossa sociedade na próxima década e onde o nosso setor terá um papel central. A enorme largura de banda com cobertura global permitirá ubiquidade e mobilidade de pessoas e de máquinas, maximizando o mais escasso dos recursos, que é o tempo. A *ultra-low latency* permitirá o controlo industrial de forma segura e eficiente e a capacidade de servir milhões de sensores permitirá implementar um nível de orquestração de pessoas, máquinas, infraestruturas e cidades, potenciando o bem-estar, o crescimento económico e a sustentabilidade através da melhor gestão de recursos e do ambiente.

Entraremos numa nova fase, com o surgimento de novos equipamentos preparados para atingirmos todos os benefícios do 5G, e com os operadores a desenvolver a nova rede e a começar a cobrir o país com a nova tecnologia.

As expetativas são grandes em volta da rede do 5G, com os estudos internacionais a preverem um crescimento do número de subscrições a um ritmo bastante mais acelerado do que foi registado para o 4G. E para responder a estas expetativas, as operadoras, globalmente, estão a investir fortemente nesta tecnologia, que terá um grande contributo para a economia de cada país e mundial.



Embora saibamos que a transição entre redes vai ser gradual, é esperado que, em 2026, o 5G corresponda já a 54% do tráfego de dados móveis mundial

(Fonte: Ericsson)



As subscrições globais de serviços 5G deverão atingir os 3,5 biliões em 2026, representando cerca de 40% do total de subscrições

(Fonte: Ericsson)



Globalmente, a indústria está a investir fortemente, estando previsto que as operadoras gastem cerca de \$1trilião entre 2020 e 2025 na implementação do 5G

(Fonte: GSMA)

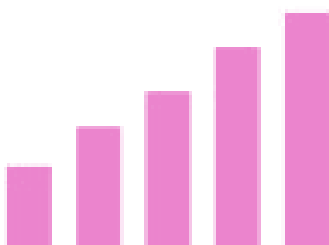


Prevê-se que o 5G contribua com \$2,2 triliões para a economia global até 2034

(Fonte: GSMA)

Se 2020 foi o ano da disrupção de comportamentos tecnológicos com impacto digital, com o advento do 5G, 2021 será o ano da tecnologia ao serviço de um país, de uma sociedade, de uma estrutura empresarial, será o ano da tecnologia ao serviço das pessoas.

CAPAZ DE LIGAR TUDO AO MESMO TEMPO



até 1 milhão/km²





2. NOS NEXT GENERATION

2.4 UM MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES DE VANGUARDA E INOVAÇÃO



CONTEXTO SETORIAL, REGULATÓRIO E LEGAL

A NOS acompanha a evolução do **enquadramento legal e regulatório** aplicável ao setor em que se insere, atendendo às ameaças e oportunidades que o mesmo representa para a posição competitiva da NOS nas respetivas áreas de negócio. Da mesma forma, a NOS segue de perto as tendências internacionais do setor num mundo que é cada vez mais **globalizado** e num mercado que se quer cada vez mais **competitivo**.

Em Portugal, o mercado das comunicações eletrónicas está sujeito a um quadro regulatório que emana do direito da União Europeia e da legislação e regulação nacionais. Em especial, cabe à **ANACOM**, enquanto regulador setorial, garantir, entre outros, a divulgação e a fiscalização do cumprimento da legislação aplicável ao setor, o acesso dos operadores às redes (em condições de transparência e igualdade), a promoção da concorrência e o desenvolvimento dos respetivos mercados.

Adicionalmente, para as atividades relacionadas com os serviços televisivos e o fornecimento de conteúdos audiovisuais, as empresas do grupo NOS estão sujeitas à intervenção da **Entidade Reguladora para a Comunicação Social** (ERC).

Em complemento às regras específicas para as diferentes áreas de atuação, a NOS está também sujeita a legislação horizontal, podendo ser objeto de intervenção, entre outras entidades, da **Autoridade da Concorrência** (AdC) e da **Comissão Nacional de Proteção de Dados** (CNPd).

Tendo o ano de 2020 ficado indelevelmente marcado pela pandemia da doença COVID-19 – a qual alterou radicalmente a vivência em comunidade em todo o mundo e, necessariamente, em Portugal –, importa, desde logo, recordar as consequências decorrentes deste período para o setor, o qual desempenhou um papel ainda mais essencial do que lhe cabe em termos normais, assegurando que famílias, empresas e instituições continuavam ligados num contexto em que os contactos pessoais foram drasticamente reduzidos e as deslocações reduzidas às estritamente indispensáveis. Os meios digitais, assentes em comunicações eletrónicas, deixaram, de um dia para o outro, e por motivos de saúde pública, de ter o carácter facultativo e de oportunidade de evolução, para passarem a ser obrigatórios ou quase obrigatórios.

Desde o primeiro momento que a NOS, em vários aspetos em conjunto com outros operadores, assumiu voluntariamente o compromisso de assegurar a **continuidade e plenitude** da prestação dos serviços de comunicações ao longo deste período, não apenas para os clientes críticos e prioritários, como determinou o D.L. n.º 10-D/2020, de 23 de março, mas para todos os seus clientes,

garantindo ao mesmo tempo a integridade e a estabilidade das suas redes, com especial atenção aos clientes e entidades críticas, bem como à proteção das operações em infraestruturas cruciais.

Tendo em especial atenção as prioridades definidas pelo legislador, a NOS desenvolveu o seu próprio plano, com múltiplos eixos de atuação, à cabeça dos quais está a manutenção da **qualidade do serviço** das redes de comunicações e da capacidade de rede necessária para funções críticas do Estado, mas que incluiu igualmente a promoção da contenção da expansão do vírus, o alerta para procedimentos antifraude, a contribuição para o incentivo ao teletrabalho nas empresas e o apoio, em geral, à comunidade.

No âmbito desse plano, destacam-se como fim último, e primeira face visível, os **clientes**, mas também o conjunto de todos os demais **stakeholders** relevantes que, no caso da NOS, contabilizam **recursos humanos**, diretos e indiretos, parceiros e colaboradores de parceiros, milhares de fornecedores, sem esquecer as infraestruturas de suporte da rede fixa e móvel de comunicações da NOS, que incluem uma rede de lojas próprias e de terceiros que totalizam em todo o continente e ilhas quase duas centenas de lojas, sete espaços de escritório e um único, mas muito significativo, local de armazenamento logístico nacional.

São incontáveis as iniciativas levadas a cabo pela NOS neste período, que fizeram do papel por si desempenhado um sucesso, com resultados

que falam por si e que orgulham a NOS e devem orgulhar Portugal.

Desde logo, a NOS foi uma das empresas portuguesas que, antes de qualquer recomendação ou injunção nesse sentido, a bem da saúde e segurança dos seus colaboradores e respetivas famílias, mobilizou a quase totalidade dos seus colaboradores para **teletrabalho**. Da mesma forma, manteve abertas ao público as lojas necessárias para cobertura das necessidades a cada momento.

Especificamente, e para cumprimento do disposto na Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, que estabelece regimes excecionais e temporários de resposta à epidemia, designadamente relativamente os **serviços públicos essenciais**, a NOS implementou processos de não suspensão da prestação de serviços para clientes vulneráveis, tal como definidos pelo diploma, que não procedam ao pagamento dos serviços e, bem assim, de processos para moratórias de pagamento.

Sem prejuízo, importa também relevar os aspetos que extravasaram a especificidade que a pandemia acarretou para o setor.

Em **2020**, a atuação do regulador esteve muito centrada na preparação do **leilão do 5G** e na elaboração de uma proposta de anteprojeto de diploma para transposição, para a legislação nacional, do **Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE)**, a qual foi entregue pela ANACOM ao



01

02

03

04

05

2. NOS NEXT GENERATION

2.4 UM MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES DE VANGUARDA E INOVAÇÃO



Governo e à Assembleia da República em agosto e que, rigorosamente, inclui um conjunto alargado de matérias - que não decorrem do CECE e que estão longe de ser consensuais, em Portugal e na UE.

Ainda, a 19 de novembro, foi publicada a Lei n.º 74/2020, que transpõe para a ordem jurídica nacional a **Diretiva Europeia de Audiovisual e Serviços Media (Diretiva AVMS)**, que altera a Lei da Televisão e a Lei de Investimento no Cinema e Audiovisuais, áreas onde a NOS atua. A lei, que entrará em vigor no prazo de 90 dias, dá sequência um processo legislativo que envolveu consultas públicas e audições das entidades interessadas.

Paralelamente, a ANACOM manteve ainda o acompanhamento da aplicação, em território nacional, do **Regulamento da Neutralidade da Rede**, num ano em que o Organismo dos Reguladores Europeus de Comunicações Eletrónicas reviu as suas **Linhas de Orientação** ("LdO") para a implementação do Regulamento.

Estas novas LdO clarificaram (i) os procedimentos atinentes à apreciação de ofertas *zero rating*, (ii) a aplicação do Regulamento no contexto do 5G, M2M e IoT, detalhando a maior flexibilidade que estes serviços usufruem no contexto da figura dos serviços especializados e (iii) a fronteira entre a rede do operador e o equipamento terminal do cliente para efeitos de definição do âmbito das regras de gestão de tráfego.

Finalmente, no âmbito da normal atividade do regulador, é de salientar a definição de uma nova **descida dos preços de terminação móvel e fixa**, imposta pela ANACOM no início de 2020 e com efeitos, respetivamente, a partir de julho e de outubro de 2020, concretizando-se numa redução de 10% nos preços de terminação móvel e de 2,1% nos de terminação fixa, com impactos diretos nas receitas grossistas dos operadores.

Já no que aos principais desafios regulatórios nacionais do setor das comunicações eletrónicas diz respeito, espera-se que o **ano de 2021** conclua os processos legislativos e administrativos relacionados com a transposição das supracitadas Diretivas Europeias e com o leilão do 5G.

Neste contexto, aguarda-se a transposição, para a legislação nacional, do referido **CECE**, o qual terá um impacto muito significativo na evolução do enquadramento regulatório nacional em matérias como os direitos dos consumidores, análises de mercado, espectro, serviço universal e *governance* – transposição que deveria ter tido lugar até 21 de dezembro de 2020. À data de hoje, aguardamos novos desenvolvimentos, sendo que a NOS participou na elaboração dos comentários apresentados pela Apritel, que esteve envolvida no grupo de trabalho criado pelo Governo para auscultar o mercado nesta matéria.





2. NOS NEXT GENERATION

2.4 UM MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES DE VANGUARDA E INOVAÇÃO



A este propósito, vale ainda a pena considerar o calendário em curso para a implementação **das linhas de orientação do Body of European Regulators for Electronic Communications** (BEREC) previstas no CECE e o qual ainda se prolongará pelos próximos anos:

Ainda, e da maior relevância na medida em que influenciará de forma determinante o futuro do crescimento e competitividade de Portugal nas próximas décadas, prosseguir-se-á com o processo de **atribuição das frequências para o 5G**, fixado pelo Regulamento da ANACOM de 5 de novembro de

2020 que estabelece as condições de acesso ao espectro nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz no âmbito do leilão, e sobre o qual a NOS, a par dos restantes operadores de redes de comunicações eletrónicas em atividade em Portugal e múltiplas entidades

representativas de diversos setores empresariais, se tem mostrado muito crítica, dados os incentivos injustificados para a entrada de novos operadores como é o caso do *roaming* nacional, da reserva de espectro e das obrigações previstas para os mesmos, as quais são bem menos gravosas do que as estabelecidas para os operadores já estabelecidos, como é o caso da NOS. As medidas de discriminação propostas são injustificadas, desproporcionais, padecem de múltiplas ilegalidades, perturbando o *level playing field* desejável para um mercado sustentável. Como consequência, a NOS apresentou queixas à Comissão Europeia por incumprimento do Direito Europeu e promoveu diversas ações judiciais a nível nacional, as quais estão em curso.

Prevê-se que durante o ano de 2021 sejam também conhecidas medidas específicas ao nível nacional para a **cibersegurança do 5G**, garantindo assim a implementação da estratégia europeia coordenada para a minimização dos potenciais riscos associados à adoção da nova tecnologia.

Finalmente, antecipa-se ainda que, no plano nacional, o ano de 2021 seja marcado por uma **revisão dos mercados regulados**, nomeadamente os referentes (i) às infraestruturas de suporte às redes de comunicações eletrónicas (onde se inclui o acesso às condutas e postes propriedade da Altice Portugal), com particular ênfase nos preços de acesso, os quais não são revistos há mais de uma década e (ii) ao mercado de acesso de elevada qualidade num local fixo.

	2018	2019	2020	2021-2023
CÓDIGO	20.12 Entrada em vigor do CECE	15.05 Price Caps nas chamadas intra-UE e SMS		21.12 Transposição do CECE para a lei nacional
COMISSÃO		21.12 Template Ficha Informação Simplificada (Acto de Implementação)	30.06 Small Cell Deployment Act	31.12 Tarifa máx para Tarifas Terminação Móvel e Tarifas Terminação Fixa 21.12.21 Revisão de direitos dos utilizadores finais 21.12.22 Legislação sobre serviços de emergência 21.12.23 Avaliação da performance do BEREC 21.12.25 Revisão de CECE e do âmbito do Serviço Universal
BEREC	20.12 Revogação do Regulamento do BEREC	21.12 Linha Orientação (LO) de requisitos mínimos para ofertas de referência	21.06 LO de (1) surveys geográficos; (2) identificação de ponto de terminação de rede; (3) recursos de numeração; (4) indicadores de qualidade de serviço Reporte sobre melhores práticas na definição de acesso adequado à banda larga	21.12 LO de (1) acesso simétrico; (2) rede de muito elevada capacidade; (3) sistemas de avisos à população
ESTADOS MEMBROS	20.12 Harmonização da utilização de espectro para banda larga sem fios	21.12 Notificação à Comissão de medidas mais estritas de proteção do consumidor Revisão das obrigações <i>must carry</i>		21.12 Identificação de operador Serviço Universal 31.12 3.4 3.8 Ghz para 5G 21.12.21 Revisão de obrigações de Serviço Universal 21.12.21 Harmonização de medidas de proteção do consumidor 21.12.22 Sistemas de aviso à população em caso de emergência 21.12.23 Surveys geográficos



3.



DESEMPENHO DO ANO

01

02

03

04

05



3. DESEMPENHO DO ANO



3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020

B2C - INOVAÇÃO COMO RESPOSTA AO AUMENTO DA EXIGÊNCIA DOS NOSSOS CLIENTES

O ano de 2020 foi marcado, no segmento B2C, por uma execução robusta do nosso plano estratégico nos seus vários vetores de atuação.

A evolução da experiência dos nossos clientes com os produtos e serviços da NOS são a pedra basilar do sucesso da nossa proposta de valor no mercado. O papel que os serviços de telecomunicações representam para o cliente final cresceu de forma muito significativa ao longo de 2020 no contexto de uma acelerada digitalização da sociedade. Para responder a este desafio, a NOS elevou desde o primeiro momento a sua dinâmica de inovação de forma a responder aos desafios deste ano único.

Acreditamos que a inovação deve ser um eixo crítico da nossa estratégia, utilizando a tecnologia como *enabler* mas não se esgotando nela. A evolução dos nossos produtos e serviços assenta em experiência, simplicidade e privilegiando o digital enquanto forma de interação orientada sempre à resposta das necessidades dos nossos clientes.

INOVAÇÃO AO SERVIÇO DA EXPERIÊNCIA

O ano de 2020 foi marcado por um passo acelerado de inovação por parte da NOS em parceria com grandes *players* mundiais, aliando capacidades internas com experiência internacional reconhecida.

A relevância do papel da Internet em casa dos portugueses exponenciou-se ao longo de 2020 no contexto da pandemia de COVID-19.

Para responder a esse desafio a NOS lançou várias iniciativas, das quais destacamos:

- Democratizámos a utilização dos novos GiGA Routers na base de clientes NOS, elevando a capacidade de servir os nossos clientes com maior resiliência e maiores velocidades (até 1 Gigabit);

- Lançámos uma nova geração de produtos Power-WiFi em parceria com a empresa americana Plume, dando aos clientes da NOS a melhor solução *state-of-the-art* de cobertura WiFi em Portugal com uma experiência 100% digital;
- Evoluímos a monitorização da qualidade de experiência de internet dos nossos clientes para um modelo proativo identificando potenciais problemas técnicos e resolvendo-os proativamente;
- Expandimos o portefólio de equipamentos vendidos, dando aos clientes da NOS as melhores condições na aquisição de portáteis, *tablets* e consolas, respondendo às necessidades criadas pelos períodos de confinamento que o país enfrentou (com especial destaque para a parceria iniciada com a Sony em dezembro último).

Acreditamos também que, não obstante o capital humano e tecnológico único que detemos, devemos, sempre que construa valor para o nosso cliente, conjugar esforços com outras empresas líderes nas suas áreas de atuação com parcerias sinérgicas que permitam elevar a experiência e satisfação dos nossos clientes – condição única para o sucesso da NOS.





3. DESEMPENHO DO ANO
3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



01
02
03
04
05



Na TV, a NOS continuou o desenvolvimento estratégico da UMA TV 4K, evoluindo a sua experiência de utilização, tendo sido eleita produto do ano pela terceira vez consecutiva em Portugal.



Conscientes da relevância que as novas plataformas de visualização de conteúdos adquiriam, a NOS apostou na elevação da experiência de utilização da sua plataforma OTT NOS TV, aumentando a sua resiliência, dotando-a de uma nova experiência de utilização mais intuitiva e sendo pioneiro na introdução em Portugal do 4K em soluções OTT de operadores, preparando-a desde já para os desafios futuros do 5G. A avaliação que os nossos clientes fazem é elucidativa: atingimos um *rating* de 4,5 na *app store* IOS e 4,2 na *app store* Android.

Adicionalmente, numa parceria pioneira com a Apple em julho passado, a NOS lançou uma nova opção de Box alternativa à UMA TV 4K: a Apple TV 4K. Esta Box conjuga os melhores conteúdos e funcionalidades da NOS, com a reconhecida experiência de utilização *state-of-the-art* da Apple criando um produto único através de um novo modelo de negócio via *renting* da Apple TV.

A inovação no móvel representa uma forte aposta da NOS. Após ter sido o primeiro operador a introduzir a tecnologia eSIM em Portugal, o ano de 2020 ficou marcado por passos inovadores e firmes no ecossistema do mundo conectável do lado do segmento consumo.

Lançámos uma nova gama de tarifários NOS IoT pioneira no suporte da tecnologia NB-IoT (*Narrowband - IoT*) no segmento B2C em Portugal. Este lançamento representa um passo importante para proporcionar aos clientes da NOS um futuro 100% conectado através de dispositivos inteligentes. O lançamento foi acompanhado de uma parceria com a Alcatel através dos seus equipamentos de localização e *tracking* adaptados a diversos *use cases*.

Numa parceria única com a Apple e a Samsung, lançamos também o **Smart Number**, uma solução tecnológica 100% digital que permite conectividade autónoma e transparente dos *smartwatches*, utilizando o mesmo número de telefone do *smartphone*. Com o lançamento do Smart Number a NOS tornou-se o único operador em Portugal a providenciar este serviço e a suportar equipamentos inovadores como o Apple Watch Series 6 Cellular ou o Samsung Galaxy Watch 3 LTE.

Estas evoluções lançam as bases, preparando a NOS com as plataformas e soluções necessárias para o 5G enquanto momento disruptivo futuro da experiência móvel.





3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



SIMPLICIDADE DE UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA NOS

A simplificação da experiência de ser cliente NOS é um eixo fundamental da atuação no segmento consumo. Neste contexto, ao longo de 2020, o princípio da simplificação tornou-se *core* ao desenvolvimento do negócio da NOS em múltiplas dimensões.

Evolução do canal digital na relação do cliente com a NOS

Na dimensão digital, o segmento consumo segue hoje uma filosofia em que todos os novos produtos, serviços e processos são pensados primeiramente para uma atuação digital e a sua utilização via digital é privilegiada (exemplos disso são o lançamento do Smart Number ou da nova geração de Power-WiFi desenhados e implementados para uma utilização digital).

Em 2020, procedemos a uma aposta significativa da elevação de processos, modelos de trabalho e tecnologias do canal digital (tanto App NOS como site nos.pt), que permitiu crescer o peso do canal digital de forma significativa com especial destaque para a venda de cartões móveis e equipamentos.

No segmento WTF, pela sua natureza digital, a evolução do canal App WTF, pela sua relevância na gestão do ciclo de vida do cliente, focou-se na densificação da utilização do canal, pelos clientes,

através da dinamização / exclusividade comercial / benefícios do canal App permitindo ultrapassar a barreira dos 60% de adoção da App pela base.



Adicionalmente, a NOS foi o primeiro operador em Portugal a fazer uma parceria de distribuição com a Glovo, de forma a simplificar o acesso aos seus produtos e serviços por parte dos clientes.

Por fim, direcionada ao segmento de clientes mais digitais, a NOS lançou também em 2020 uma nova proposta de valor autónoma digital: a WOO. A WOO caracteriza-se por uma experiência 100% digital suportada na App, apoio ao cliente focado em *selfcare* e *chat* e uma lógica de subscrição de serviço via cartão de crédito com um portefólio de produtos que endereça as necessidades de conectividade dos clientes mais exigentes (gama de produtos: móvel com alta dotação de dados e internet fixa). A WOO é hoje a proposta de valor mais avançada do ponto de vista digital do mercado português.



A proteção dos nossos clientes e a sua satisfação são críticos para o futuro da NOS. Neste contexto, durante o ano de 2020, tomámos a liderança do mercado português com um conjunto de simplificações da gestão contratual e proteção dos nossos clientes, procurando um equilíbrio cada vez mais justo na relação entre a NOS e os seus clientes. Entre outras medidas, destacamos:

- uma nova Ficha de Informação Simplificada, mais transparente, com as condições dos contratos celebrados com os nossos clientes.
- reduzimos as situações em que aplicamos penalidades contratuais por cessação antecipada, indo ao encontro das situações de fragilidade dos nossos clientes.
- fomos pioneiros em Portugal e um dos primeiros operadores a nível mundial ao terminar com o acesso a serviços de *WAP Billing* cuja utilização era muitas vezes abusiva e fraudulenta, garantindo uma melhor proteção dos clientes NOS.
- trabalhamos com as autoridades na proteção dos nossos clientes, nos momentos mais complexos da pandemia de COVID-19, suspendendo desligamentos, garantindo planos de pagamentos extraordinários de dívidas e permitindo cessações antecipadas de contratos em situações de fragilidade agravada, enquanto parte da nossa responsabilidade social para com a nossa sociedade.
- eliminámos penalidades por atrasos nos pagamentos.

A promoção da autonomia dos nossos clientes em processos de apoio ao cliente e instalação/manutenção de serviços NOS contribui de forma definitiva para uma operação mais eficiente, ambientalmente mais responsável e aumenta a satisfação dos nossos clientes, o que é particularmente relevante num período de distanciamento social.

Neste contexto, desenvolvemos em 2020 várias iniciativas das quais destacamos duas:

- Evoluímos o *selfcare* da NOS suportado no desenvolvimento das funcionalidades da App NOS e no lançamento de um novo portal de *selfcare* web de forma a aumentar a autonomia dos nossos clientes, simplificar a sua experiência de resolução/consulta e aumentar a eficiência dos canais de suporte tradicionais.
- Lançámos um processo, pioneiro em Portugal, de auto instalação de equipamentos de cliente focada nos processos de atualização / adição de serviços a já clientes, com destaque para a UMA, Apple TV, Power-WiFi e GiGA Router.





3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020

01

02

03

04

05

B2B

No segmento empresarial, as propostas de valor da NOS assentam num vasto portefólio de soluções de Tecnologias de Informação e Gestão de Dados. Gerimos ofertas capazes de sustentar o posicionamento da NOS como o parceiro para a **transformação digital** das empresas portuguesas, desde os maiores grupos económicos e instituições públicas às pequenas e médias empresas nacionais.

Em 2020, assegurámos uma resposta firme às novas adversidades, alavancados nos nossos ativos tecnológicos, competências internas e **parcerias estratégicas** com os maiores *players* mundiais. Continuámos empenhados no **suporte à continuidade do negócio** dos nossos clientes, garantindo a sua resiliência e reforçando o processo de transformação digital. **Endereçámos de forma rápida e robusta** os desafios relacionados com a crescente necessidade de desmaterialização de serviços e alteração do posto de trabalho para uma colaboração remota e digital e aumentámos o nosso investimento no combate às inevitáveis preocupações com segurança.

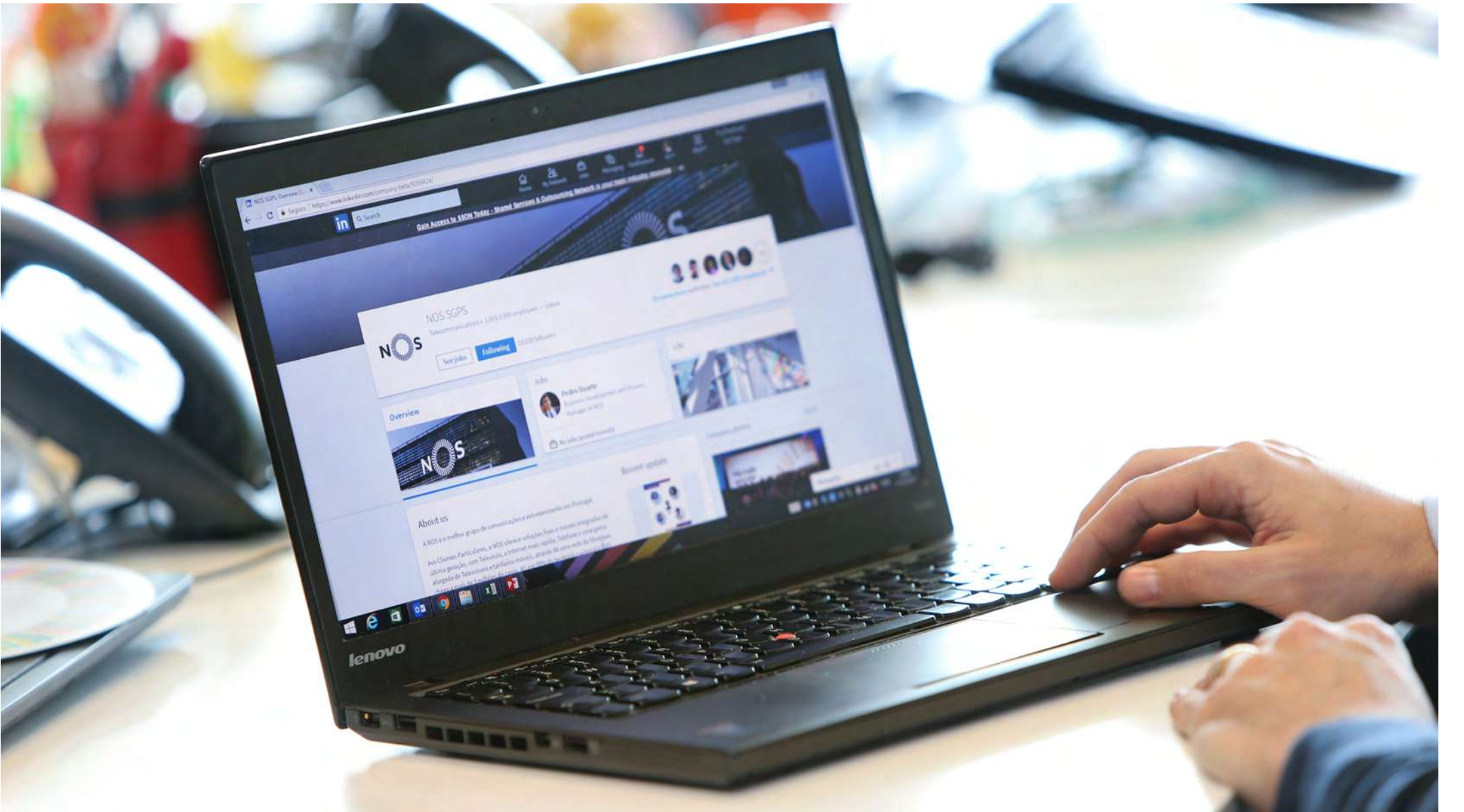
Cientes dos impactos económicos a nível nacional, em particular no segmento das PMEs, adaptámos a relação com os nossos clientes. **Flexibilizámos modos de pagamento**, garantimos **uma implementação e**

suporte ágil e eficaz, e **mantivemos proximidade**.

Com um fluxo de informação regular e relevante, apoiámos a gestão de crise dos negócios e empresas.

Facultámos benchmarks de como implementar estratégias para uma adaptação rápida e com o menor impacto possível nas operações. Fortificando a nossa posição de parceiro para a transformação das empresas, dinamizámos um conjunto de interações, através do lançamento e utilização de plataformas digitais de colaboração, para a realização de **webinars sobre um leque alargado de temas**, como 5G, *cloud*, *managed services* e cibersegurança, entre outros. Tendo como exemplo de sucesso o serviço prestado a grandes empresas nacionais, colaborámos estreitamente na resposta ao desafio da transição para o trabalho remoto, tendo tido a capacidade de **implementar soluções e ferramentas de apoio, controlo e acompanhamento, no espaço de 24 horas**.

A procura por instrumentos facilitadores da transformação digital, nomeadamente soluções e ferramentas de TI e comunicações, segue a tendência dos anos anteriores, embora com um registo de aceleração, justificada pelas novas propensões de consumo e mobilidade. Assistimos, no último trimestre, a um **crescimento anual de 45% no peso destas soluções no segmento de Corporate e Grandes Empresas**. Este desempenho levou à exploração de novas fontes de receita, e proporcionou uma plataforma para a contínua, e futura, expansão do nosso portefólio, alinhado com a nossa estratégia para o segmento empresarial, e cimentámos a nossa posição de facilitador-chave no apoio às empresas.



Soluções de Marketing

**Ter a NOS como
parceiro digital do seu
negócio é uma grande ideia**





3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



REFORÇO DO PORTEFÓLIO

Alicerçados na nossa plataforma de **analytics**, desenvolvemos projetos para responder aos desafios de mobilidade urbana. Fazendo uso de um conjunto de **insights** desenvolvidos a partir dos nossos dados de operador, devidamente anonimizados, **suportámos instituições públicas e empresas nos seus projetos, ao longo do ano**. Tomadas de decisão relacionadas com dinamização de redes de transportes públicos e ainda decisões operacionais relacionadas com a gestão das restrições em ajuntamentos foram possíveis graças ao nosso **know-how** interno, mas também como resultado da colaboração com um conjunto de entidades académicas.

Em todo o segmento empresarial, o fluxo de receitas viu um destaque para soluções de **cibersegurança e continuidade de negócio**, como meio de mitigar e prevenir riscos associados às novas tendências de consumo e modelos de trabalho híbrido. A utilização de serviços e consumo de conteúdos via canais digitais assistiu a um crescimento massivo, suportado por um movimento de migração para a **cloud**, e acompanhado por um aumento das preocupações associadas ao online e segurança de informação/processos de trabalho. Este fenómeno fez surgir o imperativo de mitigar o risco de ataques e assegurar uma utilização segura a clientes e colaboradores. Destacamos o crescimento do número de acessos remotos dos colaboradores às **VPNs** das empresas, acelerando a inclusão de

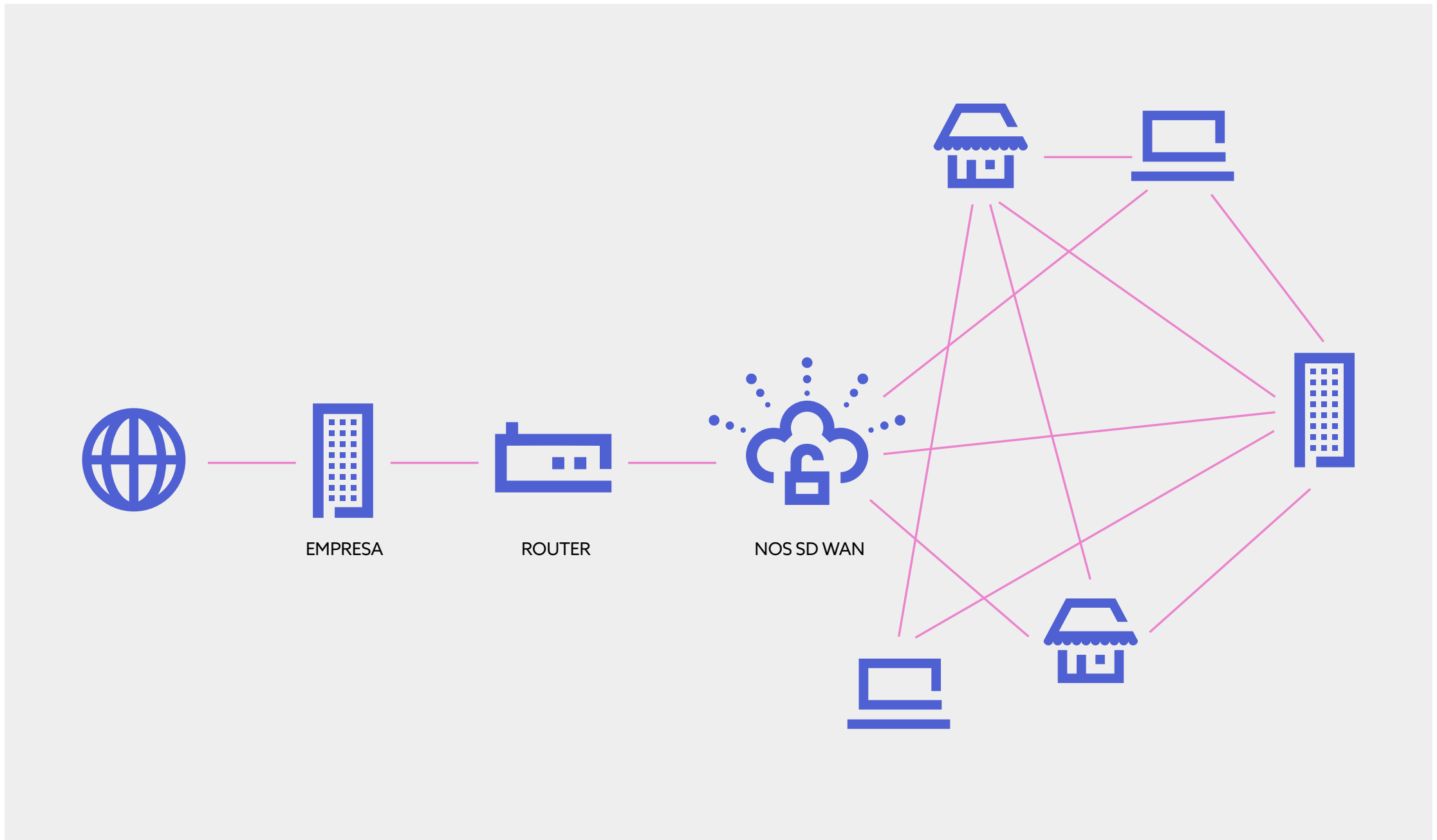
sistemas com multifator de autenticação, assim como o reforço que as empresas fizeram noutros sistemas de proteção dos novos perímetros de ataques (**Anti-DDoS - Distributed Denial of Service ou firewalls**). O modelo *as-a-Service* distinguiu-se em soluções de partilha, armazenamento seguro e recuperação de informação, e acesso facilitado a aplicações para monitorização e controlo de operação à distância, alojados na **cloud**. Serviços de **helpdesk** e continuidade do negócio também registaram um aumento na procura, tendo alojado a infraestrutura de **disaster recovery** de grandes **players** nacionais nos **datacenters** de última geração NOS, e assegurando condições para o desenvolvimento tecnológico na região dos Açores, com a implementação de uma **cloud privada**, num **datacenter** dedicado ao Governo.

Conscientes da extrema importância que o digital representa para a continuidade dos negócios, criámos o projeto **Digital First**, um programa que está a apoiar a transformação do tecido empresarial português. Com uma metodologia **agile**, criámos ofertas para o segmento das pequenas e médias empresas, expandindo o perímetro dos nossos serviços de digitalização. A nossa parceria com a Cisco, revelou-se essencial no sucesso desta iniciativa, tendo este esforço conjunto reforçado o nosso portefólio de soluções inteligentes de segurança. Com duas novas ofertas inovadoras para todo o segmento empresarial, assegurámos a continuidade dos negócios e permitimos que as

empresas continuassem a operar com a máxima segurança. Respondendo às necessidades de proteção contra as ciberameaças, a **NOS Web Segura Pro** permite reduzir significativamente o risco de ataques, de uma forma *seamless* e em tempo real, garantindo a mesma velocidade de acesso, através do bloqueio automático de sites e links maliciosos. Funcionando com uma camada adicional de segurança sobre ligações à internet, o **NOS SD WAN**, bloqueia potenciais ameaças e protege o acesso

e partilha de informação crucial ao negócio de forma protegida, assegurando resposta aos desafios dos acessos remotos e dispersos pelo país.

Reforçámos o nosso **portefólio não-telco** e, considerando o esforço acrescido de setores como a hotelaria e turismo, lançámos a oferta **Ementa Digital** em conjunto com a GoTVee, uma ferramenta que melhora a experiência dos clientes e permite gerir pedidos de uma maneira mais inteligente.





3. DESEMPENHO DO ANO

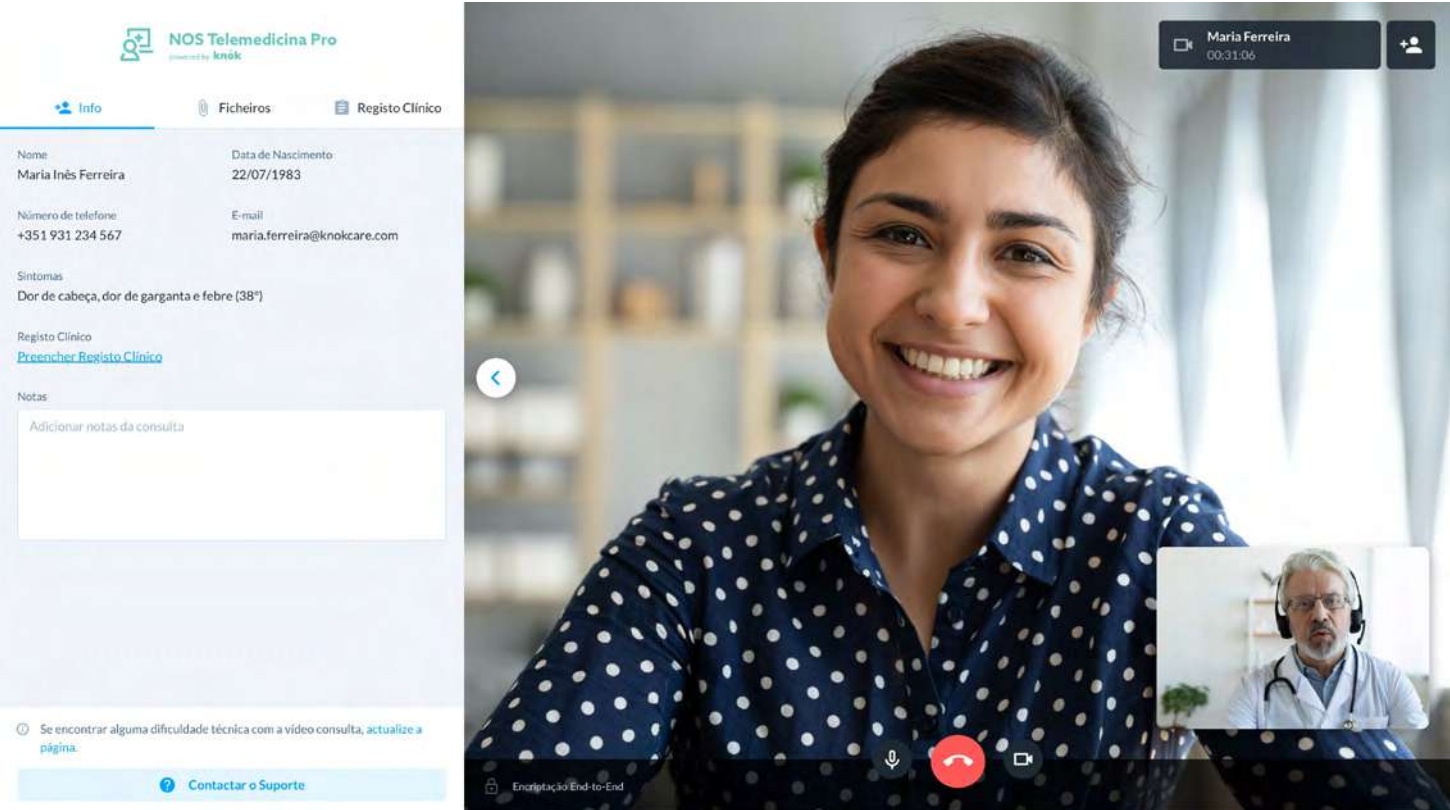
3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



O contexto vivido revelou-se extremamente difícil no setor da saúde, e em parceria com a Knokcare promovemos uma **plataforma digital de Telemedicina**, que garante a continuidade e o acesso a este tipo de cuidados. Atendendo às mudanças de hábitos no mercado, introduzimos o **Target Pro** e o **Site Pro**, que em conjunto permitem às empresas aumentar a sua presença e alcance online.

No sentido de fortalecer esta oferta, desenvolvemos em conjunto com a **NOS Audio Sales & Distribution** um serviço que permite solidificar a capacidade de cada negócio gerir as suas redes sociais e publicidade digital, respondendo às necessidades de cada cliente, com uma estratégia e acompanhamento personalizado, assegurando que toda a gestão de investimento no digital é feita de forma centralizada e com especialistas dedicados. Ainda no sentido de mitigar riscos, lançámos a oferta **Câmara Termal**, que permite medir a temperatura em tempo real, e garantir a segurança dos colaboradores, sempre de uma forma *RGPD-compliant*.

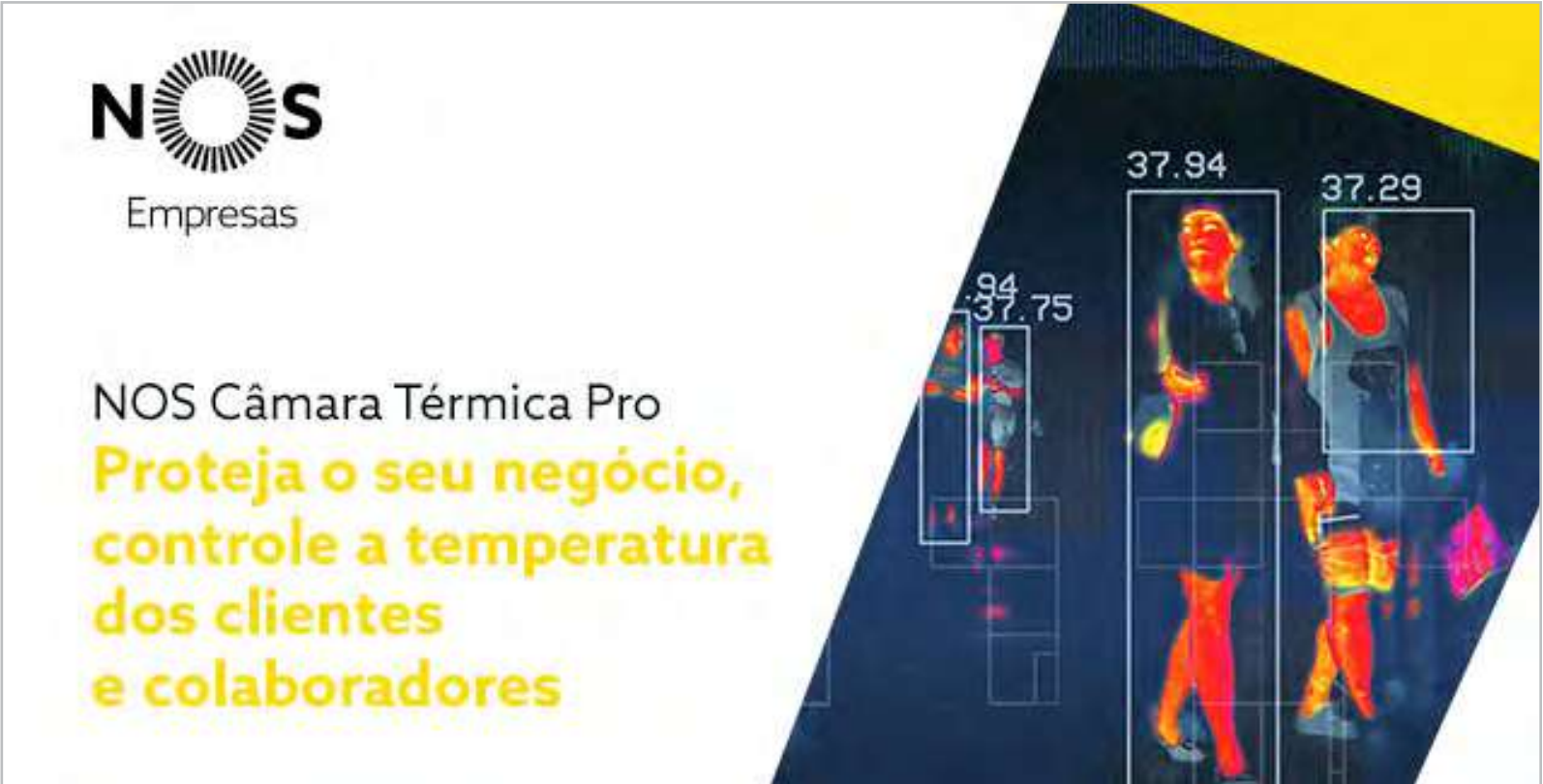
Para assegurar o progresso encorajador que alcançámos e responder a projetos à medida oferecidos aos clientes *Corporate*, bem como ofertas produzidas para PME e grandes empresas, apoiámo-nos em parcerias-chave para **serviços de cloud pública com a AWS, Google e Microsoft**. Alcançámos a primeira oferta em território ibérico de *edge computing* com a **Outposts AWS**, que garante uma experiência de computação de dados



mais rápida, um suporte para cargas mais elevadas de trabalho e uma otimização do armazenamento de dados. A nossa *performance* enquanto parceiro materializou-se no **prémio Rising Star da AWS Partner Network**. Sendo os serviços de 'cloud híbrida' cada vez mais essenciais para os desafios de evolução das infraestruturas tecnológicas, celebrámos uma parceria com a **Google Cloud**, lançando a solução de Anthos. Percebendo a importância de libertar tempo dos colaboradores para que estes se foquem no negócio, lançámos uma nova linha de negócio de ferramenta de produtividade, com o lançamento do **Google Workspaces**. Reforçámos também a nossa posição como parceiro da Microsoft para o **Microsoft 365**, que tem vindo a mostrar um elevado crescimento em Portugal. O nosso plano de capacitação,

exigente e desafiador, atingiu um total de **mais 30 certificações** em relação a 2019, tendo alcançado a certificação **Microsoft Gold Partner** e **Google Premier**.

A mobilidade, a deslocalização e a colaboração remota foram necessidades centrais durante 2020 e, nesse contexto, a resiliência das ligações móveis e fixas, a capacidade de descentralização de modelos de atendimento ou serviço, e a transformação do modelo de trabalho foram essenciais à manutenção e sobrevivência dos negócios. Entregámos soluções aos nossos clientes, como o **acesso à internet de banda larga para colaboradores**, para que estes naveguem a toda a velocidade, onde quer que estejam, e em qualquer dispositivo ou em vários em simultâneo, e possibilitámos a deslocalização dos colaboradores com soluções de **Comunicações**



Unificadas. Disponibilizámos serviços e soluções de videoconferência, que viram renovada a sua importância, pelo que reforçámos esta oferta, para uma capacidade acrescida de entrega, implementação e suporte. A digitalização do contacto entre as empresas e seus clientes reforçou a necessidade de disponibilização de **soluções de contacto massivo remoto multi-meio**, como voz, mensagem e mail, permitindo a reestruturação e recapitação de processos de contacto para uma nova realidade, permitindo às empresas responder rapidamente à deslocalização de recursos, disponibilizámos soluções de **atendimento omnichannel**, que permite o atendimento remoto em qualquer ponto do país, fazendo uso das nossas reforçadas infraestruturas.



3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



01
02
03
04
05

Na linha da frente na *Internet of Things*, lançámos a rede nacional de **NB-IoT** e uma série de ofertas digitais, para um mundo cada vez mais conectado. Respondendo a complexos desafios dos setores de *utilities*, *smartcities* e indústria, lançámos e implementámos vários projetos únicos em território português na monitorização de consumos industriais, com poupanças significativas para estas empresas.

À semelhança da nossa oferta para o mercado de Consumo, a parceria com a **Apple e a Samsung**, também possibilitou o lançamento da oferta **Smart Number**, um serviço inovador e exclusivo da NOS para o segmento empresarial.

A preparação do lançamento do **5G** tem sido um foco ao longo do ano, estando completamente dedicados a retirar o máximo proveito do potencial transformador que esta tecnologia de comunicação irá proporcionar aos nossos clientes. Com grande proximidade à academia e aos ecossistemas nacional e internacional de *start-ups*, realizámos promissores pilotos que vieram confirmar as expectativas sobre o potencial transformador da tecnologia. Na vanguarda desta tecnologia, começámos a responder a desafios de clientes, tendo iniciado os primeiros **projetos-piloto** no setor do retalho e da indústria.

A estratégia da NOS no B2B passa por fazer evoluir o seu posicionamento de *network-centric* para liderar

no *service-centric* e, neste sentido, em março fizemos um *revamp* da nossa área de **Managed Services**, onde foi revisto o portefólio de serviços e otimizado o modelo operativo, tudo isto alinhado com uma reorganização de equipa.

Esta reorganização visa subir na excelência de entrega aos nossos clientes de um serviço *premium* nas diversas áreas, nomeadamente, *modern workplace*, segurança e *cloud* pública, permitindo que as organizações se libertem da gestão de atividades que não fazem parte do seu *core business*. Tal irá permitir às empresas nossas clientes aumentar a competitividade dos seus negócios, associando a evolução tecnológica que assegura a melhor experiência aos seus clientes finais.

Alinhado com o nosso carácter inovador, desenvolvemos **projetos de consultoria** em conjunto com clientes, contribuindo com transformação para os seus planos estratégicos. A título de exemplo, respondemos a desafios de cliente e criámos e implementámos uma aplicação focada na experiência do cliente, com funcionalidades de valor acrescentado, com recurso a metodologias de *design thinking*. Percebendo o importante contributo das **start-ups**, dedicámo-nos a fortalecer estas relações, com uma grande proximidade a este ecossistema, nomeadamente com várias **incubadoras e aceleradoras** a nível mundial.



Smart Number
O teu número liga tudo





3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020

APOSTA NA OPERAÇÃO

Num passo seguro alinhado com a nossa estratégia de parceiro para a transformação digital para os clientes, criámos na nossa estrutura interna o **Centro para a Transformação das Empresas**, que tem como missão analisar as tendências e contextos particulares de cada cliente e setor, para encontrar as melhores soluções para os desafios do tecido empresarial português. A responsabilidade do nosso sucesso está alicerçada nesta sólida operação interna, tendo conseguido atingir um elevado grau de eficiência que nos permitiu manter um fluxo contínuo de entrega de soluções. Através de um investimento nas nossas plataformas, fomos bem-sucedidos em aumentar a capacidade de entrega dos nossos comerciais através de uma **nova estratégia de formação e engagement**. **Massificámos a formação e informação digital**, agilizando o processo de aprendizagem com uma ferramenta única de conhecimento e digitalizando a sua formação, passando a realizar *workshops*, aulas em formato virtual, *webinars* e cursos em formato 100% digital. Para capacitar as equipas comerciais em abordagens mais consultivas, eficazes e produtivas, desenvolvemos uma nova plataforma de planeamento estratégico com **dinâmicas de gamificação**. Atendendo ao foco constante em melhorar a experiência dos nossos clientes, alavancámos o desenvolvimento e utilização da **ferramenta de vendas** para os canais empresariais, totalmente digital, que permite suportar a jornada do vendedor e otimizar a experiência de *onboarding* dos clientes,

registrando um crescimento de +35% face ao período homólogo na média de contratos fechados por mês.

Numa lógica de satisfação de cliente e eficiência, progredimos no **ecossistema digital do cliente B2B**, onde assegurámos uma maior autonomia e *empowerment* na gestão dos seus serviços, promovendo a satisfação dos mesmos. Também o nosso modelo de *analytics* interno foi revisitado de modo a fazer uso de um modelo de propensão que nos permite ser mais assertivos na abordagem aos clientes e antecipar as suas necessidades. Os nossos esforços valeram-nos uma subida na satisfação junto dos nossos clientes, sendo que no primeiro trimestre de 2020, o nosso **NPS** de mercado duplicou em relação ao semestre anterior, tendo os nossos clientes de PMEs e Grandes Empresas contribuído mais do que proporcionalmente.

NEGÓCIO WHOLESALE

O negócio da **NOS Wholesale** é também exemplo do nosso esforço em manter as boas relações com os nossos clientes. Mantivemos um bom desempenho no **negócio de dados**, que continua a apresentar um crescimento face ao período homólogo em termos de operacionais e margem de serviço.

Este sucesso assenta na *performance* comercial e nos nossos esforços em projetos de transformação particularmente pela digitalização da experiência dos clientes. As receitas associadas aos negócios

Wholesale Voz e SMS A2P sofreram um forte impacto devido à venda da NOS International Carrier Services, reduzindo o âmbito do negócio à terminação na rede da NOS.

No negócio **NOS Comunicações**, decorrente da redução massiva do número de viajantes, registámos uma quebra no negócio de **roaming**, quer em receitas quer em margem de serviço, em comparação com o ano anterior, bem como uma descida no negócio de **Mass Calling Services**. O nosso compromisso de entregar um serviço de máxima qualidade foi reconhecido pela Deutsche Telekom, com a atribuição do **prémio "Zero Outage Supplier"** 2019 para a região da Europa do Sul. Este prémio é atribuído à operadora multinacional com as melhores práticas de qualidade no que se refere à disponibilidade e entrega de serviços ao cliente final de telecomunicações.

A NOS foi reconhecida pela Deutsche Telekom com a atribuição do prémio "Zero Outage Supplier" para a região da Europa do Sul.

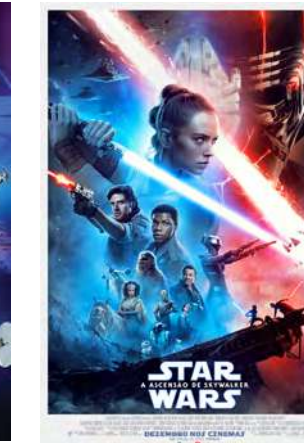
3. DESEMPENHO DO ANO
3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020

MEDIA &
ENTERTAINMENT

Os negócios de *Media & Entertainment* foram, em 2020, fortemente afetados pela pandemia de COVID-19, muito em particular os negócios de Distribuição e Exibição Cinematográficas, com fecho de salas durante três meses, fortes restrições à experiência em sala na segunda metade do ano e adiamento dos principais filmes para 2021/2022. Apesar de tantas condicionantes, o mercado gerou 20,5 milhões de euros de receitas brutas e trouxe 3,8 milhões de espectadores às salas. Neste contexto, a NOS foi capaz uma vez mais de ser líder destacado tanto em exibição cinematográfica, com 62,7% de quota de mercado em receita bruta, como em distribuição cinematográfica, com 50,4% de quota de mercado de receita bruta.

Os Top 10 filmes do ano (mercado Portugal - ano 2020) foram em grande parte filmes lançados pré-pandemia, com exceção de *Tenet* da Warner/NOS Audiovisuais, lançado em agosto com 148 mil espectadores, ocupando a 4.ª posição, e *After* da Cinemundo em 7.º lugar, com 107 mil espectadores, lançado em setembro.

A NOS LIDEROU COM 5 FILMES NO TOP 10:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1917	BAD BOYS FOR LIFE	BIRDS OF PREY	TENET	SONIC THE EDGEHOG	JUMANJI: THE NEXT LEVEL	AFTER WE COLLIDED	PARASITES	SPIES IN DISGUISE	STAR WARS EP. IX
									
JANEIRO 2020 1,9M€ GBO	JANEIRO 2020 1,5M€ GBO	FEVEREIRO 2020 0,9M€ GBO	AGOSTO 2020 0,9M€ GBO	FEVEREIRO 2020 0,8M€ GBO	DEZEMBRO 2019 0,7M€ GBO	SETEMBRO 2020 0,6M€ GBO	SETEMBRO 2019 0,5M€ GBO	DEZEMBRO 2019 0,5M€ GBO	DEZEMBRO 2019 0,5M€ GBO
NOS	Big Picture	NOS	NOS	NOS	Big Picture	CINE MUNDO	alambique	Big Picture	NOS

Fonte: ICA - mercado nacional - receita gerada em 2020
GBO - Gross Box Office (Receita Bruta de Bilheteira)

3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020

A pandemia impactou diretamente a cadeia de valor do Cinema com diversos adiamentos e cancelamentos no mercado. *Fast & Furious 9*, *Minions 2*, *007: No Time To Die*, *Jungle Cruise*, *Black Widow*, *Top Gun Maverick*, *Infinite* e *Dune* são alguns dos grandes filmes inicialmente previstos para 2020 e que foram adiados para 2021.

A campanha de regresso ao cinema “Vamos ao Cinema”, promovida pelo setor e com grande envolvimento de todos os *stakeholders* do Mercado (GEDIP/FEVIP/ICA/exibidores e distribuidores) teve um papel fundamental para trazer o consumidor de volta ao cinema durante e após o período em que decorreu (de 13 de agosto a 11 de setembro), tendo como principais *targets* as famílias, jovens e casais.

No entanto, este regresso foi limitado pela falta de filmes e restrições nos cinemas que se foram agravando no 4T20. O ano de 2020 teve, como tal, um cariz de adaptação a um contexto único e inesperado, complementado com alguns pontos positivos que importa destacar em cada uma das nossas operações.



IMPACTOS DA PANDEMIA NA INDÚSTRIA

PRODUTORES / DISTRIBUIDORES

Produções paradas ou canceladas
Lançamentos em Cinema adiados ou cancelados com consequente falta de filmes nas janelas seguintes

EXIBIDORES

Encerramento das salas
Experiência de cinema afetada por restrições (uso de máscara e limite de capacidade de sala)

CONSUMIDOR FINAL

Maior preocupação com a segurança (limitações, distanciamento social)
Redução poder compra: recessão em 2020



3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



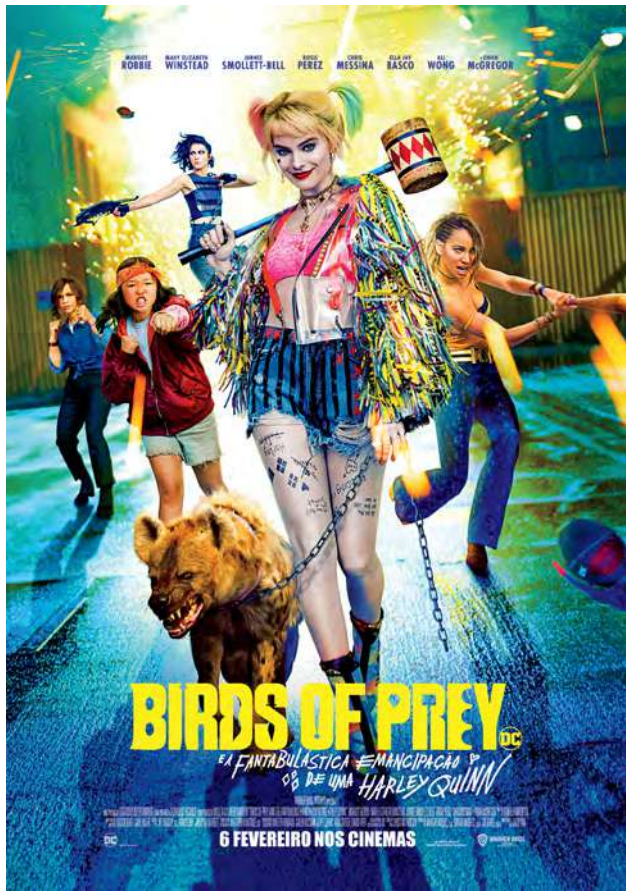
DISTRIBUIÇÃO CINEMATOGRAFICA

2020 foi um ano em que, uma vez mais, a distribuição cinematográfica da NOS se destacou dos demais, tendo lançado 91 filmes e mantido uma liderança clara em quota de mercado de receita bruta de 50,4% e presença de cinco títulos no Top 10 do ano.

1917 foi o filme de mais sucesso no ano de 2020 com uma impressionante receita bruta de bilheteira de 1,9 milhões de euros e cerca de 331 mil espectadores ⁽¹⁾.

Destaque ainda para o filme *Birds of Prey*, o *spin off* de Harley Quinn, do universo DC, terceiro filme mais visto do ano, com quase 1 milhão de euros de receita bruta ⁽¹⁾, ou *Tenet* de Christopher Nolan, quarto filme mais visto do ano, com cerca de 900 mil euros ⁽¹⁾, e este já em plena pandemia, o que torna o feito ainda mais merecedor de destaque – foi o filme mais visto pós-pandemia (valores mercado total).

Com a falta de *blockbusters* de grandes estúdios, a NOS Audiovisuais, enquanto líder da distribuição de cinema, teve um papel fundamental com o rigor e seleção dos lançamentos de vários filmes independentes cujo sucesso de bilheteira conseguiu manter os cinemas abertos. Foi esse o caso do filme *Bem-vindos a África*, o melhor filme francês lançado pós-pandemia, com 315 mil euros de receita bruta ⁽¹⁾.



Por sua vez, o conteúdo nacional viu-se igualmente afetado pela pandemia, com adiamentos e interrupções de produção, reduzindo a sua quota de mercado para 3%. Também neste caso, a NOS Audiovisuais teve um forte contributo para o setor, distribuindo onze filmes nacionais que geraram uma receita bruta de bilheteira de cerca de 360 mil euros, onde se destaca o filme *Listen*, de Ana Rocha de Sousa, vencedor de seis prémios no festival de Veneza e o filme mais visto do ano, com uma receita de 230 mil euros e mais de 41 mil espectadores.

A NOS, em parceria com o ICA – Instituto de Cinema e Audiovisual, continuou em 2020 a investir na promoção do cinema português e promoveu a 5.ª edição do Encontro do Cinema Português, cujo objetivo este ano foi avaliar o impacto do COVID-19 na indústria do cinema português, partilhar uma mostra de projetos de Cinema Português e proporcionar um encontro entre todos os agentes do setor.

⁽¹⁾ Valores receita e espectadores: mercado total, incluindo mercados Angola e Moçambique



3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



EXIBIÇÃO CINEMATOGRAFICA

A NOS Cinemas manteve a sua liderança, com uma quota de mercado de 62,7% em receitas brutas de bilheteira e 61,2% em espectadores, apesar da queda de receita devido ao impacto da pandemia com o fecho de cinemas e pesadas restrições na reabertura e consequente adiamento dos principais filmes de 2020.

A NOS Cinemas manteve a sua aposta na digitalização, com um crescimento do parque total de clientes registados na App Cinemas para 180 mil, revelando-se uma plataforma de compra intuitiva, fácil e extremamente útil no contexto atual, permitindo uma compra mais rápida mantendo o distanciamento social.

A empresa adotou todas as medidas de segurança necessárias no contexto atual, conseguindo um selo de certificação do ISQ como um “Safe Place, Covid Out” e incentivou o regresso às suas salas de cinema, após aliviada a fase de confinamento obrigatório em junho, com um preço de bilhete especial e dois bilhetes com o Cartão NOS, por 5 euros, com oferta de pipocas.

Algumas das novas medidas implementadas pela NOS Cinemas conferem total segurança na permanência dentro dos seus espaços: reforço de limpeza das salas e dos espaços comuns, monitorização online e permanente dos sistemas de ventilação e qualidade de renovação do ar, uso obrigatório de máscara por colaboradores e clientes, disponibilização de gel desinfetante em vários

pontos, circuitos diferenciados de circulação de entradas e saídas e sinalética própria. Todos os lugares são marcados de forma a garantir o distanciamento de segurança de um lugar (lugares alternados e descontraídos na fila), eliminação de intervalos e os horários das sessões são mais espaçados de forma a permitir mais tempo para o reforço da higienização das salas entre cada sessão. Adicionalmente, o sistema de bilhética foi adaptado e de uma forma dinâmica ajusta as distâncias de segurança aos lugares marcados (tanto em forma individual como em família). A compra online de bilhetes e agora também de produtos de bar, através da App, é particularmente recomendada como a preferencial, quer antecipadamente ou no local. Todos os Kiosks e outros pontos de *self-vending* têm agora acoplados doseadores de gel desinfetante e toalhetes e são alvo de limpeza regular. Na zona das bilheteiras e dos bares foram instalados painéis de proteção em acrílico para segurança de colaboradores e clientes.



Este ano ficou ainda marcado pelo projeto inédito “Uma sala só para ti”, em que mediante o pagamento de 120 euros o espetador tem direito a uma sala em exclusivo para um grupo de até 20 amigos e familiares, e que se apresenta como resposta desenvolvida especificamente para dar resposta ao contexto atual, podendo assim coexistir a experiência de entretenimento única e exclusiva de uma sala de cinema NOS com o distanciamento e segurança da sala de estar.

A NOS Cinemas, em conjunto com os seus parceiros, nomeadamente a Coca

Cola, continuou a sua aposta de responsabilidade social e respeito pelo ambiente, ao substituir todas as palhinhas de plástico dos seus cinemas por papel.

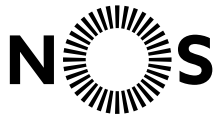


A NOS Cinemas recebeu em 2020 o Prémio “Escolha do Consumidor” pelo 7.º ano consecutivo, refletindo a satisfação dos clientes e níveis de recomendação ao longo do ano.



3. DESEMPENHO DO ANO

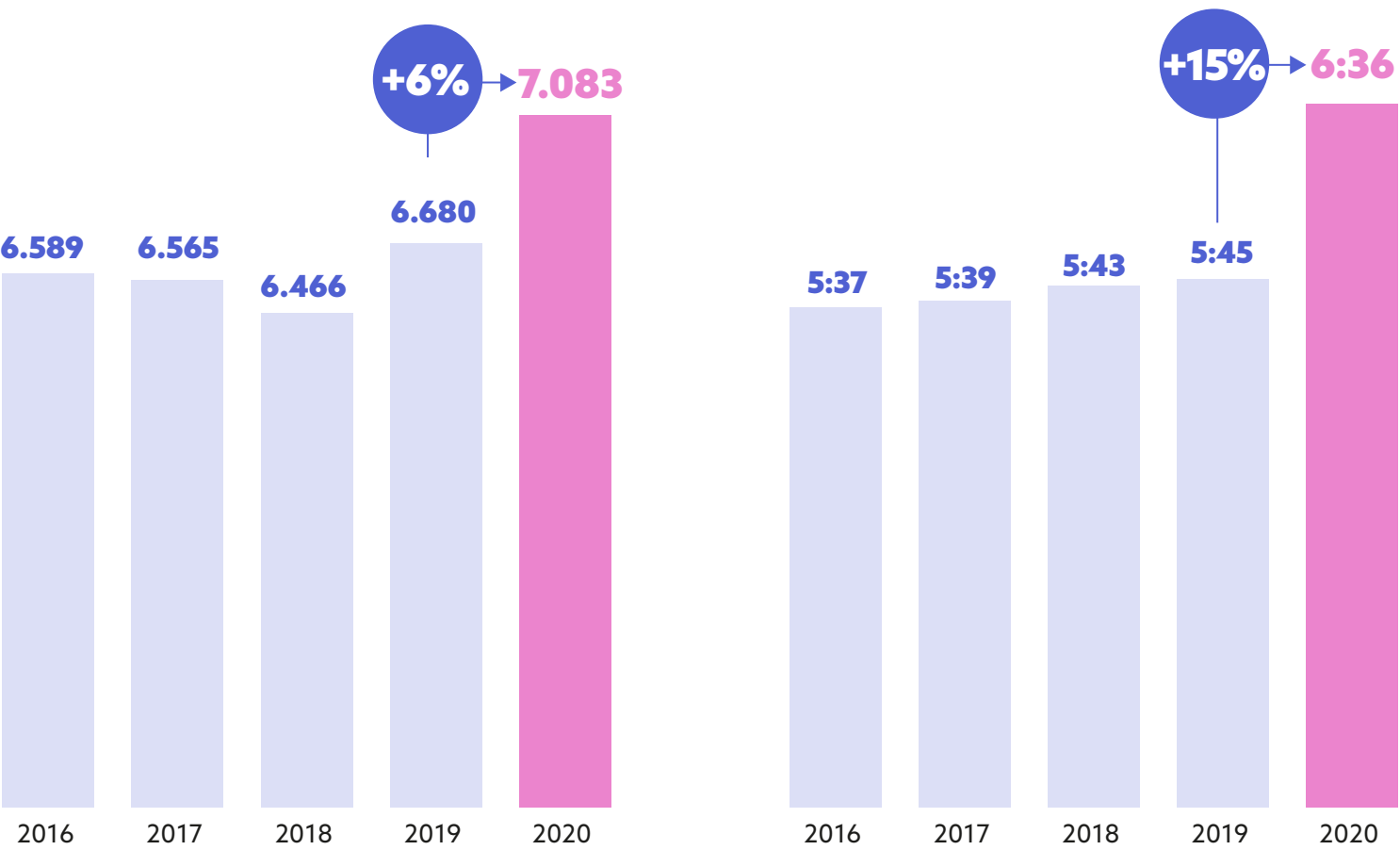
3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



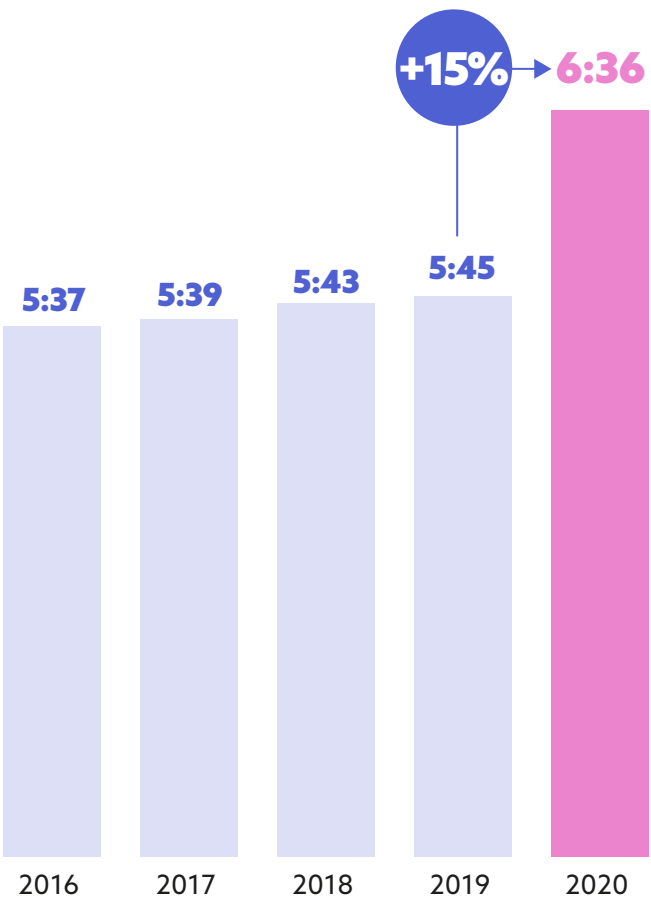
DIREITOS DE FILMES E CANAIS DE TELEVISÃO

Em 2020, num contexto em que foi pedido aos portugueses para permanecerem em casa, o consumo de televisão atingiu um máximo histórico em número de espetadores e tempo médio de visualização. O entretenimento alargado e adaptado a toda a família tornou-se essencial para ajudar a criar momentos de descontração.

N.º médio de espetadores TV
(Reach, em milhares)



N.º médio diário dispendido a ver TV
(ATS, em horas por espectador)



Fonte: GfK, Universo - lares com cabo, total dia consolidado

Neste sentido, a atividade da NOS refletiu o dinamismo da indústria com o reforço da oferta de entretenimento, ajustada às necessidades específicas de confinamento e distanciamento social. **Lançámos novos canais como o "Casa e Cozinha"** dedicado a ideias criativas e úteis sobre decoração, culinária e bem-estar, e o **"TVI Ficção"** dedicado a programas, novelas e séries de referência da TVI. Apostámos ainda numa temática em grande crescimento, particularmente relevante para os jovens, que é o *gaming/ e-sports* através da **integração da plataforma RTP Arena**, nas boxes UMA, dedicada à transmissão das maiores competições de *e-sports* nacionais e internacionais.

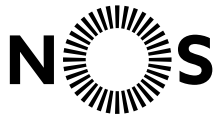
Com o objetivo de criar experiências únicas e exclusivas para os nossos clientes, transmitimos três **eventos de programação exclusivos no Canal NOS**: o concerto "Mariza Live" emitido em direto do Teatro da Trindade, o *pop-up* de verão "Disney Channel Summer Party", dedicado aos mais novos, com as principais séries *live action* juvenis, e o *pop-up* de Natal "Maratona de Natal Uma Família Muito Moderna" para ver todos os episódios da série em família. Celebrámos ainda em conjunto o sucesso do **1.º Aniversário do NOS Studios**, o canal dos grandes filmes, exclusivo da NOS, com os clientes a decidir qual o filme a estrear na noite do 1.º Aniversário. Em apenas um ano, o **NOS Studios conquistou o Top 5 de audiências de canais cabo** (e n.º 2 na temática "filmes e séries") na sua base de assinantes.





3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



No Desporto reforçámos a oferta com **novos produtos** com o objetivo de chegar a mais clientes. Lançámos a campanha **“Bilhete de Época”** com o SPORT TV Premium HD a 19,99 euros por mês durante 12 meses, o produto temporário **“72 Horas de MotoGP na SPORT TV”** que, de 20 a 22 de novembro, permitiu o acesso à SPORT TV 2 por apenas 4,99 euros, e o **“Passe ELEVEN 48 Horas”**, que permite aceder aos seis canais ELEVEN durante dois dias por apenas 6,99 euros. De forma a disponibilizar a mais completa e diversificada oferta de filmes e séries do mercado a todos os públicos, **reforçámos o portefólio de conteúdos do serviço NOS Play**, ao qual adicionámos um **conjunto de séries do AXN Now**, que inclui alguns dos maiores sucessos do canal AXN, e **conteúdos dos canais infantis Nickelodeon e Nick Jr.**



SPORT TV
MotoGP

72h de MotoGP | €4,99



BILHETE ANUAL
SPORT TV HD
27,99€/MÊS 19,99€/MÊS
SPORT TV



PASSE
ELEVEN
HORAS

Também **sob o mote “Os canais TVCine têm mais vida”, lançámos a nova vida dos canais TVCine** com novas identidades, nova programação e novas funcionalidades. Os canais TVCine 1, 2, 3 e 4 deram lugar aos novos canais TVCine Top, TVCine Edition, TVCine Emotion e TVCine Action, com a programação dos melhores e mais recentes filmes e séries organizada por temáticas.

Por fim, mas não menos importante em contexto de pandemia, foi o papel da televisão na educação com o arranque da iniciativa “Estudo Em Casa” – emissão televisiva de aulas escolares – no canal RTP Memória. Em associação com a RTP, amplificámos esta iniciativa com o lançamento do **SVOD gratuito #EstudoEmCasa** para os clientes NOS poderem aceder e rever os conteúdos da Telescola na Box, a qualquer momento, com uma estrutura mais organizada e intuitiva.





3. DESEMPENHO DO ANO
3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



POSICIONAMENTO
DA NOS

O ALCANCE DA MARCA NOS
EM 2020

Num ano de grandes desafios, a conectividade ganhou uma nova centralidade na vida das pessoas, das empresas e do país. Viver passou a depender ainda mais desta rede que entregamos: o contacto com os que são mais próximos, o sucesso do teletrabalho, a continuidade do ensino e das diferentes atividades económicas foram o foco da nossa dedicação. Assumimos o compromisso de manter todos ligados, para que o país e a vida dos portugueses não parassem.

O impacto da NOS no país fez-se, por isso, sentir em todas as suas esferas de atuação:

- Na grande diversidade de segmentos que impacta, de famílias a empresas e ao país
- Na centralidade da sua oferta de comunicações e entretenimento, da televisão à net
- Nas tecnologias que disponibiliza, desde as Apps até aos serviços do tecido empresarial
- Nos pontos de relação com os seus clientes, com uma centralidade na relação digital
- Nos temas de maior paixão dos portugueses, ajudando a manter viva a sua ligação ao futebol e à música

A MARCA NOS REFORÇOU AS
LIGAÇÕES DOS PORTUGUESES

O confinamento obrigatório da pandemia COVID-19 teve repercussões imediatas em Portugal.

As telecomunicações tomaram um papel ainda mais central na vida dos portugueses e desencadearam na NOS uma resposta institucional imediata e articulada com todos os principais stakeholders (governo, instituições, concorrentes).

A missão da marca NOS cumpriu-se: ligar pessoas, empresas, instituições e coisas, a tudo e a todos, potenciando as mais avançadas tecnologias para entregar a melhor experiência, surpreendendo e construindo com os seus clientes relações empáticas e transparentes. Atuando sempre com ambição, atitude de desafio e de transformação do presente, com o futuro como inspiração e com a criação de valor para a sociedade como objetivo último.

“VAMOS FICAR LIGADOS”

A comunicação da NOS neste ano atípico pautou-se por uma narrativa *engaging*, empática e integrada em todos os pontos de contacto, sob o mote “Vamos Ficar Ligados”.



#VamosFicarLigados

Os portugueses adotaram esta música e a campanha de comunicação “Vamos Ficar Ligados” atingiu o máximo de notoriedade da Marca desde o seu lançamento, em 2014.

Neste momento de grande exigência para o país e para o mundo, a NOS, além de continuar a ligar os portugueses através dos seus produtos e serviços, quis também ligá-los através das emoções, e para isso nada melhor do que a música, um reconhecido ativo de marca.

O desafio foi feito à grande embaixadora da música portuguesa no mundo, Mariza. A resposta é uma letra da sua autoria, que exprime a vivência do momento e que é cheia de emoção e cheia de Portugal. Uma letra que transformou a canção “A Nossa Voz” numa canção dedicada a Portugal e aos portugueses.

«Há uma saudade guardada
No fundo do peito
No olhar de todos nós
Quero dar-te aquele abraço
Rir de cansaço
Ouvir a tua voz.»



3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



01

02

03

04

05

Em 2020, o produto Internet assumiu um papel fulcral na vida dos nossos clientes, com um aumento exponencial do nível de utilização.

A NOS convidou Salvador Martinha – humorista português – para testar a qualidade do produto em ambiente doméstico e empresarial. Com esta campanha demonstrámos que o produto Internet da NOS respondeu eficazmente às necessidades dos nossos clientes.

O ano terminou com uma campanha de Natal marcante. Sob o mote “Neste Natal nada nos pode separar” e inspirada na distância a que todos os portugueses estavam obrigados, a campanha passou uma mensagem de emoção e de esperança, materializada num urso de peluche, que se propunha a reduzir a distância e simbolizar a proximidade e o calor familiar que caracterizam a quadra natalícia.

Inspirada na resposta emocional gerada em torno da campanha de Natal, a NOS, consciente da importância do seu papel no apoio à sociedade, lançou uma iniciativa em parceria com os CTT, cujo detalhe se encontra no [capítulo 7 do Relatório de Sustentabilidade](#). 





3. DESEMPENHO DO ANO

3.1 A ATIVIDADE DA NOS EM 2020



A NOS FOI A ÚNICA MARCA A SUBIR NO TOP 10 NACIONAL DE RECORDAÇÃO PUBLICITÁRIA

O que a NOS fez em 2020 traduziu-se num crescimento de visibilidade, presença e relação, tendo sido a única marca a subir em recordação publicitária no Top 10 nacional.

A incerteza do ano 2020, que se prolongará ainda por 2021, continuará a ter impactos a nível pessoal, familiar, social e económico. Mas, enquanto organização e indivíduos, e como motores de uma marca notória e relevante no quotidiano dos portugueses, acreditamos no dia de amanhã e em alimentar a esperança no futuro.

Recordação genérica da publicidade

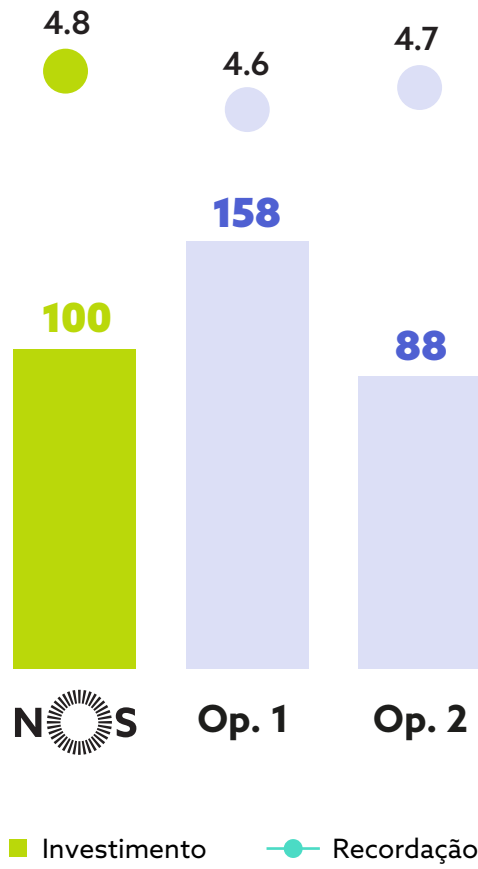
Rank 2020, Var. 2019/20

Rank 2020		Rank Var. 2019-2020
#1	Marca grande distribuição 1	●
#2	Marca grande distribuição 2	●
#3	Marca grande distribuição 3	●
#4	NOS	▲
#5	Marca telco 2	●
#6	Marca telco 3	▼
#7	Marca grande distribuição 4	▼
#8	Marca desporto 1	●
#9	Marca desporto 2	●
#10	Marca retalho 1	▼

Fonte: Publivaga Marktest.
Valores acumulados, jan-dez 2020
P. "Que anúncios recorda ter visto publicitados recentemente?"

Investimento total meios por pp de recordação

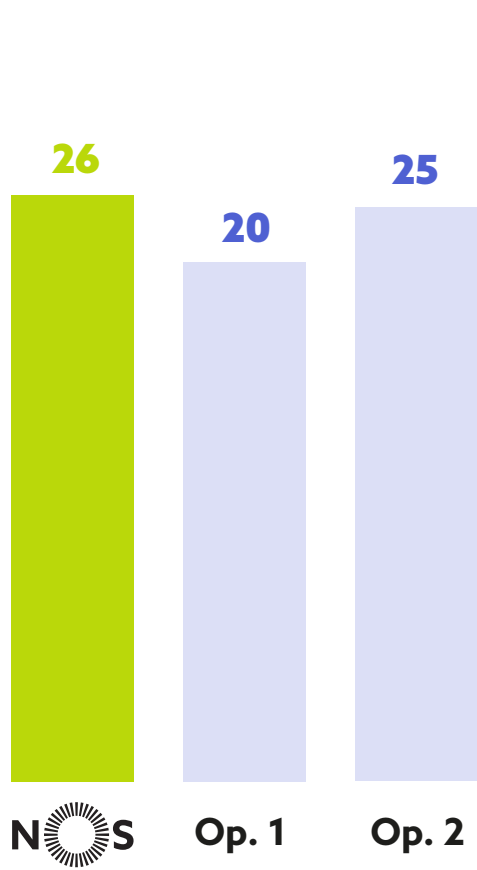
(jan/dez) NOS base 100%



Fonte 1: Marktest.
Investimento total meios a valores tabela
Exclui Google, Facebook e media owners locais de menor dimensão
Fonte 2: Publivaga Marktest.
P. "Que anúncios recorda ter visto publicitados recentemente?"

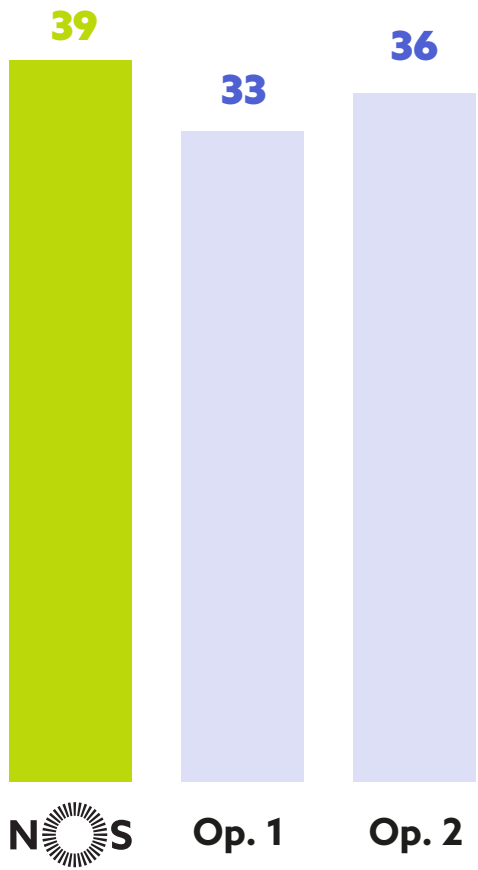


Recordação comprovada da comunicação TV %



Fonte: EMIP, Dezembro 2020 média jan-dez 2020
P. "Poderia dizer-me da forma mais detalhada possível tudo o que recordar do(s) anúncio(s) da marca X?"

Notoriedade da publicidade de telecomunicações %



Fonte: EMIP, dezembro 2020, média jan-dez 2020
P. "De que marcas de telecomunicações móveis ou fixas (telefone fixo, telemóvel, televisão e/ou internet) se lembra de ter visto publicidade recentemente?"



3.2 LIDERAR EM REDES DE NOVA GERAÇÃO

INVESTIMENTO NAS REDES

Resposta irrepreensível à pandemia

O ano de 2020 foi marcado pela pandemia COVID-19 e pela repentina alteração dos hábitos de consumo dos clientes, com alterações nos conteúdos consumidos, nos padrões de utilização e consequente impacto na necessidade de capacidade e exigência das ligações. Durante este período, as redes móveis foram sujeitas a uma pressão de crescimento significativa, quer em voz quer em dados, e a crescimentos abruptos dos níveis de utilização que se mantiveram elevados mesmo após o período de confinamento.

Este crescimento sem precedentes obrigou a ações rápidas e a um reforço significativo da capacidade da rede de móvel. Também nas plataformas centrais e nas interligações de voz e de dados foram feitas otimizações e realizados *upgrades* de modo a suportar o crescimento de capacidade, e o aumento de simultaneidade que resulta da alteração dos padrões e tipo de consumos. O investimento realizado de forma célere e eficaz, orientado aos novos locais e necessidades, permitiu responder de forma rápida e cabal às novas necessidades dos clientes.

Rede Móvel

Após um ciclo de modernização em 2017-2019, a rede da NOS foi posta à prova pelo crescimento significativo da procura de voz e dados, consequência da transformação dos hábitos de vida e trabalho a que a pandemia obrigou na sociedade portuguesa. A modernização e expansão da nossa infraestrutura móvel 2G/3G/4G permitiu responder de forma rápida, adaptando e fazendo crescer de forma significativa a cobertura e capacidade para uma utilização que se mostrou muito diferente, quer pelo confinamento, quer pela digitalização de muitos dos processos produtivos e educação/entretenimento.

A NOS expandiu o seu portefólio de soluções de cobertura dedicada com tecnologias femto/pico celulares 3G/4G (evolutivo para 5G), permitindo responder ao desafio de cobertura de lares e empresas num momento onde boa parte do tempo é passado entre paredes.

De igual forma, a NOS continuou o caminho de preparação do 5G garantindo não só a transformação da rede de acesso, bem como reforçando a rede de transporte, sincronismo e core que permitirão a evolução dos serviços e novas arquiteturas.

A rede móvel da NOS tem hoje uma cobertura do serviço de voz de mais de 99,9% de população, mas que evoluirá de forma significativa no próximo biénio com os acordos de partilha de rede

estabelecidos em 2020 com a Vodafone, bem como com a expansão de sites prevista com os novos acordos de exploração de infraestrutura móvel passiva com a Cellnex.

Em suma, a NOS não parou o desenvolvimento da rede móvel após o ciclo de modernização e preparação para o 5G. Pelo contrário, estabeleceu e desenvolveu novos paradigmas de crescimento e sustentabilidade da rede que reforçarão e permitirão à NOS liderar na cobertura e experiência móvel como catalisadores e alavancas de uma urgente transformação económica de que Portugal e os portugueses necessitarão no rescaldo da situação que vivemos.

Acordos de partilha de rede com Vodafone

Em 2020, a NOS deu um passo importante para assegurar o desenvolvimento mais rápido e mais eficiente da sua rede móvel, tendo estabelecido um acordo de partilha de infraestruturas com a Vodafone. Através deste acordo, a NOS irá aumentar a cobertura da sua rede móvel e a qualidade e velocidade dos seus serviços de dados, promovendo uma maior coesão territorial e respondendo às necessidades reais e diferenciadas das populações reforçadas pela atual conjuntura social e económica.

O acordo incide essencialmente nas zonas do interior do país, e inclui não só a partilha de infraestruturas de suporte (torres, mastros, etc.), mas também a partilha de equipamentos ativos de rádio (antenas, amplificadores e demais equipamentos), assegurando

a independência entre os operadores, que mantêm uma total segregação do espectro.

Esta partilha permitirá aumentar a cobertura, reforçando as tecnologias em utilização 2G, 3G, 4G e também 5G de uma forma mais eficiente, suportadas numa rede completamente renovada com o melhor que existe na indústria, salvaguardando a total independência na definição e prestação dos serviços aos seus clientes finais.

Acordo com Cellnex para alienação da NOS Towering

Em abril de 2020, a NOS celebrou um acordo de venda da NOS Towering à Cellnex – que se viria a concretizar em setembro do mesmo ano – tendo subjacente a alienação da infraestrutura de suporte de aproximadamente 2000 sites (torres e *rooftops*).

Este acordo permitirá à NOS continuar a otimizar e expandir a sua rede móvel de última geração, reforçando simultaneamente a sua capacidade de investimento na criação do valor de longo prazo para a empresa. Ao unir esforços com a Cellnex em Portugal, através desta parceria estratégica, a NOS garante as suas necessidades presentes e futuras em termos da sua infraestrutura móvel passiva.

O acordo com a Cellnex inclui um aumento de infraestruturas até 400 sites adicionais, o que permitirá à NOS apostar de forma eficiente na expansão, otimização e melhoria da qualidade de serviço da sua rede e reforçando a estratégia



3. DESEMPENHO DO ANO

3.2 LIDERAR EM REDES DE NOVA GERAÇÃO



de crescimento e expansão, sendo determinante para o desenvolvimento da rede 5G.

Rede de acesso

Dando continuidade à persecução do objetivo definido há já alguns anos de fazer evoluir, em partilha de rede com a Vodafone, a rede de acesso fixo para FttH, foram, durante o ano de 2020, adicionadas à rede mais 430 mil novas UAs (Unidades de Alojamento), perfazendo, no final do ano, um total de 1,9 milhões de UAs utilizando tecnologia FttH/GPON. Destas, 194 mil são nova construção em zonas antes não cobertas por rede fixa NOS, e que contribuíram diretamente para o aumento do parque de casas servido por serviços NOS de nova geração.

Adicionando a este parque FttH as UA em tecnologia HFC/DOCSIS, no final de 2020, a rede fixa da NOS está disponível em mais de 4,8 milhões de lares e empresas.

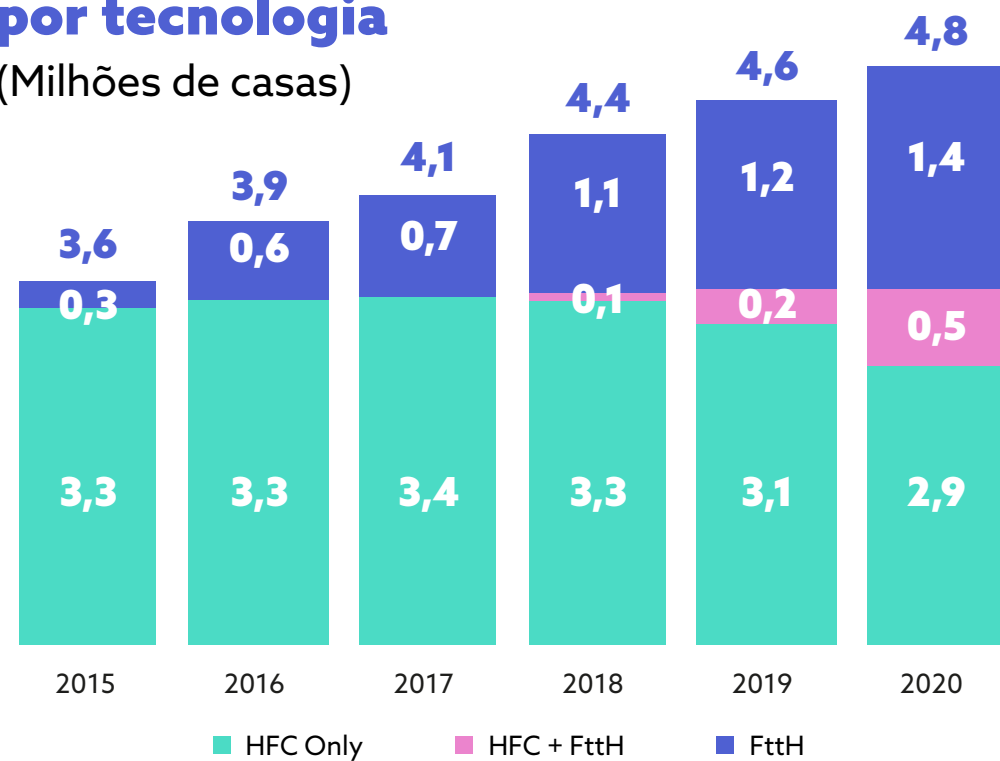
A expansão da rede FttH, para além de garantir uma maior extensão da rede para servir o mercado residencial, permite também servir clientes empresariais de uma forma mais rápida e a menores custos e garantir a ligação de mais sites móveis diretamente em fibra ótica, o que irá contribuir para um melhor serviço de Internet móvel quer em 4G quer, e sobretudo, em 5G, assim que esta tecnologia esteja comercialmente disponível.

Para além desta forte aposta no aumento da

cobertura de fibra em FttH/GPON, durante 2020 a NOS continuou a apostar no reforço da sua rede HFC, de forma a evoluir as suas ofertas e garantir a máxima satisfação dos seus clientes. Neste âmbito, destaca-se a introdução de DOCSIS 3.1 (com modulação OFDMA) na vertente de *upstream*. O DOCSIS 3.1 na vertente *downstream* já tinha sido introduzida em 2018. Esta implementação foi inovadora, pois são poucos os operadores a nível mundial que estão massivamente a utilizar OFDMA (*Orthogonal Frequency-Division Multiple Access*), trazendo assim desafios relevantes a nível de rede e equipamentos de cliente. Com isto foi possível à NOS aumentar a capacidade de *upstream* da rede, que ajudou em muito a assegurar as necessidades dos clientes em tempos de pandemia, em especial

Evolução de cobertura fixa por tecnologia

(Milhões de casas)



Fonte: NOS

na altura do confinamento geral em que o *upstream* se tornou muito mais relevante. Possibilitou ainda à NOS proporcionar aos seus clientes ofertas de débitos *upstream* mais elevados. No final de 2020, a tecnologia estava disponível em toda a rede da NOS.

Rede de transporte

À semelhança de anos anteriores, em 2020, a NOS continuou a investir na sua rede de transporte sobre fibra ótica, com o investimento direcionado para:

- alargamento da área com presença de rede NOS dando primazia ao investimento em rede própria;
- melhoria da qualidade e capacidade;
- implementação de medidas para maior eficiência e resiliência;
- introdução de inovações tecnológicas que permitam melhor serviço a custos moderados.

Esta aposta na rede de transporte concretizou-se nos seguintes indicadores:

- aumento de rede de fibra em rede própria para mais de 300 mil quilómetros de fibra linear;
- redução do parque de fibra subalugada a terceiros;
- incremento de estações base da rede de acesso móvel com *backhauling* sobre fibra ótica.

Além do aumento de cobertura de rede de fibra ótica, continuou também a aposta continuada no aumento da capacidade transmitida sobre essas fibras óticas, conseguida através da modernização e evolução da rede WDM (*Wavelength Division Multiplexing*). Durante 2020,

foram modernizados equipamentos ativos da rede WDM, com reaproveitamento da capacidade instalada noutros pontos da rede com menor pressão de tráfego. Como resultado desta aposta, aumentou substancialmente o número de serviços de 100Gbps (por comprimento de onda), na rede de transporte. Foram, adicionalmente, introduzidos serviços de 200Gbps.

Em termos de inovação há ainda a assinalar todo o trabalho preparatório para garantir a distribuição do sincronismo, em frequência e fase, sobre a rede de transporte, tendo como objetivo responder às futuras necessidades da rede de acesso 5G.

Relativamente à infraestrutura IP/MPLS, o ano de 2020 foi particularmente exigente no que se refere ao consumo de conteúdos e serviços disponibilizados a partir da Internet. Resulta daqui necessidade de manutenção do processo de transformação e atualização da rede IP/MPLS, o qual se traduziu, de forma sumária, na substituição dos equipamentos que suportam o core da rede IP/MPLS por unidades de última geração, no reforço na capacidade da infraestrutura utilizada pelos principais fornecedores de conteúdos e respetivas plataformas de CDN (*content delivery network*) e na duplicação da capacidade de interligação aos operadores de trânsito IP internacional e aos pontos de presença internacionais da NOS.

Ao nível do *backhauling* das redes móveis e durante 2020 foi dada prioridade no sentido de dotar a rede da NOS de uma arquitetura e funcionalidades fundacionais à introdução da tecnologia de rádio 5G.



3. DESEMPENHO DO ANO

3.2 LIDERAR EM REDES DE NOVA GERAÇÃO



5G

Durante 2020, foram desenvolvidas diversas ações de desenvolvimento da futura rede 5G, desde logo o desenvolvimento de uma rede-piloto em Lisboa, Porto, e todas as restantes capitais de distrito (incluindo regiões autónomas), bem como algumas cidades-piloto, prontas para o futuro lançamento comercial.

Para além do desenvolvimento da rede de acesso, também foram preparadas as plataformas centrais para permitir a entrega de um serviço 5G de excelência e efetuados acordos com operadores internacionais para disponibilizar o serviço também no estrangeiro. Estes investimentos fazem parte da preparação para a futura rede 5G com elevados débitos, e com funcionalidades avançadas que no futuro serão necessárias para a *network slicing*, *ultra-low latency*, segurança avançada e resiliência introduzidos com esta nova tecnologia.

Também a capacidade de exposição de recursos de rede e integração com parceiros foi reforçada com novos investimentos, que irão permitir desenvolver novos serviços e rentabilizar recursos já existentes num contexto de API economy (*Application Programming Interface*).

O 5G vai transformar a forma como vivemos, comunicamos, estudamos, trabalhamos e nos divertimos



VIVER EM CIDADES INTELIGENTES



TRABALHAR MELHOR, NÃO TRABALHAR MAIS



A NOVA REVOLUÇÃO INDUSTRIAL 4.0



LOGÍSTICA CONECTADA



NOVAS FRONTEIRAS PARA A SAÚDE



UMA NOVA EXPERIÊNCIA DE COMPRA



NOVAS FORMAS DE ENSINAR E APRENDER



ENTRETENIMENTO EM NOVAS DIMENSÕES



3. DESEMPENHO DO ANO

3.2 LIDERAR EM REDES DE NOVA GERAÇÃO

01
02
03
04
05

INOVAÇÃO E TECNOLOGIA

Com maior qualidade e cobertura

Em 2020 foi implementado um projeto para aumento de cobertura 4G e melhoria da cobertura e experiência do cliente, em particular nos ambientes interiores, através do reforço da faixa dos 800MHz.

A tecnologia VoLTE (*Voice over LTE*) foi introduzida na rede da NOS em 2020 e foi disponibilizada nas ofertas ativas da NOS. Com esta tecnologia é possível melhorar a experiência do serviço de voz e dados dos clientes. Em simultâneo, a NOS foi pioneira na introdução do *WiFi Calling*, permitindo a realização de chamadas voz de alta qualidade em condições de *deep indoor* e diversificando a capacidade de acesso à rede.

No mercado empresarial, foi lançada uma nova plataforma de VPN de voz assente em infraestrutura virtualizada e que suporta números com integração fixo/móvel, novas soluções de *call recording* para cumprimento de obrigações legais dos clientes NOS e introduzidas várias evoluções em soluções e ofertas atuais.

O datacenter na era digital

A era digital coloca diversos desafios ao *datacenter* que se confronta com a necessidade de disponibilizar uma

enorme diversidade de soluções e tecnologias para as mais variadas necessidades. Adicionalmente, a aproximação das funções Telco a ecossistemas típicos de TI, a par da transformação digital das empresas, tem-se refletido no crescimento da procura de serviços de *cloud* e sistemas em *datacenter* capacitados para responder de forma ágil à procura verificada.

O mercado empresarial acrescenta desafios diferenciados e exigentes, nos segmentos PME/GE e *Corporate*, definindo a *cloud* como “*enabler* da transformação digital”. Por outro lado, a tendência de expansão de soluções de IoT e *Edge Computing* implicam uma evolução da arquitetura de serviço para uma lógica distribuída, garantindo uma gestão e controlo alinhados com as práticas até agora utilizadas em infraestruturas centralizadas.

Consciente desta problemática, a NOS tem vindo a desenvolver uma estratégia para facilitar a transformação digital das empresas, nomeadamente, ao nível da evolução das infraestruturas, tecnologias e serviços de *datacenter*, apostando igualmente num elevado nível de inovação e desenvolvimento de plataformas e serviços *cloud*.

O ano de 2020 foi profundamente atípico, tendo colocado desafios complexos nos modelos de colaboração e gestão das diversas atividades programadas. Esta realidade implicou a necessidade de alguns investimentos importantes no reforço de meios para acessibilidade remota de utilizadores e na capacitação de mecanismos de segurança para garantir o adequado controlo dos volumes anormalmente elevados de acessos que passaram a ocorrer por esta via.

Manteve-se um forte empenho na consolidação e desenvolvimento de serviços *cloud*, assim como na melhoria de resiliência dos vários ambientes de *datacenter* que suportam esses serviços. Algumas das iniciativas de relevo foram relacionadas com a constituição de parcerias estratégicas com alguns dos principais *cloud providers* (AWS e GCP), tendo a NOS sido pioneira na implementação, em ambientes residentes nos seus *datacenters*, de soluções tecnológicas como AWS Outposts e Google Anthos, permitindo aproximar estes serviços aos clientes finais como parte do portefólio da oferta.

NOS é pioneira
a nível ibérico ao
disponibilizar um
Outpost da AWS
no seu *datacenter*



3. DESEMPENHO DO ANO

3.2 LIDERAR EM REDES DE NOVA GERAÇÃO

01

02

03

04

05

Estas soluções, complementadas pelas interligações de alto débito, entretanto implementadas com os *cloud providers*, traduzem-se numa redução substancial das latências de serviço, com claros benefícios para o funcionamento aplicacional e para a experiência de utilização.

Os desafios no próximo ano vão crescer em termos de exigência, com particular foco em soluções de *cloud* híbrida, complementando os sistemas e plataformas de *datacenter* com a capacidade de extensão dos serviços para infraestruturas de *hyperscalers*, controlados por mecanismos de orquestração e automação eficazes.

A NOS opera quatro *datacenters*: dois em Carnaxide, Lisboa – Imopólis I e Imopólis II, um no Porto. Norte Shopping e um em Riba d’Ave (Famalicão), estando este último em instalações da REN.

DATA CENTERS

Capacidade Total
(N.º racks)

330

Riba d’Ave
(REN)

200

Norte
Shopping P0

180

Imopólis II

642

Imopólis I

TOTAL RACKS

1.352

NOS é o primeiro operador em Portugal a disponibilizar a solução de *cloud* híbrida Anthos nos seus *datacenters*



3. DESEMPENHO DO ANO



3.3 GESTÃO DA PANDEMIA

Logo no início da pandemia, ainda durante o mês de fevereiro e antes de ter sido declarado o Estado de Emergência, ativámos um gabinete de crise com um modelo operacional de *full time*, para prevenir e dar resposta aos impactos que se antecipavam. Este gabinete de crise funcionou com equipas multidisciplinares organizadas em *streams* de trabalho, coordenadas por um PMO (*Project Manager Officer*) e sponsorizadas pela Administração.

Paralelamente, foi construído e divulgado, diariamente, um *dashboard* executivo com os principais indicadores de atividade e segurança, de forma a garantir o conhecimento e acompanhamento por parte dos principais *stakeholders*.

Todo este modelo operacional visou garantir as condições e os meios necessários para gerir os riscos de saúde, sociais e económicos, através de:

- **minimização do impacto na saúde dos colaboradores e de todos que consigo contactam;**
- **garantia da continuidade dos serviços considerados críticos para manter ligados e a comunicar as famílias portuguesas, as empresas e setor público;**
- **coordenação estreita com as autoridades portuguesas de saúde;**
- **monitorização e análise da evolução das várias fases da pandemia;**
- **construção de planos de contingência e resposta às diferentes fases da pandemia.**

Garantimos a segurança e proteção das nossas pessoas

Desta forma, foi possível, ainda antes da declaração do Estado de Emergência, colocar mais de 90% dos colaboradores em trabalho remoto, garantindo *on site* apenas funções críticas para a continuidade do negócio; assegurar de imediato as medidas de proteção individual recomendadas e a compra dos EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) necessários; e ativar procedimentos de atuação para todos os públicos nas suas atividades. Reforçámos ainda as medidas de limpeza e higienização, bem como o sistema de ventilação para garantir toda a segurança a quem continuou no escritório. Adicionalmente, as viagens e deslocações nacionais e internacionais foram de imediato restringidas.

Ainda na fase de pré-declaração de Estado de Emergência, foram garantidas as condições fundamentais para a remotização do trabalho, assegurando todos os acessos via VPN aos colaboradores em trabalho remoto, computadores e equipamentos necessários, ferramentas colaborativas (ex.: MS Teams) e partilhámos, também, um *Guia de Trabalho Remoto* com as melhores práticas na utilização das ferramentas e regras de segurança de informação.

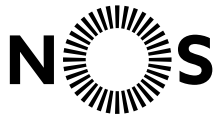
O plano de retorno em segurança foi preparado durante o período do Estado de Emergência, garantindo um modelo de regresso ao trabalho que transmitisse segurança, mas também previsibilidade e planeamento





3. DESEMPENHO DO ANO

3.3 GESTÃO DA PANDEMIA



na vida das pessoas. Garantimos que o modelo respeitava uma ocupação máxima de cada edifício inferior a 50%, e um *seating plan* que assegurava o distanciamento social. Partilhámos previamente ao regresso um guia com todas as regras a seguir no dia-a-dia de trabalho nos nossos escritórios e no terreno. Acolhemos todos colaboradores no seu primeiro dia com um Kit Boas-Vindas com EPIs e uma mensagem positiva e de tranquilidade. Não esquecendo que as suas famílias também iniciavam uma nova fase de regresso, às escolas e ao trabalho, enviámos para casa dos colaboradores um Kit Família com máscaras e uma mensagem positiva para a nova fase.

Considerando que a circulação nos transportes públicos poderia ser uma fonte de preocupação para os colaboradores, disponibilizámos o acesso às garagens e lançámos parcerias para descontos em *car renting* e aquisição de veículos com condições mais favoráveis.

A 4 de novembro, após nova declaração de Estado de Emergência, retomámos o modelo de trabalho remoto, ainda que a NOS preste um serviço público e como tal esteja excecionada nesta deliberação.

Promovemos a proximidade, a união e o bem-estar

Conscientes de que a pandemia alterou a forma como vivemos, trabalhamos e aprendemos,



e do consequente impacto no bem-estar das pessoas, cedo procurámos ouvir as nossas pessoas, para assim desenvolver um plano de ações adequado ao contexto. Realizámos também um *survey* de auscultação de satisfação e envolvimento a todos os colaboradores, com resultados muito positivos, apresentados em maior detalhe no capítulo “Valorizar o Capital Humano”. A partir destes resultados construímos um plano de iniciativas, envolvimento e comunicação procurando estar mais perto das nossas pessoas e ir ao encontro das suas expectativas.

Unidos num propósito comum e numa cultura de proximidade

Sendo a comunicação próxima e clara fundamental para redução de ansiedade e receios, definimos um plano de comunicação regular com iniciativas focadas neste objetivo de proteger, tranquilizar e ligar as pessoas às pessoas, às emoções e à empresa. Unidos no propósito comum de manter os portugueses ligados para nunca falhar nos momentos em que a sociedade mais precisava de nós.

O nosso CEO comunicou semanalmente com toda a organização e as lideranças foram essenciais para o sucesso das principais medidas.

Promovemos *open door sessions*, sessões abertas a todos os colaboradores, para falar dos temas mais relevantes para as pessoas, assim como sessões específicas com as lideranças com o intuito de

as capacitar para uma gestão mais eficaz das suas equipas, num contexto particularmente desafiante.

Apoiámos no trabalho remoto

Tendo em conta as novas formas de trabalhar, respondendo a uma maior necessidade de dados que o trabalho remoto implica, fizemos *upgrade* aos *plafonds* de dados móveis e fixos de todos os colaboradores. Oferecemos, como tempo livre, as sextas-feiras à tarde, durante o período do Estado de Emergência, para que desta forma as nossas pessoas pudessem organizar melhor a sua vida pessoal e, na fase a seguir, estabelecemos como política um dia de trabalho remoto à escolha, para as equipas com modelo de trabalho *on site*.

Promovemos o bem-estar

A proximidade com os colaboradores foi foco em todas as frentes de atuação, não esquecendo as suas dimensões de gestão de vida pessoal e profissional. Levámos a cabo um conjunto de iniciativas com vista a contribuir para o equilíbrio emocional e mental dos nossos colaboradores, procurando ajudá-los a lidar com o sentimento de insegurança quanto ao futuro, isolamento e mudança abrupta de rotinas. Desenvolvemos um *Guia prático para uma vida mais equilibrada*, procurando ajudar as pessoas na adoção de práticas positivas e dicas orientadas não só a atividades individuais, mas também a atividades em família.



3. DESEMPENHO DO ANO
3.3 GESTÃO DA PANDEMIA



Realizámos aulas online sobre nutrição, postura, exercício físico e *mindfulness*; partilhámos vídeos, *podcasts*, livros, *papers*, artigos, dicas, entre tantos outros conteúdos sobre escolhas e práticas a favor de um estilo de vida saudável e sustentável, garantindo não só a proximidade, mas também o foco na necessidade de continuarmos a cuidar de nós próprios e uns dos outros.

Focados na prevenção de riscos psicossociais, reforçámos a comunicação da linha de consultas de psicologia online completamente anónima e mantendo toda a privacidade dos utilizadores. Redesenhámos o programa de Saúde e bem-estar que nos acompanhará ao longo de 2021, assente em três eixos de atuação: Bem-estar mental/emocional, Equilíbrio entre vida pessoal e profissional e bem-estar social.



Adaptámos a forma como capacitamos as nossas pessoas

Partilhámos guias e melhores práticas para os nossos líderes desenvolverem as competências que o contexto exigiu, nomeadamente através do *Guia e manual para gestão de equipas em trabalho remoto*. Através da nossa universidade corporativa, NOS Campus, criámos uma *newsletter* semanal para partilha de conteúdos formativos online em três formatos distintos – *talk*, *paper* e *podcast* – dedicada tanto a temas relacionados com o negócio, como a fidelização de clientes e novas experiências de compra, até temas de cuidado e desenvolvimento pessoal, como a saúde mental e novos modelos de trabalho, dando assim visibilidade direta a assuntos que ganharam relevância redobrada neste contexto.

Além disto, a pandemia foi também um impulsionador de uma reestruturação da oferta formativa que estava, até então, essencialmente alicerçada em formato presencial e que conta agora com um modelo cada vez mais digital e sustentável, sobretudo em formação tecnológica essencial para preparar os nossos colaboradores para a chegada do 5G. Foi também garantida a capacitação através de meios digitais em disciplinas e metodologias relevantes para o negócio tais como marketing digital e metodologia *agile*.

Continuámos a recrutar

Todo o contexto que a pandemia de COVID-19 imprimiu nas organizações trouxe muitas mudanças e os processos de recrutamento não foram alheios a estas alterações. Sobretudo, porque, contrariamente a grande parte do tecido empresarial em Portugal e no mundo, na NOS, pelo setor onde opera e pela emergência tecnológica das ligações num mundo remoto, as nossas equipas continuaram a ter a necessidade de crescer, de renovar competências e expandir conhecimento.

Não obstante muitas destas alterações já estarem a ser pensadas, foi uma oportunidade de dar resposta com mais celeridade à digitalização. Colocando a tónica numa lente de adaptabilidade, alterámos todas as nossas entrevistas para o contexto remoto, o que permitiu encurtar distâncias e chegar mais longe no conhecimento e atração de perfis. Estivemos, de igual modo, presentes em feiras de emprego, organizámos *hackathons*, acompanhámos o talento nacional e internacional enquanto *sponsors* de diversos eventos e, mesmo num ano particularmente difícil, apostámos de igual forma no talento jovem através do nosso programa de *trainees* – NOS ALFA.

Outra das transformações prementes passou pela receção e integração dos novos colaboradores. Acautelar que o colaborador mantinha uma experiência positiva no início do seu percurso na NOS foi, para a equipa de recrutamento, motivo de especial



atenção, garantindo que recrutamos, mas igualmente retemos. Foram organizadas remotamente sessões de acolhimento, explicando ao detalhe a organização, processos e práticas da NOS e as equipas souberam, com o suporte das plataformas digitais, integrar e formar os novos membros. O grau de satisfação reportado tem sido muito elevado, mostrando que estamos no caminho certo, e almejando cada vez mais e melhor para o nosso colaborador.



3. DESEMPENHO DO ANO



3.4 CONTEXTO MACROECONÓMICO

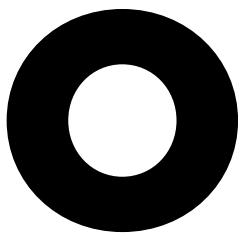
01

02

03

04

05



ano de 2020 fica marcado, a todos os níveis, pelo impacto da pandemia COVID-19, sendo que a economia portuguesa e a mundial não passaram incólumes. As medidas de contenção da pandemia, bem como uma atitude mais conservadora por parte dos agentes económicos, estiveram na génese de uma quebra da atividade económica, um ambiente por conseguinte bastante desafiante, no qual a NOS desenvolveu a sua atividade na maior parte do ano de 2020.

Em Portugal, o estado de emergência provocado pela pandemia foi declarado pela primeira vez em 18 de março de 2020, tendo sido renovado sucessivamente até ao dia 2 de maio. Foram postas em prática diversas restrições à vida profissional e pessoal dos portugueses, com consequências económicas muito relevantes, nomeadamente o confinamento e teletrabalho obrigatórios, sempre que possível, ou o encerramento de diversos tipos de estabelecimentos de retalho e restauração. Apenas após o final do estado de emergência se assistiu ao progressivo levantamento de algumas destas restrições. No dia 6 de novembro, voltou a ser decretado o estado de emergência em Portugal, situação que se manteve até final do ano.

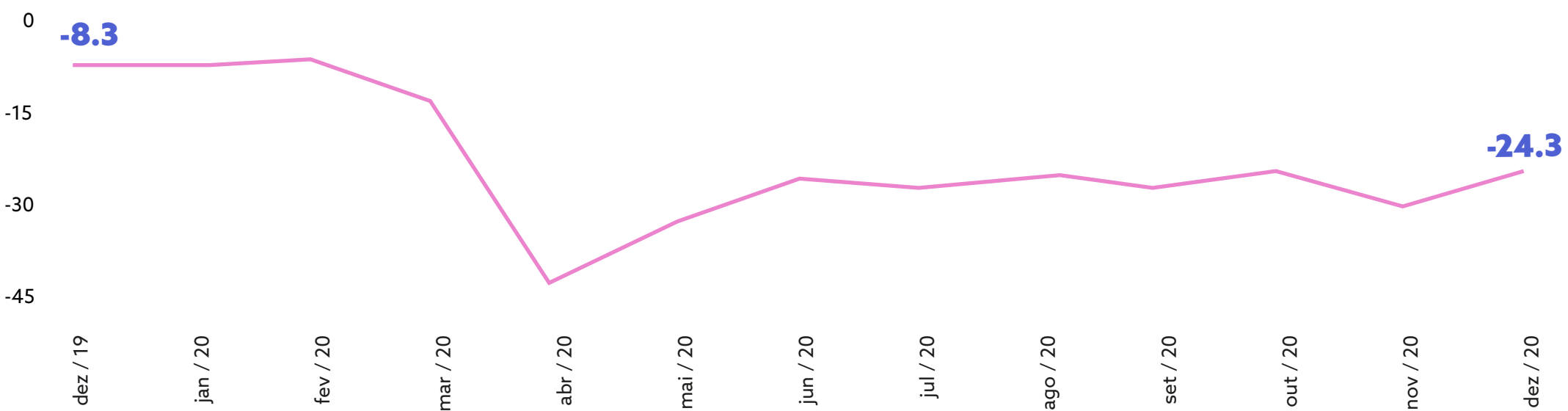
O contexto de exceção que se viveu em 2020 provocou uma contração do Produto Interno Bruto (PIB) nacional de 7,6%, o que compara com uma

quebra estimada de 6,8% para a Zona Euro. Ainda assim, segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE), a taxa de inflação de 2020 não diferiu muito da que se verificou em 2019, cifrando-se em 0,0%, o que compara com +0,3% em 2019. A taxa de desemprego atingia os 7,8% no final do terceiro trimestre de 2020 (6,7% no final do primeiro trimestre e 5,6% no final do segundo), sendo que o BdP (Banco de Portugal) previa que se atingisse os 7,2% no final do ano.

O contexto difícil que a economia enfrenta está também patente em dados do Eurostat relativos ao número de empresas em situação de falência em Portugal, que nos primeiros dois trimestres do ano aumentou 16,7% e 12,9%, respetivamente, face aos períodos homólogos. Quanto ao número de empresas com trabalhadores em regime de *layoff*, segundo estatísticas recolhidas pela Segurança Social, tinha aumentado cinco vezes em novembro por comparação com o final do mês de março de 2020, enquanto o número de trabalhadores em *layoff* tinha aumentado cerca de sete vezes, no mesmo período.

Por conseguinte, a confiança dos consumidores, medida pelo INE, encontrava-se em dezembro de 2020 num nível (-24,3) muito inferior ao verificado no final do ano de 2019 (-8,3), pese embora a melhoria que teve lugar durante os meses do verão, por comparação com o mínimo, registado em abril de 2020, com um valor de -41,6. Esta quebra na confiança dos consumidores ao longo de 2020, face ao período homólogo, conduziu assim a um decréscimo muito significativo do consumo privado, que ascendeu a -6,8% em 2020.

Indicador de confiança dos consumidores



Fonte: INE





3. DESEMPENHO DO ANO

3.4 CONTEXTO MACROECONÓMICO



É, pois, notório o desempenho superior do negócio core de telecomunicações da NOS face à economia nacional como um todo, com uma quebra de receitas de 2,6% em 2020, revelador da sua resiliência e relevância para os consumidores portugueses, sobretudo tendo em conta as necessidades acrescidas de comunicação e entretenimento, exacerbadas pelo confinamento, teletrabalho e aulas a partir de casa. Um inquérito do BdP demonstra que, apenas no mês de abril, mais de metade das empresas inquiridas revelou quebras de receitas superiores a 25%, constatando-se mais uma vez que, pese embora não estando imune aos efeitos da pandemia, o desempenho da NOS, e em particular do seu negócio de telecomunicações, foi bastante mais resiliente do que o da generalidade do tecido empresarial português. Os setores de atividade mais expostos aos efeitos da pandemia foram, segundo a mesma fonte, o alojamento e restauração e os transportes e armazenagem, setores mais afetados pelas imposições de distanciamento social, sendo que os setores da construção e do imobiliário apresentaram a maior resiliência, durante a maior parte do período em análise.

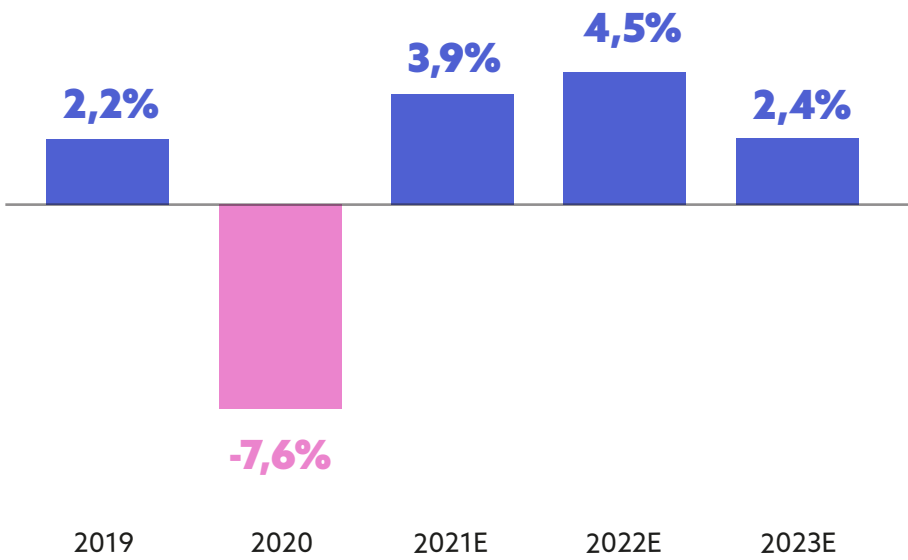
Com a chegada do ano de 2021 e início da disponibilização faseada de vacinas contra a COVID-19, as projeções do BdP apontam para que os próximos anos sejam de uma recuperação da atividade económica em Portugal, a par ou até ligeiramente superior à estimada para a Zona Euro, com um crescimento estimado do PIB de 3,9% para

2021, acelerando para 4,5% em 2022 e começando a normalizar a partir de 2023, com 2,4%. O PIB apenas deverá retomar o seu nível pré-pandemia no final de 2022.

O mercado de trabalho deverá, assim, apresentar melhorias a partir de meados de 2021, apesar de a taxa de desemprego apenas registar decréscimos mais significativos a partir de 2022. O consumo privado deverá ser dos principais impulsionadores da recuperação, com crescimentos de 3,9% em 2021 e 3,3% em 2022, sendo que a procura interna deverá ser, inicialmente, mais relevante para a recuperação, devido ao crescimento mais lento das exportações relacionadas com o setor do turismo, sobretudo em 2021.

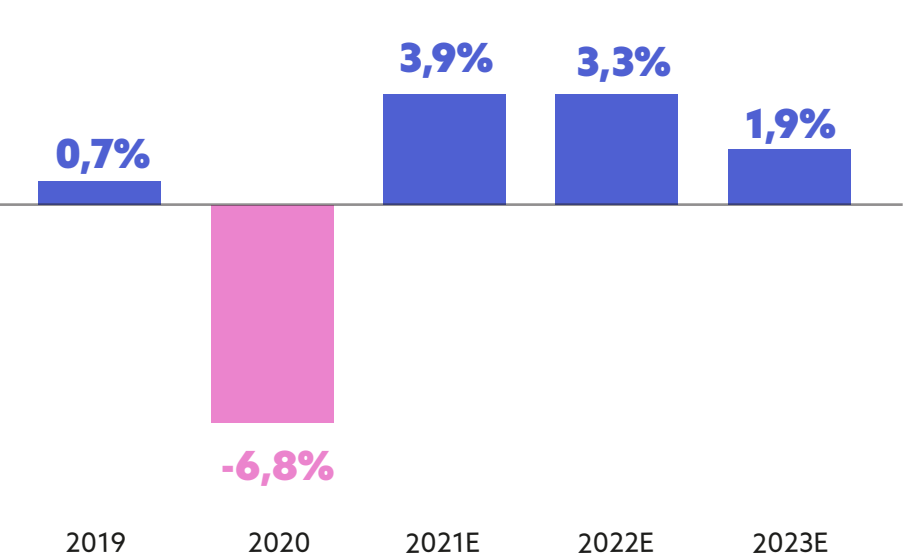
Em linha com este aumento do nível de atividade económica e redução do desemprego, é estimada uma subida progressiva da taxa de inflação, que já deverá rondar 1% em 2022 e 2023.

Produto interno bruto

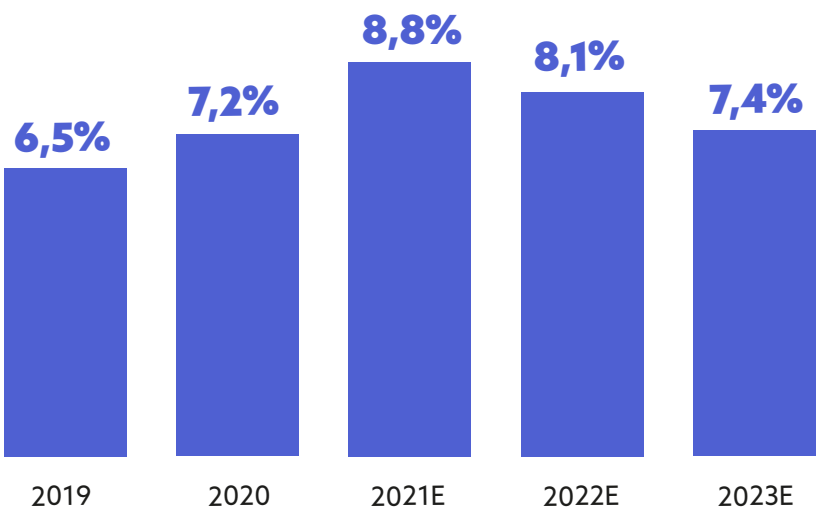


Fonte: Banco de Portugal

Consumo privado

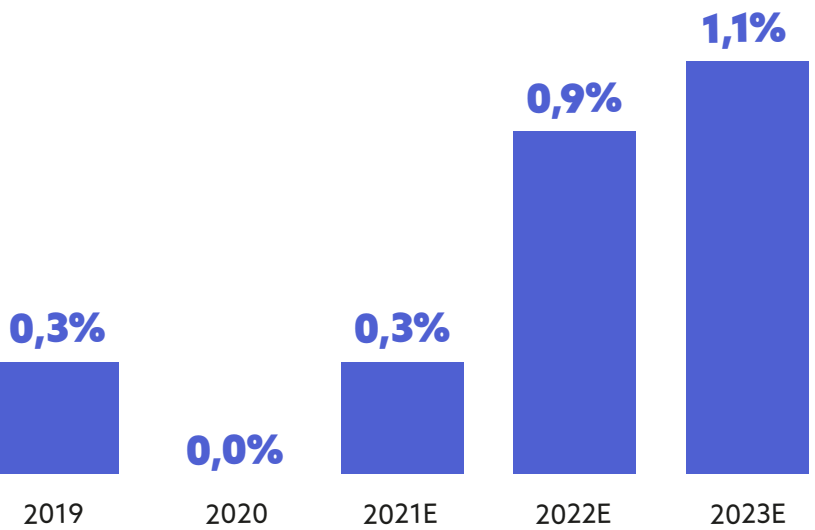


Taxa de desemprego



Fonte: Banco de Portugal, Instituto Nacional de Estatística

Taxa de inflação





3. DESEMPENHO DO ANO

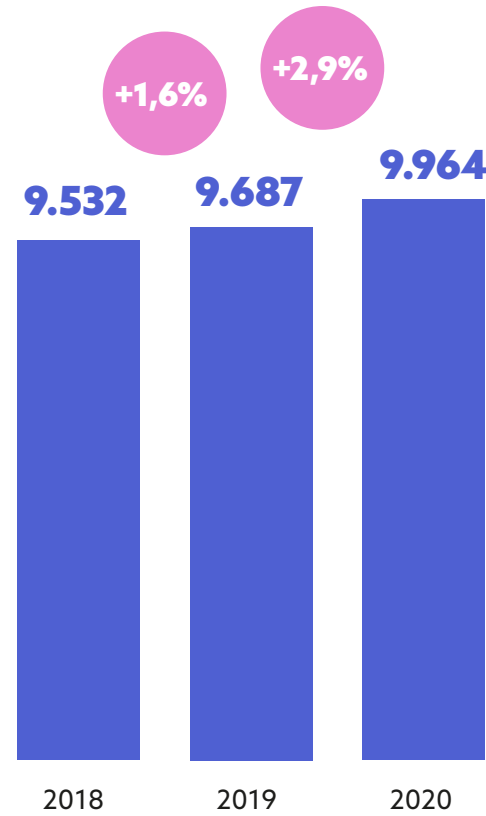


3.5 RESULTADOS OPERACIONAIS E FINANCEIROS

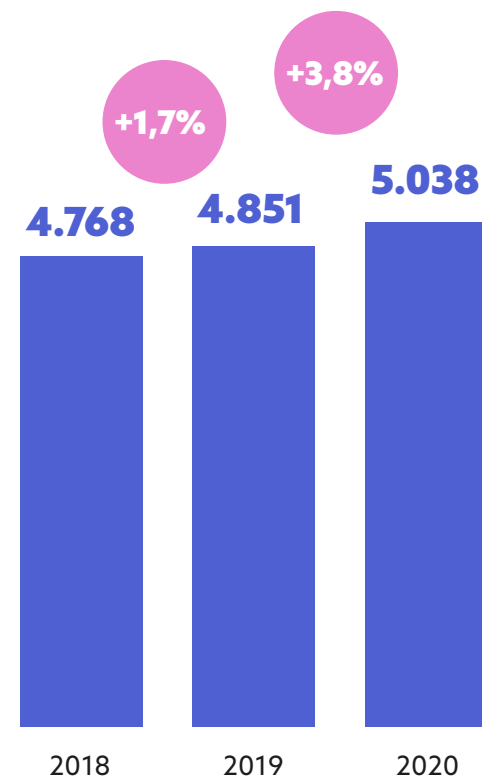
Aceleração do crescimento no negócio core, com o maior crescimento de RGUs desde 2017

Em 2020, e apesar das circunstâncias especialmente desafiantes que caracterizaram o contexto no qual a NOS desenvolveu a sua atividade, foi obtido o maior crescimento em número de RGUs desde o ano de 2017, com 276,5 milhares de adições líquidas, um acréscimo de 2,9%. O número total de serviços prestados pela NOS aproxima-se assim da marca dos 10 milhões, ascendendo, no final de 2020, a 9,964 milhões.

RGUs totais
(Milhares)



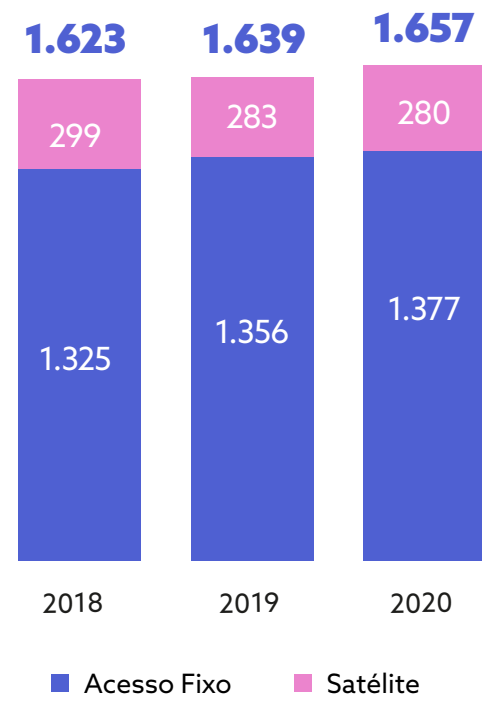
Subscritores móveis
(Milhares)



O maior contributo para este crescimento teve origem nos subscritores móveis, que registaram adições líquidas de 186,6 milhares de serviços para um total 5,038 milhões no final de 2020, com 203,6 mil adições líquidas de serviços pós-pagos e um decréscimo líquido de 16,9 milhares de serviços pré-pagos. Em ambos os casos, trata-se também do melhor desempenho desde 2017.

Na TV por subscrição, registaram-se 18,4 milhares de adições líquidas, atingindo-se assim um total de 1,657 milhões de clientes, configurando a melhor *performance* em termos de adições líquidas desde 2016, sobretudo por via de uma melhoria nas perdas líquidas dos clientes de satélite, um desempenho que merece realce, tendo em conta a crescente penetração de tecnologias de nova geração de acesso fixo. Registaram-se, assim, perdas líquidas de 3,1 mil clientes de satélite, que foram mais do que compensadas pelas adições de 21,5 mil clientes de acesso fixo.

TV por subscrição
(Milhares)



A NOS está prestes a atingir a marca dos 10 milhões de serviços prestados



3. DESEMPENHO DO ANO

3.5 RESULTADOS OPERACIONAIS E FINANCEIROS



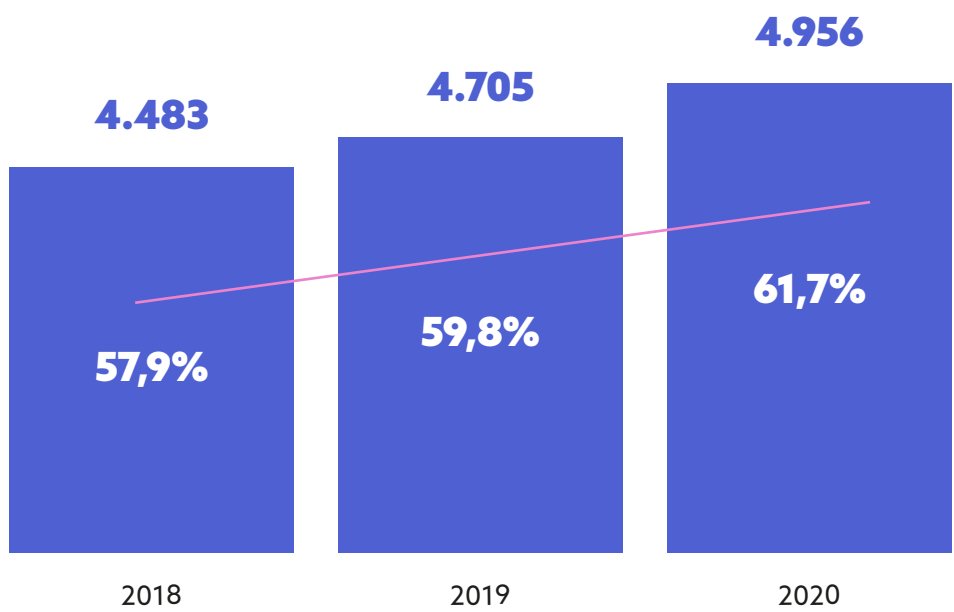
A boa performance na adesão a serviços móveis e de TV por subscrição está relacionada com o aumento da penetração de serviços convergentes e integrados, que atingiu os 61,7%, um acréscimo de 2,0 pontos percentuais face ao final de 2019. O número de serviços subscritos pelos 977 mil clientes convergentes e integrados atingiu os 4,956 milhões de RGUs, uma média de 5,1 serviços por cliente.

Parte integrante dos pacotes convergentes e integrados, os serviços de banda larga e voz fixa aceleraram também o seu desempenho em 2020, com 43,3 mil e 25,7 mil adições líquidas,

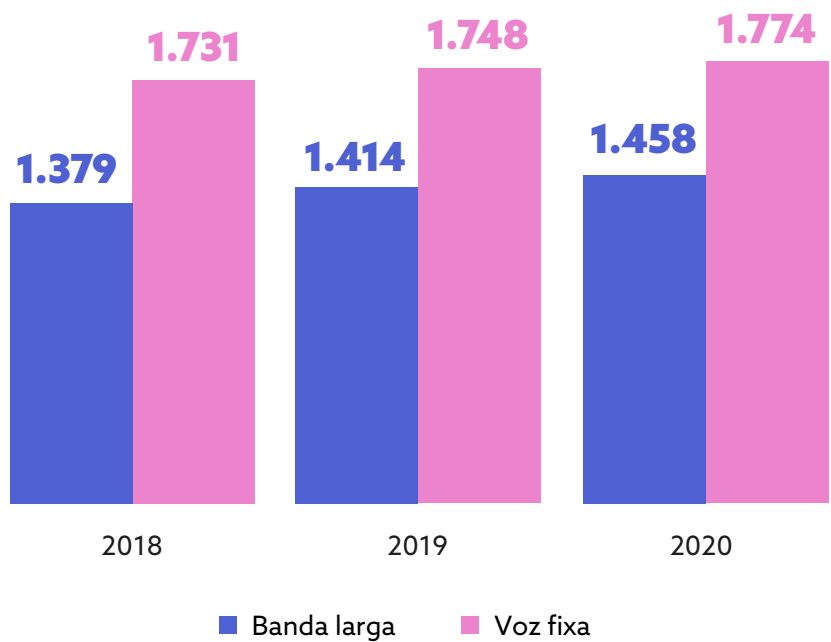
respetivamente, atingindo totais de 1,458 milhões de clientes de banda larga e 1,774 milhões de subscritores de voz fixa.

O ARPU residencial fixo decresceu em 3,1% para 43,4 euros, reflexo de diversos fatores, de entre os quais destacamos a total ausência de receitas provenientes de canais *premium* de desporto, durante o período de paragem da Liga NOS e consequente suspensão de faturação aos clientes, bem como a quebra expectável nas receitas de *roaming*, relacionada com a redução drástica de viagens não essenciais ao longo do ano.

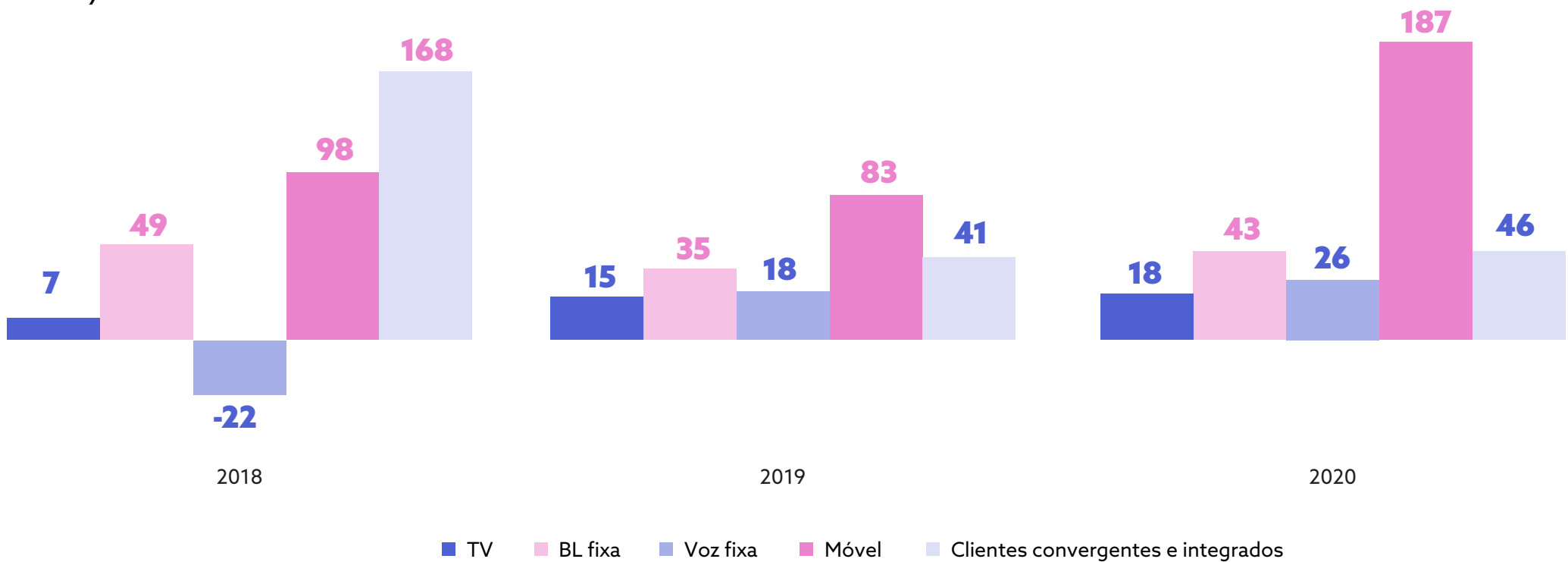
RGUs convergentes, % clientes acesso fixo
(Milhares, %)



Subscritores banda larga e voz fixa
(Milhares)



Adições líquidas
(Milhares)



62% dos clientes fixos têm serviços móveis e integrados



3. DESEMPENHO DO ANO
3.5 RESULTADOS OPERACIONAIS E FINANCEIROS



PERFORMANCE
FINANCEIRA
MUITO SÓLIDA NUM
CONTEXTO DESAFIANTE

Receitas de Exploração

Em 2020, as Receitas de Exploração sofreram um decréscimo de 6,2% face a 2019, para 1.367,9 milhões de euros, um desempenho claramente marcado pela pandemia de COVID-19. No negócio de Telecomunicações, a quebra de receitas cifrou-se em 2,6%, para 1.345,7 milhões de euros, sendo que na divisão de Media & Entertainment, mais exposta aos efeitos da pandemia, ascendeu a 54,7%, para 53,8 milhões de euros.

Nas Telecomunicações, as receitas do segmento de Consumo caíram 0,9% face a 2019, com as receitas do segmento Pessoal e de venda de equipamentos a compensarem quase totalmente a queda de receitas de cliente, associada sobretudo à ausência de faturação dos canais *premium* desportivos, durante a paragem da Liga NOS, bem como à queda de receitas de *roaming out*, ambos impactos ligados à pandemia de COVID-19.

No segmento Empresarial, as receitas apresentaram um crescimento ligeiro de 0,3%. As receitas de

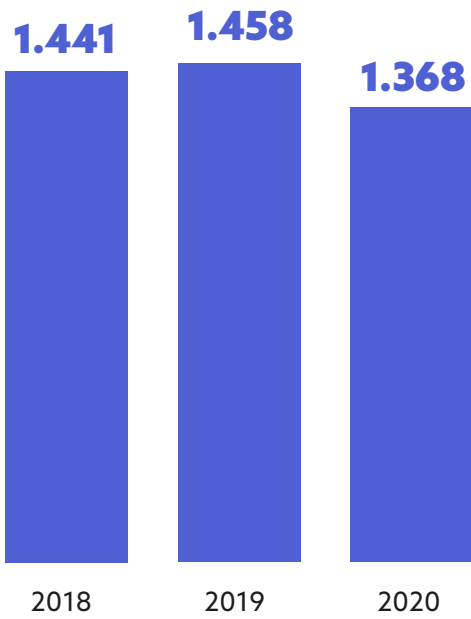
vendas de equipamentos mais do que compensaram a queda ligeira das receitas de cliente. O desempenho das receitas de cliente refletiu uma melhoria clara nos serviços de TI, que foi, no entanto, compensada pela quebra de outras receitas de cariz mais tradicional, sobretudo de *roaming out* no contexto da pandemia, conforme mencionado anteriormente.

As receitas de *Wholesale* e Outras registaram um decréscimo de 27,4%, devido sobretudo à quebra das receitas de *roaming in*, bem como à diminuição de receitas relacionadas com publicidade e outros itens de menor dimensão.

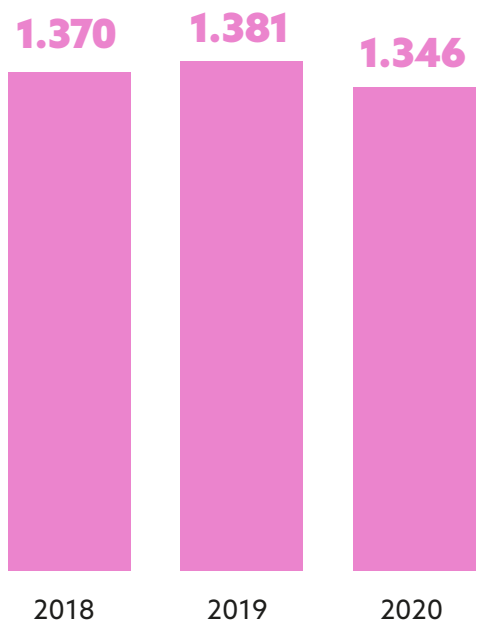
Destaca-se assim o desempenho resiliente das receitas de Telecomunicações que, excluindo as receitas *roaming* e *premium*, teriam decrescido apenas 0,5% em 2020, por comparação com os 2,6% que efetivamente se verificaram, representando uma demonstração de solidez num contexto económico deveras desafiante.

A divisão de Media & Entertainment da NOS foi a mais exposta aos impactos provocados pela pandemia. Para além de um encerramento total das salas de cinema no período entre 16 de março e 2 de julho, os restantes meses após a reabertura apresentaram também um desempenho significativamente inferior ao período homólogo, resultante do adiamento das grandes estreias de filmes e do facto de o público evitar espaços fechados, na medida do possível. Assim sendo,

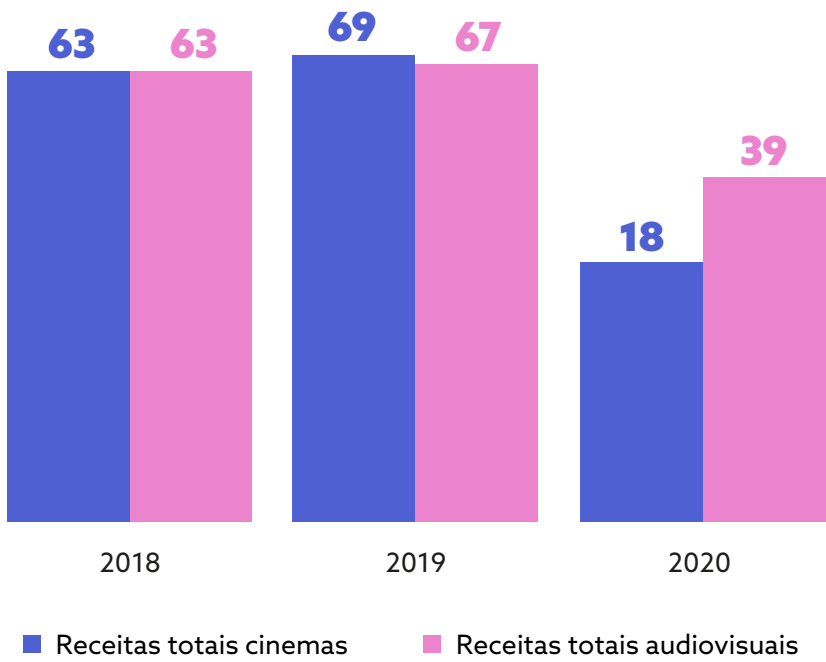
Receitas de Exploração
(Milhões de euros)



Receitas de Telecomunicações
(Milhões de euros)



Receitas Audiovisuais e Cinemas*
(Milhões de euros)



* Receitas de audiovisuais e cinemas desagregadas, sem considerar eliminações intra-grupo

o agregado das receitas de Audiovisuais e Exibição Cinematográfica caiu 54,7% em 2020, com as receitas de Cinemas a diminuir 76,6% e as do negócio de Audiovisuais 41,6%. Neste caso, a quebra das receitas de Distribuição Cinematográfica foi parcialmente compensada por um desempenho relativamente mais normalizado das restantes componentes de receitas.



3. DESEMPENHO DO ANO

3.5 RESULTADOS OPERACIONAIS E FINANCEIROS



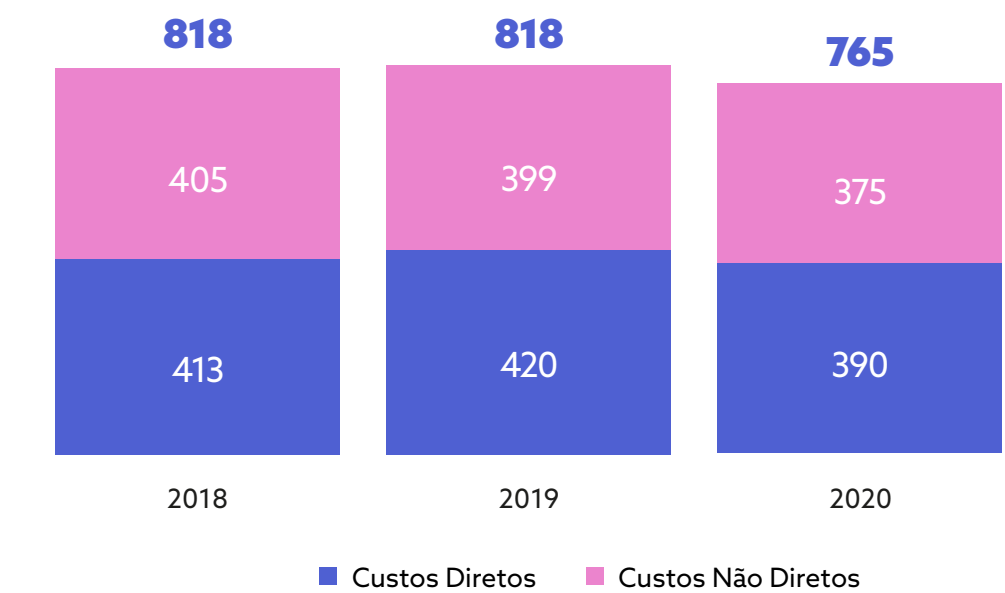
OPEX e EBITDA

No OPEX Total, verificou-se um decréscimo superior ao das Receitas de Exploração (6,6% de queda nos Custos, o que compara com uma diminuição de 6,2% nas Receitas). Os Custos Totais ascenderam assim a 764,7 milhões de euros em 2020, o que compara com 818,4 milhões de euros em 2019. A diminuição dos custos foi mais acelerada nos Custos Diretos (7,0%), com a subida do custo das mercadorias vendidas, reflexo do volume mais elevado de vendas de equipamentos, bem como dos custos associados a projetos de TI do segmento B2B, a ser mais do que compensada pela queda de custos de programação, *royalties* e interligação, entre outros itens de menor dimensão. Nos Custos Não Diretos, que caíram 6,1% face a 2019, o principal contributo para o decréscimo foi proporcionado pelos custos comerciais e pelos custos operacionais e de estrutura, nomeadamente em fornecimentos e serviços externos.

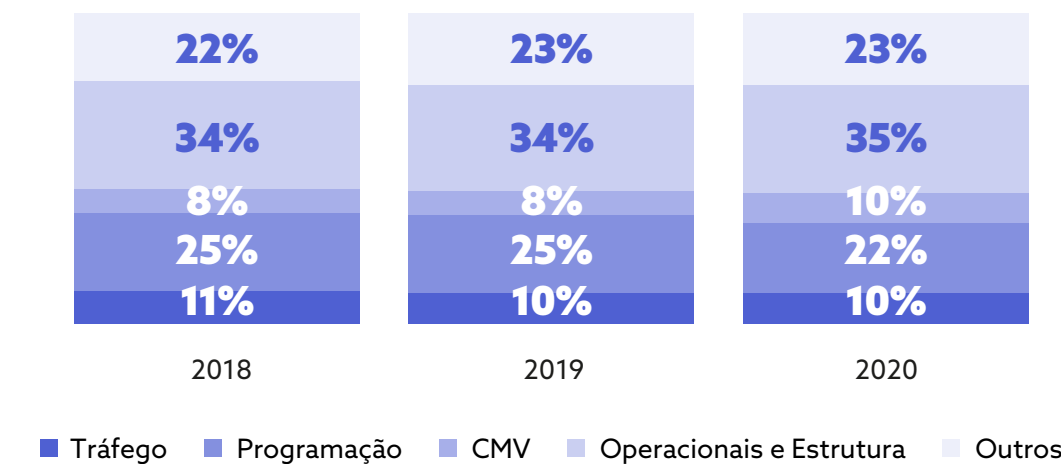
Em 2020, o EBITDA Consolidado atingiu os 603,2 milhões de euros, correspondente a uma diminuição de 5,7% face ao período transato e a uma margem EBITDA de 44,1%, representando um acréscimo de 0,2pp em comparação com 2019.

Os Custos Operacionais de Telecomunicações diminuíram 3,2%, um ritmo superior ao decréscimo de 2,6% verificado nas receitas, contribuindo assim

OPEX Total (Milhões de euros)



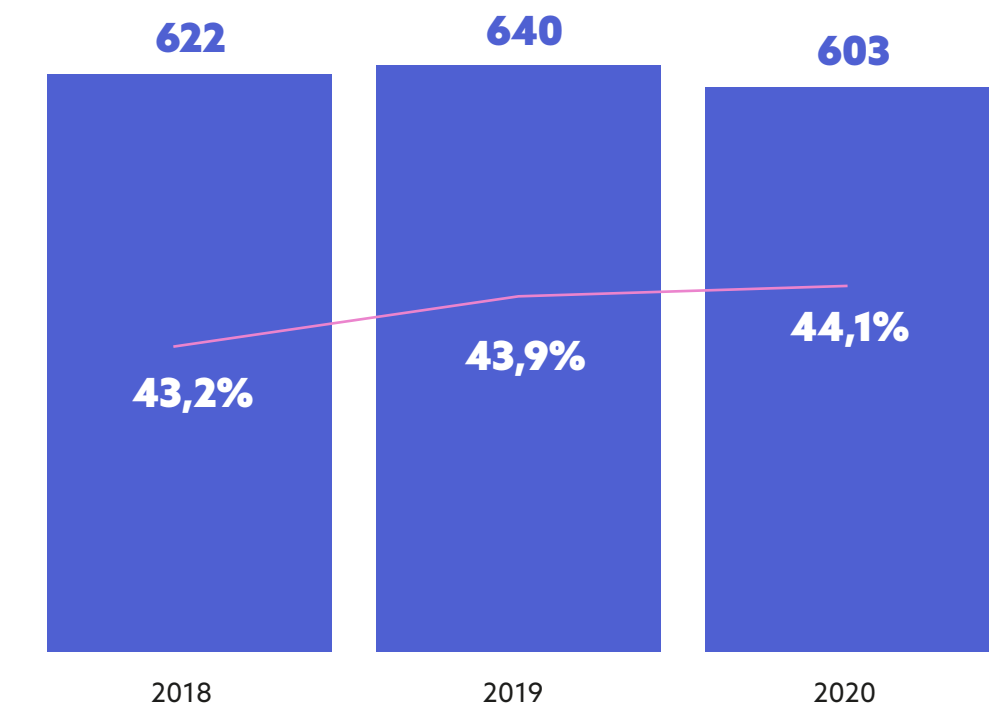
Repartição OPEX Total (%)



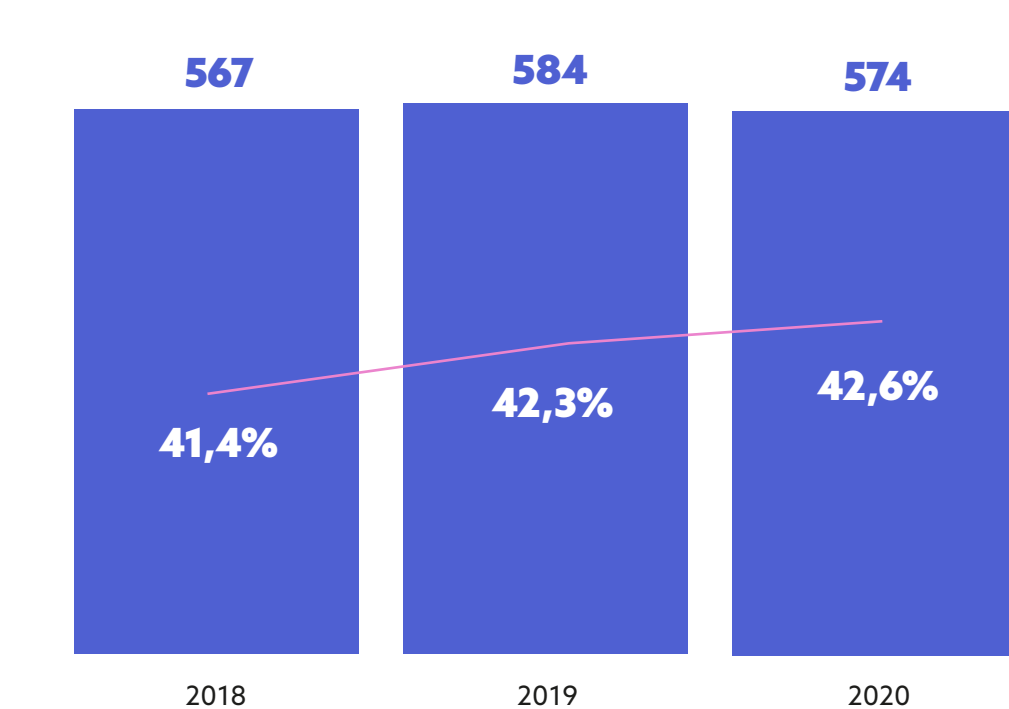
para que o EBITDA do negócio de Telecomunicações tenha caído apenas 1,8% para 573,6 milhões de euros, correspondendo a uma margem EBITDA de 42,6%, uma melhoria de 0,4pp face a 2019.

Na divisão de Audiovisuais e Exibição Cinematográfica, a margem EBITDA melhorou em 7,9pp, devido à alteração significativa no *mix* de receitas e custos, bem como aos esforços de contenção de custos que foram empreendidos. Assim sendo, o EBITDA de Audiovisuais e Exibição Cinematográfica caiu 47,1% em comparação com o ano passado, para 29,6 milhões de euros.

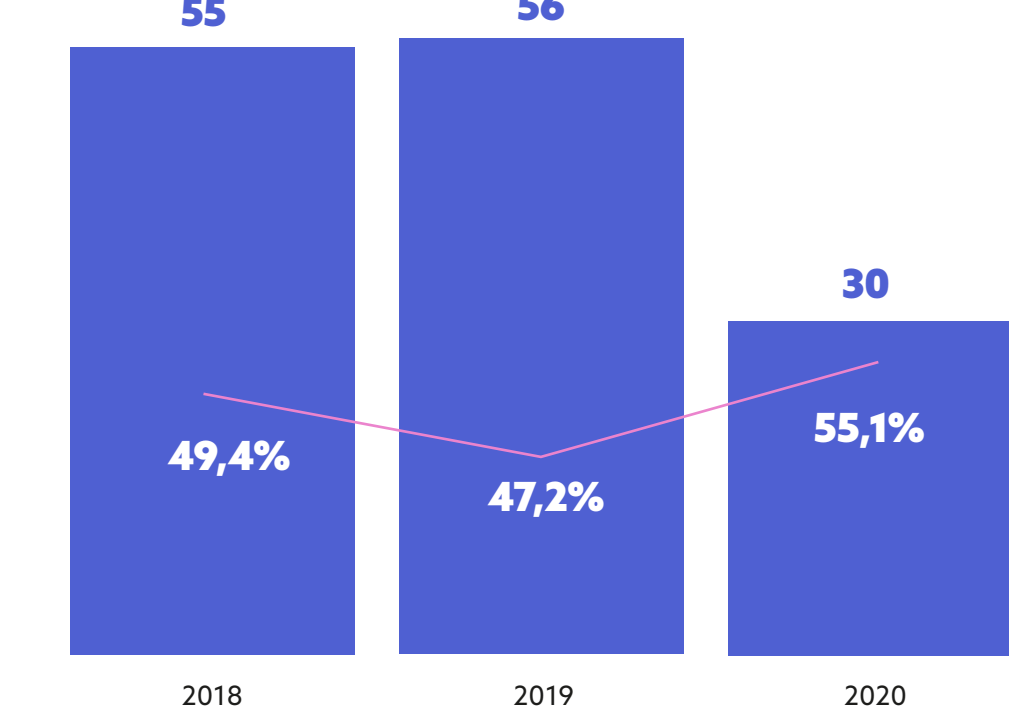
EBITDA Consolidado e Margem EBITDA (Milhões de euros, %)



EBITDA de Telecomunicações e Margem EBITDA (Milhões de euros, %)



EBITDA de Cinemas & AV e Margem EBITDA (Milhões de euros, %)





3. DESEMPENHO DO ANO

3.5 RESULTADOS OPERACIONAIS E FINANCEIROS

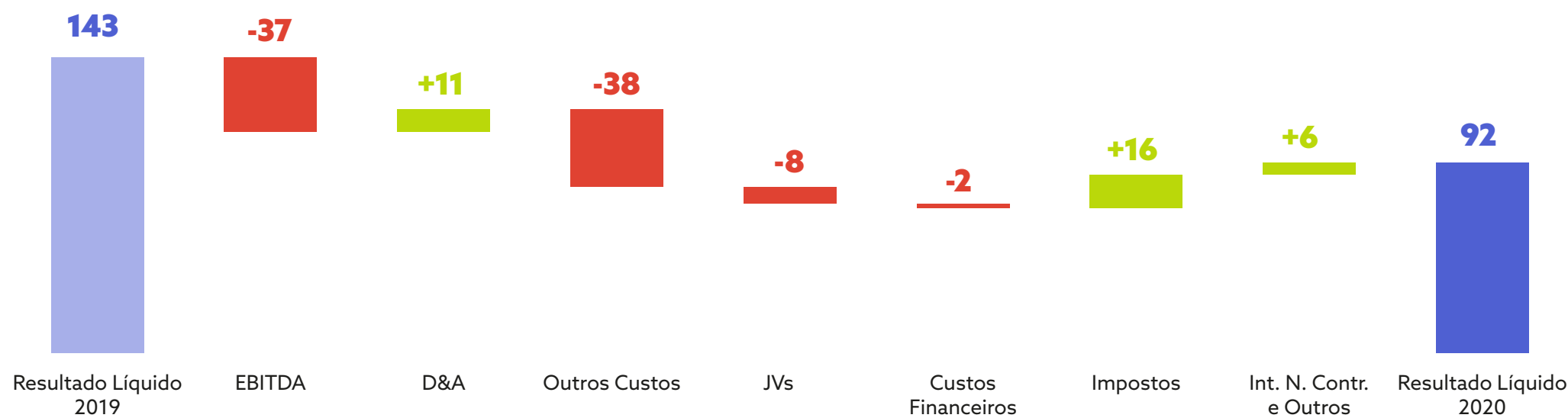


Resultado Líquido

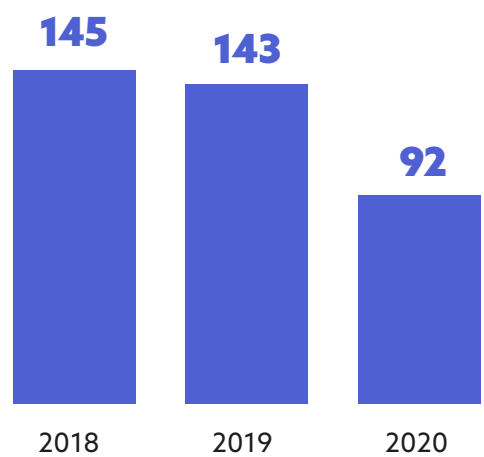
O Resultado Consolidado Líquido sofreu uma redução de 35,9% para 92,0 milhões de euros em 2020.

As Depreciações e Amortizações ascendera a 409,8 milhões de euros, uma redução de 2,7% em comparação com 2019, essencialmente por redução das imparidades, reforçadas no ano transato, estando relacionadas com a modernização de rede e equipamentos.

Evolução do Resultado Líquido
(2019-2020, Milhões de euros)



Resultado Líquido
(Milhões de euros)



Devido aos impactos causados pela pandemia de COVID-19, os Outros Custos aumentaram de 17,9 milhões de euros em 2019 para 56 milhões de euros em 2020, sendo que a maioria do impacto esteve ligado ao reforço de provisões operacionais para dívidas de cobrança duvidosa, contratos onerosos e equipamento de proteção pessoal. O contributo das Empresas Associadas deteriorou-se face ao período homólogo, com perdas de

9,1 milhões de euros, com contributos negativos por parte da ZAP e da SPORT TV, com impactos significativos ocorridos no primeiro trimestre do ano, relacionados com imparidades ao nível da SportTV e com o registo de provisões na ZAP. Os Custos Financeiros Líquidos ascenderam a 26,6 milhões de euros, um valor 7,6% superior ao verificado em 2019 devido ao acréscimo dos juros relativos a *leasings*, que ocorreu no quarto trimestre, ligado ao início do contrato com a Cellnex.

A rubrica de Imposto sobre o Rendimento diminuiu face a 2019 em 49,8%, para 16,3 milhões de euros, em virtude da redução do Resultado Antes de Impostos, em 41,9%. A taxa efetiva de imposto cifrou-se em 16,1%.

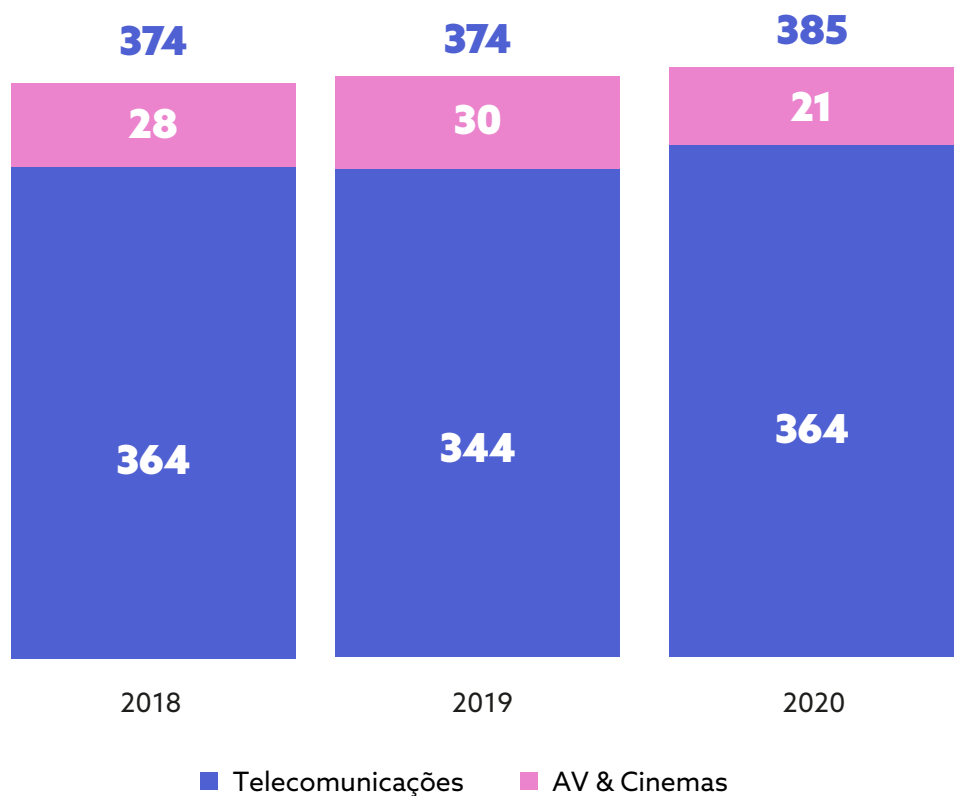
CAPEX

O CAPEX Total Excluindo *Leasings* e Outros Direitos Contratuais aumentou 2,8% em 2020, para 384,9 milhões de euros, resultado do acréscimo de 5,7% do CAPEX de Telecomunicações, que foi parcialmente compensado pelo decréscimo de 30,2% no CAPEX de Audiovisuais e Exibição Cinematográfica.

O CAPEX Técnico de Telecomunicações atingiu os 15,9% em proporção das Receitas de Telecomunicações, crescendo 5,5% face a 2019. Este crescimento do investimento de carácter

técnico está ligado, sobretudo, à aceleração do programa de implementação da rede de FttH, no âmbito do acordo de partilha com a Vodafone, bem como a algum investimento móvel em antecipação da implementação da tecnologia 5G. O CAPEX de Cliente aumentou em 6,0% face a 2019, em consequência da instalação de uma maior proporção de equipamento de cliente de gama mais elevada, tal como o nosso *router* Giga, caixas UMA de nova geração e caixas Apple TV, que são fornecidas em pacotes mais *premium*.

CAPEX Total Excl. Leasings e Outros Direitos Contratuais
(Milhões de euros)





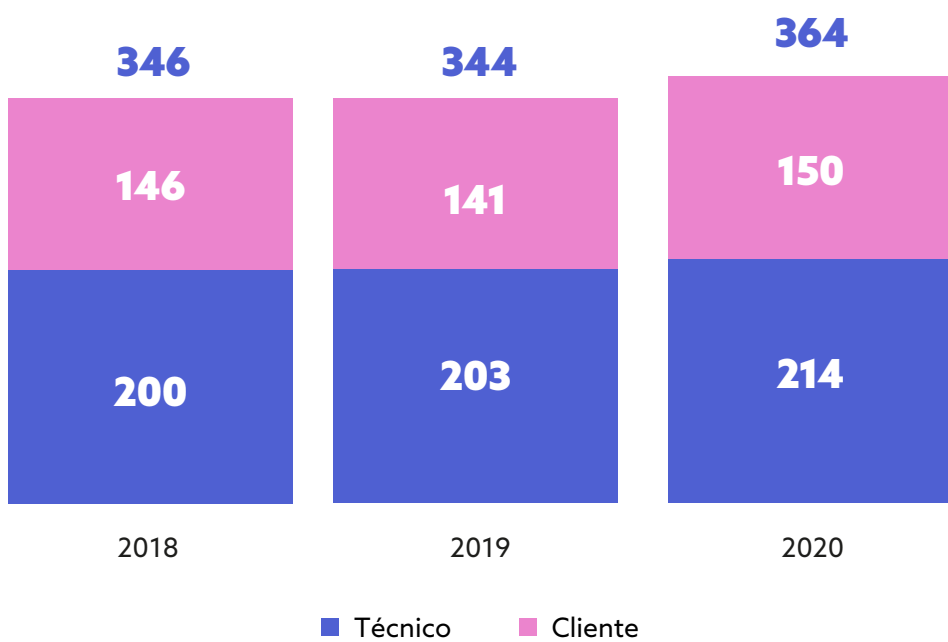
3. DESEMPENHO DO ANO

3.5 RESULTADOS OPERACIONAIS E FINANCEIROS



CAPEX de Telecomunicações

(Milhões de euros)



O CAPEX de Audiovisuais e Exibição Cinematográfica diminuiu em 30,2% para 20,8 milhões de euros, em resultado da redução da atividade na área de cinemas.

Free Cash Flow

Consequência dos desempenhos do EBITDA e do CAPEX acima descritos, o EBITDA-CAPEX em 2020 registou uma diminuição de 17,8%, para 218,3 milhões de euros, ou seja 16,0% em proporção das Receitas de Exploração.

O EBITDA-CAPEX de Telecomunicações diminuiu 12,5%, um decréscimo significativamente mais moderado do que o verificado no Consolidado, apesar da diminuição

do EBITDA na ordem dos 1,8% e da continuação do forte investimento por parte da NOS, tendo o CAPEX de Telecomunicações aumentado 5,7%.

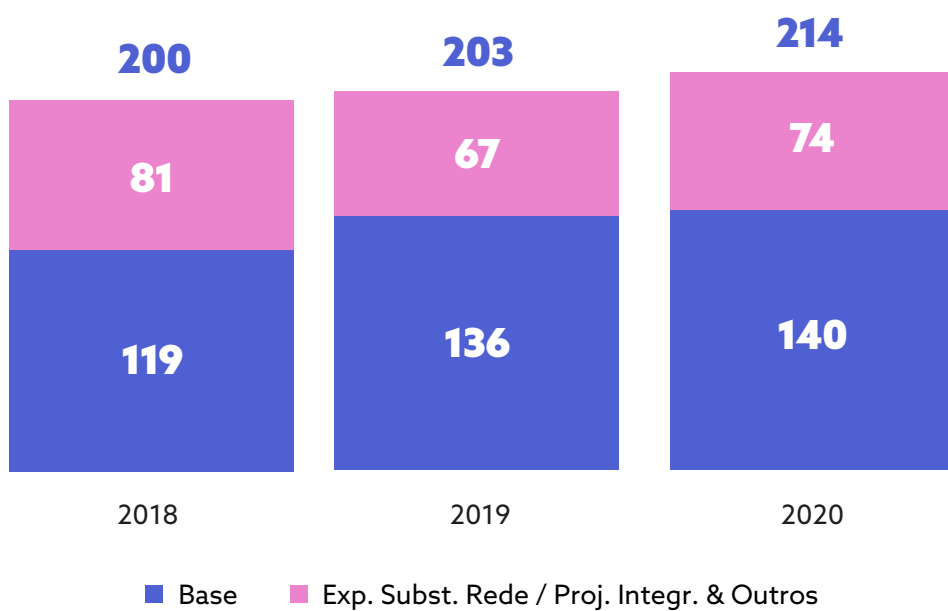
A Variação do Fundo de Maneio e Itens Não Monetários Incluídos no EBITDA-CAPEX fica marcada, no ano de 2020, pelo impacto de cerca de 20,4 milhões de euros relacionado com a venda da NOS Towering à Cellnex em 30 de setembro (parcialmente compensado em 15 milhões de euros no 4T20), cifrando-se assim em -15,1 milhões de euros no ano de 2020. Por seu lado, também o valor relativo a pagamentos de *leasings* no quarto trimestre entrou, desde já, em linha de conta com o início do contrato de aluguer relativo a esses ativos, pelo que o montante acumulado para o ano

de 2020 foi 16,5% superior ao registado em 2019, ascendendo a 75,7 milhões de euros. Assim sendo, o Cash Flow Operacional registou uma queda de 33,8% face a 2019, para 127,5 milhões de euros.

Nos Juros Pagos e Outros Encargos Financeiros, há a realçar uma melhoria de 26,2% para 11,8 milhões de euros, enquanto os Impostos Sobre o Rendimento registaram um acréscimo para 33,9 milhões de euros, devido principalmente a um nível mais elevado de pagamentos por conta. O recebimento relativo à venda da NOS Towering à Cellnex, que ocorreu no final do terceiro trimestre, teve um efeito positivo de 374 milhões de euros na linha de Alienação de Investimentos Financeiros, pelo que o Free Cash Flow Antes de Dividendos aumentou em 203,4% face a 2019, para 445,3 milhões de euros.

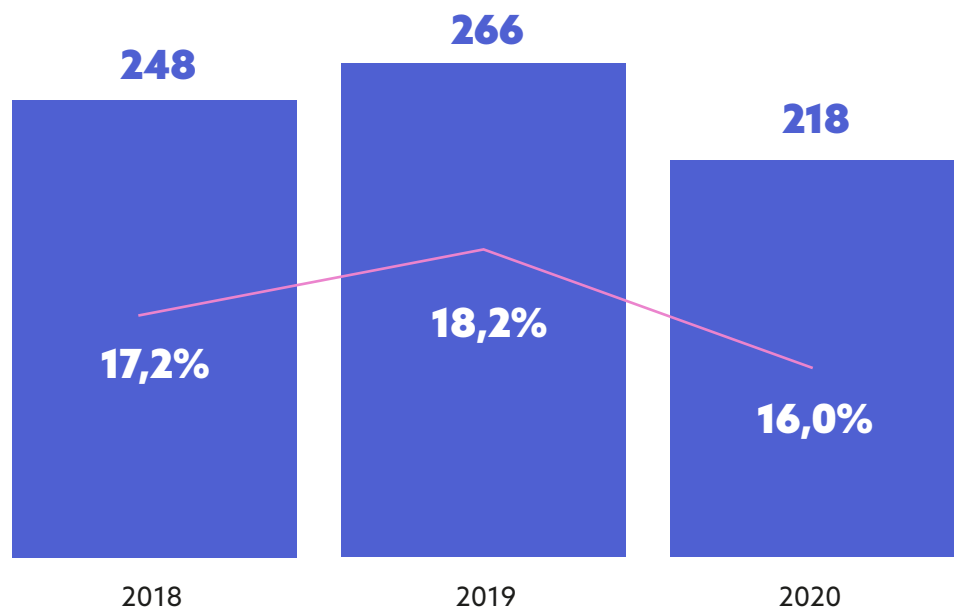
CAPEX Técnico de Telecomunicações

(Milhões de euros)



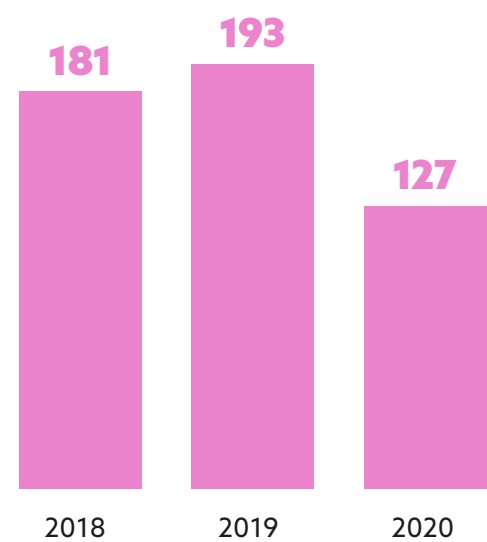
EBITDA-CAPEX, % das Receitas de Exploração

(Milhões de euros)



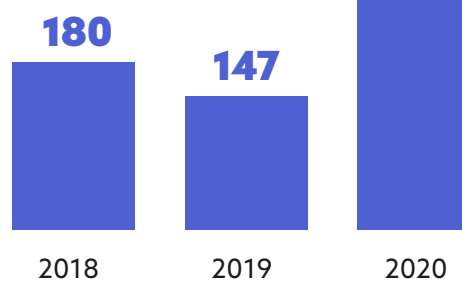
Cash Flow Operacional

(Milhões de euros)



FCF Antes de Dividendos

(Milhões de euros)





3. DESEMPENHO DO ANO

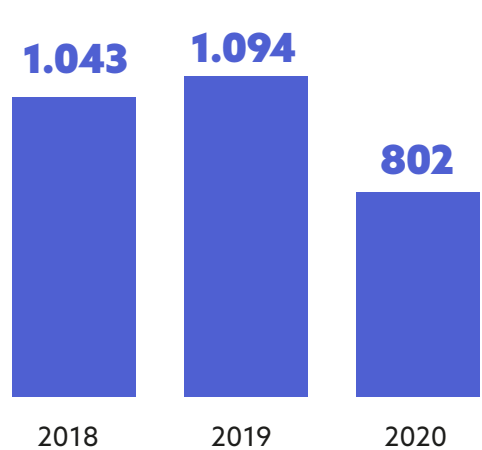
3.5 RESULTADOS OPERACIONAIS E FINANCEIROS



Estrutura de Capital

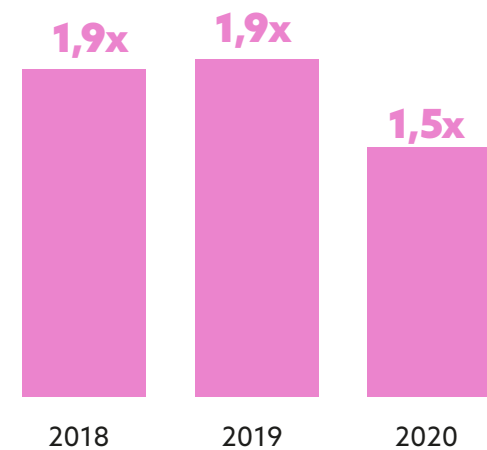
No final de 2020, a Dívida Líquida Total, incluindo Leasings e Contratos de Longo Prazo (de acordo com a IFRS16) ascendia a 1.377,4 milhões de euros. A Dívida Financeira Total cifrava-se em 955,3 milhões de euros, sendo compensada por uma posição de Caixa e Equivalentes de Caixa no Balanço Consolidado de 153,3 milhões de euros. A Dívida Financeira Líquida ascendia assim a 802 milhões de euros. No final de 2020, a NOS tinha ainda 325 milhões de euros em programas de papel comercial não emitidos.

Dívida financeira líquida
(Milhões de Euros)



O custo médio *all-in* da dívida situou-se em 1,3% para 2020, o que compara com 1,5% em 2019. O rácio Dívida Financeira Líquida / EBITDA Após Leasings ascende agora a 1,5x. A NOS tem como alvo um rácio

Dívida financeira líquida/EBITDA após leasings
(x)



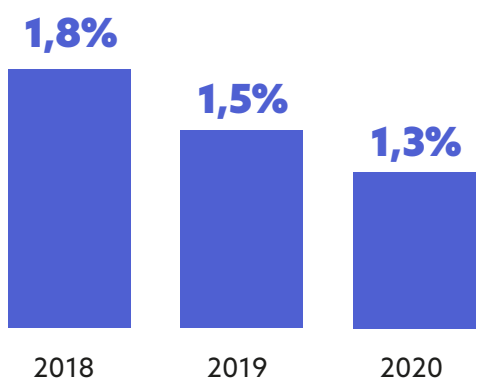
de alavancagem na ordem das 2x a Dívida Financeira Líquida / EBITDA Após *Leasings*, o que representa uma estrutura de capital sólida e conservadora, que a NOS está comprometida em manter. O nível de 1,5x no final de 2020 é justificado pela posição elevada de caixa, resultante do fecho da operação de venda de torres de telecomunicações à Cellnex.

A maturidade média da dívida no final de 2020 era de 2,5 anos, o que compara com 3,1 em 2019. Tendo em conta os empréstimos emitidos a uma taxa fixa, operações de cobertura de taxa de juro em vigor e o ambiente de taxas de juro negativas, à data de 31 de dezembro de 2020, toda a dívida emitida pela NOS está remunerada a taxa fixa.

Com o intuito de refinarar todas as linhas com maturidade em 2020 e assegurar níveis de liquidez confortáveis durante a pandemia, em 2020 a NOS executou três operações de financiamento:

- Em março, um programa de papel comercial de até 100 milhões de euros com maturidade em 2025, com o Banco Santander;
- Também em março, um programa de papel comercial de até 90 milhões de euros com maturidade em 2021, com o Banco BPI – cancelada antecipadamente em dezembro 2020;
- Ainda em junho, um programa de papel comercial de até 90 milhões de euros com maturidade em 2021, com o Banco BBVA – cancelada antecipadamente em setembro 2020.

Custo Médio da Dívida (%)

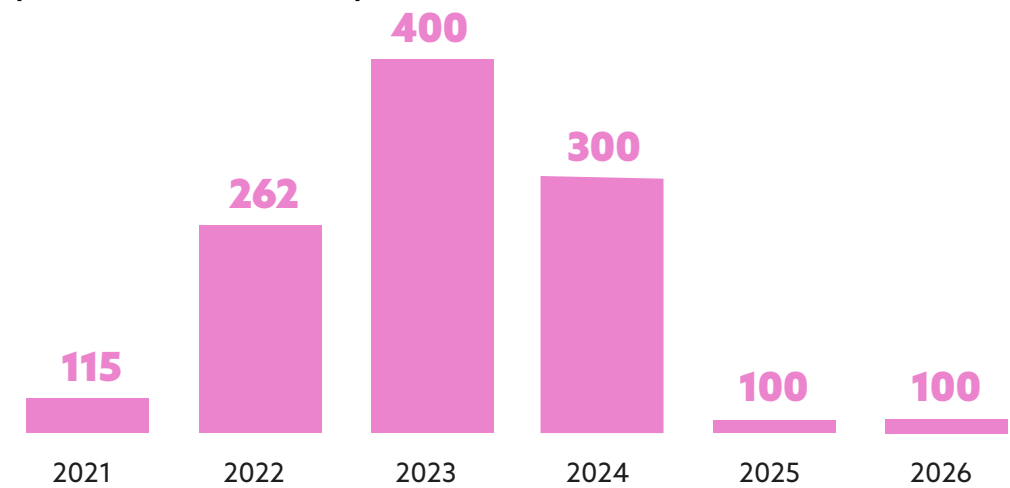


- Adicionalmente, em dezembro, a NOS efetuou a primeira emissão de uma linha de financiamento sustentável de um operador de telecomunicações em Portugal. A linha de papel comercial foi contratada junto do BBVA, num montante de 100 milhões de euros e com maturidade em 2026.

Com esta operação, a NOS liga de forma tangível uma parte do seu custo de financiamento ao seu desempenho ao nível da sustentabilidade, reforçando e demonstrando a sua relevância estratégica e o compromisso, a todos os níveis da Organização, em atingir metas *best in class* em indicadores ESG (*Environmental, Social and Governance*).

Os termos acordados incluem uma componente relativa ao desempenho e classificação ESG da NOS, avaliada pela VigeoEiris. Esta pontuação classifica a NOS como a quinta melhor empresa de telecomunicações na Europa, entre 41 empresas

Repartição da maturidade da dívida (Milhões de Euros)



do setor de Telecomunicações avaliadas. Com uma pontuação de 60 em 100, a NOS obteve um nível de desempenho ESG Advanced, de acordo com a avaliação da VigeoEiris.

Estas operações contribuíram assim positivamente para a estratégia de financiamento da NOS, nomeadamente no que concerne a diversificação de fontes de financiamento, extensão e gestão da maturidade média da dívida e redução do custo médio de financiamento.

A notação de *rating* de crédito de longo prazo da NOS foi reafirmado pela S&P em BBB- (*outlook* estável) em fevereiro, e pela Fitch em BBB (*outlook* estável), em novembro. A manutenção da notação de *rating* permite à NOS reforçar as condições para continuar a diversificar as suas fontes de financiamento, expandir a maturidade média da sua dívida e diminuir o já reduzido custo médio da sua dívida.



3.6 GESTÃO DE RISCO

MODELO DE GESTÃO DE RISCO

A gestão dos riscos é parte integrante da cultura de gestão da NOS e um dos pilares fundamentais do Governo da Sociedade. O sistema de gestão de risco na NOS assenta nestas principais peças:



Política de Gestão de Risco

Definição de metodologias, entidades intervenientes e das respetivas responsabilidades na gestão dos riscos na organização. Prevê a realização periódica de avaliações de risco que permitem rever e priorizar os principais riscos corporativos que podem comprometer o desempenho e objetivos das diferentes áreas da organização.

Avaliações de Risco

Realização periódica de avaliações de risco que permitem rever e priorizar os principais riscos corporativos, posicionando-os na Matriz de Riscos (Impacto x Probabilidade).

Sistema de Controlo Interno assente no Manual de Controlo Interno

Sistematizar, referenciar e evidenciar: controlos funcionais / financeiros; controlos de IT; controlos associados aos requisitos das normas ISO.

Auditoria Certificações (ISO 9001, 14001, 45001, 27001, 20000) Auditoria Externa (ROC)

Auditorias de *compliance* (internas e externas) abrangendo as certificações dos sistemas de gestão ISO e a certificação legal das contas.



3.6 GESTÃO DE RISCO

METODOLOGIA GERAL DE GESTÃO DE RISCO

Na NOS, os processos de gestão de risco são suportados por uma metodologia “chapéu” designada por **Enterprise Risk Management (ERM)**, tratando-se de uma metodologia consistente, sistemática e assente nas melhores práticas e normas internacionais, assim como alinhada com o contexto interno (negócio) e externo (*stakeholders*) da organização.

Para mais detalhes sobre os **intervenientes**, as **responsabilidades** e as **metodologias** de gestão de risco adotadas na NOS, assim como os **principais riscos inerentes** aos negócios da NOS, consultar no **Relatório de Governo da Sociedade** a secção **“C.III. Controlo interno e gestão de riscos”**.





3. DESEMPENHO DO ANO
3.6 GESTÃO DE RISCO



AVALIAÇÃO E RESPOSTA
AOS RISCOS RELEVANTES DE 2020

No processo de identificação, seleção e avaliação dos riscos relevantes para o ano 2020, foi aplicado o seguinte método:

O conjunto de riscos a avaliar é obtido a partir do **Business Risk Model NOS** (o dicionário de riscos da NOS é composto por **5 categorias e 19 subcategorias** de risco e **73 riscos**)



2

São utilizados três critérios para selecionar os riscos a avaliar:

- **Riscos relevantes para as Certificações da NOS**
- **Riscos Financeiros**
- **Riscos inerentes às atividade da NOS**

1

ENVOLVENTE DO NEGÓCIO		ESTRATÉGIA DO NEGÓCIO		OPERACIONAIS			
Política e Economia	Envolvente Política Envolvente Económica	Estratégia e Planeamento	Carteira de Negócios Ciclo de Vida Planeamento de Controlo Monitorização da <i>Performance</i> Parcerias Estratégicas Avaliação de Investimentos	Recursos Humanos	Ética e Cultura Liderança Competências e Formação Resistência à Mudança Comunicação Interna e Partilha Desempenho e Reconhecimento Gestão de Talento e Retenção de Conhec. Saúde e Segurança no Trabalho	P&S e Satisfação Cliente	Desenvolvimento de P&S Comunicação de P&S Preço de P&S Venda e Distribuição de P&S <i>Performance</i> de P&S Qualidade de Suporte ao Cliente Retenção do Cliente Crédito e Cobranças a Clientes
Sector e Mercado P&S	Atratividade do Setor Fusões e Aquisições Concorrência Inovação Tecnológica Necessidade dos Consumidores		Marca Reputação Concorrência Patrocínios e Mecenatos	Recursos Tec-Op.	Dev. & Op. de Redes/Sistemas Dev. & Op. de Instalações Compras e Fornecimentos Gestão de Stocks e Equipamentos Gestão de Licenças e Direitos	<i>Business Assurance</i>	Garantia de Receitas e Custo Fraude de Colaboradores/Parceiros Fraude de Clientes/Terceiros
Acionistas e Mercado Financeiro	Relações com Acionistas Financiamento e Capital Mercados Financeiros Taxa de Juro Taxa de Câmbio		FINANCEIROS	Processos	Alinhamento com Estratégia Eficácia dos Processos Eficiência dos Processos Conformidade Compromissos Contratuais	Segurança e Continuidade	Confidencialidade Integridade Disponibilidade Privacidade Cibersegurança Interrupção/Perdas Catastróficas
Legislação e Regulação	Legal Regulação						
GOVERNANCE		Performance Financeira	Liquidez FCF EDBITDA - CAPEX FCF <i>Working Capital</i>	Parceiros	Gestão de Parceiros/Outsourc. Créditos e Cobranças a Parceiros/Terceiros	Sustentabilidade	Ambiente Acessibilidade de P&S
Governo da Sociedade	Práticas do Governo Fraude da Gestão	Investimentos Financeiros	Investimentos Financeiros				
Organização	Estrutura Organizativa Segregação e Deleg. Competências	Contabilidade e Reporte	Práticas Contabilísticas Fiscalidade Reporte Financeiro				

3

A aplicação destes critérios perfez um total de **39 riscos** nas categorias de Envolvente do negócio, Estratégia do negócio, *Governance*, Operacionais e Financeiros



4

Estes riscos foram submetidos à avaliação de **48 avaliadores** (27 diretores e 21 *pivots*) relevantes para o conjunto de riscos selecionados



3. DESEMPENHO DO ANO

3.6 GESTÃO DE RISCO



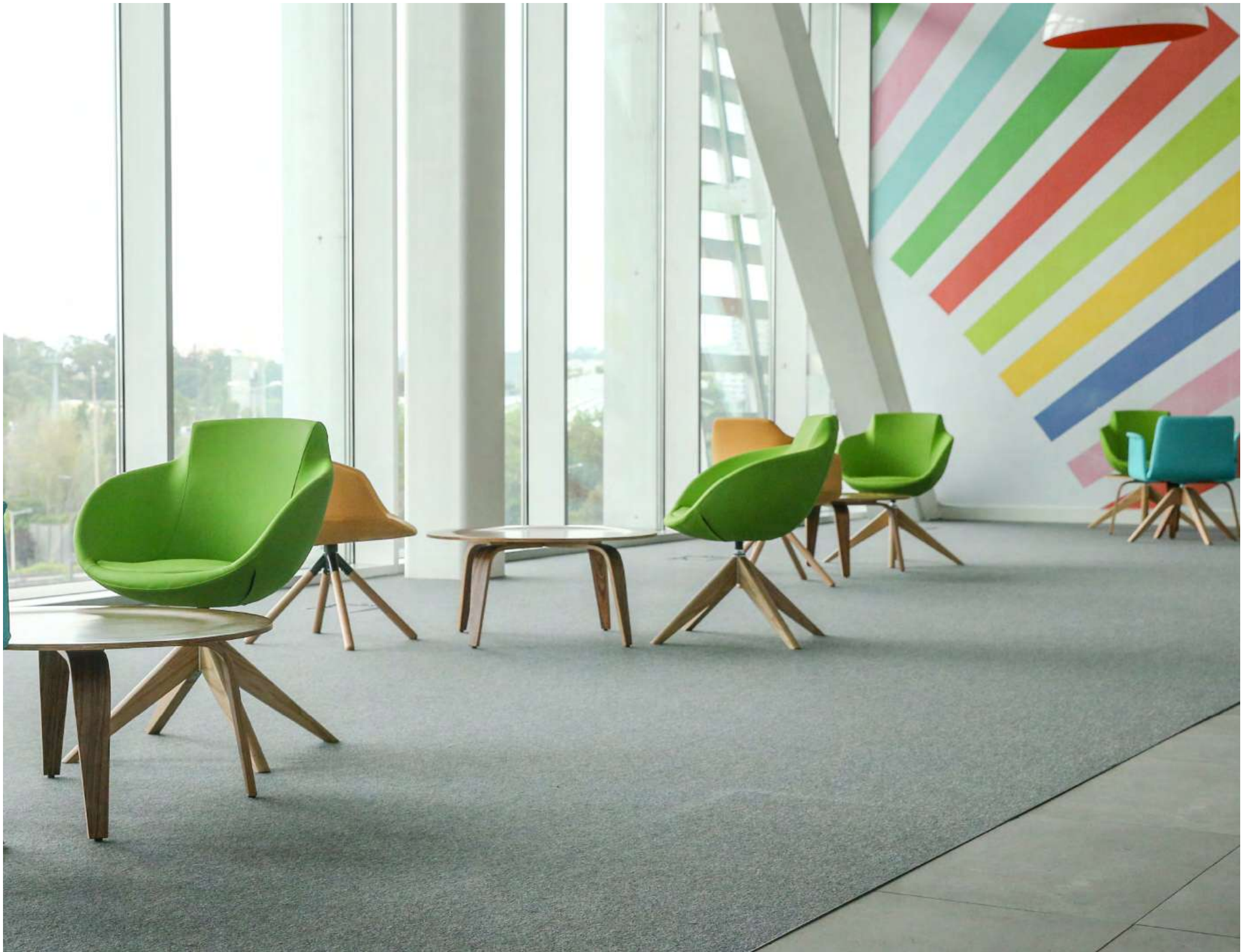
01
02
03
04
05

Para a avaliação de 2020, foram selecionados **39 riscos**, considerando 3 critérios:

- **Riscos relevantes para as Certificações NOS**
 - são riscos associados aos requisitos das normas e aos respetivos ativos; âmbito das certificações:
 - ISO 27001 Sistema de Gestão de Segurança da Informação
 - ISO 20000 Sistema de Gestão de Serviços
 - ISO 9001 Sistema de Gestão da Qualidade
 - ISO 14001 Sistema de Gestão Ambiental
 - ISO 45001 Sistema de Gestão da Saúde e da Segurança Ocupacional
- **Riscos financeiros** – correspondem aos principais riscos ISA701 (KAM - Key Audit Matters) identificados pelo Auditor Externo Financeiro
- **Riscos inerentes às atividades da NOS** – consideram os riscos corporativos mais significativos identificados pela gestão da NOS (decorrentes de avaliações de risco anteriores); e principais Riscos Económicos, Financeiros e Jurídicos a que os negócios da NOS estão sujeitos (**identificados no Relatório de Governo da Sociedade**). 

No que respeita aos **intervenientes no processo**:

- Os riscos foram avaliados por **48 avaliadores** representando as direções/áreas da organização mais relevantes para o conjunto dos riscos selecionados.
- Os **resultados da avaliação** dos riscos foram **aprovados pela Comissão Executiva**, tendo sido **reportados ao Conselho de Administração**, à **Comissão de Auditoria e Finanças** e ao **Conselho Fiscal**, no âmbito das competências que cada um destes órgãos possui na supervisão do sistema de controlo interno e de gestão de risco na organização.





3. DESEMPENHO DO ANO
3.6 GESTÃO DE RISCO



RESULTADOS RISCOS
TOP 10

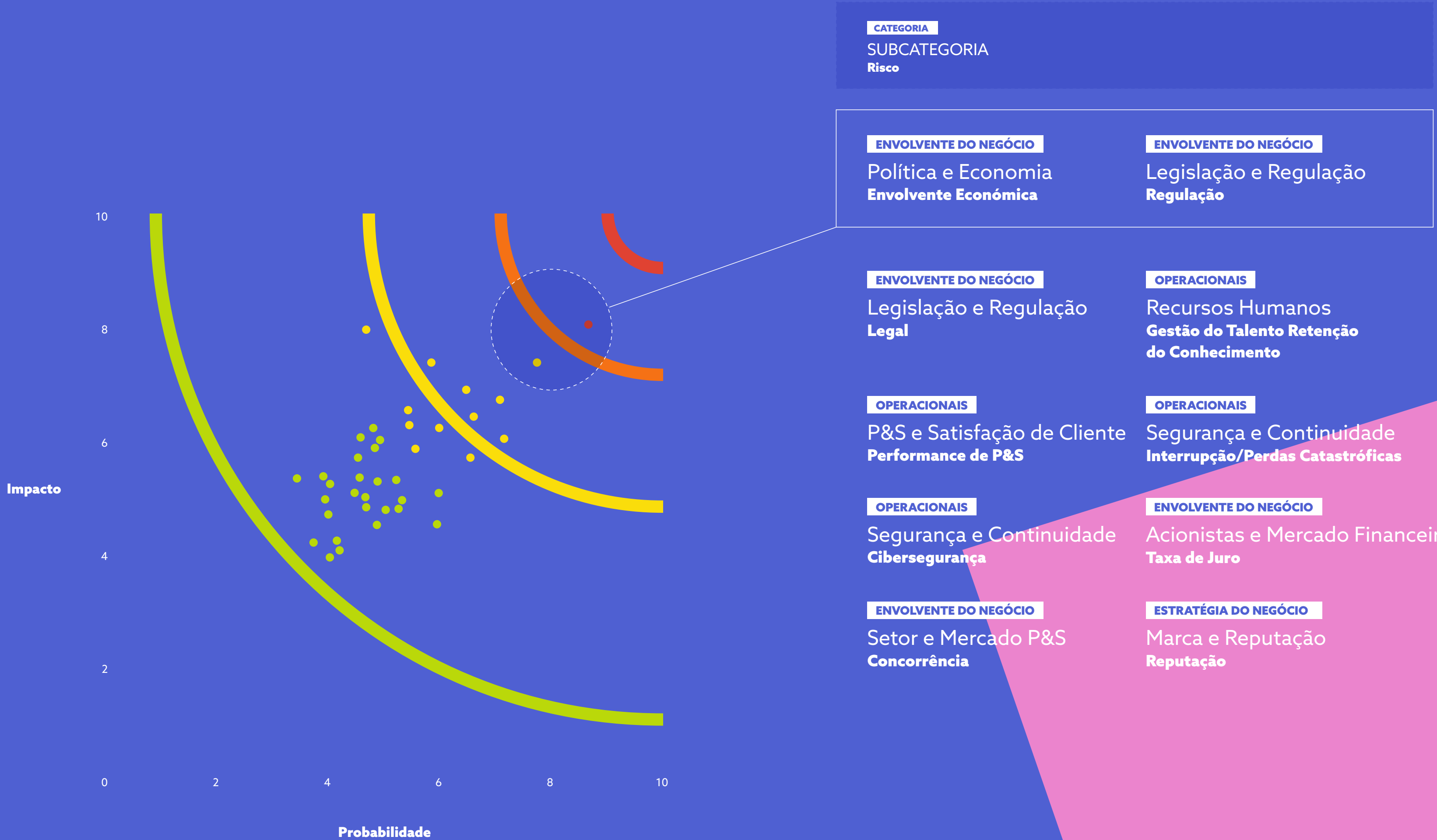
Para a avaliação dos riscos foram aplicados critérios de probabilidade de ocorrência e de impacto estimado, numa escala de 0 a 10. Do conjunto de riscos avaliados, apenas dois obtiveram um valor de risco inerente acima do nível de aceitação de risco padrão definido na NOS (≥ 25).

O processo de avaliação decorreu durante o segundo trimestre de 2020, ou seja, durante estado de emergência/calamidade em Portugal provocado pelo COVID-19, pelo que os resultados da avaliação revelam sobretudo o contexto COVID-19.

Assim, nas tabelas seguintes, destacamos as principais estratégias e ações de resposta para os riscos mais relevantes de 2020, maioritariamente relacionadas com o contexto COVID-19.

Para informação adicional sobre riscos e sobre estratégias e ações de resposta que não estejam apenas relacionadas com o contexto COVID-19, consultar no Relatório de Governo da Sociedade a secção “C.III. Controlo interno e gestão de riscos”, em particular o ponto “53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos”.

Da avaliação de risco efetuada, resultaram apenas dois riscos avaliados acima do Nível de Aceitação de Risco padrão definido na NOS: **Envolvente económica** e **Regulação**.





3. DESEMPENHO DO ANO
3.6 GESTÃO DE RISCO



RISCOS RELEVANTES 2020
E AÇÕES DE RESPOSTA
EM CONTEXTO COVID-19

Envolvente Económica

Riscos

- A atividade da empresa pode ser condicionada pelo ambiente socioeconómico (ex: fatores demográficos, greves, desemprego, etc.) e pelas alterações na conjuntura económica (ex: rendimento disponível, poder de compra, capacidade de investimento, etc.).
- Os principais **impactos** identificados no negócio de **telecomunicações**, originados pelo **COVID-19**, sobretudo no primeiro semestre de 2020 durante o período de confinamento geral da população, foram:
 - **diminuição** da atividade de **vendas de novos serviços** e na venda de **telemóveis** no segmento **residencial**;
 - **diminuição** de **serviços** ou **adiamento de pagamentos** devido à suspensão ou redução de atividade de clientes no segmento **empresarial**;
 - **redução** das receitas com canais TV **premium desporto**;
 - **diminuição** de **receitas de roaming-out** e de **chamadas internacionais** provocadas pelas **restrições de circulação** internacionais e pela queda abrupta do **turismo** no segmento *Wholesale*.
- Ocorreram impactos muito elevados em **outros negócios** da NOS ao longo de todo o ano 2020,

nomeadamente o negócio de **cinemas** e de venda de **publicidade**.

Respostas aos riscos

- Verificaram-se **fatores que contribuíram para suavizar** os efeitos das quedas verificadas durante o **primeiro semestre** no negócio de **telecomunicações**, como por exemplo a redução dos custos de investimento comercial devido à menor atividade de vendas, a menor taxa de desligamento de serviços no segmento residencial, a redução de custos por serviços/patrocínios que deixam de ser prestados, e a manutenção de um forte ritmo de investimento tecnológico.
- Durante o **segundo semestre** verificou-se uma **recuperação global** no negócio de **telecomunicações**, com exceção das receitas de *roaming*.

Regulação

Riscos

- A empresa está sujeita a regulamentações específicas definidas pelos reguladores locais, nacionais ou internacionais do sector (licenças, autorizações, tarifas, etc.), cujas alterações podem resultar no aumento de pressões competitivas e afetar significativamente a capacidade da empresa conduzir o negócio de forma eficiente.
- O COVID-19 levou ao **adiamento do leilão do 5G**, iniciado apenas em finais de 2020. A conclusão dos procedimentos de atribuição dos direitos de frequência foi remetida para 2021.

- As **regras do leilão 5G** acarretam **impactos muito significativos** relacionados com a concorrência e a capacidade de investimento no sector das comunicações eletrónicas em Portugal. As regras definidas pela ANACOM no regulamento do leilão 5G discriminam negativamente os operadores já existentes no mercado, como é o caso da NOS, face a operadores novos entrantes, em aspetos tais como as **condições de acesso ao espectro e as obrigações de investimento em cobertura 5G**, colocando assim em risco a implementação adequada do 5G no país e a desejada transição digital das empresas, setor público e consumidores, implicando efeitos adversos subsequentes relacionados com os riscos de Concorrência e de Inovação Tecnológica.

Respostas aos riscos

- Em finais de 2020, a NOS tinha em curso **vários processos legais contra a ANACOM** tendo em conta as referidas regras do leilão e a atribuição de direitos de utilização de frequências à Dense Air.

Legal

Riscos

- A incerteza da evolução legislativa pode sujeitar a empresa a constrangimentos, impor investimentos indesejados ou ameaçar a sua capacidade de concretizar as atividades de negócio, a venda de produtos e serviços, entre outros.
- Da **legislação temporária** mais relevante publicada

no âmbito do **COVID-19** e com impacto direto nas operações da NOS, destaca-se:

- Decreto-Lei n.º 10-D/2020, que estabelece **medidas excecionais e temporárias** de resposta à epidemia da doença COVID-19 relacionadas com o **sector das comunicações eletrónicas**, nomeadamente a definição dos serviços críticos de comunicações eletrónicas e atribuição de prioridade à continuidade da prestação dos mesmos;
- Lei n.º 7/2020 que **proíbe a suspensão de serviços essenciais**, nos quais se enquadram os serviços de comunicações eletrónicas, aos clientes que se encontrem em determinadas situações previstas na legislação (desemprego, quebra de rendimentos acima de determinado patamar, infeção por COVID-19).

Respostas aos riscos

- A NOS **reforçou a capacidade e resiliência** das suas **redes**, de forma a continuar a garantir o fornecimento dos serviços críticos de comunicações.
- A empresa **ajustou** também os **processos de negócio** relacionados com as cobranças de serviços de comunicações para os clientes que se encontravam nas referidas situações.



3. DESEMPENHO DO ANO
3.6 GESTÃO DE RISCO



Performance de Produtos
& Serviços + Interrupção/Perdas
Catastróficas

Riscos

- A empresa poderá potencialmente não ser capaz de manter a continuidade do negócio, nomeadamente as atividades críticas ou o fornecimento dos produtos e serviços prioritários, como consequência de um **evento catastrófico provocado por um desastre natural** ou por uma interrupção/rutura crítica de recursos técnico-operacionais (sistemas, plataformas, infraestruturas, instalações), **recursos humanos (pandemias)**, recursos financeiros ou outros recursos-chave.
- Consequentemente, os produtos/serviços poderão estar potencialmente sujeitos a não conformidades, falhas ou problemas de *performance* e fiabilidade, resultando em reclamações ou reparações, devoluções, entre outros.

Respostas aos riscos

- Face ao risco de potencial falha de recursos humanos provocado pela pandemia COVID-19, a NOS colocou em funcionamento permanente um **Gabinete de Crise COVID-19**, com o objetivo de definir e implementar um conjunto alargado de iniciativas e de planos de contingência estruturados que garantam a **proteção dos colaboradores** e a **continuidade do negócio**.

- No âmbito da continuidade do negócio, destacam-se ações com vista a:
 - garantir uma **maior resiliência das redes** e a garantia de **entrega de serviços** de comunicações a **clientes prioritários**, nos quais se incluem os serviços hospitalares, o governo e a administração pública e outros serviços críticos para o país, designados através de legislação excecional e temporária aplicável ao setor das comunicações eletrónicas;
 - disponibilização a clientes **empresariais** de **soluções de trabalho remoto** tais como VPNs, *cloud services*, entre outros que lhes permitam a manutenção dos seus serviços críticos;
 - ajustamento e **reforço da capacidade das redes** móveis e fixas, de forma a dar **resposta às mudanças de padrão** e às **necessidades acrescidas** dos clientes residenciais e empresariais;
 - **suporte 24x7** aos clientes nos diversos canais;
 - **reforço** da capacidade de **trabalho remoto** dos **colaboradores**, por via da disponibilização de **meios de trabalho remoto, ferramentas colaborativas** e respetiva **infraestrutura**.

Cibersegurança

Riscos

- Os recursos críticos (sistemas, plataformas, infraestruturas e outros ativos) poderão estar potencialmente expostos a **vulnerabilidades de segurança** que os tornem sujeitos a ataques, intrusões, alterações, destruição ou outras

- ameaças, de proveniência interna ou externa. A empresa deverá avaliar políticas ou práticas de monitorização e de defesa adequadas para as suas redes de comunicações eletrónicas ou do ciberespaço envolvente.
- Como consequência da pandemia COVID-19 e do **aumento do teletrabalho** na sociedade em geral, **aumentou** o risco associado a **atividades fraudulentas** com o objetivo de **comprometer a segurança da informação** de indivíduos e empresas.

Respostas aos riscos

- A NOS tem implementadas **medidas** com o objetivo de **incrementar** o nível de **monitorização** sobre ameaças de cibersegurança externas ou internas e sobre eventual **utilização indevida da informação**, incluindo o reforço de controlos processuais e tecnológicos, nomeadamente:
 - desenvolvimento e manutenção do programa ISM - Information Security Management que é coordenado pela Equipa Central de Segurança & Privacidade da NOS, incluindo o desenvolvimento durante 2020 de um conjunto de ações específicas para riscos e vulnerabilidades de Cibersegurança;
 - desenvolvimento e manutenção de diversos processos de Segurança & Privacidade (S&P), dos quais destacamos: Planeamento e Estratégia S&P (inclui os *Steering Committees* de S&P); Políticas e Normas S&P; Sensibilização e Formação S&P; Controlo e Monitorização S&P (inclui avaliações de risco, controlo de iniciativas S&P, KRIs, etc.);

- S&P *by design* (incorporação de requisitos S&P no ciclo de vida de desenvolvimento das redes e sistemas e dos produtos e serviços); Gestão de Incidentes S&P; entre outros;
- certificação no âmbito da Norma ISO27001 – Sistemas de Gestão da Segurança da Informação.

Concorrência

Riscos

- Este risco está relacionado com a potencial redução de preços de produtos e serviços, redução de quota de mercado, perda de clientes e crescente dificuldade na retenção e obtenção de clientes, entre outros.

Respostas aos riscos

- No contexto da pandemia de COVID-19, a NOS reforçou o seu papel social através do **apoio à comunidade** (famílias, empresas e instituições), nas vertentes de **marca e comunicação** (destacando-se os exemplos das campanhas “#VamosFicarLigados”) e nas vertentes de **produtos e serviços** (destacando-se os exemplos das ofertas de minutos, SMS e dados a profissionais de saúde, a oferta de 10GB de dados no telemóvel, a oferta de mensalidades de canais TV *premium*, e a campanha de regresso à normalidade “Ligados à Escola”).



3. DESEMPENHO DO ANO

3.6 GESTÃO DE RISCO

01

02

03

04

05

Gestão do Talento e Retenção do Conhecimento

Riscos

- Este risco está relacionado com a potencial incapacidade de retenção dos recursos humanos chave da empresa, com elevados graus de conhecimento, experiência ou especialização, que pode provocar “custos de substituição” elevados, assim como com a Empresa não possuir potencialmente políticas ou práticas adequadas de gestão de talento ou de retenção de recursos.
- O **contexto da pandemia de COVID-19** levantou novos desafios na **gestão de equipas em trabalho remoto** e abriu também oportunidades para **ajustar políticas e práticas de recursos humanos** para o período da crise e para o pós-COVID que contribuem para a mitigação dos riscos relacionados com a gestão do talento e retenção do conhecimento.

Respostas aos riscos

- Foram implementadas ações de **reforço da cultura organizacional**, destacando-se a realização de um **survey COVID** interno para obter a opinião de todos os colaboradores (sobre o *engagement* e satisfação, o estado de espírito e a experiência em trabalho remoto), o **acompanhamento próximo de todos os colaboradores pela equipa RH** (incluindo telefonemas personalizados aos colaboradores) e a realização de **sessões remotas de porta aberta**

para colaboradores sobre diferentes temáticas (ex.: apresentação dos resultados do *survey*; modelo de regresso de colaboradores; medidas de flexibilidade horária no período de regresso às aulas, etc.). Do ponto de vista de comunicação com os colaboradores, destaca-se a criação de uma **área na Intranet dedicada ao COVID**, assim como o envio de **emails periódicos do CEO** dirigidos a **todos** os colaboradores sobre temas COVID relevantes e contendo mensagens de agradecimento e reconhecimento pela dedicação dos colaboradores durante a crise. Foram implementadas **medidas temporárias de trabalho flexível**, nomeadamente a atribuição das sextas-feiras à tarde livres para temas pessoais dos colaboradores, a flexibilidade no horário de entrada/saída e a flexibilidade de horário para colaboradores com filhos em idade escolar no período do regresso às aulas.

- A nível de **liderança & gestão de equipas**, destaca-se a divulgação do **manual de boas práticas de liderança em contexto remoto**, do **guia prático de trabalho remoto** e do manual de ferramentas colaborativas de trabalho remoto, bem como as **sessões de esclarecimento para líderes** de equipas sobre várias temáticas durante o período COVID.
- Relativamente à formação, o **NOS Campus** passou a emitir uma **newsletter semanal** com o objetivo de promover o desenvolvimento e curiosidade intelectual por via digital (*webinars*, *e-papers*, *podcasts*, etc.)
- Complementarmente foram dinamizadas ações de **saúde e bem-estar**, tais como o **guia de**

equilíbrio entre vida pessoal e vida profissional, os **stickers digitais** para fomentar a ligação entre os colaboradores, e a **linha de mind coach** (linha de apoio psicológico em parceria com o prestador do seguro de saúde).

Reputação

Riscos

- Este risco está relacionado com **potenciais danos na reputação da empresa** que podem expô-la à perda de clientes, resultados, colaboradores e capacidade de competir, podendo verificar-se uma diminuição sustentada da perceção de valor da empresa, da credibilidade ou da confiança na empresa. As relações com os média podem também expor potencialmente a empresa a situações adversas.
- As **questões de sustentabilidade** poderão também ter impactos significativos na reputação da empresa (ex.: ética, recursos humanos, etc.).
- Num ano em que muitos **portugueses alteram os seus hábitos e rotinas devido à pandemia de COVID-19**, incluindo o trabalho de forma remota, manter os clientes ligados foi uma das prioridades.

Respostas aos riscos

- A NOS ajustou e reforçou a **capacidade das suas redes móveis e fixas**, de forma a dar resposta às mudanças de padrão e às necessidades acrescidas dos clientes residenciais e empresariais.
- No **apoio à comunidade** (famílias, empresas e instituições), conforme referido anteriormente,

a NOS reforçou o seu papel social.

- No **segmento B2B**, destacam-se as ações com vista a garantir uma maior resiliência das redes e a garantia de entrega de serviços de comunicações a **clientes prioritários**, nos quais se incluem os serviços hospitalares, o governo e a administração pública e outros serviços críticos para o país, designados através de legislação excecional e temporária aplicável ao setor das comunicações eletrónicas. A NOS disponibiliza também aos clientes empresariais soluções de trabalho remoto tais como VPNs, *cloud services*, entre outros que lhes permitam a manutenção dos seus serviços críticos.
- Para os **clientes em dificuldades financeiras**, a legislação temporária específica COVID-19 proíbe a suspensão de serviços essenciais e prevê a possibilidade de os clientes solicitarem a cessação unilateral ou a suspensão temporária dos contratos de comunicações, sem penalizações ou cláusulas adicionais para o cliente.





3.7 PROPOSTA DE DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS

Considerando que:

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, se apurou como resultado líquido do exercício, nas contas individuais, o montante de 98.707.111,34 Euros, e aquele valor resulta do facto de a Sociedade ter, nos termos das normas contabilísticas aplicáveis, reconhecido, nas contas do exercício, o montante de 1.242.958 Euros como afeto, nos termos do número 3 do artigo 14º dos Estatutos da Sociedade, a distribuição de lucros pelos Administradores.

Propõe-se que seja deliberado:

1. Atenta a atual situação financeira patrimonial da NOS, que o resultado líquido, distribuível nos termos do artigo 32.º e 33.º do Código das Sociedades Comerciais, no montante de 98.707.111,34 Euros, seja pago aos acionistas, acrescido de 44.507.752,30 Euros de Reservas Livres, que representa um pagamento global, a título de dividendos ordinários para o exercício de 2020, de 143.214.863,64 Euros (correspondendo a 0,278 Euros por ação, relativamente ao número de ações emitidas);
2. Que, não sendo possível determinar com exatidão o número de ações próprias que estarão em carteira à data do pagamento acima referido, a verba global de 143.214.863,64 Euros prevista no parágrafo anterior, calculada na base de um montante unitário por ação emitida (no caso, 0,278 Euros por ação), seja objeto de distribuição a título de dividendos da seguinte forma:
 - a. A cada ação emitida seja pago o montante unitário de 0,278 Euros que presidiu à elaboração da presente proposta;
 - b. Não seja pago, sendo transferido para Reservas Livres, o quantitativo unitário correspondente às ações que, no primeiro dia do período de pagamento acima referido, pertencerem à própria Sociedade.
3. Que, nos termos do número 3 do artigo 14º dos Estatutos da Sociedade e a título de participação nos lucros da Sociedade, se delibere atribuir aos Administradores o montante de 1.242.958 Euros, de acordo com o critério estabelecido pelo Conselho de Administração.





3.8 EVENTOS SUBSEQUENTES

01

02

03

04

05

Alterações na composição do Conselho de Administração e da Comissão Executiva

Na sequência da renúncia de dois membros do Conselho de Administração, Ana Paula Garrido Marques (Administradora Executiva) a 18 de dezembro de 2020 e António Lobão Teles (Administrador Não-Executivo) a 8 de janeiro de 2021, o Conselho de Administração deliberou cooptar Filipa Santos Carvalho e Daniel Lopes Beato como vogais do Conselho de Administração para o exercício de funções até ao termo do mandato em curso (2019-2021). Os novos administradores foram igualmente designados membros da Comissão Executiva, a qual passou a ser composta por sete membros. As cooptações referidas anteriormente encontram-se sujeitas a ratificação na próxima Assembleia Geral de Acionistas.

Novo Estado de Emergência declarado a 7 de janeiro

Devido ao crescimento do número de casos confirmados e ao aumento do número de mortes provocadas pelo vírus SARS-CoV-2, foi declarado um novo Estado de Emergência no dia 7 de janeiro de 2021, por um período de 15 dias (e renovado até 16 de março de 2021), data desde a qual as salas de cinemas têm estado encerradas ao público. No caso do negócio core de Telecomunicações da NOS, e tal como verificado em 2020, estima-se que continue a demonstrar a sua resiliência, neste contexto de pandemia.





DEMONSTRAÇÕES
NÃO FINANCEIRAS

02

Inspiramos um
futuro sustentável

Acreditamos no poder da tecnologia para combater os desafios ambientais e sociais que enfrentamos. Somos parte de algo maior que nós e a nossa ambição é deixar uma marca positiva em tudo o que fazemos.



01

02

03

04

05

DEMONSTRAÇÕES NÃO FINANCEIRAS

→	1. O nosso reporte de sustentabilidade	90
→	2. A nossa abordagem à sustentabilidade	92
→	3. Atuar de forma ética e responsável	105
→	4. Assegurar um serviço de excelência	118
→	5. Valorizar o capital humano	130
→	6. Preservar o ambiente	142
→	7. Promover a inovação sustentável	152
→	8. Anexos	162



1.

O NOSSO REPORTE DE SUSTENTABILIDADE

01

02

03

04

05



1. O NOSSO REPORTE DE SUSTENTABILIDADE



A sustentabilidade assume uma importância cada vez mais central e estratégica para o Grupo NOS (doravante designado também por “Grupo” ou “NOS”). O presente Relatório de Sustentabilidade, o quarto do Grupo, dá conta disso mesmo e é em si próprio um reflexo dessa importância, quer para a gestão, quer para os *stakeholders* da organização.

O Relatório de Sustentabilidade (doravante também designado por “Reporte” ou “Relatório”) dá a conhecer o modo como o Grupo aborda os fatores de sustentabilidade económica, ambiental e social entendidos como materiais, e o desempenho consolidado do Grupo nessas dimensões. O Relatório incide sobre o período compreendido entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2020 mas, sempre que apropriado e relevante, inclui informação relativa a anos anteriores para permitir a avaliação comparativa do desempenho ou uma adequada contextualização das nossas opções, ações ou resultados, sendo que nessa medida pode também incluir pontualmente informação relativa à fase inicial de 2021.

À semelhança dos anos anteriores este Reporte está integralmente inserido no Relatório Anual que agrega os demais âmbitos de prestação de contas anuais do Grupo, e foi elaborado tendo como referência as normas internacionalmente reconhecidas da *Global Reporting Initiative* (GRI), as *GRI Standards*, para o nível “*In accordance-core*”, bem como os requisitos

do Decreto-Lei n.º 89/2017, de 28 de julho, servindo também o propósito de evidenciar a nossa atuação ao nível dos princípios do Pacto Global das Nações Unidas e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS).

Tal como tem sido prática do Grupo, a informação de sustentabilidade integrada neste Relatório foi sujeita a uma verificação independente, por uma entidade externa, conforme declaração da Ernst & Young Audit & Associados, S.R.O.C., S.A., em anexo. Esta verificação analisou a conformidade e a fiabilidade da informação disponibilizada, de acordo com as *GRI Standards*, de modo a proporcionar uma garantia adicional sobre se a mesma reflete de forma apropriada, equilibrada e transparente a atuação e o desempenho do Grupo nas diferentes dimensões da sustentabilidade, com foco nos temas materiais.

O ano de 2020 corresponde ao fecho do ciclo estratégico de sustentabilidade 2018-2020 do Grupo. Nessa medida, o Reporte apresenta uma estrutura similar à dos relatórios anteriores, com uma parte introdutória e um capítulo que apresenta o modelo de gestão da sustentabilidade no Grupo, e os restantes capítulos em torno dos cinco eixos de atuação identificados como estratégicos para o ciclo em vigor (2018-2020). Estes eixos são resultado direto da análise de materialidade realizada em 2017 e acomodam os 26 tópicos materiais, ou seja, de maior importância para os nossos *stakeholders* e para o Grupo, identificados nesse processo. Para cada um dos eixos é apresentado o desempenho do Grupo e algumas

das principais iniciativas desenvolvidas ao longo do ano. Durante o ano de 2020 e início de 2021 decorreu o processo de planeamento do novo ciclo estratégico de sustentabilidade do Grupo NOS, o terceiro ciclo, e o primeiro que está integralmente alinhado com o ciclo de planeamento estratégico do Grupo.

Este processo envolveu diversas atividades, incluindo a auscultação de *stakeholders*, a revisão da materialidade dos tópicos de sustentabilidade, e a revisão dos elementos que caracterizam a estratégia de sustentabilidade, de que daremos conta no presente Relatório.

A situação pandémica vivida em 2020 e que continua veio reforçar a perceção da importância do setor das telecomunicações, enquanto elo de ligação entre as pessoas e as empresas, e também exacerbou a consciência da importância de equilibrar uma sociedade mais evoluída, com uma pegada ecológica mais positiva e uma dinâmica social mais inclusiva e equitativa. O setor das telecomunicações, enquanto ator tecnológico, pode também aqui assumir um papel relevante ao contribuir para a disponibilização de soluções inovadoras que potenciem esse equilíbrio.

A NOS tem vindo a assumir de forma consciente e crescente todas as dimensões desta responsabilidade, mas face aos desafios prementes colocados pela COVID-19, imprimiu uma energia acrescida na definição de um conjunto de medidas e práticas de cariz interno e externo, bem como no estreitamento de laços de parceria, de

modo a contribuir com prontidão, e tão positivamente quanto possível, para minimizar os desafios organizacionais, sociais e económicos que a pandemia colocou.

Os impactos e contributos relacionados são, na sua maioria, uma expressão inequívoca da nossa atuação em matéria de sustentabilidade e responsabilidade corporativa, mas são essencialmente retratados em fórum específico incluído no Relatório de Gestão, embora alguns aspetos intimamente ligados com os diversos eixos estratégicos de sustentabilidade em vigor vão também sendo pontualmente identificados ao longo dos próximos capítulos.



Contacto para qualquer questão ou feedback sobre o relatório

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

Maria João Carrapato
Direção de Relação com Investidores e Sustentabilidade
NOS Comunicações, S.A., Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande,
1600-404 Lisboa
sustentabilidade@nos.pt



2.

A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE

01

02

03

04

05



2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



ENCARAMOS A SUSTENTABILIDADE COMO FATOR ESTRATÉGICO

Na NOS adotamos uma abordagem sistemática à sustentabilidade encarando as dimensões ética, social e ambiental como fatores estratégicos e indissociáveis do desenvolvimento da organização e do negócio.

O nosso comprometimento é endossado ao mais alto nível na organização e reflete-se nas diversas iniciativas internacionais e nacionais que subscrevemos ao longo dos anos e às quais nos mantemos vinculados, e que têm subjacentes princípios e compromissos de atuação responsável e proativa nestes domínios, os quais são refletidos e complementados pelas nossas políticas e códigos internos (para conhecer essas iniciativas poderá consultar o capítulo **"Reconhecimentos"** do **Relatório de Gestão**).

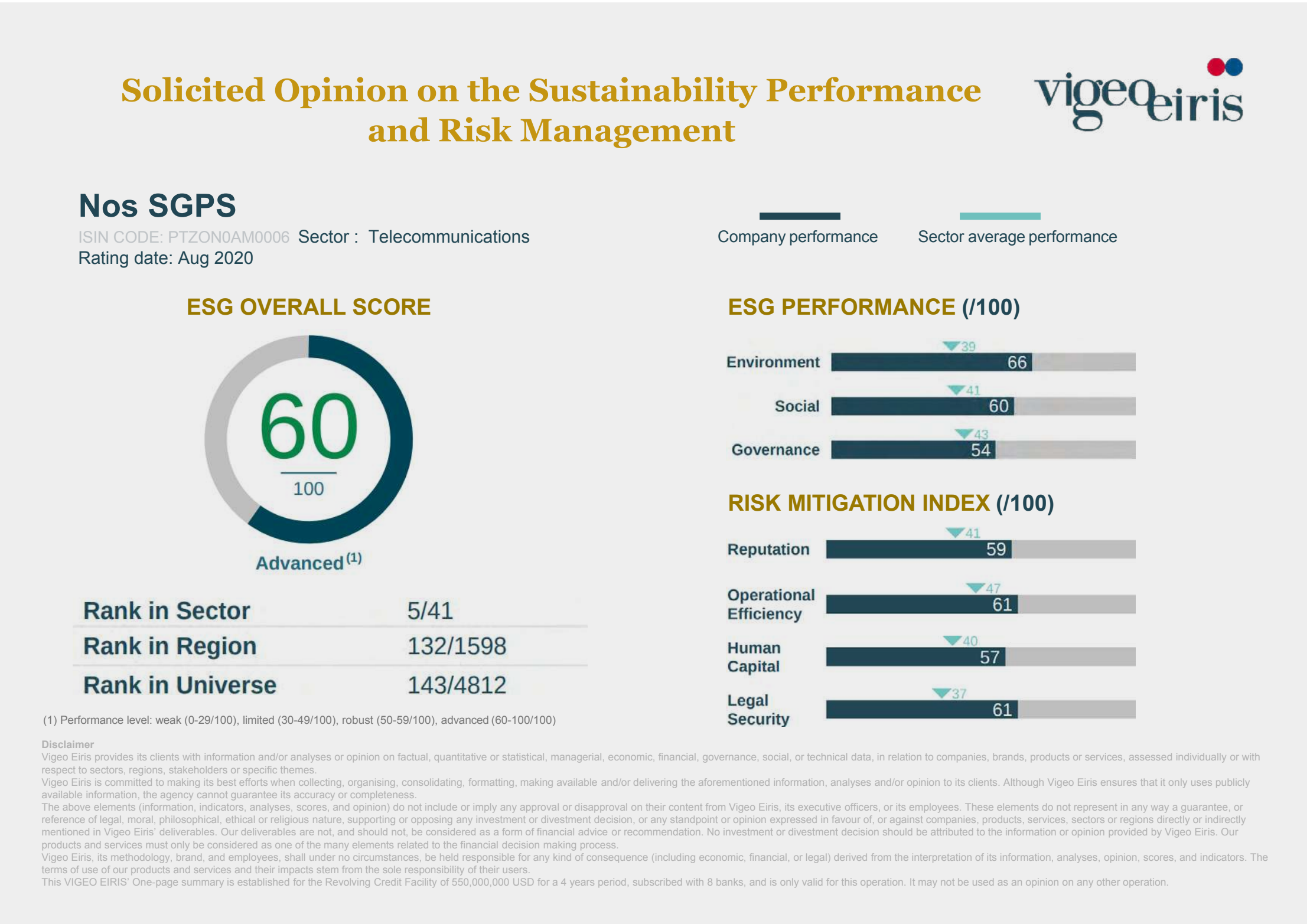
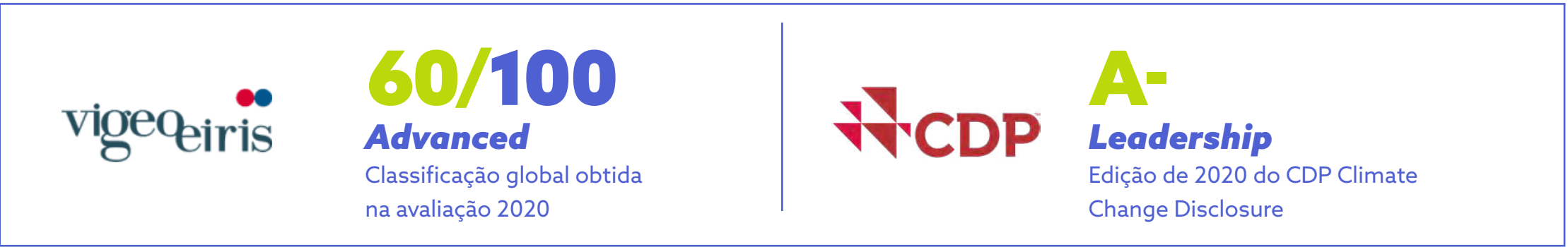
A maneira como estamos organizados, funcional e operacionalmente, para integrar esses princípios e atender aos desafios de sustentabilidade é explorada neste capítulo. Em 2020, o carácter estratégico e a robustez com que encaramos estas questões foram amplamente reconhecidos, no âmbito do *Vigeo Eiris*

ESG Rating, tendo o Grupo obtido a 5ª melhor classificação do setor das Telecomunicações na Europa, e no combate às alterações climáticas, com a obtenção de uma classificação A- no programa *Climate Change CDP - Disclosure, Insight, Action* (ver detalhe no capítulo **"Preservar o Ambiente"**).

Vigeo Eiris ESG Rating - 5.ª melhor classificação do setor das Telecomunicações na Europa

A NOS foi classificada com o nível *"Advanced"*, obtendo uma pontuação de 60 em 100, numa edição que avaliou 41 empresas no que respeita ao setor de telecomunicações na Europa. Esta pontuação representou um aumento de 50% face à última avaliação em 2018, o que demonstra o claro acréscimo de maturidade que experienciamos na nossa atuação, com especial relevo para a dimensão ambiental.

A avaliação da Vigeo Eiris, uma afiliada da Moody's, no âmbito deste prestigiado *rating*, avalia a capacidade das empresas em integrarem fatores de sustentabilidade na sua estratégia e práticas de gestão, com o propósito de promover o crescimento económico, o investimento responsável e a criação de valor a médio e longo prazo, incidindo sobre seis dimensões: comportamento da empresa, direitos humanos, ambiente, envolvimento com a comunidade, governo da sociedade e recursos humanos.





2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



O nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável está intrinsecamente ligado à ambição de continuarmos a ser o melhor operador de comunicações e entretenimento em Portugal.

Acreditamos que a evolução tecnológica anda de mãos dadas com a evolução da sociedade e, nesse sentido, negócio e empresa estão na linha da frente na resposta aos desafios globais, tais como a adaptação e mitigação das alterações climáticas, escassez de recursos naturais, aumento das desigualdades económicas e uma maior preocupação com as questões de segurança, privacidade e educação.

O mercado onde operamos está sujeito a rápidas evoluções tecnológicas, que obrigam à integração permanente de tecnologias de última geração e ao desenvolvimento de soluções inovadoras, que respondam às expectativas, também elas em evolução, dos nossos clientes. Acreditamos que a tecnologia pode desempenhar um papel de liderança na resposta aos desafios globais e na criação de oportunidades. Queremos usar esse potencial transformador para criar mudança social e aumentar a produtividade das empresas, respeitando o ambiente e gerando valor para todos os nossos *stakeholders*.

COMO GOVERNAMOS A SUSTENTABILIDADE

Ao longo dos anos temos vindo a definir, desenvolver e aperfeiçoar um conjunto de princípios, políticas e ferramentas relacionadas com os temas éticos, ambientais e sociais relevantes no contexto da organização.

Paralelamente, de modo a garantir o ajustamento a um mercado em permanente mudança e a focarmos a nossa atuação no que a cada momento é mais relevante, seguimos uma lógica de gestão baseada em ciclos estratégicos cujo planeamento se suporta numa abordagem estruturada e sistemática que se fundamenta:

- na identificação dos temas éticos, ambientais e sociais relevantes para os *stakeholders* e para a organização;
- numa estratégia de proximidade e diálogo com os *stakeholders*, que nos permita conhecer e responder de forma efetiva às suas principais preocupações e expectativas, e construir relações sólidas e que impulsionem a criação de valor;
- nas análises de contexto e de tendências que realizamos de forma continuada para aferir os riscos e oportunidades relevantes para o negócio.

2020 foi um ano de transição, representando o último ano do segundo ciclo estratégico de sustentabilidade

da empresa, referente ao período 2018-2020. Este foi também o ano de planeamento da estratégia para o terceiro ciclo estratégico, relativo ao período 2021-2025, correspondendo ao primeiro ciclo estratégico de sustentabilidade totalmente alinhado com o ciclo de planeamento estratégico do Grupo, fortalecendo ainda mais a integração dos fatores ambientais, sociais e éticos na visão global do modelo de negócio e gestão da NOS.

Do ponto de vista operacional estes ciclos são desdobrados em planos anuais – ciclos operacionais anuais.

Framework de sustentabilidade

A **missão** e **política de sustentabilidade**, que afirmam o nosso compromisso em “promover a prosperidade e criar mudança social, ambiental e económica, atingir a otimização dos processos, melhorar as capacidades das pessoas e organizações”, estabelecem o mote e o conjunto de princípios fundamentais para a concretização desse propósito os quais são a base da nossa atuação neste domínio. A versão atual da política pode ser consultada na **área institucional** do nosso **website**.

A política atua em articulação com diversos outros documentos que estabelecem princípios, regras e modelos de atuação gerais ou focados em contextos temáticos ou operacionais específicos, como

Missão

Utilizar o poder das tecnologias de informação e comunicação para desenvolver soluções inovadoras, que contribuem para uma sociedade inclusiva, protegem o ambiente e potenciam a transformação social e económica.

aqueles que são citados no capítulo seguinte, **“Atuar de Forma Ética e Responsável”**. São ainda reforçados pelas iniciativas externas que subscrevemos, como é o caso dos princípios do *United Nations Global Compact*, ou a Carta de Princípios do BCSD Portugal.

O modo como estamos organizados assenta na máxima responsabilidade da Comissão Executiva, a qual está totalmente comprometida com a gestão da sustentabilidade na empresa, competindo-lhe aprovar a Estratégia de Sustentabilidade Corporativa, enquanto a Direção de Relação com Investidores e Sustentabilidade, delegada pela primeira, tem a seu cargo a responsabilidade de coordenar a respetiva implementação e gestão corrente junto das diversas direções e áreas de negócio que por sua vez asseguram a execução operacional da mesma. Para apoiar na referida execução estão designados 55 *pivots* de sustentabilidade distribuídos por essas áreas.



2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



Anteriormente integrada na Direção de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, e desde meados de 2020 integrada na Direção de Relação com Investidores e Sustentabilidade, a Área de Sustentabilidade trabalha em estreita articulação e coordenação com o Comité de Ética no que respeita a todas as ações relevantes para a concretização da estratégia de sustentabilidade que cruzam com temas de ética e conduta.

De igual modo, articula regularmente com o Comité de Coordenação do Sistema de Gestão Integrado (SGI), participando no Fórum SGI promovido trimestralmente por este Comité, mas também no dia-a-dia sempre que se justifica, sobretudo na valência ambiental e de segurança e saúde no trabalho.

A NOS conta ainda com um conjunto de parceiros, fundamentais no desenvolvimento e implementação da estratégia.

Sistemas de Gestão certificados na NOS

A melhoria contínua dos nossos processos e atividades é um elemento relevante da nossa cultura e da sustentabilidade da nossa atuação. Parte do nosso compromisso passa por adotarmos as melhores práticas do mercado. Para tal, fazemos uso de um leque de sistemas de gestão certificados de acordo com as normas internacionais de referência nos respetivos domínios:

- Sistema Integrado de Gestão:
 - ISO 9001 “Sistema de Gestão da Qualidade”
 - ISO 14001” Sistema de Gestão Ambiental”
 - ISO 45001 “Sistema de Gestão da Saúde e da Segurança Ocupacional”
- ISO 27001 “Sistema de Gestão de Segurança da Informação”
- ISO 20000 “Sistema de Gestão de Serviços”

Fórum SGI

O Fórum SGI é dinamizado pela Direção de Auditoria e Gestão de Risco, coordenadora do Comité de Coordenação do Sistema de Gestão Integrado (SGI), que tem o *sponsorship* da Comissão Executiva e é composto por *pivots* de diversas direções/áreas da Empresa. As reuniões do Fórum têm o intuito de proporcionar uma visão abrangente de toda a atividade que vai sendo desenvolvida no âmbito da gestão de qualidade, ambiente e saúde e segurança aos principais atores implicados nessa gestão, bem como fomentar a partilha e difusão de conhecimento e promover processos participativos de tomada de decisão.



Na **área institucional** do nosso **website** é possível consultar mais informação sobre estas certificações e respetivos âmbitos.

LIGADOS AOS NOSSOS STAKEHOLDERS

Na NOS procuramos saber o que os nossos *stakeholders* pensam e compreender as suas necessidades para identificarmos o que podemos melhorar na gestão das nossas atividades e para obter *insights* que ponderamos no processo de

planeamento estratégico ESG (*Environmental, Social and Governance*). Compreendemos a importância de promover uma cultura de proximidade, escrutínio e diálogo regular com os nossos principais *stakeholders* para cimentar a confiança necessária à manutenção de relações duradoras e de criação mútua de valor.

Nesse sentido adotamos uma abordagem de relacionamento que se rege pelo objetivo último de “*avancarmos ligados*” para um crescimento conjunto.

2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



Abordagem aos stakeholders

Este modelo assenta em quatro linhas orientadoras: (i) Estamos atentos (ii) Integramos (iii) Comunicamos (iv) Avançamos ligados, que introduzimos em detalhe no capítulo “Gestão de Stakeholders” do Relatório de Gestão.



Envolvimento com os nossos stakeholders

A comunicação e interação regular com os stakeholders é ativada por um vasto conjunto de mecanismos e registos: — de carácter transversal (como é o caso do website), ou mais específico (como é o caso dos roadshows para investidores); e — de carácter mais informativo (como o relatório anual ou as publicações internas e de mercado),

participativo ou interativo (como as sessões de acolhimento para os colaboradores ou as reuniões com os reguladores), ou de recolha de feedback (como o estudo de clima para colaboradores ou os estudos de satisfação de clientes ou de parceiros/fornecedores).

Também a periodicidade varia, desde os mecanismos ativados em permanência ou numa base diária (website, Apps ou lojas, por exemplo) até aos mecanismos que funcionam numa lógica de campanhas de regularidade

diversa, em vários casos anual ou mesmo supra-anual, sendo a mais lata a do processo de auscultação desenvolvido para identificação de temas de sustentabilidade prioritários, realizada na fase de planeamento de cada novo ciclo estratégico.

No caso dos mecanismos de interação ou recolha de feedback, estes podem ainda funcionar on demand, ou seja, de acordo com as necessidades específicas a cada momento (como é o caso dos momentos de contacto direto com o regulador).

Principais grupos de stakeholders e mecanismos de comunicação, interação e recolha de feedback

MECANISMOS	GRUPOS DE STAKEHOLDERS							
	CLIENTES	ACIONISTAS E INVESTIDORES	COLABORADORES	PARCEIROS E FORNECEDORES	AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS E REGULADOR	COMUNIDADE	INDÚSTRIA	COMUNICAÇÃO SOCIAL
	MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO TRANSVERSAIS							
	— Área institucional website NOS — Email institucional NOS							
MECANISMOS	PRINCIPAIS MECANISMOS ESPECÍFICOS DE COMUNICAÇÃO, INTERAÇÃO E RECOLHA DE FEEDBACK							
	— Redes sociais — Estudos de mercado de satisfação — Linha de atendimento — Lojas — Canais digitais (ex. App NOS) — Fórum NOS	— Conferências da especialidade — Roadshows — Divulgação de resultados — Contacto direto	— Sessão de acolhimento — RH Porta Aberta — Intranet — Redes sociais — Portal do colaborador — Publicações internas — Estudo de clima social	— Estudos de satisfação — Portal de fornecedores — Email de apoio a fornecedores	— Contacto direto — Extranet de comunicação (ex. Portal Anacom) — Participação em associações nacionais e internacionais	— Iniciativas de empreendedorismo social	— Reuniões e contacto direto — Participação em associações nacionais e internacionais	— Participação em conferências e eventos — Divulgação de informação de atividades



01

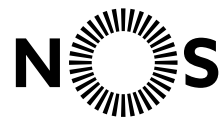
02

03

04

05

2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



A dimensão de sustentabilidade e o reporte ESG assumem uma importância cada vez maior na comunicação com todos os *stakeholders*:

- com os colaboradores numa lógica de envolvimento e *engagement*
- com os investidores e reguladores numa lógica de *engagement*, *compliance* e prestação de contas
- com os fornecedores e parceiros numa lógica de alinhamento e cooperação
- com a indústria numa lógica de procura de soluções para os desafios transversais e competição justa
- com os clientes e sociedade em geral, numa lógica de reforço de posicionamento da marca em matérias que definem comportamentos e escolhas de consumo mais sustentáveis e numa lógica de contributo para uma sociedade mais evoluída e mais positiva ambiental e socialmente.

Essa importância está claramente espelhada na auscultação que efetuamos junto dos grupos mais representativos dos nossos principais *stakeholders*, no âmbito do processo de planeamento de cada ciclo estratégico, desenhado especificamente para obter a sua visão sobre os temas de sustentabilidade que consideram mais relevantes a NOS integrar nos seus processos de gestão e de comunicação de práticas e desempenho. Este processo, em alinhamento com as melhores práticas de gestão e reporte de sustentabilidade, tem sido prática da NOS,

enriquecendo e complementando os *insights* proporcionados pelos vários mecanismos regulares de comunicação com os nossos *stakeholders*.

Auscultação de *stakeholders* para definição do novo do ciclo estratégico de sustentabilidade

Em 2020 foi iniciado o planeamento do ciclo estratégico 2021-2025, pelo que foi efetuada uma nova auscultação desta natureza, tendo sido auscultadas amostras de clientes (segmento particulares, segmento empresas e *corporate*); colaboradores; parceiros e fornecedores; e investidores.

Para além da identificação dos temas de sustentabilidade mais relevantes, foram colocadas questões abertas para perceber:

- qual o nível de conhecimento sobre a estratégia ESG da NOS e por que meios tomaram conhecimento;
- qual a importância atribuída ao conhecimento das práticas e desempenho ESG do Grupo e os meios de divulgação que considerariam mais adequados para o efeito;
- sugestões de melhoria nas práticas ou iniciativas a ponderar pela NOS nestes domínios.

Para além da relevância dos temas, as respostas a estas questões permitem obter *insights* que são ponderados nos nossos processos de tomada de decisão de ordem mais operacional.



NÍVEL DE CONHECIMENTO

O conhecimento sobre estratégia e medidas de sustentabilidade da NOS é maior entre investidores e colaboradores e claramente menor entre os clientes



DIVULGAÇÃO

Email e *website* NOS são os principais meios utilizados e sugeridos para divulgação da estratégia ESG, sendo que também são relevantes:

- para colaboradores – a intranet
- para investidores – relatório anual
- para clientes – comunicação social

Para futuro foram ainda sugeridos meios diversos como sessões dedicadas/conferência anual/plataformas de sugestões.



IMPORTÂNCIA

Todos os *stakeholders* consideram importante ter conhecimento da estratégia e medidas de sustentabilidade da NOS



2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



01
02
03
04
05

O que mais importa aos nossos stakeholders

O *feedback* que recolhemos ou conseguimos extrair dos mecanismos de interação regular e através de processos mais direcionados como este, bem como de análises complementares que efetuamos permitem-nos ter e validar periodicamente uma visão integrada dos principais interesses e necessidades dos *stakeholders* e formular processos e iniciativas que procuram ir ao encontro das mesmas.

Fornecemos de seguida uma visão integrada desta dinâmica de identificação - resposta focada nos principais aspetos (não exaustiva).

O único grupo de *stakeholders* principais que não está representado nesta visão é a área da comunicação social, que consideramos essencialmente como um *enabler* do relacionamento com os demais *stakeholders*, tendo o poder de os influenciar e impactar a nossa reputação, condicionando mas não estando no centro dos nossos processos de recolha de expectativas e necessidades e de procura ativa de soluções.

	CLIENTES	ACIONISTAS E INVESTIDORES	COLABORADORES	PARCEIROS E FORNECEDORES	AUTORIDADES GOVERNAMENTAIS E REGULADOR	COMUNIDADE	INDÚSTRIA
	O QUE MAIS IMPORTA PARA OS NOSSOS STAKEHOLDERS						
MECANISMOS	— Cibersegurança — Produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais — Reciclar equipamentos usados dos clientes — Resolução de problemas de produtos e serviços contratados — Clareza da informação ao cliente e condições contratuais — Cobertura e qualidade da rede — Proteção e privacidade	— Emissões de gases com efeito de estufa — Cibersegurança — Eficiência energética e energia renovável — Reciclar equipamentos usados dos clientes — Produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais — Proteção e privacidade — Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos	— Desenvolvimento de carreira & avaliação — Eficiência energética e energia renovável — Cobertura e qualidade da rede — Resolução de problemas de produtos e serviços contratados — Produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais — Saúde e bem estar — Remuneração	— Eficiência energética e energia renovável — Cobertura e qualidade da rede — P&S com benefícios sociais e ambientais — Saúde e bem estar — Desenvolvimento de carreira & avaliação — Projetos de desenvolvimento local — Projetos que promovam consumos e estilos de vida sustentáveis	— Proteção e privacidade — Conformidade legal e regulamentar — Ausência de práticas anticoncorrenciais — Prevenção e combate à corrupção — Resiliência da rede e resposta a emergências — Clareza da informação ao cliente e condições contratuais — Cobertura e qualidade da rede — Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos	— Projetos de desenvolvimento local — Produtos e serviços para clientes com baixas posses ou necessidades especiais — Produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais — Promoção do empreendedorismo — Voluntariado — Política de Responsabilidade Social — Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos	— Inovação — Cobertura e qualidade da rede — Ausência práticas anticoncorrenciais — Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos — Resiliência da rede e resposta a emergência
	Identificação com base no processo de auscultação específico de sustentabilidade efetuado para preparação do novo ciclo estratégico				Identificação com base nas interações de carácter regular e outras fontes que analisamos		



Temas considerados relevantes por todos os segmentos de clientes

Os temas referidos como os mais importantes para clientes resultam da média dos clientes particulares e empresariais, ou seja, excluem o *input* dos clientes *corporate* cujo número total de respostas foi relativamente baixo. Este grupo considerou, para além dos três temas assinalados acima, outros temas como mais relevantes, como é o caso de: (i) Eficiência energética e energia renovável; e (ii) Combate à corrupção



2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



A nossa resposta às necessidades dos stakeholders

NÃO EXAUSTIVO

NECESSIDADES / EXPECTATIVAS	— Cibersegurança — Proteção e privacidade	— Programas e processos de Segurança & Privacidade — Manutenção da certificação ISO 27001 — Parceria com a Cisco para novas soluções de segurança — NOS Safe Net	RESPOSTAS
	— Desenvolvimento de carreira & avaliação — Saúde e bem estar — Remuneração	— NOS Campus — Modelo de Desempenho e Desenvolvimento — Política Retributiva e benefícios — Manutenção da Certificação ISO 45001 — Programa de saúde e bem estar — Estudo de clima e de satisfação e planos de melhoria associados	
	— Emissões de gases com efeito de estufa — Reciclar equipamentos usados dos clientes — Eficiência energética e energia renovável — Prevenção da exposição a campos eletromagnéticos — Projetos que promovam consumos e estilos de vida sustentáveis — Produtos e serviços com benefícios sociais e ambientais — Produtos e serviços para clientes com baixas posses ou necessidades especiais — Inovação — Promoção do empreendedorismo — Projetos de desenvolvimento local — Voluntariado — Política de responsabilidade social	— Manutenção da certificação ISO 14001 — Objetivos e metas ambientais — Desenvolvimento de produtos e serviços que respondam a desafios sociais e ambientais — Plano de monitorização das radiações eletromagnéticas — Aposta em tecnologia 5G, IoT e <i>advanced analytics</i> — Projetos e parcerias para promover desenvolvimento e transformação digital de empresas e instituições — Oferta para pessoas com necessidades e outras situações especiais — Protocolos de cooperação com municípios para <i>smart cities</i> — Projetos cofinanciados de inovação para a sustentabilidade — Fundo 5G — Eurekathon	
	— Resolução de problemas de produtos e serviços contratados — Resiliência da rede e resposta a emergências — Clareza da informação ao cliente e condições contratuais — Cobertura e qualidade da rede	— Plano para aumentar resiliência da rede e resposta a emergências — Fatura com detalhe mínimo — Modelo de resumo de contrato — Avaliação e revisão de redundâncias de rede — Ampliação de cobertura e qualidade da rede — Manutenção da certificação ISO 9001	
	— Conformidade legal e regulamentar — Ausência de práticas anticoncorrenciais — Prevenção e combate à corrupção	— Código de Ética e demais políticas assumidas pela NOS — Plano de ação e formação em ética — Programa de auditoria interna — Gestão de risco	

Como geramos e distribuímos valor

Ambicionamos prosperar enquanto empresa, e estamos conscientes que só o conseguimos no médio e longo prazo na medida em que formos capazes de acrescentar e partilhar valor com e pelos nossos acionistas, clientes e demais stakeholders.

VALOR ECONÓMICO GERADO
MILHARES €



VALOR ECONÓMICO RETIDO
MILHARES €



VALOR ECONÓMICO DISTRIBUÍDO
MILHARES €

ESTADO

64.791

ACCIONISTAS

142.263

COMUNIDADE (DE DONATIVO)

234

FINANCIADORES DE DÍVIDA

28.427

COLABORADORES

90.396

FORNECEDORES

1.108.783

Nota ao cálculo: sendo que o montante de dividendos, relativo às ações próprias detidas pela NOS à data do pagamento de dividendos, é transferido para Reservas Livres, conforma a Proposta de Aplicação de Resultados, na impossibilidade de determinar antecipadamente quantas ações próprias serão detidas à data do pagamento de dividendos referentes ao exercício de 2020, considerou-se para efeitos deste cálculo o número de ações próprias detidas à data de 31 de dezembro de 2020, ou seja 3.424.754 ações.



2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



01
02
03
04
05

CICLO ESTRATÉGICO
2018-2020

As nossas decisões e atuação em 2020, e no último triénio, foram moldadas pela estratégia de sustentabilidade definida para o ciclo 2018-2020, naturalmente integrando também as alterações de contexto que foram surgindo e as necessidades expressas pelos nossos *stakeholders* no dia-a-dia e através dos mecanismos de interação de que dispomos.

Eixos Estratégicos e temas relevantes de sustentabilidade

A Estratégia de Sustentabilidade 2018-2020 foi concluída após uma reflexão que considerou os resultados do processo de auscultação de *stakeholders* internos e externos levado a cabo na altura, mas também fatores de contexto, tais como os desafios impostos pelo mercado, as preocupações e expectativas dos nossos investidores, a necessidade de cumprimento legal e os compromissos subscritos pela organização.

Este exercício permitiu identificar cinco eixos orientadores da nossa atuação e 26 tópicos de sustentabilidade materiais que englobam a visão dos principais riscos e oportunidades para o nosso negócio relacionados com questões éticas, ambientais e sociais.

A Estratégia está alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), identificando aqueles que estão mais interligados com a nossa atividade e a nossa aposta estratégica e, por conseguinte, sobre os quais poderemos dar ou influenciar um contributo mais relevante.

Ao longo dos capítulos seguintes e na tabela de conteúdos GRI damos conta da nossa abordagem, atuação e desempenho face a cada um destes eixos estratégicos.

Eixos estratégicos de sustentabilidade
2018-2020

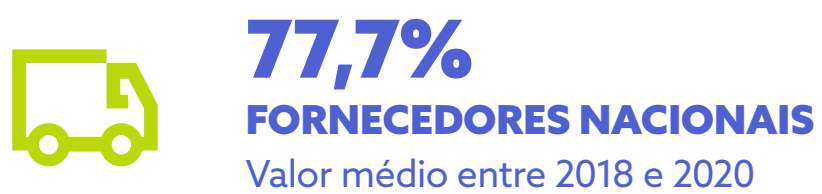
	TEMAS MATERIAIS	GRI STANDARDS
1. ATUAR DE FORMA ÉTICA E RESPONSÁVEL...		
...com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de negócio. Asseguramos que os princípios e regras por nós definidos, e que orientam o nosso comportamento, são aplicados e cumpridos. 	Governo da sociedade	102-18; 102-21; 102-22; 102-24
	Conduta	102-16; 102-17; 206-1; 307-1; 406-1 407-1; 408-1; 409-1; 415-1 419-1
	Corrupção	205-2; 205-3
	Conflito de interesses	-
	Propriedade intelectual	-
	Transparência e fiabilidade de informação	417-2; 417-3
	Valor económico gerado e distribuído	201-1
	Envolvimento com <i>stakeholders</i>	102-40; 102-41; 102-42; 102-43; 102-44
	Segurança de informação e privacidade	418-1
	Gestão sustentável da cadeia de fornecimento	102-9; 102-10; 204-1; 414-1; 407-1; 408-1; 409-1
2. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA...		
...colocando os nossos clientes no centro, procurando ir ao encontro das suas necessidades, melhorando a sua experiência e ambicionado elevados níveis de satisfação. Acreditamos que só assim é possível garantir um ritmo sustentado de captação e retenção. Os clientes são a base do nosso modelo de gestão. 	Serviço ao cliente	-
	Marketing responsável	417-3
	Acesso a conteúdos	-
	Resposta a situações de emergência	-
3. VALORIZAR O CAPITAL HUMANO...		
...privilegiando o desenvolvimento, a saúde e o bem-estar dos nossos colaboradores, num ambiente de trabalho sustentável e seguro. Procuramos pessoas capazes de empreender novos objetivos, vencer desafios e aproveitar as oportunidades de crescimento que temos para oferecer. O ativo mais importante e diferenciador da NOS são as pessoas. 	Condições de trabalho	401-2; 401-3
	Saúde e segurança no trabalho	403-9; 403-10
	Remuneração e benefícios	401-2; 405-2
	Avaliação e desenvolvimento	404-1; 404-3
	Gestão de talento	-
	Diversidade	405-1; 405-2
4. PRESERVAR O AMBIENTE...		
...sendo cada vez mais eficientes em matéria de energia, mobilidade, emissões e resíduos, desde a produção e instalação de equipamentos pelos nossos fornecedores, passando pela operação própria, até à utilização dos nossos produtos e serviços pelos clientes. Queremos colocar no mercado soluções inovadoras que concretizem o potencial das novas tecnologias, melhorando o desempenho ambiental em setores que vão da indústria ao comércio e aos serviços. Minimizamos o nosso impacto ambiental e o dos outros. 	Energia e alterações climáticas	302-1; 302-3; 302-4; 305-1; 305-2; 305-3
	Resíduos	306-2
	Soluções de baixo carbono	-
	Campos eletromagnéticos	-
5. PROMOVER A INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL...		
...através do desenvolvimento de novas soluções, que induzem benefícios económicos, ambientais e sociais. Acreditamos no poder e na força da inovação para promover o empreendedorismo, a criatividade e a criação de valor. Inovar está no nosso ADN. 	Desenvolvimento de produtos e serviços com benefícios ambientais e sociais	-
	Promoção do empreendedorismo	-



2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



IMPACTO DO CICLO ESTRATÉGICO DE SUSTENTABILIDADE 2018-2020



NOVO CICLO ESTRATÉGICO 2021-2025

No início de cada ciclo, e em preparação do mesmo, promovemos uma reflexão alargada que tem como propósito, num primeiro momento, identificar os temas de sustentabilidade que são mais relevantes no contexto da nossa atividade e tendo em conta o nosso posicionamento e visão de negócio, o que são os principais *drivers* de sustentabilidade e o que é relevante para os nossos *stakeholders*. Tendo por base o resultado desta análise de materialidade, num segundo momento, definimos um novo posicionamento estratégico identificando pilares prioritários de atuação e respetivos compromissos e, paralelamente, identificamos os temas prioritários que constituirão o principal foco do reporte de sustentabilidade a produzir durante a vigência do ciclo.

Durante 2020 e início de 2021 foi ativado este processo em preparação do ciclo 2021-2025.

Como definimos a nova materialidade

O processo seguido pode-se definir em três etapas

1. IDENTIFICAÇÃO:

Consistiu numa consulta a diversas fontes externas e internas relevantes que nos permitiu identificar uma lista exaustiva de 47 tópicos organizados em 9 áreas de intervenção, que estão direta ou indiretamente ligados ao nosso negócio e ao seu impacto (riscos e oportunidades) ambiental, social e económico, bem como aos interesses das partes interessadas.

2. VALORAÇÃO:

A relevância das 9 áreas de intervenção, bem como dos 47 tópicos foi sujeita a um processo de *scoring* por parte dos nossos *stakeholders* (grupos anteriormente identificados em "Auscultação de *stakeholders* para definição do novo do ciclo estratégico de sustentabilidade"). Paralelamente foi avaliado o potencial impacto dos mesmos 47 tópicos, utilizando fontes analisadas na etapa 1 e aplicando critérios apropriados para atribuição de *scoring*.

3. PRIORIZAÇÃO:

As valorações dos *stakeholders* foram consolidadas (a importância de cada tópico ponderou simultaneamente a pontuação dada ao tema e a da área de intervenção onde estava inserido) e, seguidamente, as duas valorações (*stakeholders* e impacto) foram organizadas em matriz. Os limiares de relevância foram estabelecidos tendo em conta o posicionamento nos quadrantes da matriz de materialidade.



2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



01
02
03
04
05

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE



**ESTRATÉGIA
DE SUSTENTABILIDADE
2021-2025**



PILARES ESTRATÉGICOS



PRIORIDADES



COMPROMISSOS



METAS



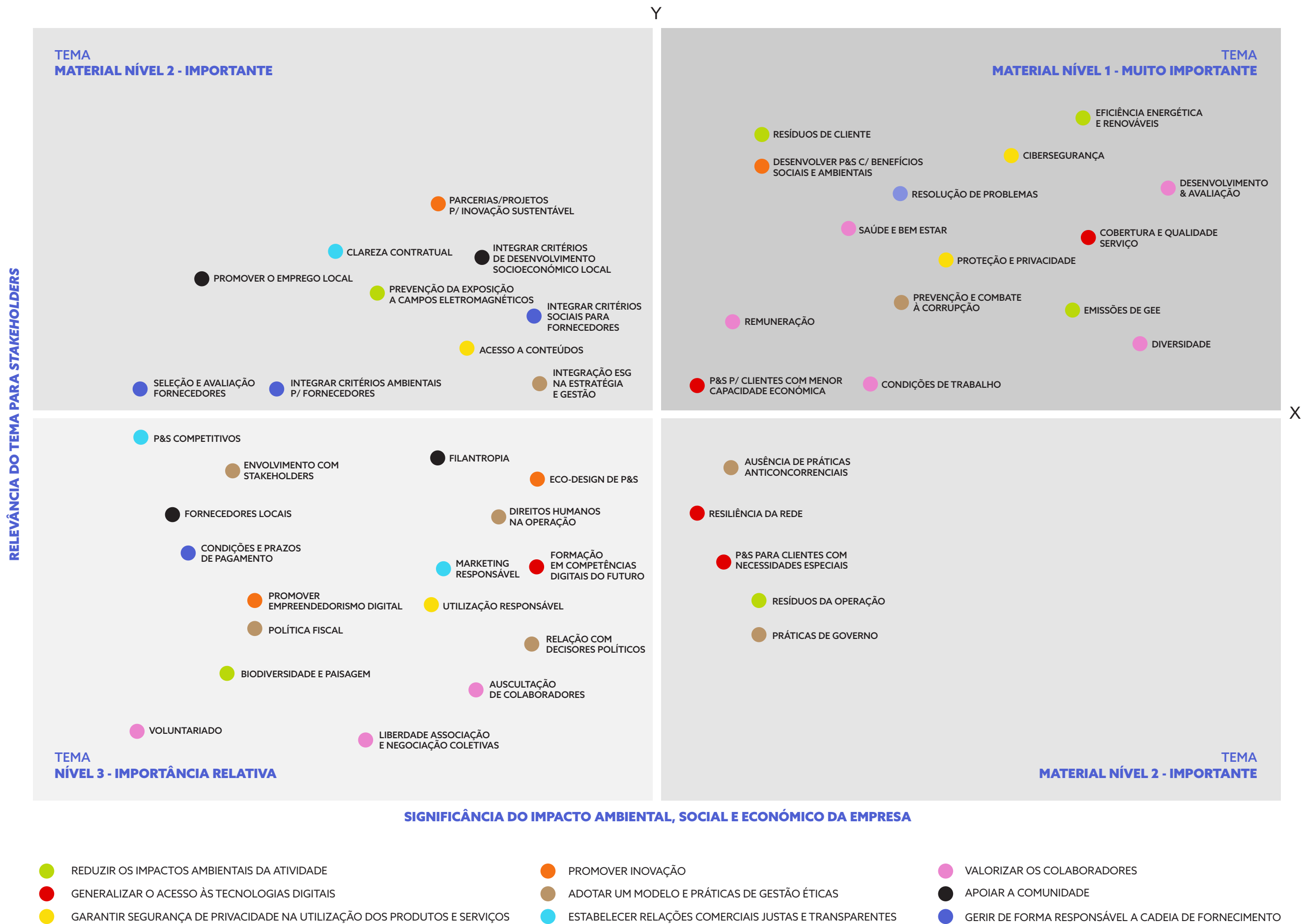
2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



01
02
03
04
05

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

MATRIZ DE MATERIALIDADE



Como interpretamos e incorporamos estes resultados

Esta análise de materialidade fornece orientações que irão impactar o conteúdo do reporte de sustentabilidade dos próximos períodos de reporte a, partir do exercício relativo a 2021 e de modo mais imediato à definição da nossa abordagem estratégica.

— Distribuição dos tópicos por níveis versus abordagem estratégica ESG

- Resultou deste processo a identificação, em alinhamento com os critérios sugeridos pelas GRI Standards, de **15 tópicos prioritários (Nível 1)** que são considerados os mais materiais por serem simultaneamente importantes para os *stakeholders* e para o sucesso e legitimidade do negócio. Estes tópicos estão intimamente ligados ao negócio e à estratégia ESG 2021-2025 da NOS, que tem como ambição a liderança e reconhecimento em sustentabilidade, no setor e em Portugal.
- Os tópicos no **Nível 2**, de um modo geral, são também importantes para a criação de valor a médio e longo prazo, constituindo, portanto, também, peças-chave da nossa abordagem de gestão à sustentabilidade. A maioria foi incorporada nas prioridades estratégicas, em alguns casos de forma direta (como é o caso da gestão sustentável da cadeia de fornecimento) e, noutros, de forma agregada (como é o caso do tópico “Ausência de práticas anticoncorrenciais” que, em conjunto com o tópico “Prevenção e combate à corrupção” de nível 1, integram o tema “Ética e conduta”). Os restantes temas, como por exemplo a prevenção da exposição a campos eletromagnéticos, já são endereçados de forma robusta pelas nossas políticas e práticas de gestão e reporte.
- Os tópicos posicionados no último quadrante (**Nível 3**), de importância moderada ou baixa, incluem tópicos de cariz mais genérico, pelo que não são tratados ao nível das prioridades estratégicas ESG. A NOS dispõe de políticas e processos de monitorização e gestão contínua para a maioria destes temas. Assinalamos como exceção o tópico “Formação em competências digitais do futuro”, que está intimamente ligado ao pilar estratégico “Por um futuro digital” e a temas inseridos no **Nível 1**.



2. A NOSSA ABORDAGEM À SUSTENTABILIDADE



01
02
03
04
05

Tendo em conta os resultados do processo de definição da materialidade, este tipo de considerações e o propósito pretendido de nos ligarmos a um mundo que nos liga a todos, bem como ponderando o atual estado de maturidade nas várias frentes de sustentabilidade e onde queremos chegar, foi então definido o novo posicionamento estratégico, assente em quatro pilares prioritários, compromissos associados, e metas estratégicas.

ODS	PILAR ESTRATÉGICO	COMPROMISSO	META ESTRATÉGICA
7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACIONÁVEIS 12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS 13 AÇÃO CLIMÁTICA	 I. EM NOME DO PLANETA Liderar, de forma inequívoca, no combate às alterações climáticas e na utilização circular de recursos, influenciando positivamente toda a cadeia de valor	Aumentar a eficiência energética da operação Utilizar eletricidade renovável para satisfazer os nossos consumos Reduzir a pegada de carbono em linha com a ciência climática Contribuir para a redução de emissões na economia Promover a circularidade do negócio NOS, através da reutilização, revenda ou reciclagem de equipamentos de rede e de cliente	• Reduzir o consumo total de energia por tráfego de dados em 75%, até 2025, e 85% até 2030, em relação a 2015 • Consumir 65% de eletricidade renovável até 2025 e 80% até 2030 • Reduzir a pegada de carbono da operação própria (emissões de âmbito 1 e 2) em 50% até 2025 e 75% até 2030, em relação a 2015 • Adotar um objetivo de base científica de redução de emissões, aprovado pela <i>Science Based Target Initiative</i> • Reduzir, até 2025, as emissões dos clientes através dos nossos produtos e serviços, num valor superior às emissões da nossa própria operação • Aumentar anualmente o nível de circularidade entre 2022 e 2025
3 Saúde de Qualidade 4 Educação de Qualidade 5 Igualdade de Género 8 Trabalho Digno e Crescimento Económico 9 Indústria, Inovação e Infraestruturas 11 Cidades e Comunidades Sustentáveis	 II. POR UM FUTURO DIGITAL Potenciar a transformação digital da sociedade, através do acesso democrático à tecnologia e da inclusão dos públicos mais vulneráveis	Generalizar o acesso digital através da expansão da cobertura de rede e de serviços Aumentar a resiliência da rede e resposta a situações de emergência, em geral Definir programa focado na promoção da literacia digital e do acesso à tecnologia para grupos vulneráveis Definir programa orientado para formação de jovens e profissionais nas competências digitais do futuro Desenvolver oferta de P&S por segmentos de mercado com menor capacidade económica, ou clientes com incapacidade Informar e sensibilizar sobre segurança e privacidade na utilização dos produtos e serviços Concretizar, através de novas soluções tecnológicas, uma oferta de P&S que respondam a desafios sociais e ambientais Promover o desenvolvimento sustentável das empresas e instituições através da sua transformação digital	• Aumentar a percentagem de população coberta com 4G/5G até 2025 • Formar 10 mil pessoas através dos programas de promoção da literacia digital e formação de competências digitais do futuro, até 2025 • 500 mil objetos ligados por soluções IoT com benefícios ambientais ou sociais, até 2025

ODS	PILAR ESTRATÉGICO	COMPROMISSO	META ESTRATÉGICA
3 Saúde de Qualidade 4 Educação de Qualidade 5 Igualdade de Género 8 Trabalho Digno e Crescimento Económico	 III. MAIS PELAS NOSSAS PESSOAS Posicionar a NOS como melhor empresa para trabalhar, promovendo a diversidade e inclusão, e a igualdade de oportunidades, bem como o equilíbrio físico e emocional das pessoas	Potenciar a igualdade de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional para todos os colaboradores e assegurar uma avaliação de desempenho rigorosa, transparente, construtiva e baseada na meritocracia Promover a diversidade, nas suas diferentes dimensões, e fomentar um <i>mindset</i> de inclusão na NOS Redefinir o programa de saúde e bem-estar, para aumentar o impacto na promoção de uma vida saudável de forma sustentável	• Melhoria do índice de satisfação dos colaboradores • Aumento do número de mulheres em funções de gestão (= ou > <i>manager</i>), até 2025
5 Igualdade de Género 8 Trabalho Digno e Crescimento Económico 12 Produção e Consumo Sustentáveis 16 Paz, Justiça e Instituições Eficazes 17 Parcerias para a Implementação dos Objetivos	 IV. GESTÃO ÉTICA E RESPONSÁVEL Ser um exemplo na implementação das melhores práticas de gestão, com foco na ética, governo, gestão de risco e avaliação contínua da cadeia de fornecimento	Promover reflexão sobre o modelo de governo atual em linha com as <i>best practices</i> de estrutura, avaliação, independência, <i>overpresence</i> e diversidade, nomeadamente de género e experiência Atuar de forma ética e responsável com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de negócio Promover a redução do impacte ambiental e garantir o cumprimento de critérios sociais na cadeia de fornecimento	• Avaliação positiva dos colaboradores sobre desempenho ético da companhia entre 2022-2025 • Avaliação ambiental e social de 100% dos fornecedores de risco até 2025



3.

ATUAR DE FORMA ÉTICA E RESPONSÁVEL

01

02

03

04

05



2020 EM RELANCE

AVALIAÇÃO DOS COMPROMISSOS DEFINIDOS NO CAMPO DA ÉTICA E INTEGRIDADE

COMPROMISSO	ANO		STATUS 2020
Garantir que colaboradores, fornecedores e parceiros conhecem e estão alinhados com a nova versão do Código de Ética	2020		Todos os colaboradores, fornecedores e parceiros receberam uma comunicação a dar conhecimento sobre e acesso à nova versão do Código de Ética.
Sensibilizar os colaboradores para as regras e princípios éticos da NOS	2020		Foi disponibilizada uma nova formação <i>e-learning</i> e realizaram-se duas sessões de “Vamos Falar de Ética” com o intuito de apresentar e reforçar os princípios éticos e as mensagens inerentes constantes da nova versão do Código de Ética.
Lançar novos programas de formação sobre Segurança & Privacidade	2020		O novo <i>e-learning</i> Segurança & Privacidade NOS tem lançamento previsto para o início de 2021. Além disso, em 2021 vamos introduzir uma nova componente de <i>awareness</i> através da dinamização de sessões de “Vamos Falar sobre Segurança”.
Desenvolver programa estruturado, transversal e diferenciado, que fomente o relacionamento e colaboração com os fornecedores, maximizando a partilha de informação e experiências de forma a antecipar e/ou desafiar a introdução de inovações e novos modelos de negócio	2020		O essencial do modelo do programa foi desenhado em 2020, contudo a aprovação e posterior implementação só acontecerá em 2021, tendo em conta a pandemia.



Cumprido



Em progresso



Não cumprido

PRINCIPAIS DESTAQUES



97%

colaboradores diretos formados no novo código de ética



80,3%

de volume de negócios com fornecedores nacionais



> 5.400

colaboradores de parceiros formados em Segurança & Privacidade



90%

fornecedores com avaliação satisfatória



3. ATUAR DE FORMA ÉTICA E RESPONSÁVEL



ÉTICA E CONDUTA

Na NOS a confiança é entendida como um ativo fundamental na condução dos negócios, sem a qual não é possível estabelecer relações duradouras com os nossos *stakeholders*, sejam eles clientes, parceiros, colaboradores ou qualquer outro. Construir essa confiança é algo que requer empenho no dia-a-dia, com base em princípios éticos e de negócio responsável, claramente definidos e comunicados, e uma conduta alinhada com os mesmos.

Profissionalismo, integridade, transparência e independência são princípios fundamentais do Grupo, fundações que nos permitem estabelecer essas relações de confiança e que sustentam a nossa ambição e objetivos de crescimento, devendo ser aplicados e cumpridos em tudo o que fazemos.

Princípios éticos fundamentais do Grupo NOS

- Profissionalismo
- Integridade
- Transparência
- Independência

Como gerimos as questões éticas

Conscientes do impacto das questões éticas na reputação da organização, dispomos de ferramentas, estruturas e mecanismos que garantem uma gestão criteriosa destas matérias, de que salientamos, como basilares:

- o Código de Ética;
- o Comité de Ética;
- o plano anual de ação para a ética, que integra as vertentes de formação e comunicação em ética.

Para além destas bases, que enquadram os princípios e a gestão das questões éticas como um todo, existem na NOS diversas políticas e mecanismos de cariz mais direcionado que concretizam a aplicação dos princípios gerais a contextos temáticos e operacionais específicos, como, por exemplo, o processo de compras/contratação de serviços ou a segurança da informação. Destacamos alguns dos principais:

- Delegação de Competências e Manual de Compras
- Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros
- Política Geral de Segurança da Informação
- Política de Privacidade dos Colaboradores
- Regulamento de Deslocações e Despesas de Viagens
- Plano da Igualdade de Género
- Código de Conduta para a Prevenção e Combate ao Assédio
- Guia para uma Presença Online Responsável

- Regulamento para a Aceitação e Oferta de Benefícios

Na área institucional do [website](#) é possível conhecer os principais marcos relacionados com a disponibilização dos diversos instrumentos reguladores das políticas assumidas pela NOS que concorrem para a aplicação de princípios éticos a toda a atividade do Grupo.

O Código de Ética

O Código de Ética, publicado na sua primeira versão em 2015 e revisto em 2019, foi criado com o objetivo fundamental de partilhar um conjunto de princípios e regras que devem reger as relações internas e externas das empresas do Grupo NOS com os seus *stakeholders*, bem como de promover e incentivar a sua adoção por todos os membros dos órgãos sociais e colaboradores da NOS, assim como, com as necessárias adaptações, a todos os que representem ou prestem serviços ao Grupo NOS.

O Código não atua de forma isolada, mas sim em conjunto com os demais instrumentos reguladores das políticas assumidas pela NOS, que desenvolvem e aprofundam alguns dos princípios éticos estabelecidos, bem como com a legislação e/ou regulamentação, que seja, a cada momento, aplicável.

O Código de Ética é disponibilizado na área institucional do [website](#) e na intranet.

Nova versão do Código de Ética – um exemplo a seguir

A nova versão do Código de Ética foi disponibilizada e divulgada em 2020. Incorpora as oportunidades de melhoria identificadas pelo Comité de Ética e responde de forma mais assertiva aos desafios da Organização. O Código enquadra os temas numa ótica muito prática baseada em exemplos de situações hipotéticas, mas concretas, de forma a facilitar a compreensão da mensagem por todos os colaboradores.

A necessidade de revisão decorreu do:

- **Reforço no compromisso com as questões éticas**, que decorrem do desenvolvimento do próprio quadro legal e regulamentar e que se tem refletido na aprovação de novas políticas e códigos que aprofundam temas éticos específicos, bem como da **adesão a um conjunto de iniciativas externas que reforçam o compromisso em temas ESG** (como por exemplo, o Pacto Global das Nações Unidas e o Guia do CEO sobre Direitos Humanos);
- **Oportunidades de melhoria identificadas**, como resultado da implementação do Código nos últimos anos, bem como de *benchmarking* realizado.



O Código de Ética enquadra temas como:

- Meritocracia
- Espírito de equipa
- Conformidade legal e regulamentar
- Utilização correcta de recursos e informação
- Como evitar a corrupção e suborno
- Como evitar conflito de interesses
- Concorrência justa
- Respeito pelos direitos humanos e laborais
- Diversidade e igualdade de oportunidades
- Não discriminação
- Combate ao assédio moral e sexual
- Transparência na prestação de contas
- Privacidade dos colaboradores e dos clientes
- Privacidade dos dados do cliente
- Honestidade, cordialidade e outros aspetos relacionados com a conduta cívica
- Conduta ambiental e socialmente sustentável

Nova versão do Código de Ética
- Versão resumida para Fornecedores e Parceiros

De modo a facilitar o entendimento e adoção dos princípios e regras descritos no Código de Ética por parte de fornecedores e parceiros, os quais devem zelar pelo estrito cumprimento dos mesmos, desde 2016 que se adotou a prática de disponibilizar uma versão resumida do código, a qual está igualmente disponível no [website](#) na versão atualizada. ➡

Também esta versão foi revista e divulgada em 2020, para garantir que fornecedores e parceiros conheçam, comuniquem e garantam o cumprimento dos compromissos éticos junto de todos os seus colaboradores ao serviço das empresas do Grupo NOS.

O Comité de Ética

O Comité de Ética da NOS tem como missão acompanhar, com isenção e independência, a divulgação e a implementação do Código de Ética do Grupo NOS. Tem, entre outras, a responsabilidade de:

- receber e responder aos pedidos de esclarecimento e manifestação de preocupações relacionadas com o Código de Ética e seu cumprimento;
- elaborar pareceres sobre medidas a adotar em consequência das investigações; e
- assegurar a conformidade do sistema de gestão de desempenho ético com os requisitos estabelecidos no sistema de controlo interno da Sociedade.

Os pedidos de esclarecimento ou a manifestação de preocupações relacionadas com o Código de Ética ou o seu cumprimento, originados por colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes ou terceiros, devem ser endereçados através de email próprio para o efeito, disponibilizado no [website](#) da NOS e na intranet (comitedeetica@nos.pt).

No [website](#) é disponibilizada informação mais detalhada sobre as responsabilidades do comité, bem como sobre a sua composição e atividade. ➡

A informação tratada no Comité de Ética é confidencial e restrita. Assim o Comité de Ética também endereça situações colocadas de forma anónima e garante o anonimato com o objetivo de garantir a confiança no processo.

Indicadores de atividade
do Comité de Ética

Foram definidos e são compilados anualmente indicadores de atividade do Comité de Ética. Estes indicadores são também divulgados internamente junto dos colaboradores.

Em 2020 estes indicadores revelaram que:

Durante o ano de 2020 o Comité de Ética registou 12 pedidos de esclarecimento e foram reportadas 25 alegadas irregularidades através do email comitedeetica@nos.pt.

12 Pedidos de esclarecimento recebidos

25 Alegadas irregularidades investigadas

Irregularidades reportadas e investigadas

Numa análise por origem das reclamações, podemos concluir que o canal foi usado por quatro grupos de partes interessadas:

8 CLIENTE	8 Responsabilidades
6 COLABORADOR	4 Responsabilidades 1 Comportamentos impróprios 1 Uso indevido de informação
10 FORNECEDOR OU PARCEIRO	9 Responsabilidades 1 Uso indevido de ativos
1 NÃO IDENTIFICADO	1 Uso indevido de ativos

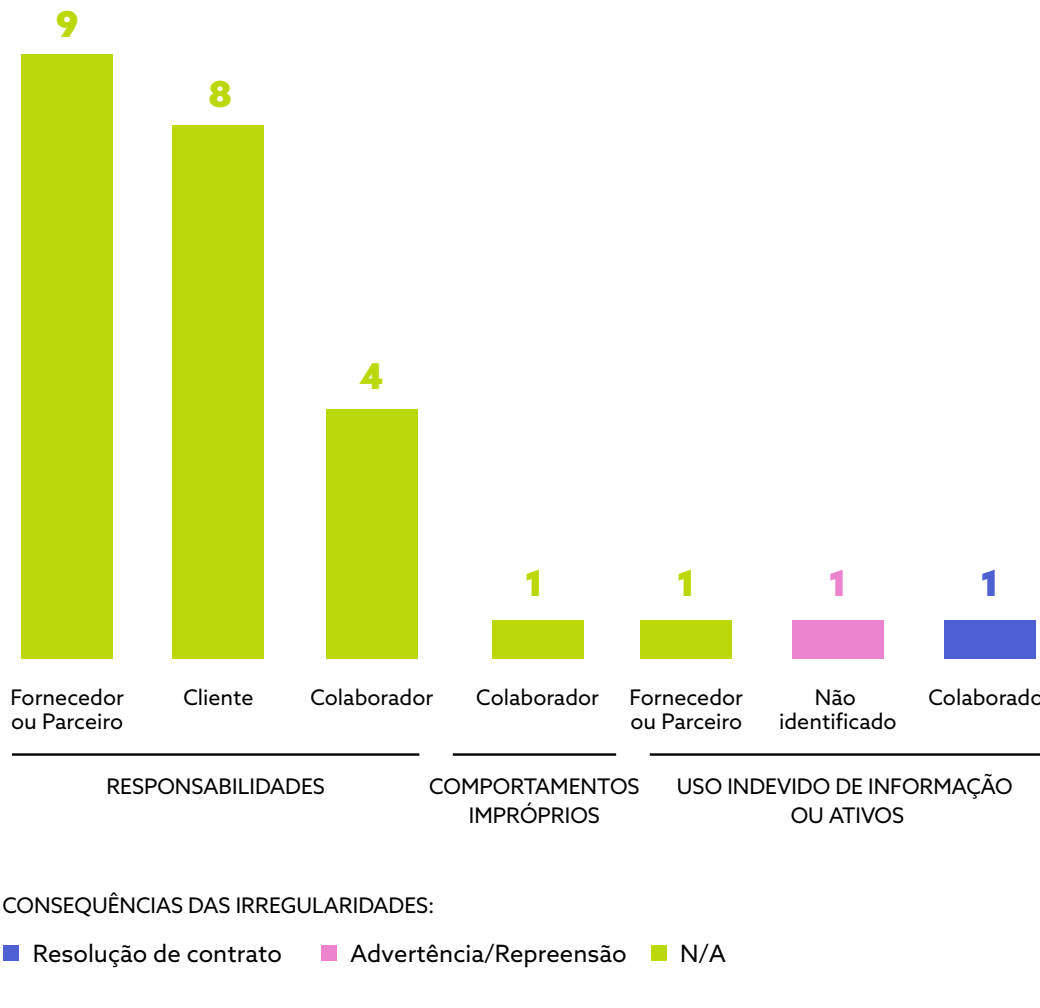


3. ATUAR DE FORMA ÉTICA E RESPONSÁVEL



Tipologia das consequências das irregularidades identificadas por natureza das comunicações recebidas e por stakeholders

2 foram consequentes e com violação do código.



Formação e comunicação em ética

Na NOS consideramos que só através da aplicação consistente e regular dos nossos princípios éticos é possível manter a confiança dos nossos stakeholders. Nesse sentido a NOS define e implementa o plano anual de ação para a ética, que envolve as vertentes de formação e comunicação.



COLABORADORES



PARCEIROS E FORNECEDORES

O programa anual de formação e comunicação em ética comporta um conjunto de iniciativas que tem como objetivo assegurar que todos os colaboradores, fornecedores e parceiros conhecem e compreendem as políticas e códigos disponíveis em matéria de ética e, nessa medida, tenham uma maior clareza sobre comportamentos que possam ser considerados menos éticos.

Colaboradores

O plano de formação para colaboradores prevê a realização de um e-learning obrigatório sobre o Código de Ética, fazendo o mesmo parte integrante do processo de acolhimento dos novos colaboradores, momento em que é assinada uma declaração de compromisso individual com o cumprimento do código.

Objetivos principais do e-learning sobre ética

- Conhecer o Código de Ética NOS e as políticas relativas a determinados temas éticos
- Conhecer os princípios e as regras éticas do Grupo
- Perceber o papel e responsabilidades de

cada um no cumprimento desses princípios e regras no dia-a-dia

- Compreender os impactos que o comportamento de cada um assume para a NOS
- Saber quais são os mecanismos para reportar uma alegada irregularidade ou esclarecer dúvidas e preocupações

Novo e-learning "Ética na NOS"

Em 2020 com a divulgação da nova versão do código de ética foi desenvolvido um novo e-learning obrigatório para os colaboradores ao qual se conferiu uma configuração tão prática e dinâmica quanto estes temas permitem. A formação foi desenvolvida segundo um claro desafio – garantir interesse e motivação para os temas éticos e de conduta; dar visibilidade e promover a retenção de conteúdos em matéria de ética; demonstrar criticidade do tema para a Organização –, e com uma forte aposta em:

- exemplos ficcionados, mas concretos: com o intuito de ajudar a saber identificar situações pouco éticas e destrinçar comportamento alinhados e desalinhados face aos princípios e regras da organização;
- gamificação: O processo para aferição da aquisição dos conceitos e mensagens foi construído numa lógica de jogo que tem por base um tabuleiro que o formando percorre, respondendo aos desafios que lhe são lançados de modo a completar as questões relativas a cada tema. A dinâmica de gamificação cativa, envolve e facilita a consolidação do conhecimento.

A nova formação foi considerada muito boa ou boa por 95% dos formandos que preencheram o formulário de avaliação tendo 96% concordado que a formação contribuiu para uma melhor compreensão dos temas éticos no contexto prático da atividade da empresa e 98% apreciaram o formato do curso.

Com o lançamento do novo e-learning em julho, foi efetuada uma ação de sensibilização junto dos diretores para os alertar para a importância da realização da formação, de modo a que estes reforçassem a mensagem junto de todos os colaboradores. A taxa de realização deste e-learning foi de 97%, estando muito próxima do objetivo final, 100%, que será atingido no primeiro trimestre de 2021.



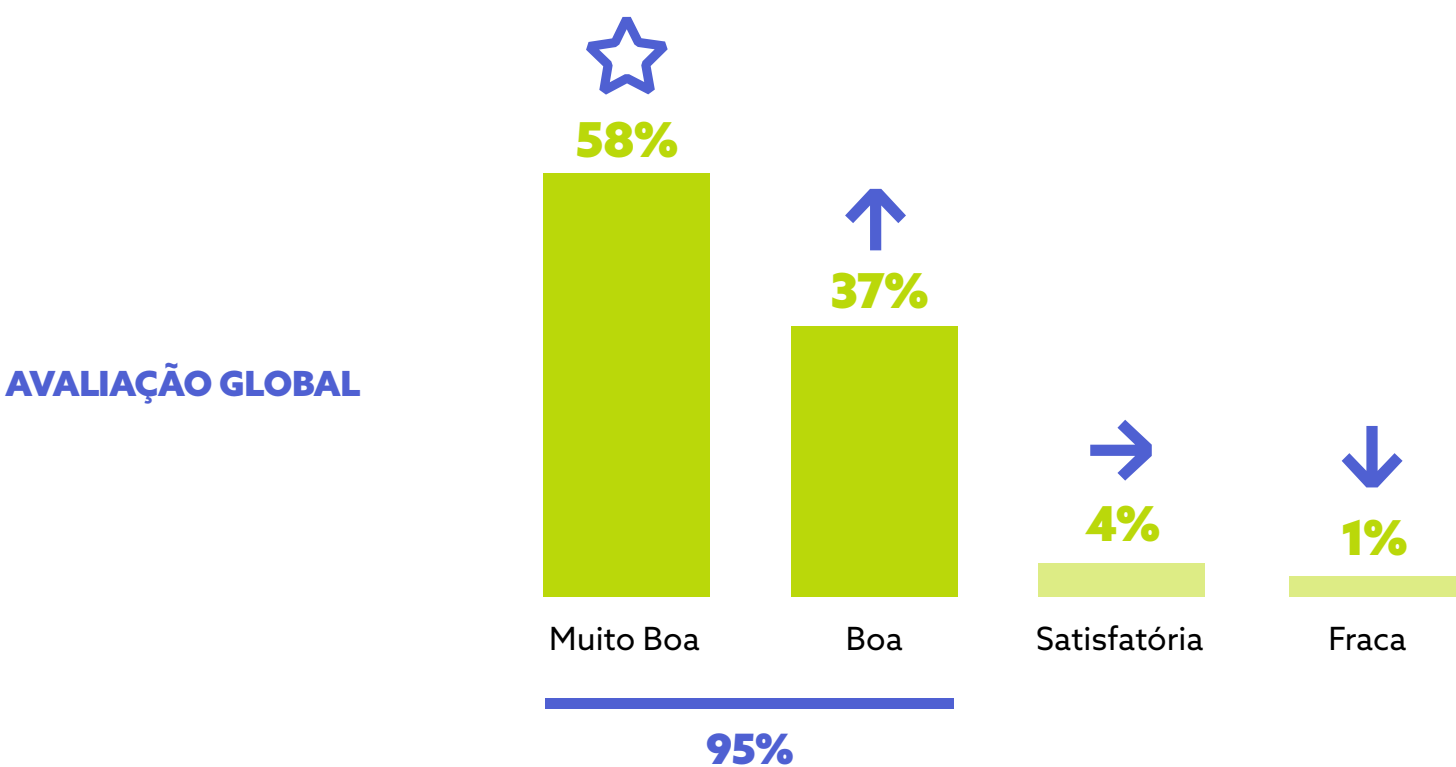
3. ATUAR DE FORMA ÉTICA E RESPONSÁVEL



01
02
03
04
05

AVALIAÇÃO DO E-LEARNING “ÉTICA NA NOS”

Com base em 676 respondentes



- Apreciaste/ gostaste (d)esta metodologia de aprendizagem?
- O curso é interativo e apelativo?



- Adquiriste novos conhecimentos ou melhoraste conhecimentos já adquiridos?
- Os exercícios e módulos de avaliação de conhecimentos disponíveis ao longo do curso ajudaram-te a testar/validar a tua compreensão dos conteúdos?

Vamos falar de ética – um sucesso no conteúdo e no formato

Pelo terceiro ano consecutivo, prosseguimos com a iniciativa “Vamos Falar de Ética” em 2020, com a realização de duas sessões, uma em junho e outra em novembro. Aproveitámos a sessão de junho para partilhar com os nossos colaboradores os indicadores de atividade do Comité de Ética, referentes ao período de 2019 até maio de 2020.

A iniciativa “Vamos Falar de Ética” consiste em sessões abertas de partilha de conhecimento sobre o tema da ética empresarial, dirigidas a colaboradores, e que contam com a participação do Comité de Ética.

As sessões têm como objetivo reforçar a importância das questões éticas para o Grupo, clarificar o papel do Comité na empresa, gerar confiança nos processos existentes e esclarecer dúvidas existentes sobre o tema num modelo de interação direta e de co-criação com os participantes na medida em que, em algumas sessões, é dada a possibilidade de colocarem previamente, e de forma anónima, as questões que gostariam de ver abordadas e respondidas presencialmente na sessão.

Esta dinâmica demonstra a total abertura e transparência do Comité na resolução dos dilemas éticos apresentados e tem-se revelado um sucesso. Quem participa realça o contributo para o aumento da confiança na Organização proporcionado pela proximidade com o Comité de Ética e reconhece a importância da ética para a reputação da Organização.

Em 2020, respondendo ao contexto de trabalho remoto generalizado, estas sessões foram pela primeira vez conduzidas em formato virtual, o que permitiu alargar o número de acessos, sendo que cada sessão contou com a presença de aproximadamente 200 colaboradores (196 e 210, respetivamente). As sessões foram muito bem avaliadas e inclusivamente a maioria dos colaboradores, 87%, quando questionados, no final da primeira sessão do ano, sobre a preferência do formato, elegeu o formato virtual face ao presencial, pelo que se pondera manter como opção mesmo num contexto não pandémico.

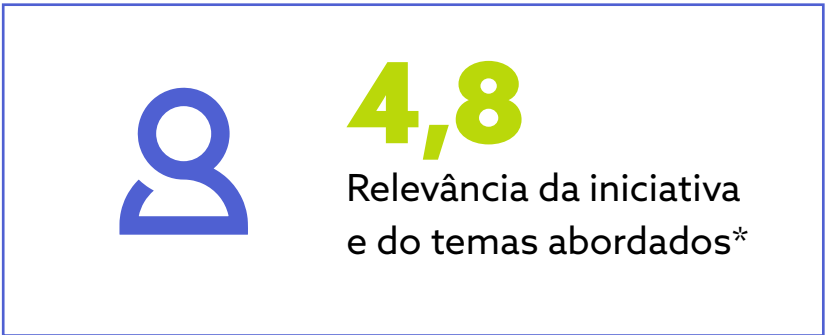
Vamos falar de ética -
uma forma aberta
e co-criativa de discutir
a ética na NOS



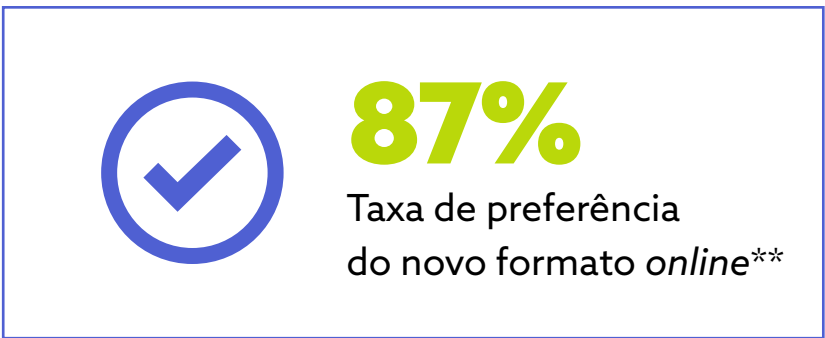
3. ATUAR DE FORMA ÉTICA E RESPONSÁVEL



Na sessão de junho foi permitido aos colaboradores indicarem quais os temas que gostariam de ver abordados, tendo esta sido uma sessão generalista que abordou desde temas de clarificação do papel e processos relacionados com o Comité de Ética, até aos desafios éticos que uma pandemia comporta passando por questões de conflitos de interesses. Já a segunda sessão foi alicerçada no tema de como desenvolver uma cultura focada na ética com três lentes de observação distintas: pessoas, produto e processos.



* Valor médio das duas sessões de 2020, calculado numa escala de 1 (Muito má | Totalmente Irrelevante) a 5 (Muito Boa | Totalmente relevante) e num universo de 116 respostas completas (foram excluídos questionários incompletos)



** Referente à primeira sessão de 2020



***Referentes às duas sessões de 2020

Testemunhos:

“Uma sessão muito positiva e relevante pelo elevado conhecimento dos oradores que conseguiram transmitir a confiança e veracidade que impera no tema, ainda que de uma forma leve e coloquial.”

“A clareza como os temas são abordados é de uma importância brutal. Tenho muito orgulho em fazer parte de uma empresa com estes valores. Muitos parabéns pela iniciativa e pela forma como fazem prevalecer a nossa cultura.”

Fornecedores e Parceiros

Os colaboradores de cada parceiro ou fornecedor que atuam em representação da NOS ficam obrigados a seguir os princípios e regras do Código de Ética com as adaptações descritas na versão resumida para fornecedores e parceiros.

Sempre que confrontado com alegadas violações ao Código de Ética NOS, e no âmbito da relação contratual com a NOS, o parceiro ou

fornecedor deverá reportá-las ao Comité de Ética da NOS.

Os colaboradores de fornecedores e parceiros que prestem serviços em unidades organizacionais identificadas como tendo atividades mais expostas aos riscos de ética também participaram, em 2020, em sessões de formação em ética cujo formato foi definido pela própria unidade.

Até ao final do ano, mais de 9000 colaboradores de parceiros da base ativa realizaram esta formação.





SEGURANÇA E PRIVACIDADE

De forma a garantirmos que todas as pessoas que, de algum modo, se relacionam com a NOS (clientes, colaboradores, fornecedores e parceiros, entre outros) têm as condições necessárias para uma utilização segura dos nossos serviços, continuamos a revalidar o compromisso que temos com as partes interessadas, relativamente às questões que consideramos prioritárias ao nível da segurança e privacidade.

Gestão da segurança & privacidade

Os programas e processos de segurança & privacidade (S&P) que desenvolvemos e mantemos permitem-nos gerir os riscos relativos à disponibilidade, integridade, confidencialidade, privacidade e cibersegurança, que estão associados à informação/dados, aos processos/ativos ou aos produtos/serviços.

As empresas, áreas e colaboradores da NOS são os responsáveis por assegurar a operacionalização e monitorização dos controlos de cibersegurança, privacidade e continuidade de negócio cuja implementação lhes esteja atribuída.

A Equipa Central de Segurança & Privacidade da NOS, mandatada pela Comissão Executiva, tem a responsabilidade de coordenar os programas S&P que têm por objetivo desenvolver e implementar na organização processos de S&P.

PROCESSOS DE SEGURANÇA & PRIVACIDADE

Planeamento e estratégia (incluindo <i>Steering Committees</i> de S&P)	Objetos S&P (inventário e avaliação de risco de ativos, atividades e produtos ou serviços)
Políticas e corpo normativo	Registos de atividades de tratamento (RATs)
Sensibilização e formação	<i>Privacy Impact Assessments</i> (PIAs)
Controlo e monitorização (incluindo avaliações de risco, controlo de iniciativas S&P, KRIs)	Subcontratantes
<i>Security & Privacy by Design</i>	Continuidade de negócio e gestão de crise (BCM)
Suporte à conformidade (incluindo alterações de legislação e/ou regulamentação de S&P, suporte às áreas)	Incidentes de S&P
	Certificações de S&P

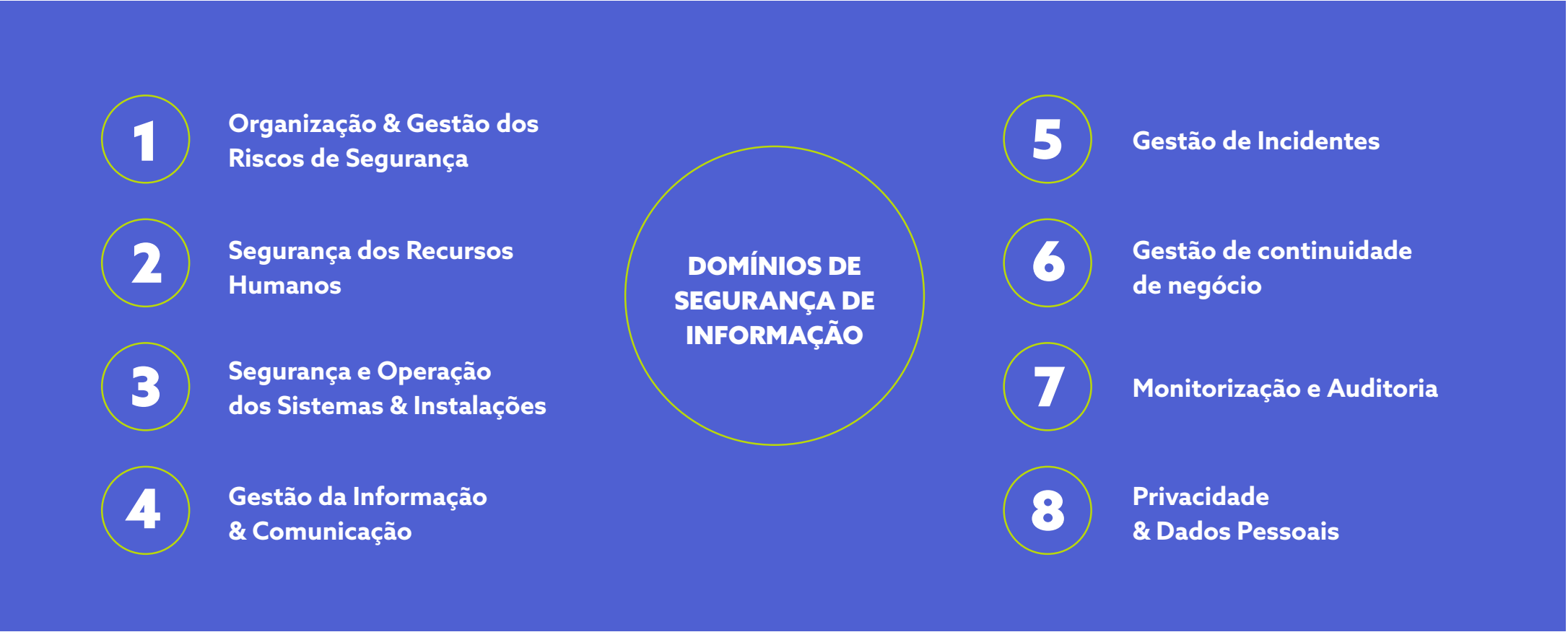
Gestão da Segurança da Informação

O programa da NOS *Information Security Management* (ISM) tem como objetivo implementar processos para proteger a informação e os seus ativos de suporte nos três pilares fundamentais (disponibilidade, integridade e confidencialidade). A proteção da informação deve estar em conformidade, quer com as políticas internas relativas à informação, quer com as leis e regulamentos externos. Devem ainda ser considerados os requisitos de serviço documentados nos níveis de serviço acordados, contratos ou acordos operacionais com clientes.

Gestão da proteção de dados pessoais

Para a NOS, a privacidade é um conceito de segurança da informação associado à confidencialidade que compreende a proteção da informação, em especial dos dados pessoais dos clientes, dos colaboradores e de outros titulares de dados, com o objetivo de garantir o cumprimento das normas aplicáveis e do direito fundamental de cada indivíduo de ter acesso e decidir quem deve ter acesso, em cada momento, aos seus dados.

Neste contexto, e em articulação com o ISM, desenvolvemos e mantemos um programa de iniciativas que visam implementar processos para proteção de dados pessoais, mas também monitorizar e melhorar continuamente a conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e com outras regulamentações com impacto na privacidade.





Data Protection Officer (DPO)

Para as questões específicas relacionadas com a privacidade dos dados pessoais, a NOS possui um DPO, que tem como principais responsabilidades:

- monitorizar a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis;
- ser um ponto de contacto com os clientes, utilizadores ou outros titulares para o esclarecimento de questões relativas ao tratamento dos seus dados pela NOS;
- cooperar com a autoridade nacional de controlo (CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados);
- prestar informação e aconselhamento aos responsáveis pelo tratamento ou aos subcontratantes sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados.

Gestão da Continuidade de Negócio

A NOS desenvolve e mantém um programa *Business Continuity Management (BCM)* com o objetivo de implementar processos para diminuir o risco de interrupção de atividades críticas de negócio ou de produtos e serviços críticos com origem em situações de catástrofe, falhas técnico-operacionais ou falhas massivas de recursos humanos.

Os processos de Gestão da Continuidade de Negócio abrangem as instalações, as infraestruturas de rede e as atividades mais críticas que suportam os serviços críticos, para os quais são desenvolvidas estratégias de resiliência, planos e ações de continuidade, bem como procedimentos de gestão de incidentes/crises de S&P. Os processos de continuidade são periodicamente sujeitos a análises de impacto e de risco, bem como a auditorias, testes e simulacros. A NOS promove ainda a articulação com entidades oficiais externas para cenários de catástrofe, proteção de infraestruturas críticas e comunicação em crises, incluindo-se neste âmbito, por exemplo, a colaboração com a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil.

Ações de Segurança & Privacidade

2020 foi um ano muito ativo neste domínio, quer por força de iniciativas transversais ou mais específicas planeadas, quer impulsionado pelo contexto pandémico que veio trazer um fluxo acrescido no recurso ao trabalho remoto com consequente alteração das necessidades e do risco, prevalecendo assim sobretudo ações específicas relacionadas com cibersegurança e continuidade de negócio conforme elencado no quadro da página seguinte.

PRINCIPAIS INICIATIVAS DE SEGURANÇA E PRIVACIDADE DESENVOLVIDAS DURANTE 2020

— Atualização da Política Geral de Segurança e das Políticas de Privacidade	— Revisão da arquitetura dos Acessos Remotos (VPN) dos utilizadores NOS, reforço dos requisitos de segurança nas infraestruturas e processos associados às VPN, melhoria dos controlos e indicadores para monitorização da atribuição de acessos remotos e respetivas permissões
— Avaliação de conformidade e melhorias nas medidas de Segurança & Privacidade para ambientes <i>Big Data</i> (Data Lake)	— Identificação e implementação de novos requisitos de Segurança & Privacidade aplicáveis às operações em ambiente remoto virtualizado (VDI)
— Implementação de ações de melhoria da resiliência nas infraestruturas e serviços de rede (reforço de redundâncias em traçados de circuitos, robustecimento de infraestrutura e <i>frontends</i> de serviços TV, reforço de <i>storage</i> e redundância para serviços TV e OTT, entre outras)	— Revisão dos objetivos de resiliência e de recuperação dos serviços em caso de falha de rede de comunicações, atualização de interdependências entre serviços e ativos de rede, e identificação de ações adicionais necessárias à melhoria da resiliência
— Continuação da transição para os novos processos e ferramentas que suportam a gestão da Segurança & Privacidade	— Continuação da implementação do novo modelo de governo das funções de Segurança & Privacidade e respetivas responsabilidades nas várias áreas e níveis da organização
— Conclusão do desenvolvimento de um novo <i>e-learning</i> sobre Segurança & Privacidade, a ser disponibilizado aos colaboradores em inícios de 2021 (substituirá os atuais <i>e-learning</i> s de Segurança da Informação e de Privacidade/RGPD)	— Continuação da melhoria de processos e ferramentas em conformidade com o exigido no Regulamento de Segurança das Redes e Serviços da Anacom
— Reforço de controlos e de monitorização sobre os processos para exercício de direitos de titulares de dados pessoais pelos clientes no âmbito do RGPD, assim como o robustecimento contínuo de processos de gestão de cliente (consentimentos, autenticação, etc.)	— Implementação de um Plano de Gestão de Crise COVID-19, com o objetivo de definir e implementar um conjunto alargado de iniciativas e de planos de contingência estruturados que garantem a proteção dos colaboradores e a continuidade do negócio
— Desenvolvimento de <i>frameworks</i> e requisitos de Segurança específicos para Redes 5G e para Ambientes <i>Cloud</i> , numa lógica de <i>Security by Design</i>	— Implementação de planos de continuidade de negócio no âmbito da crise COVID-19, entre os quais: melhorias na resiliência das redes e na garantia de entrega de serviços de comunicações a clientes prioritários, nos quais se incluem os serviços hospitalares, o governo e a administração pública e outros serviços críticos para o país, designados através de legislação excecional e temporária aplicável ao setor das comunicações eletrónicas; disponibilização a clientes empresariais de soluções de trabalho remoto tais como VPN, <i>Cloud Services</i> , entre outros que lhes permitam a manutenção dos seus serviços críticos; ajustamento e reforço da capacidade das redes móveis e fixas, de forma a dar resposta às mudanças de padrão e às necessidades acrescidas dos clientes residenciais e empresariais; suporte 24x7 aos clientes nos diversos canais; reforço da capacidade de trabalho remoto dos colaboradores, por via da disponibilização de meios de trabalho remoto, ferramentas colaborativas e respetiva infraestrutura

Guia prático | Trabalho Remoto | Riscos de Cibersegurança



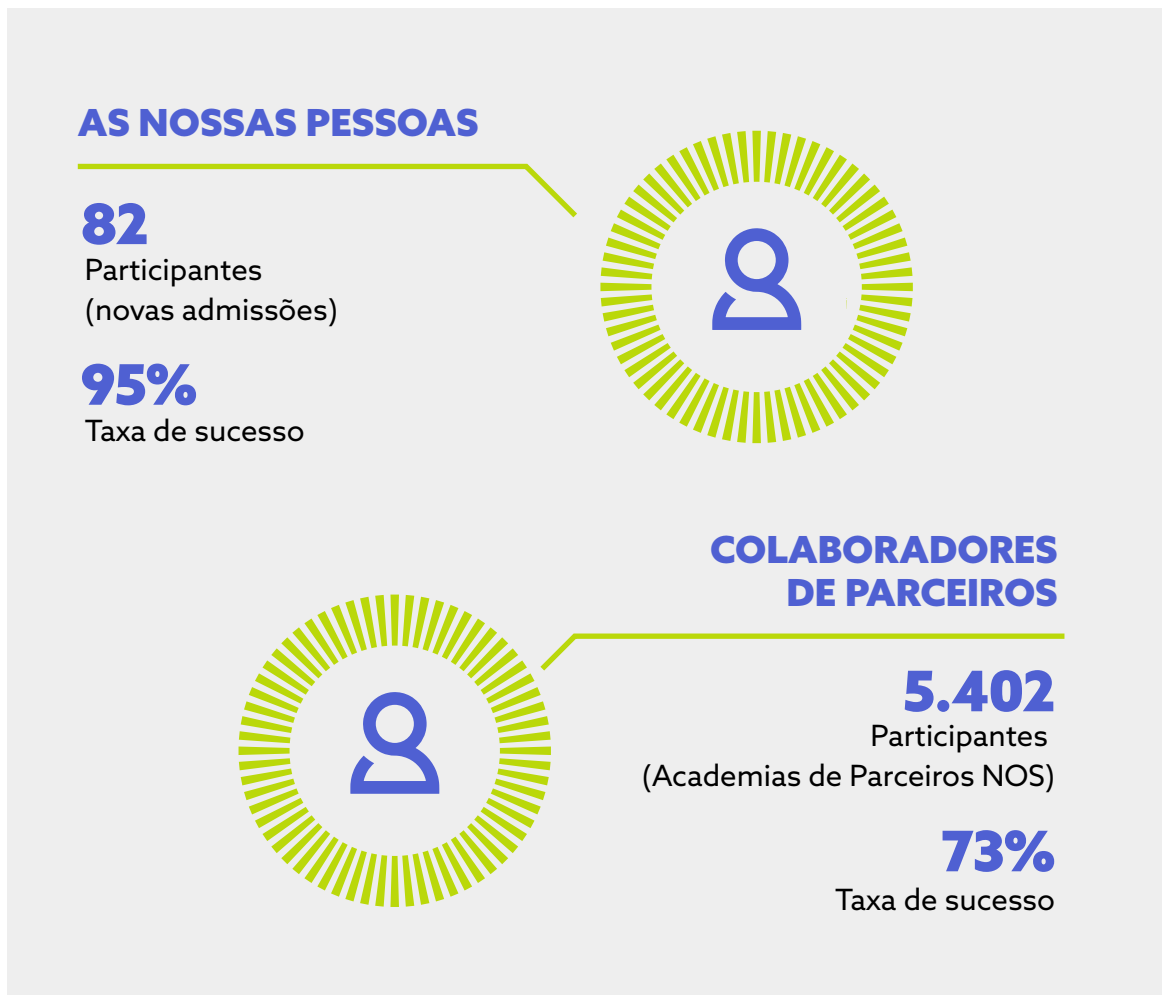
Disponibilizámos às nossas pessoas um Guia Prático sobre as diversas vertentes do trabalho remoto, incluindo

orientações sobre utilização de ferramentas de trabalho remoto (VPN, videoconferências, outras ferramentas colaborativas) e sobre cuidados a adotar para evitar ameaças de cibersegurança. Também divulgámos regularmente, pela intranet e por email e SMS, recomendações de proteção relacionadas com as ameaças em contexto de pandemia, incluindo regras de segurança para ameaças de *phishing*.

Formação e comunicação em segurança e privacidade

Em 2020, continuámos a implementar o plano de formação para colaboradores e parceiros, incluindo a realização de *e-learning*s sobre “Segurança & Privacidade”. Este ano, devido às restrições COVID-19, não se realizaram ações presenciais de formação em “Segurança & Privacidade”.

*E-learning*s sobre Segurança e Privacidade



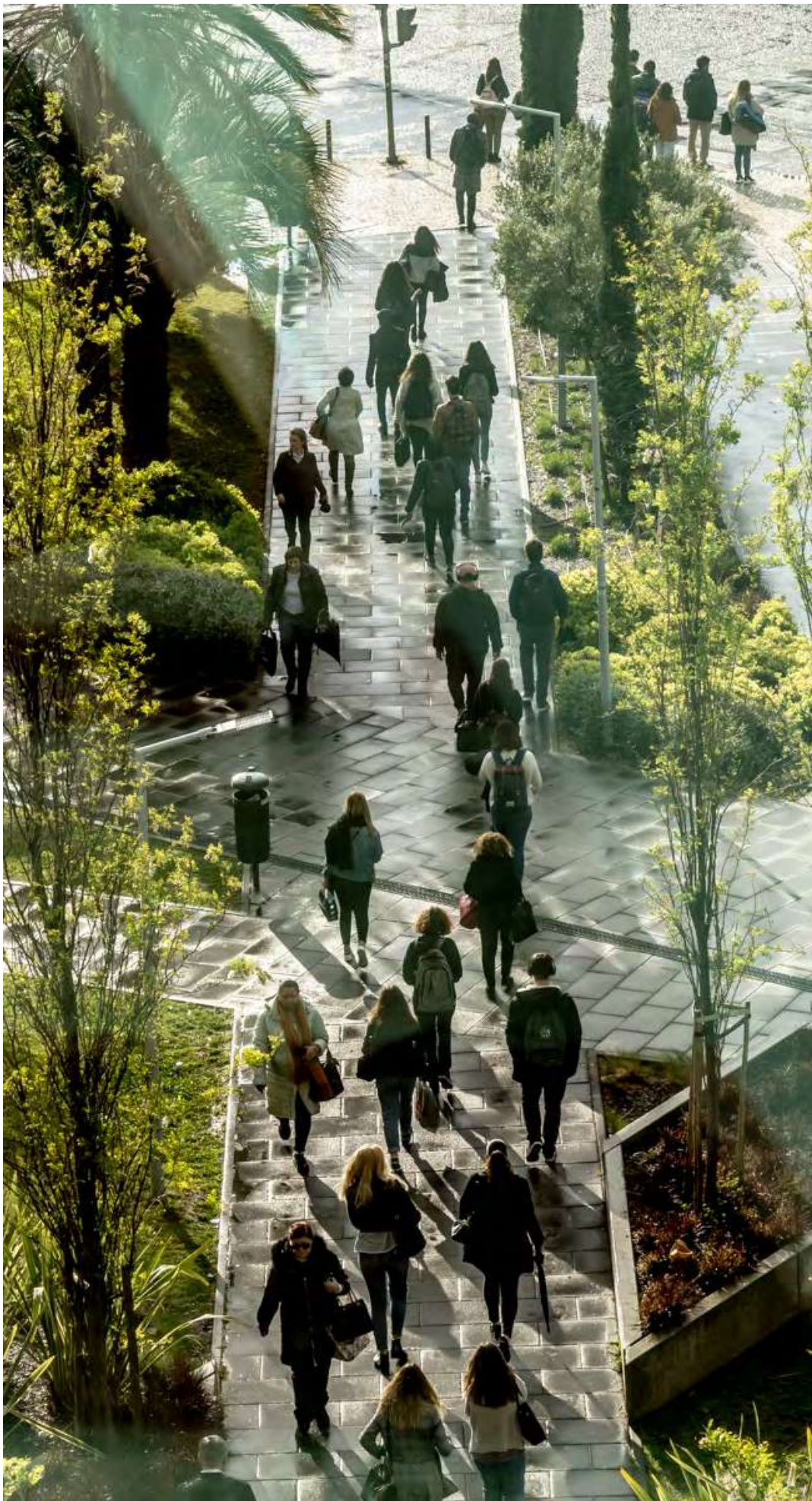
GESTÃO ÉTICA E RESPONSÁVEL DA CADEIA DE FORNECIMENTO

Queremos garantir a nossa competitividade através da qualidade e valor duradouro dos nossos produtos e serviços, com base em atividades de negócios bem-sucedidas e sustentáveis. Reconhecemos

que o sucesso comercial e uma conduta responsável não são fatores mutuamente exclusivos, e sim fatores que se promovem mutuamente. Esperamos essa compreensão e essa mentalidade não apenas de todas as nossas pessoas, mas também dos nossos fornecedores e parceiros de negócios, os quais são parte integrante da nossa cadeia de valor e, consequentemente, um elemento chave para garantirmos a qualidade dos produtos e serviços que desenvolvemos e comercializamos e influenciam o nosso impacto e desempenho económico, social e ambiental.

Nesse sentido, desenvolvemos um conjunto de princípios e políticas que servem de base, tanto à nossa atuação para com estes, como destes para com a NOS, formalizados e comunicados através de dois documentos fundamentais:

- O **Código de Ética da NOS – versão resumida para Fornecedores e Parceiros** – que estabelece o nosso compromisso com a integração de fatores éticos, ambientais e sociais na cadeia de fornecimento e através do qual incentivamos e promovemos a adoção das melhores práticas de sustentabilidade nas atividades dos nossos Fornecedores e Parceiros de negócio;
- Os **Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros**.



3. ATUAR DE FORMA ÉTICA E RESPONSÁVEL

Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros

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

Os Requisitos são comunicados a todos os fornecedores e parceiros (100%) e são disponibilizados no **website** da NOS. São, ainda, parte integrante das Condições Gerais de Fornecimento de Bens e Serviços ao Grupo NOS enviadas aos fornecedores

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

No final de 2020 foi iniciado um processo de revisão deste documento no sentido de incluir uma maior especificação de princípios relacionados com a salvaguarda de direitos humanos e laborais, detalhando aspetos como a abolição do trabalho infantil e trabalho forçado, horas de trabalho ou remuneração condigna, entre outros. Este processo será concluído e a nova versão disponibilizada durante 2021.

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



Carta de Princípios do BCSD Portugal

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

Periodicamente convidamos os nossos fornecedores mais relevantes a aderirem a esta iniciativa

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

CARTA DE PRINCÍPIOS DO BCSD PORTUGAL



A Carta de Princípios do BCSD Portugal - Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (a Carta) estabelece os princípios que constituem as linhas orientadoras para uma boa gestão empresarial.

Permite a qualquer empresa subscritora ser reconhecida junto dos seus clientes, fornecedores e sociedade em geral pela adoção de sólidos compromissos de sustentabilidade.

A Carta incentiva os subscritores a ir além do cumprimento legal, adotando normas e práticas reconhecidas e alinhadas com padrões de gestão, éticos, sociais, ambientais e de qualidade, em qualquer contexto da economia global.

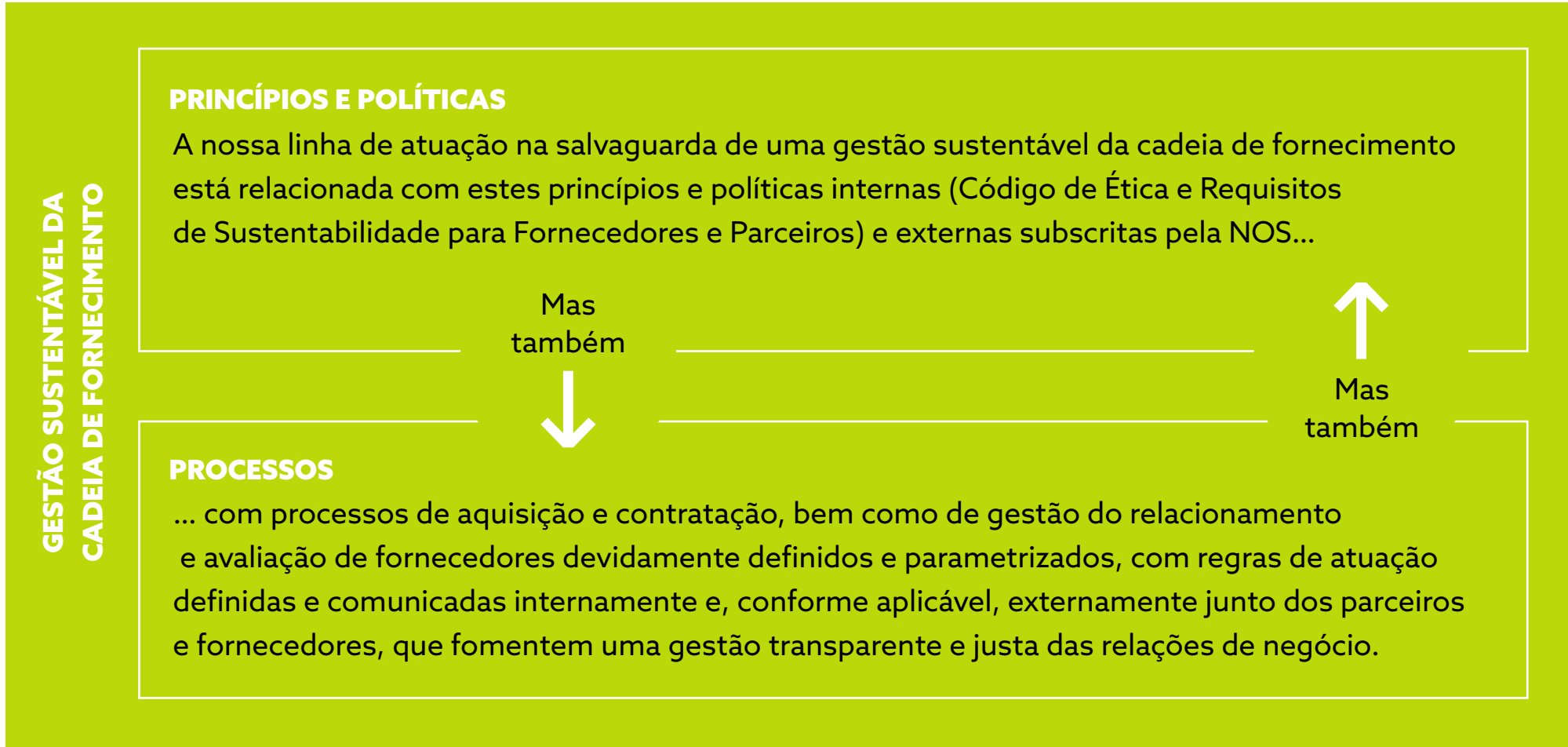
Os subscritores:

- reconhecem a importância da partilha de

informação sobre sustentabilidade junto das suas partes interessadas, respondendo e esclarecendo sobre dúvidas e preocupações nos domínios da sustentabilidade, contribuindo assim para a divulgação da importância e relevância de adoção de práticas sustentáveis;

- consideram a Carta uma iniciativa aplicável a toda a cadeia de valor e procuram dialogar com os seus fornecedores diretos relevantes de forma a encorajá-los a aderirem a esta mesma Carta;
- comprometem-se com a ambição estabelecida pelos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas.

O BCSD Portugal convida todas as empresas, suas associadas ou não, a aderirem a esta Carta.



Seleção e gestão de Fornecedores

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

Através do Manual de Compras, garantimos a implementação no Grupo das melhores práticas em termos do processo de compras, e estabelecemos regras e princípios para a consulta, posterior adjudicação e controlo do processo. Desta forma, garantimos uma gestão cuidada

do risco, maximizando a obtenção de ganhos, e contribuímos para desenvolver e manter uma relação sã e duradoura com os nossos fornecedores.

A seleção dos nossos fornecedores é realizada de acordo com critérios objetivos, tendo em consideração as vertentes técnica, económica e de conformidade com as obrigações e certificações exigíveis.

Este processo é suportado numa plataforma eletrónica, com reconhecida credibilidade no mercado. No final de cada formalização é efetuado um inquérito aos fornecedores

válidos tecnicamente, para aferir a sua satisfação relativamente à condução do processo negocial, à qualidade de informação prestada e à facilidade de utilização desta plataforma.

Aplicamos ainda a ferramenta de avaliação de risco de fornecedores – desenvolvida pela Dun & Bradstreet – que prevê o *screening* de controvérsias sociais e ambientais que podem envolver os fornecedores, e permite conduzir uma primeira avaliação de riscos associados à sua contratação.

Como resultado, verificamos um nível muito reduzido de incumprimentos ou inconformidades na prestação de serviços por parte dos fornecedores, com elevados índices de satisfação relativamente ao próprio processo.

Avaliação de Fornecedores

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





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

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

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

Avaliação de Fornecedores em 2020

Na avaliação de 2020, referente aos fornecimentos prestados em 2019, apenas 10% (17) dos 163 fornecedores avaliados obtiveram avaliações inferiores a 70%. Destes, no âmbito de interações de seguimento com alguns dos fornecedores, cinco puderam evidenciar melhorias nos aspetos identificados, com consequente reflexo na respetiva avaliação intermédia.

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

de adjudicação. Em 2020, como resultado das baixas avaliações relativas a 2019, ocorreram seis cessações de contrato.

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

Em 2020, neste âmbito, foi desenvolvida uma auditoria ao centro logístico da NOS, que está sob responsabilidade de uma terceira parte contratada, a qual considerou a verificação do cumprimento dos requisitos internos definidos pela NOS, assim como dos requisitos normativos da ISO9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018. Foram identificadas três não conformidades, relativas a incumprimentos normativos, que foram alvo de um plano de análise de causas e tratamento.

A nossa cadeia de fornecimento

Em 2020, contávamos com mais de 9.550 fornecedores representando aproximadamente mais 2% que no ano anterior. O volume de aquisições, nesse mesmo ano, foi ligeiramente superior a

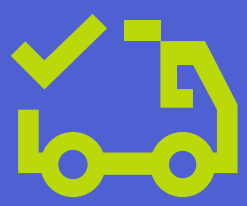
1.377 milhões de euros, dos quais 80,3% relacionado com fornecedores nacionais. O negócio das telecomunicações é o segmento com maior peso nos pagamentos a fornecedores (90%). Excluindo os fornecedores intragrupo, as áreas de fornecimento mais relevantes estão relacionadas com interligações, equipamentos e serviços IT, as quais em conjunto, representam mais de 50% das nossas aquisições.

Com o contexto da pandemia da COVID-19 a compra de equipamentos de proteção individual (EPIs) assumiu grande relevância, bem como a avaliação de eventuais apoios necessários a parceiros de negócio para estabilização das suas operações. No âmbito da *task force* COVID-19 que a NOS constituiu, foram consultados cerca de 250 fornecedores e efetuadas mais de 170 aquisições distintas para cerca de 12 categorias de EPIs.



163
FORNECEDORES
AVALIADOS

- 482 inquéritos enviados
- 35 Direções envolvidas no processo de avaliação
- 315 inquéritos respondidos (65%) - Todas as Direções responderam e todos os fornecedores foram avaliados para assegurar resultados são enviados inquéritos a mais que uma pessoa em cada Direção envolvida para um determinado fornecedor
- O número de fornecedores avaliados é ligeiramente superior ao número analisado no ano passado (155)



146
FORNECEDORES COM
AVALIAÇÃO >= 70%

- Corresponde a 90% dos fornecedores analisados
- No que respeita aos critérios relacionados com aspetos sociais, quatro fornecedores obtiveram uma pontuação abaixo do limiar desejável (70%)

A avaliação de fornecedores incorpora critérios de sustentabilidade



4.

ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA

01

02

03

04

05



4. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA



2020 EM RELANCE
AVALIAÇÃO DOS COMPROMISSOS DEFINIDOS NO CAMPO DA QUALIDADE DE SERVIÇO

COMPROMISSO	ANO		STATUS 2020
Implementar processos de automação para melhorar o tempo de resolução de incidentes	2020		Foram implementados processos automáticos para deteção de problemas na rede de acesso fixa, com abertura automática dos incidentes e encaminhamento para as equipas de terreno para resolução. Este processo foi introduzido para as situações de interrupção e degradação do serviço, resultando numa redução dos tempos de resolução de avarias. Estão a ser desenvolvidos procedimentos para alargar os automatismos a outro tipo de incidentes de rede
Utilizar Inteligência Artificial com algoritmos preditivos e machine learning para antecipar falhas de rede e serviço	2020		Foi desenvolvido o repositório de informação de alarmes de rede e resolução de incidentes, tendo sido melhorados os processos de análise de dados para identificar correlação de eventos que têm vindo a ser usados em algoritmos preditivos e machine learning. Durante o próximo ano é esperado incorporar esta informação nos processos operacionais no sentido de antecipar falhas de rede e serviços
Melhorar a solução de alerta à população de forma massiva em caso de acidente ou de catástrofe	2020		Em resposta à consulta realizada pela ANEPC durante 2020, para a aquisição de serviços de envio de SMS em massa, a NOS introduziu um conjunto de melhorias à sua solução de aviso à população, que possibilita uma redução dos tempos de envio massivo de mensagens e uma resposta às solicitações desta entidade a qualquer dia e hora, configurando uma disponibilidade de 24x7
Definir planos de contingência para minimizar os impactos resultantes de situações meteorológicas extremas	2020		Foi assegurada a revisão contínua dos processos de atuação em modo de contingência decorrentes de situações meteorológicas extremas e situações de catástrofe, e assegurou-se a melhoria da autonomia e resiliência dos sistemas de energia em várias salas técnicas, o reforço dos sistemas de baterias das estações móveis e a implementação de redundância de traçados nas ligações com maior relevância
Assegurar resiliência de rede em zonas de maior risco de incêndio	2020		Foi assegurada a reavaliação recorrente dos sites de elevado risco em caso de incêndio e procedeu-se à implementação de ações de prevenção como a limpeza de vegetação em redor das infraestruturas e avaliação/reforço dos sistemas de baterias para garantir a autonomia pretendida. Foram também melhoradas as ferramentas de análise de traçados físicos para assegurar resiliência e facilitar a reposição das ligações em caso de corte
Melhorar a experiência de cliente, antecipando necessidades e garantindo uma resolução à primeira e de baixo esforço, em todas as interações	2021		Em 2020 continuámos o nosso caminho na entrega de uma melhor experiência de cliente, com particular foco na experiência digital de modo a garantir todo o conforto e segurança dos nossos clientes, que já realizam mais de 1 milhão de interações de serviço por mês nos Canais Digitais

Cumprido Em progresso Não cumprido

PRINCIPAIS DESTAQUES

Prémios APCC

Marca de Confiança 2020

Prémios e reconhecimentos obtidos, associados ao Serviço ao Cliente (ver secção "Reconhecimentos e compromissos" do Relatório de Gestão)





4. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA



01
02
03
04
05

MARKETING RESPONSÁVEL

Na NOS temos como objetivo proporcionar aos clientes produtos e serviços de excelência.

Para isso, procuramos disponibilizar aos clientes informação completa, clara e rigorosa, necessária à tomada de uma decisão esclarecida e informada dos clientes, assegurando o cumprimento escrupuloso das condições acordadas e a reserva da informação relativa a partes interessadas que connosco se relacionam.

Com esta forma de comunicar, além de assegurarmos a conformidade com a legislação e as normas que regulam o setor, pretendemos que a comunicação seja clara, eficaz, rápida, previsível e consistente, para garantir sempre a satisfação do cliente de acordo com os princípios de experiência que definimos.

Desenvolvemos esforços, de forma permanente, para assegurar o respeito e o cumprimento de todas as disposições legais aplicáveis em matéria de marketing e publicidade, sendo associados da Associação Portuguesa de Anunciantes (APAN) e da Associação da Auto-Regulação Publicitária (anterior Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade), e tendo aderido ao Código

de Conduta elaborado e aprovado por esta última. Tal Código de Conduta tem como objetivos principais, nomeadamente, demonstrar boas práticas e responsabilidade nas diferentes formas de Comunicação Comercial, garantir a confiança do público e o respeito pela privacidade e preferências dos consumidores.

Neste âmbito, foram definidos procedimentos para assegurar a adequada comunicação com o cliente através de diversos meios, como por exemplo as linhas de apoio ao cliente, a Provedoria NOS, o Fórum NOS e a rede de lojas.

No que diz respeito às condições gerais do serviço que prestamos, para além de estarem disponíveis na página principal do *website* da NOS sob o título “Condições de Oferta dos Serviços” (www.nos.pt) e também em todos os pontos de venda NOS, estão igualmente descritas na documentação entregue aquando da aquisição de produtos ou serviços. 

O ano de 2020, como não poderia deixar de ser, foi marcado pela pandemia COVID-19, o que, tendo tornado mais difícil e indesejável o contacto presencial com os clientes — seja nas lojas físicas, seja através dos comerciais *door-to-door* —, reforçou a necessidade de utilização dos meios remotos de comunicação e interação com os clientes.

A NOS procurou, nesse âmbito, ser mais ativa do que reativa, tendo, desde o primeiro momento — entre

outras ações por si levadas a cabo no âmbito do combate à pandemia —, feito por informar os clientes da possibilidade de poderem gerir as várias dimensões da sua relação contratual com a NOS sem sair de casa.

Com efeito, a NOS produziu e difundiu junto dos seus clientes conteúdos específicos com exemplos concretos de ações que podem ser realizadas pelos clientes sem ser na loja, designadamente respeitantes a “como gerir a sua televisão/*wifi*/telemóvel sem sair de casa” ou a “como pagar as suas faturas sem sair de casa” através das várias Apps NOS disponíveis (ex.: App NOS TV, App comando NOS, App NOS Kids, NOS Play, etc.) da área de cliente ou da loja *online* no *website* da NOS ou, ainda, das linhas de apoio telefónico.

Adicionalmente, a NOS, no cumprimento do disposto no art.º 4 da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril 2020 e suas sucessivas alterações, que veio estabelecer regimes excecionais e temporários de resposta à epidemia SARS-CoV-2, implementou e divulgou no seu sítio de internet diversos procedimentos que permitiram a clientes em situação de vulnerabilidade (desempregados ou com quebras relevantes de rendimento) beneficiar i) da não suspensão da prestação de serviços, ii) da concessão de moratórias de pagamento e ainda iii) da cessação unilateral de contratos, sem lugar a compensação ao fornecedor.

Neste âmbito, foi igualmente divulgada informação respeitante aos meios disponíveis para apresentação

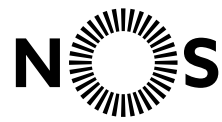
dos pedidos de cessação contratual e aos documentos e formatos para comprovar as situações de vulnerabilidade acima mencionadas.

Além de ter procedido à implementação das várias medidas COVID, a NOS implementou, por sua livre iniciativa, um conjunto de medidas direcionadas à satisfação dos interesses dos clientes, entre as quais se destacam as ofertas de mensalidades dos canais *premium*, de comunicações aos profissionais de saúde, de dez 10 GB de dados móveis no mês de março e ainda o acesso gratuito à linha SNS 24. Todas as medidas foram desenvolvidas num momento em que as comunicações eletrónicas desempenharam um papel primordial.

Ao longo do ano de 2020, a NOS continuou a disponibilizar aos seus clientes, atuais e potenciais, a Ficha de Informação Simplificada (FIS), através da qual foi partilhada, de forma simples e sucinta, toda a informação contratual relevante.



4. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA



Esta FIS era obrigatoriamente entregue aos clientes no momento de celebração do contrato, ou em momento anterior, se o cliente assim o solicitasse, permitindo-lhes fazer uma escolha mais informada e consciente do serviço contratado, bem como conhecer as principais características dos serviços, as ofertas e descontos associados à fidelização, a duração do contrato e os encargos decorrentes da denúncia antecipada do contrato.

Um ano volvido desde a implementação da FIS, é nossa convicção que essa iniciativa – que constituiu uma iniciativa de autorregulação dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas adotada no seio da APRITEL – foi extremamente benéfica para os clientes e para o setor das comunicações eletrónicas em geral, já que contribuiu de forma relevante para introduzir mais transparência e simplicidade na relação contratual com os clientes.

A implementação da FIS permitiu ainda à NOS estar um passo à frente dos desafios colocados pelo legislador europeu, designadamente no Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE), na exata medida em que este prevê a obrigatoriedade da existência e disponibilização aos clientes de um resumo de contrato.

Nessa medida, a partir do dia 21 de dezembro de 2020, a NOS deixou de disponibilizar a FIS e adotou o modelo de resumo de contrato que, em cumprimento do CECE, foi fixado no Regulamento de Execução n.º 2019/2243/EU, da Comissão de 17 de dezembro de 2019.

O modelo de resumo de contrato atualmente disponibilizado pela NOS, além de identificar os principais elementos do contrato de comunicações eletrónicas, é conciso, de fácil leitura e compreensão e permite uma melhor comparação dos serviços disponibilizados pelos diversos operadores de comunicações eletrónicas, tornando a relação contratual com os nossos clientes cada vez mais clara e transparente.

Fatura com detalhe mínimo

A fatura com detalhe mínimo é, desde 2019, disponibilizada aos assinantes que a solicitem, sem quaisquer encargos, independentemente do meio ou suporte utilizado.

De entre a informação constante da fatura com detalhe mínimo, é de ressaltar a indicação expressa da data em que termina o período de fidelização, quando existente, e dos encargos a suportar pelo cliente em caso de denúncia antecipada do contrato.

Esta medida veio reforçar inegavelmente o direito dos consumidores a uma informação mais clara e transparente, designadamente em matérias particularmente sensíveis, como as da faturação e do cancelamento dos seus contratos.

FOCO NO SERVIÇO AO CLIENTE

Os nossos clientes estão no centro de tudo que fazemos. Na NOS temos como objetivo proporcionar aos nossos clientes produtos e serviços de excelência e desenvolvemos estratégias, processos e mecanismos que nos permitem compreender, antecipar e satisfazer as suas necessidades, atuando a vários níveis, desde a oferta, ao relacionamento.

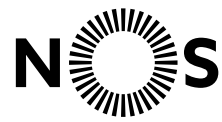
Nesse sentido 2020 foi um ano altamente desafiante. Com os portugueses em casa foi preciso dar um enorme salto na direção da digitalização e robotização, ao mesmo tempo que nos focámos mais do que nunca na experiência dos nossos clientes. Estivemos atentos às suas necessidades e dificuldades e implementámos um conjunto de medidas relevantes para reduzir o seu esforço financeiro e simplificar o acesso aos nossos serviços.

Esta capacidade de nos reinventarmos num momento de profunda dificuldade para todos os portugueses foi uma das razões pelas quais, mais uma vez, o Serviço ao Cliente se destacou nos prémios APCC, tendo recebido o 1.º Prémio Ouro (linha 16100 - serviço Empresas) e o 2.º Prémio Prata (linha 16993 - serviço Telemóvel).





4. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA



01
02
03
04
05

Modelo de serviço ao cliente

A interação com os nossos clientes assume uma importância primordial. No sentido de orientar a nossa atuação perante os nossos clientes e as nossas ações prioritárias, o nosso modelo de serviço ao cliente assenta sobre princípios orientadores, encabeçados pelo “foco no cliente” e incluindo “simplicidade”, “confiança”, “resolução à primeira” e “omnicanal”.

Os nossos parceiros que gerem os *Contact Centers* têm um papel essencial na manutenção do bom

relacionamento com os nossos clientes e na garantia de um serviço de qualidade.

Nesse sentido, desde 2019 que está em vigor um novo modelo de serviço de parceiros de *Contact Centers*, baseado na melhoria contínua, com o intuito de assegurar uma melhor experiência de cliente e fomentar melhorias operacionais. Esse modelo pressupõe uma redução efetiva do volume de interações entre os nossos clientes e parceiros, através da resolução de qualquer questão ou necessidade no primeiro contacto, e remunerando

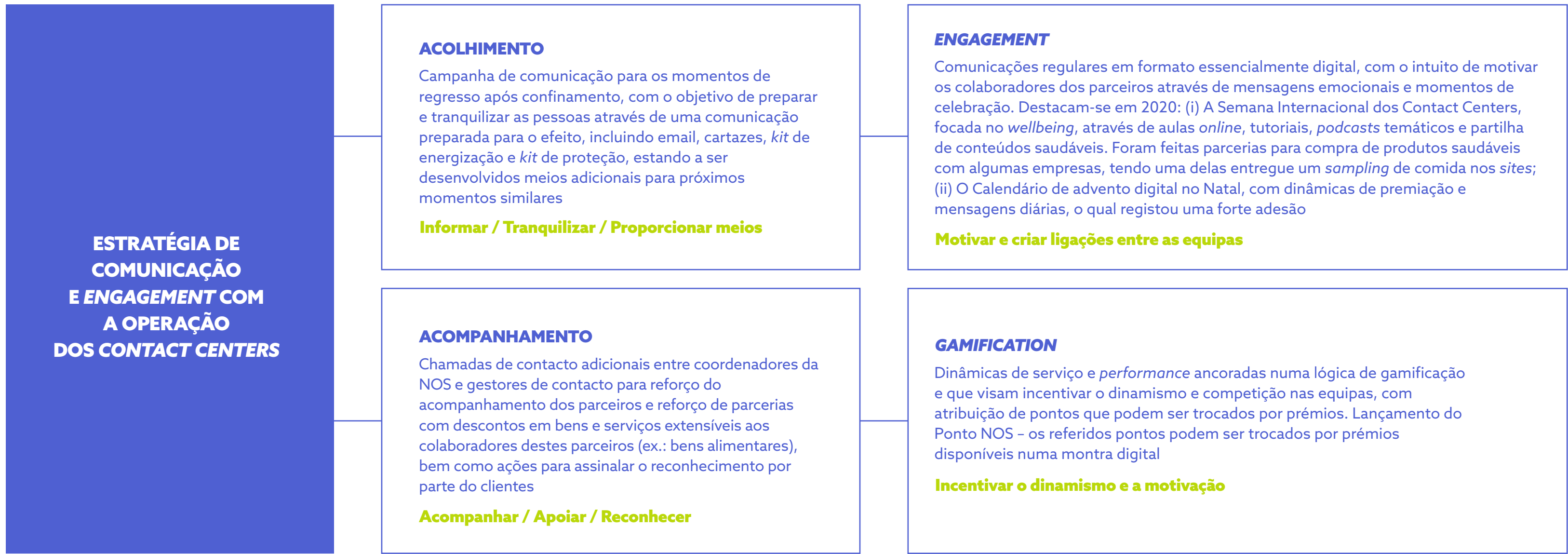
melhor a não repetição de contactos de cliente e aumentando, desse modo, a satisfação dos clientes com uma resposta mais rápida e adequada a cada cliente ao mesmo tempo que permite aumentar a capacidade de resposta. Com estes processos de otimização foi possível servir nos nossos *Contact Centers* cerca de mais 30% dos clientes durante a primeira fase de declaração de estado de emergência. O modelo tem ainda um especial enfoque na retenção de recursos, na sua satisfação, na digitalização e na garantia do cumprimento processual.

Todos os anos desenvolvemos um conjunto de iniciativas que visam promover o espírito colaborativo e a motivação nos nossos parceiros.

Em 2020, essas iniciativas foram condicionadas pelo contexto; na semana de declaração do primeiro estado de emergência 90% dos colaboradores de *Contact Center* já se encontravam em teletrabalho, mas por outro lado, sobre o impulso dos desafios do teletrabalho e modelo híbrido (fase de regresso de algumas pessoas), ajustámos e reforçámos a nossa estratégia de comunicação e *engagement* com a operação dos *Contact Centers* de modo a aumentar a ligação das pessoas à Empresa, a ligação entre as pessoas, e destas à informação e à emoção, tal como aconteceu com os nossos colaboradores.

O *survey* realizado em 2020 a todas as operações de *Contact Center* da NOS, procurou identificar oportunidades de melhoria ao processo de regresso das operações externalizadas, em diferentes vetores de análise, por forma a otimizar novas vagas de regresso e respetivo modelo de transição.

O regresso aos edifícios NOS foi avaliado de forma positiva com uma nota média global de 8,7 (numa escala de 1 a 10). De destacar a Higiene nas salas de atendimento e a perceção de Segurança quando se está no site, com notas de 8,8. Por outro lado, o bem-estar foi o indicador que mais baixou da 1.ª para a 2.ª vaga, decorrente do atual contexto de pandemia.

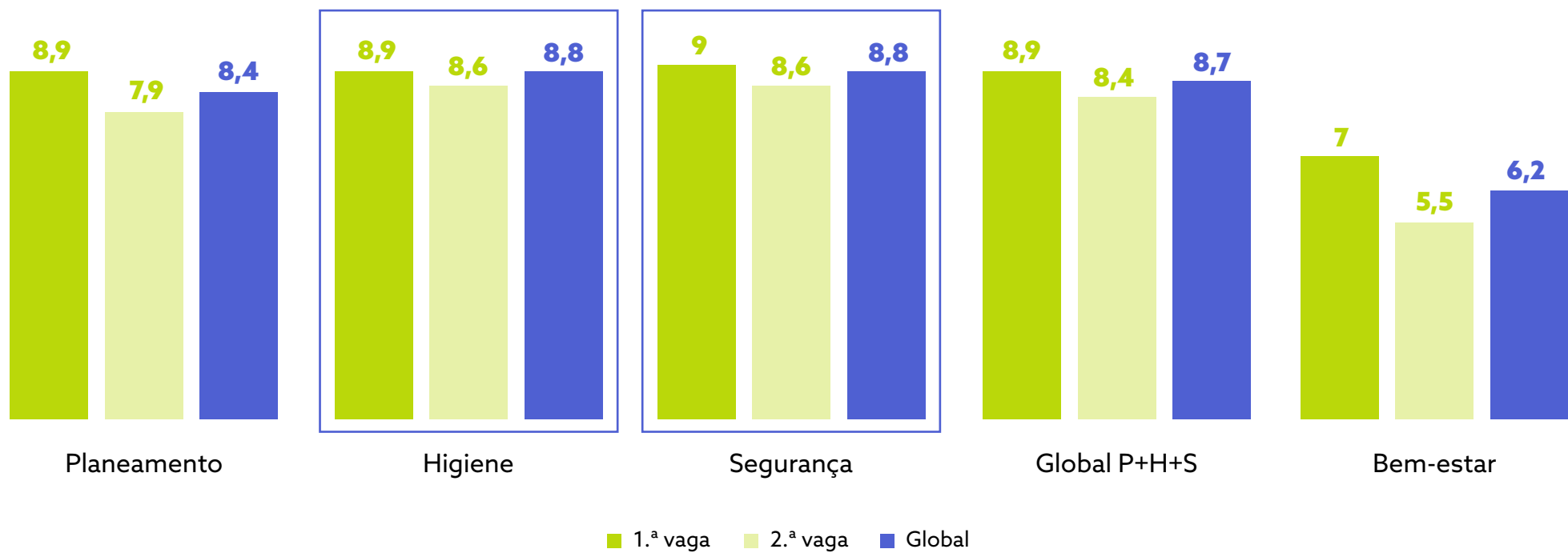




4. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA



Nota média por vetor de análise



O nosso caminho para a digitalização e robotização

Nos últimos anos temos vindo a traçar o caminho da digitalização, tendo a pandemia acelerado largamente este processo. A pandemia veio testar a nossa capacidade de resposta e a NOS provou, mais uma vez, a sua agilidade e capacidade de adaptação, ao dar um enorme salto no digital.

Em 2020 simplificámos e digitalizámos processos, entregámos novas funcionalidades na App NOS, lançámos uma nova Área de Cliente no website e criámos mais 30 novos robots.

Na secção **"3.2 Na vanguarda da Transformação Digital"** do Relatório de Gestão apresentamos informação mais detalhada sobre as nossas práticas e avanços neste domínio.

Digitalização de processos nas lojas NOS

Também nas nossas lojas temos vindo a trabalhar na digitalização de processos com o objetivo de melhorar o nosso serviço ao cliente, e sermos mais ágeis e eficientes. Os projetos, já implementados e em implementação, comprovam esta nossa missão.

Projeto "Paperless"

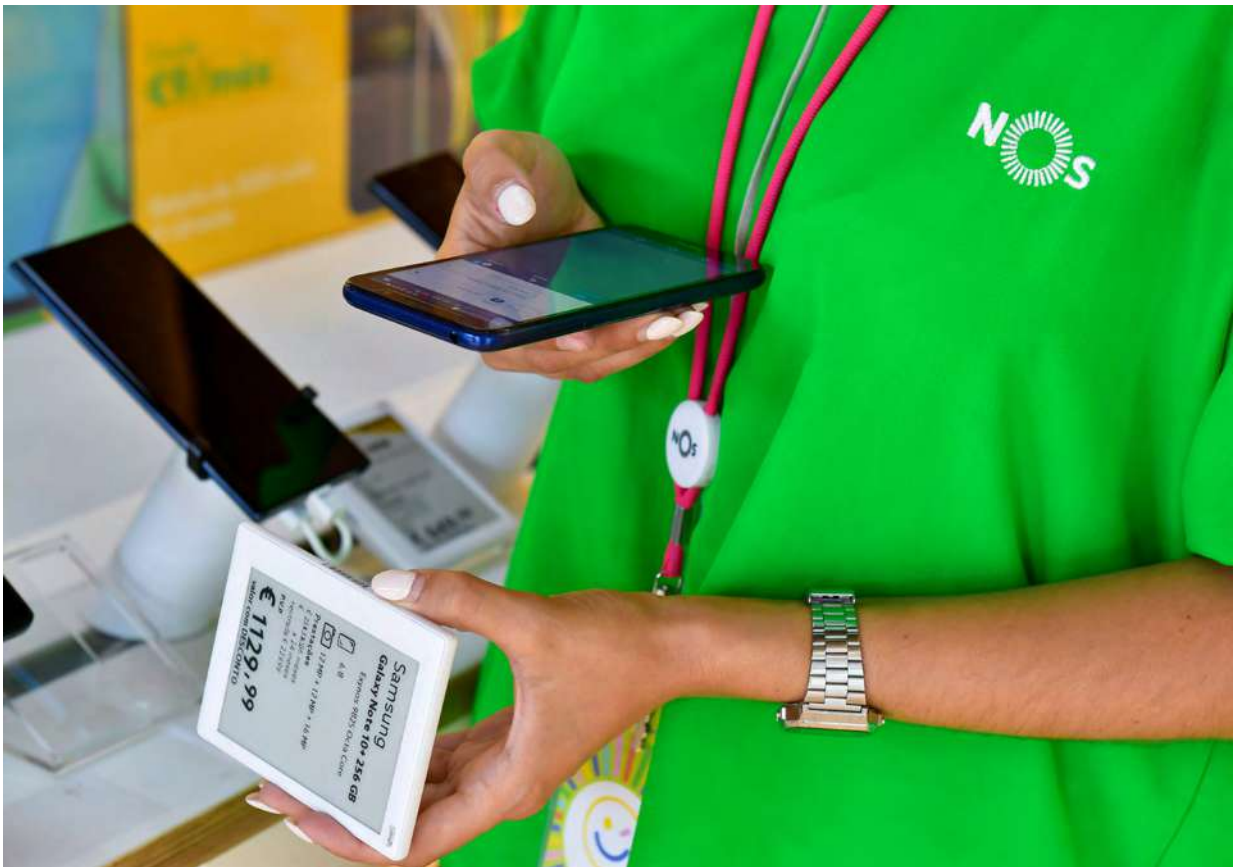
O projeto "Paperless", implementado em 2016, impacta atualmente 166 lojas (100% das lojas exclusivas NOS, próprias e *franchising*). Com a aquisição de computadores híbridos nas lojas, digitalizámos todos os processos que eram realizados em papel:



Com este projeto, conseguimos poupar, por ano, cerca de 9.700 resmas de papel face à situação de referência que tínhamos antes da sua implementação, reduzindo a nossa pegada ambiental e oferecendo, ao mesmo tempo, um serviço mais rápido, mais seguro e mais tecnológico.

Etiquetas digitais

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



4. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA



Sistema de Gestão de Filas

Em 2020, investimos numa nova versão de “Sistema de Gestão de Filas” passando a oferecer ao cliente a possibilidade de agendar visitas às lojas e retirar senhas *online* bem como senhas prioritárias para clientes com necessidades especiais. Desta forma, digitalizámos a experiência de cliente em loja, reduzimos o tempo médio de espera e a impressão de senhas em papel. Em final de 2020 tínhamos já disponíveis estas novas funcionalidades em 103 lojas.



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

Monitorização da experiência do cliente

As nossas atividades e processos são planeados de forma a possibilitar e assegurar a melhoria contínua, a eficácia do nosso sistema e a satisfação dos clientes. A gestão dos processos associados ao fornecimento de produtos e serviços tem como objetivo último a satisfação do cliente, assegurada

por um sistema de gestão, certificado segundo a norma ISO 9001.

Sendo o cliente a base da estratégia, monitorizamos continuamente o mercado, as necessidades e as tendências de preferências, através de estudos de mercado dos clientes e dos consumidores. Esta prática, aliada a uma forte aposta na inovação, permite-nos desenvolver medidas e iniciativas que antecipem as suas necessidades e contribuam para a sua satisfação.

Por sua vez, a avaliação recorrente do grau de satisfação dos nossos clientes é uma das pedras basculares do nosso posicionamento, sendo medida por diversos meios e em diversos pontos da cadeia de valor e em duas perspetivas – relacional e transacional.

MEDIÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

ESFERA RELACIONAL	ESFERA TRANSACIONAL
OBJETIVO/ÂMBITO	
Nesta vertente medimos o nível de satisfação global dos clientes com o serviço prestado. A partir dos resultados obtidos, é definido um conjunto de ações de melhoria estratégicas e táticas, incorporadas nos planos de trabalho das unidades de negócio e operacionais.	Nesta vertente medimos o nível de satisfação associado a jornadas específicas de interação cliente-NOS, com o objetivo de recolher <i>feedback</i> dos clientes relativamente aos processos de serviço e assim garantir que as ações de melhoria contínua das operações incorporam a perspetiva dos clientes.
COMO MEDIMOS	
Estudo de <i>tracking</i> semestral de satisfação e recomendação, realizado com base num questionário que avalia, medindo, métricas amplamente utilizadas na indústria, como o Net Promoter Score (NPS) e C-SAT , bem como o nível de satisfação com vários fatores relevantes para cada serviço, a interação dos fatores entre si e o seu contributo para a satisfação global.	Através do nosso programa de Voz do Cliente (VOC) são efetuadas cerca de 3 milhões de observações de satisfação de cliente por ano . Lançamos inquéritos de jornada de forma continuada aos nossos clientes do segmento de particulares e empresarial e acompanhamos de forma sistemática e sistematizada a satisfação no final das principais jornadas de cliente. Conseguimos assim um processo abrangente, sistemático e sistematizado de recolha de <i>feedback</i> do cliente, que nos proporciona uma visão mais holística da sua experiência e da relação com a NOS.
EM QUE FASES DA CADEIA DE VALOR MEDIMOS	
Transversal	Os inquéritos de jornada abrangem as jornadas de adesão, alteração contratual e de utilização dos nossos serviços de tv, internet e móvel.
O QUE DESTACAMOS EM 2020	
Demos continuidade ao exercício de simplificação e efetividade do estudo de <i>tracking</i> semestral de satisfação e recomendação, continuando a aprofundar por essa via o seu grau de acionabilidade. Destacamos sobretudo as alterações introduzidas ao nível do <i>tracking</i> do segmento empresarial mais complexo – <i>corporate</i> , o qual, dada a sua especificidade no que se refere aos projetos e interlocutores envolvidos, mereceu uma atenção especial e uma alteração relevante no questionário e na forma de abordagem do ponto de vista metodológico.	Continuámos a consolidação do nosso programa de Voz do Cliente, alargámos o questionário VOC a novos canais, como é o caso do canal de revenda e reforçámos a avaliação continuada e no final das principais jornadas de cliente. Também o segmento empresarial mais complexo passou a ser abrangido por este formato, com a necessária adaptabilidade às respetivas especificidades. Este ano ficou marcado por uma aposta muito forte nos nossos canais digitais, uma aposta naturalmente alinhada com a nossa estratégia mas também impulsionada pelo contexto de pandemia e, consequentemente, pela estruturação e aprofundamento do ecossistema de inquirição em toda a esfera digital. Neste sentido, redesenhámos totalmente a forma como estamos a avaliar a experiência e a satisfação dos clientes sempre que utilizam os nossos canais digitais, construindo um ecossistema que cubra todos esses <i>touchpoints</i> de forma integrada, com harmonia metodológica e absolutamente <i>customer-centric</i> .



4. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA



O ecossistema de inquirição em toda a esfera digital redesenhado durante o ano de 2020 será agora implementado em 2021, tendo dado já os primeiros passos na App NOS, onde foram introduzidos inquéritos de satisfação mais genéricos (avaliando a satisfação global com a App) e diretamente ligados a uma transação específica (ex.: após o pagamento de uma fatura via App).

Todos estes estudos têm vindo a permitir o aproveitamento de *insights* significativos acerca dos principais pontos de insatisfação dos nossos clientes, acerca do grau de esforço exigido aos clientes nestes processos e acerca da nossa capacidade de resolução dos diferentes temas com as quais nos deparamos. Os *insights* são o nosso ponto de origem do lançamento de diferentes iniciativas de melhoria dos nossos clientes, levadas a cabo por diferentes áreas do Grupo.



3 MILHÕES
PROGRAMA VOZ DO CLIENTE
Cerca de 3 milhões de observações de satisfação de cliente por ano

Ainda neste âmbito, continuámos a aprofundar as iniciativas de análise de opiniões e reclamações de clientes, em diferentes segmentos de negócio e em diferentes canais de contacto, com o objetivo de derivação de *use cases* de experiência a endereçar pelas equipas adequadas para cada situação. Esta metodologia tem-nos permitido ter uma visibilidade

muito clara e tangível dos pontos de melhoria, tornando o seu processo de resolução muito mais fundamentado e estrutural. Neste sentido, destacamos os exercícios que temos vindo a fazer a partir da compreensão do *feedback* de cliente relativamente à utilização da App NOS, que têm sido altamente inspiradores e instigadores de ações concretas de melhoria neste canal digital, agora tão relevante na nossa atividade e dos nossos clientes.

Ao nível das lojas implementámos várias ações com vista a garantir um sistema de melhoria da satisfação dos clientes, nomeadamente:

- implementação de um “plano de resgate” nas lojas com piores níveis de satisfação composto com diversas ações, das quais destacamos a formação para o tema da satisfação de cliente e boas práticas, complementada por uma sessão *online* sobre técnicas para evitar e gerir conflitos;
- para a generalidade das lojas, inclusão de uma componente de formação similar à acima referida para novos colaboradores; e
- alargamento da abrangência do Portal do Provedor à rede de lojas em regime de *franchising*.

Numa ótica de incentivo, procedemos à implementação do Portal dos Elogios em todas as lojas e à introdução e divulgação no quadro IOS (*Improve Our Store*) das Lojas do “VOC (*Voice of Customer*) Pessoa”, que distingue os colaboradores com melhores resultados.

Qualidade e fiabilidade do serviço

A qualidade, disponibilidade e resiliência das infraestruturas e de todos os meios inerentes aos serviços que prestamos são fundações essenciais para conseguirmos garantir os objetivos de excelência que estabelecemos a pensar nos nossos clientes. Trabalhamos continuamente para a melhoria dos nossos meios e capacidade de reposta.

Durante 2020 avaliamos vários cenários de resiliência no sentido de assegurar que, na ocorrência de uma falha, perturbação ou evento externo, a rede, plataforma ou sistema têm a capacidade de continuar

a oferecer os serviços com os níveis de disponibilidade e de qualidade pretendidos.

O enfoque colocado na resiliência e otimização dos serviços e processos para garantir a estabilidade do serviço implica identificar de forma continua as principais fragilidades com risco nos serviços críticos, melhorando a autonomia, renovando plataformas de serviço, melhorando a estabilidade do sistema de *datacenter* e revendo as arquiteturas da rede de transporte e agregação.

Nesse sentido, atuámos em várias vertentes:

TRAÇADOS FÍSICOS	PLATAFORMAS DE SERVIÇO
— Procedemos à implementação e revisão da redundância geográficas de traçados nas ligações das infraestruturas mais relevantes; e — Introduzimos melhorias nas ferramentas e processos de análise de traçados físicos, de forma a garantir implementação e recuperação em caso de falha.	— Procedemos à implementação de redundância geográfica em plataformas de <i>messaging</i> e OTT de televisão; e — Procedemos à simplificação e automação dos processos de recuperação de forma a minimizar os tempos de recuperação em cenários de contingência.
ENERGIA	
— Paralelamente reforçámos o investimento em eficiência energética dos sistemas de apoio de rede, com a instalação de equipamentos de <i>backup</i> e transformação de energia de alta eficiência em novas salas técnicas e sites da rede de acesso. — Adicionalmente implementámos medidas que geram também como efeito secundário poupanças energéticas, nomeadamente: • A modernização integral da rede de acesso móvel, com a instalação de equipamentos mais eficientes e reforço de capacidade, gerou poupanças de energia na ordem dos 25%, permitindo manter os consumos absolutos independentemente da instalação de mais equipamentos da tecnologia 4G; • Introdução de funcionalidades de gestão de rede, que otimizam o funcionamento da rede móvel em períodos de tráfego reduzido, que resultam igualmente em poupanças de consumo.	



4. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA



De forma a dar continuidade à estratégia *Customer Centric* seguida nos últimos anos, que pretende maximizar o impacto na satisfação do cliente, a alteração dos perfis de utilização trouxe novos desafios. A maior utilização de sistemas de comunicação *online* (ex.: teletrabalho, *gaming*) e consumo de vídeo em tempo real em substituição de TV tradicional, implica ter a capacidade de atuar cada vez mais rápido no sentido de diminuir o tempo de interrupção às falhas na rede de acesso (junto da casa do cliente) independentemente da hora do dia.

Em resposta a este desafio, começámos a implementar estratégias para acelerar todo o processo de deteção e resolução das avarias, através das seguintes medidas:

- Introdução do novo sistema de gestão de alarmística usado pela área de Supervisão de Rede e Serviços para melhorar a capacidade de deteção de avarias. Este sistema tem um conjunto de novas funcionalidades que permitem melhorar a deteção e identificar de forma mais célere a causa do problema (*root cause analysis*), através de modelos de correlação de alarmes dos vários equipamentos em falha e com maior granularidade.
- Implementação de automatismos para fazer a abertura dos incidentes e encaminhar para as equipas do terreno resolverem. Quando o problema junto da casa do cliente é reparado, o automatismo verifica se o serviço está reposto, e o processo é fechado sem que exista qualquer intervenção humana.

Acessibilidade para situações especiais

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

SOLUÇÕES PARA PESSOAS COM INCAPACIDADES AUDITIVAS

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

SOLUÇÕES PARA PESSOAS COM INCAPACIDADES VISUAIS

- Fatura em braille
- Filmes com audiodescrição no Videoclube. Para além dos diálogos, os filmes incluídos nesta seleção contêm uma locução que descreve cada cena em termos de cenários, figurinos, expressões faciais, linguagem corporal, entrada e saída de personagens, entre outras informações relevantes, permitindo que as pessoas com deficiência visual tenham uma experiência mais rica e completa ao assistirem ao filme
- DVDs com serviço de audiodescrição em português

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

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

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

RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA

O ano 2020 foi caracterizado por um enquadramento excecional devido à situação pandémica que se verificou na maior parte do ano. A alteração do comportamento dos consumidores, aumentou a dependência da conectividade, sendo fundamental assegurar os serviços adaptando a rede à nova realidade.

Decorrente das medidas de permanência nas residências, registou-se um impacto direto nas exigências de gestão da capacidade disponível das redes fixas e móveis de suporte, devido ao aumento exponencial do tráfego cursado e pela alteração radical do perfil de utilização. Foi criada uma enorme pressão na resiliência das plataformas, redes e equipamentos com uma maior utilização dos serviços de internet, com destaque para ferramentas colaborativas (teletrabalho, telescola), tornando os clientes mais exigentes, sendo crítico garantir a disponibilidade e a estabilidade dos serviços.

Foi igualmente necessário assegurar como prioritários os serviços de clientes institucionais na linha da frente do combate à pandemia, tais como hospitais, centros de saúde, forças de segurança e de proteção civil, entre outros, quer no aumento de capacidade para fazer face às suas necessidades a cada momento, quer no suporte e manutenção das redes e sistemas associados.

O cumprimento de todos estes objetivos, assegurando os serviços críticos, levou a que a NOS tivesse elaborado um conjunto de ações e planos de atuação que permitissem proteger os colaboradores internos e os seus parceiros, para responder aos desafios adicionais associados à capacidade



01

02

03

04

05

4. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA



de atuação e resposta aos clientes, em caso de possível contaminação. Desta forma, mesmo durante os períodos em que foi declarado estado de emergência foi sempre garantida a prontidão na resposta à população para garantir a continuidade dos serviços definidos como críticos pelo Governo.

Durante o ano 2020, foram realizadas melhorias à solução de alerta à população, com recurso à rede móvel da NOS, no sentido de reduzir os tempos de processamento e envio das mensagens. Esta ferramenta é usada pela Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) para envio de mensagens escritas em caso de acidente ou catástrofe, tendo sido igualmente usada para enviar avisos relativos à situação epidemiológica provocada pela COVID-19.

SEGURANÇA E UTILIZAÇÃO DOS NOSSOS PRODUTOS E SERVIÇOS

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

Acesso a conteúdos

Na NOS procuramos garantir que os produtos e serviços que entregamos asseguram os padrões de excelência, quer em termos de inovação, quer em termos de funcionalidades para acesso a conteúdos. Nesse sentido, disponibilizamos aos nossos clientes funcionalidades que procuram controlar a exposição de grupos vulneráveis, como crianças e jovens, a conteúdos abusivos e atividades ilegais.

Enquanto empresa de comunicações e entretenimento cujo principal *target* são as famílias, a aposta na segurança infantil no uso de tecnologia é para a NOS um fator relevante. Nesse sentido, porque estamos presentes na casa das famílias e por sermos facilitadores da utilização da tecnologia, procuramos disponibilizar ferramentas que ajudem os pais a ter maior conforto e confiança na gestão dos desafios colocados pela tecnologia à educação e segurança das crianças e adolescentes.

A pensar nesta realidade desenvolvemos, em 2018, o tarifário NOS Kids com o objetivo de proporcionar às crianças uma experiência de entretenimento fácil e segura, com acesso aos melhores conteúdos, e que inclui acesso ao NOS Safe Net.

NOS Safe Net

O NOS Safe Net é um serviço que disponibilizamos e que permite proteger toda a família e todos os dispositivos dos perigos da internet, através da criação de perfis para os filhos, aplicação de filtros para conteúdos nocivos, limitação dos horários de utilização de jogos ou redes sociais, e definição de horários para ir dormir. Todas as aplicações e tempo de navegação estão protegidos, o que lhes permite explorar livremente a internet a todo o momento, sem receios. Para além de ajudar os pais a gerir o tempo que os filhos passam em frente a ecrãs e os conteúdos a que acedem, esta solução permite ainda localizar os equipamentos que utilizam em caso de perda ou roubo.

O NOS Safe Net resulta da parceria da NOS com a F-Secure, parceria mantida em 2020. A F-Secure é uma referência em cibersegurança, tendo esta obtido novamente reconhecimento com prémios internacionais do independente *IT-Security Institute AV-TEST*, que atestam ser um "*player* de excelência" na indústria.

Desde a disponibilização deste serviço em finais de 2018 até à data, temos vindo a dar passos no sentido de consolidar e massificar a disponibilização desta solução aos nossos clientes. Em 2020, tal como planeado, a App NOS Safe NET passou a estar disponível não apenas em Android, mas também em iOS.

Também durante este ano, a NOS investiu fortemente no desenvolvimento de uma plataforma que, já a partir do primeiro trimestre de 2021, irá permitir subscrever o serviço de segurança *online* NOS Safe NET através de cartões físicos acessíveis a todos os clientes e em qualquer canal de venda. Esta solução permitirá facilitar o acesso ao serviço de proteção *online* até 10 equipamentos a um preço muito competitivo no mercado, respondendo à importância crescente que a proteção dos dados pessoais e ativos digitais das famílias assume, nomeadamente com aceleração do aumento de atividade digital no contexto de confinamento social COVID-19.

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

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

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

Novas soluções de segurança para o segmento empresarial

A NOS juntou-se à Cisco para desenvolver duas novas soluções inteligentes de segurança - a NOS Web Segura Pro e a NOS SD WAN. Estas soluções são ainda mais relevantes no atual contexto de pandemia, em que muitas empresas estão a assegurar a continuidade dos seus negócios

à distância, permitindo-lhes desenvolver a sua atividade com a máxima segurança. Adequada a empresas de todas as dimensões, a solução NOS Web Segura Pro, baseado no *Cisco Umbrella Easy Protect*, que é uma plataforma de segurança baseada em *cloud*, fornece a primeira linha de defesa contra ameaças na internet como *ransomware*, *phishing* e *malware*; já a solução de conectividade NOS SD WAN funciona como uma camada adicional de segurança sobre ligações. O serviço NOS Web Segura Pro foi, entretanto, já lançado no mercado nacional.

Dia Europeu da Internet Segura

Dada a importância atribuída a este tema, no âmbito do Dia Europeu da Internet Segura, aliámo-nos à GNR e à Microsoft Portugal para promover várias ações de sensibilização por todo o país sobre as "boas práticas" da navegação *online* com projeção em *live streaming* para centenas de crianças e jovens espalhados em vários pontos do país em Salas de Cinema NOS. A GNR tem vindo a desenvolver esta campanha ao longo dos últimos anos, que tem como público-alvo as crianças e jovens, os encarregados de educação, a população sénior e os agentes educativos.

Tecnologia ao serviço da segurança

Para além de soluções de salvaguarda da segurança informática, procuramos também explorar o potencial da tecnologia para outras vertentes de segurança. Na vertente de tecnologia capaz de contribuir para a segurança de pessoas e bens destacamos o lançamento em final de setembro de 2020 de um localizador. Este equipamento permite localizar o objeto em que se encontra colocado e é vendido em 4 versões com acessórios personalizados para os tipos de utilização ("use cases") mais relevantes. O equipamento pode ser localizado através de uma aplicação para *smartphone*, sendo que essa App também permite estabelecer zonas de segurança que geram alertas se o equipamento sair dessa zona.

EQUIPAMENTO (LOCALIZADOR)



USE CASES



Pets

Não percas de vista o teu amigo de quatro patas



Kids

Acompanha de perto por onde andam os mais pequenos



Bags

Mantém as tuas malas seguras enquanto viajas



Pessoal

Mais liberdade e autonomia para quem mais precisa



4. ASSEGURAR UM SERVIÇO DE EXCELÊNCIA



01
02
03
04
05

Combate à fraude de conteúdos

A fraude de conteúdos televisivos como a partilha *peer-to-peer* ou a comercialização e o acesso ilegítimo por *streaming* a conteúdos lineares e não lineares e a eventos em tempo real, nomeadamente desporto, tem vindo a pressionar a rentabilidade dos operadores de *Pay TV*,

onde a NOS se insere. Na NOS temos vindo a intensificar e a liderar o combate deste tipo de fraude, através de uma estratégia sustentada em três eixos: tecnológico, investigação e legal, reforçada por uma equipa dedicada de *Content Protection*.

Desde 2015 que a NOS, como *Internet Service Provider* (ISP) e membro da APRITEL, executou mais de 4.000 bloqueios por *Domain Name Server* (DNS)

para proteção de direitos de autor e conexos. Estes bloqueios, suportados por ordens judiciais ou administrativas, inibem o acesso a conteúdos ilegítimos, como por exemplo filmes e séries, mas também permitem evitar a partilha de *malware* na rede da NOS e nos equipamentos dos nossos clientes, visto que os *websites* ilegais (*streaming* e *gambling online*) são uma das principais ferramentas para a partilha de vírus ou *malware*.

Proteção dos interesses dos clientes

No início de 2020, com o objetivo de reforçar a proteção dos nossos clientes e fomentar uma maior transparência nos serviços prestados, deixámos de permitir a utilização do saldo ou da fatura para novas ativações de serviços do tipo *WAP Billing*. Estes serviços são muitas vezes promovidos de forma intrusiva e que, frequentemente, leva a adesões pouco esclarecidas.

Esta opção estratégica faz da NOS o primeiro operador em Portugal, e um dos pioneiros a nível mundial, a dar este passo voluntário, em prol da segurança e proteção dos seus clientes, acabando assim com um relevante motivo de insatisfação e de elevado número de reclamações.

NOS IoT

Nunca percas
o mais importante

Localizador para tudo e todos

Pets Kids Bags Pessoal

Sabe mais nesta loja ou em nos.pt



5.

VALORIZAR O CAPITAL HUMANO

01

02

03

04

05



2020 EM RELANCE

AValiação dos compromissos definidos para as nossas pessoas

Compromisso	Ano	Status 2020	
Preparar liderança futura e garantir evolução da atual	2020		Entre outras iniciativas, foram ministradas milhares de horas em formação de liderança e desenvolvidas ferramentas de desenvolvimento (ex.: manual de boas práticas de liderança em contexto remoto e partilha de guia/templates de aceleradores de boas práticas, sessões de esclarecimento e capacitação de lideranças).
Reposicionar o NOS Campus alinhando-o com a transformação em curso	2020		Foram definidos novos planos de formação e certificação no âmbito de competências críticas para a transformação da organização e iniciado o projeto de revisão do posicionamento da academia corporativa futura e respetiva oferta de formação (ex.: certificações, academias técnicas especializadas e jornadas de aprendizagem).
Promover a diversidade e fomentar um mindset de inclusão na NOS	2020		Entre outras iniciativas promotoras de uma cultura de Diversidade & Inclusão destacam-se a promoção de formas de conciliação da vida profissional e pessoal/familiar, reforço dos princípios de igualdade/não discriminação no acesso a emprego, bem como da política de gestão de carreira, remuneração e reestruturação organizativa assente em critérios meritocráticos.
Redefinir o programa de saúde e bem-estar, para aumentar o impacto na promoção de uma vida saudável de forma sustentável	2025		Em 2020, redefinimos a estratégia de atuação das iniciativas de saúde e bem-estar, tendo em linha de conta não só o contexto, mas também aquele que será o maior desafio e a maior necessidade dos tempos atuais: o bem-estar mental. Nessa medida, as iniciativas de bem-estar focam-se em três grandes eixos: bem-estar emocional/mental, equilíbrio entre vida pessoal e profissional, e bem-estar social. Em 2021, daremos continuidade e reforçaremos este investimento.



Cumprido



Em progresso



Não cumprido

PRINCIPAIS DESTAQUES

34

E-NPS avaliado como muito bom (34 de uma escala de -100 a 100)

46%

Proporção de colaboradores de elevado talento no total de promoções funcionais em 2020 (aumento de 23% face a 2019)

4,6/5

Elevada satisfação com medidas adotadas pela organização para garantir um ambiente seguro para clientes e colaboradores

8,1/10

Elevada satisfação com a experiência de trabalho remoto durante o confinamento (8,1 numa escala de 0 a 10)

103%

Índice de mulheres com promoção funcional vs homens

96%

colaboradores com contrato efetivo





OS DESAFIOS NA GESTÃO DE PESSOAS EM 2020

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

Na NOS esta mudança abrupta de paradigma exigiu uma abordagem *just in time*, pautada tanto por pragmatismo como por agilidade, de forma a manter sólida a ligação entre colaboradores, clientes, parceiros e fornecedores, reforçar a confiança entre todos, garantir a motivação das equipas e o bem-estar dos colaboradores e respetivas famílias.

A resposta da organização centrou-se na criação de condições que permitissem assegurar o bem-estar de cada um dos nossos colaboradores, assim como o espírito de união, envolvimento e cooperação das equipas, que tiveram no reforço das ferramentas tecnológicas de colaboração e mobilidade um importante *enabler* de produtividade.

Acelerado também pelo contexto vivido, o ano de 2020 foi de reflexão estratégica que impulsionou um processo de transformação organizacional, alavancado num conjunto de princípios fundamentais:

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

Este processo de transformação está assente num propósito aspiracional que guiará a atuação da organização e numa cultura organizacional forte, sentida no dia-a-dia, que sustentará a mudança.

Iniciamos, assim, a evolução da jornada de colaborador na organização, que tem na (nova) experiência digital um fator crítico de sucesso. A tecnologia incorpora hoje nas práticas de gestão das nossas pessoas um papel de destaque, com claro potencial para sair reforçada no futuro, seja como suporte à evolução dos modelos de trabalho, crescentemente flexíveis e de maior equilíbrio entre o trabalho e vida pessoal; nas metodologias de

trabalho, cada vez mais ágeis; nas oportunidades de desenvolvimento de talento; no alcance e frequência de iniciativas de bem-estar; e na eficiência da *performance* operacional das equipas.

O sucesso deste novo paradigma do mundo do trabalho, dependerá, então, da capacidade de resposta da organização para endereçar as expectativas formadas e gerar valor para o cliente e negócio.

Propósito e Cultura

Capacitar a organização para os desafios do futuro implica que o processo de transformação seja holístico e vá além da definição da estratégia, envolvendo também um propósito aspiracional, uma cultura organizacional forte e uma capacidade de executar e inovar com agilidade.

Neste sentido, procuramos implementar ações que contribuem para envolver e inspirar as nossas pessoas e orientar mudanças comportamentais na organização, com a ambição de posicionar a NOS como uma das empresas mais atrativas no mercado de talentos.

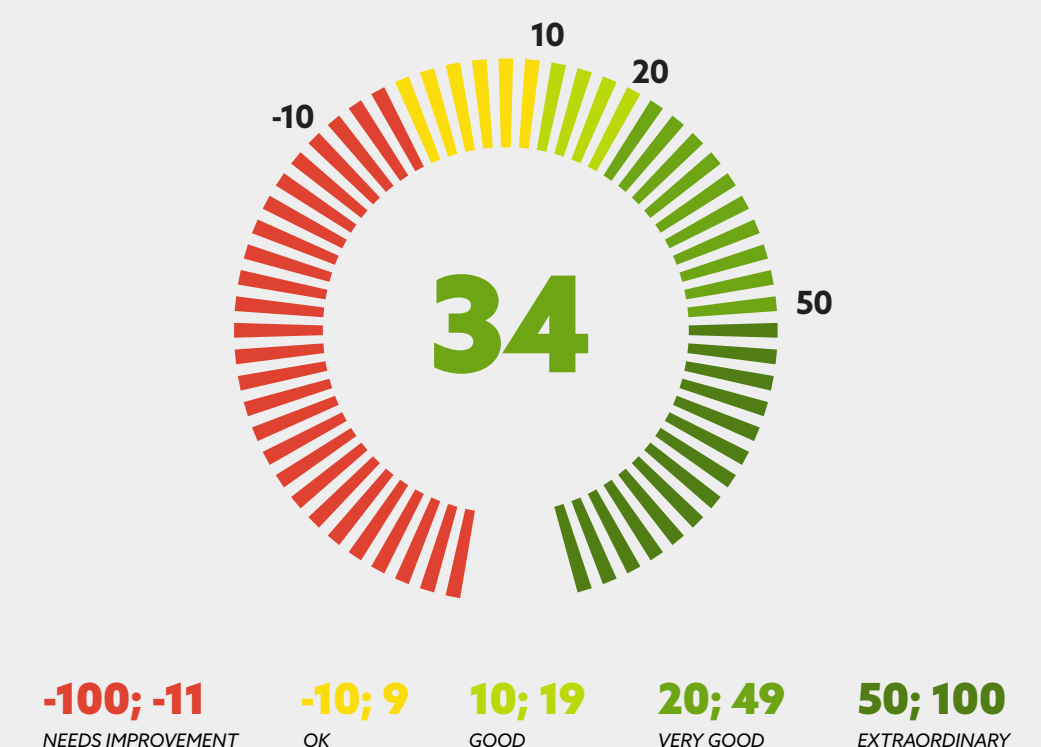
Em 2020 aplicámos algumas ferramentas de diagnósticos que nos permitiram avaliar, durante o confinamento (com uma taxa de participação de 84%), o estado de espírito e o nível de satisfação e compromisso, como também medir o *engagement* dos colaboradores, o alinhamento da cultura atual com a estratégia corporativa e identificar a cultura *target*.

Entre os resultados recolhidos, é importante destacar alguns como a avaliação muito boa (34) do E-NPS de 34 (escala entre -100 e 100), na recomendação da organização como um ótimo local para se trabalhar, a elevada satisfação com a experiência de trabalho remoto (avaliação média de 8,1 numa escala de 0 a 10) e com as medidas adotadas pela organização para garantir um ambiente seguro para clientes/colaboradores (avaliação média de 4,6 numa escala de 1 a 5).

34 e-NPS

EMPLOYEE NET PROMOTER SCORE

Avalia a satisfação e a lealdade dos colaboradores com a empresa, ponderando os que recomendam e os que desaconselham a empresa como empregador





Dinâmica de melhoria

A partir de *insights* recolhidos nos diagnósticos realizados, construímos um plano de iniciativas que nos permitiu atuar em dimensões críticas:

1

Propósito e Cultura:
Reforçar o sentido de propósito da NOS junto das famílias, empresas e instituições

2

Saúde e Segurança:
Assegurar a nossa principal preocupação, a saúde e segurança de todos os colaboradores

3

Liderança e gestão de equipa:
Garantir a inspiração, confiança e motivação de pessoas que exponencie o talento e nos permita atuar com a sintonia e distinção que nos é exigida

4

Trabalho Remoto:
Construir novas práticas, meios de trabalho e formas de estar no trabalho remoto, para que este seja um elemento transformador nas relações pessoais e de liderança na NOS

5

Pessoas:
Cuidar dos nossos colaboradores nas suas várias dimensões de desenvolvimento pessoal, apoio à família, convívio e bem-estar.

Anualmente, procuraremos manter ou melhorar os resultados obtidos, reforçando o ADN NOS nos processos de negócio, entre as nossas pessoas, e nos reconhecimentos externos e independentes ESG.

O NOSSO CAPITAL HUMANO

A diversidade, talento e formação da nossa força de trabalho é o que nos conduz a resultados de excelência e ao sucesso organizacional que tanto ambicionamos.

A realidade da operação da NOS conta com áreas muito técnicas ligadas à Engenharia, onde o universo de colaboradores do género feminino é tipicamente inferior ao do género masculino. Ainda assim, os indicadores que apresentamos são positivos, com a percentagem de mulheres acima de valores de referência, como por exemplo o estudo *Education at a Glance* da OCDE em 2017, onde do total de licenciadas nas áreas de TIC, apenas 19% eram mulheres, e com uma preponderância de mulheres na faixa técnica mais jovem.

No que diz respeito à diversidade de género nos órgãos de governação, no final de 2020, tinham assento no Conselho de Administração 5 mulheres, representando 29% do total dos Administradores (17) e a Comissão Executiva tinha uma mulher na sua composição, representado 17% da composição total deste órgão (6 Administradores executivos).

O nosso compromisso com políticas de empregabilidade sustentáveis é ainda traduzido

pela efetividade dos colaboradores. Desde 2017, que 100% dos nossos colaboradores desempenham as suas funções a tempo inteiro e cerca de 96% possui contrato efetivo.

Relativamente à diversidade e distribuição geográfica, apesar da empresa ter a sua atividade totalmente centrada no mercado nacional, e por consequência a maioria dos nossos colaboradores ter nacionalidade portuguesa, registámos 1% de colaboradores com outras nacionalidades.

Contamos com uma densidade maior de colaboradores em Lisboa (69%) e no Porto (26%),

os restantes 5% encontram-se dispersos pelas regiões autónomas e outras localizações.

No que respeita à representatividade por área de negócio, a maioria dos nossos colaboradores (95%) trabalham no negócio das telecomunicações.

Em 2020, em linha com os anos anteriores continuou a aumentar a proporção de colaboradores com idade inferior a 30, fruto da aposta na contratação de talento jovem. Na NOS não só recrutamos todos os anos vários jovens recém-licenciados para integrar diferentes áreas de negócio, como proporcionamos estágios profissionais, estágios de verão e estágios curriculares.

AS NOSSAS PESSOAS	2018	2019	2020
NÚMERO TOTAL DE COLABORADORES	1.919	1.909	1.899
TIPO DE CONTRATO			
% de colaboradores com contrato efetivo	95,2%	95,2%	95,6%
% de colaboradores com contrato a termo	4,9%	4,8%	4,4%
DIVERSIDADE E INCLUSÃO	1.919	1.909	1899
GÉNERO			
N.º e % de mulheres	780 (41%)	772 (40%)	770 (41%)
N.º e % de homens	1139 (59%)	1137 (60%)	1129 (59%)
N.º e % de mulheres em posições de gestão	123 (30%)	126 (30%)	127 (31%)
ETÁRIA - % de colaboradores por faixa etária			
< 30 anos	10,1%	10,4%	11,5%
30 a 50 anos	81,2%	79,4%	76,3%
> 50 anos	8,7%	10,3%	12,2%
INCLUSÃO			
Colaboradores com incapacidade no ano (%)	1,0	1,1	1,2



5. VALORIZAR O CAPITAL HUMANO



01
02
03
04
05



95%
DOS COLABORADORES
trabalha no negócio
das telecomunicações

Estágios

Mesmo num ano de desafios adicionais, como a integração e acompanhamento de novos colaboradores, continuamos a receber estagiários em proporção semelhante a anos transatos.

NÚMERO TOTAL DE ESTÁGIOS
REALIZADOS NO ANO



142
ESTÁGIOS
2018



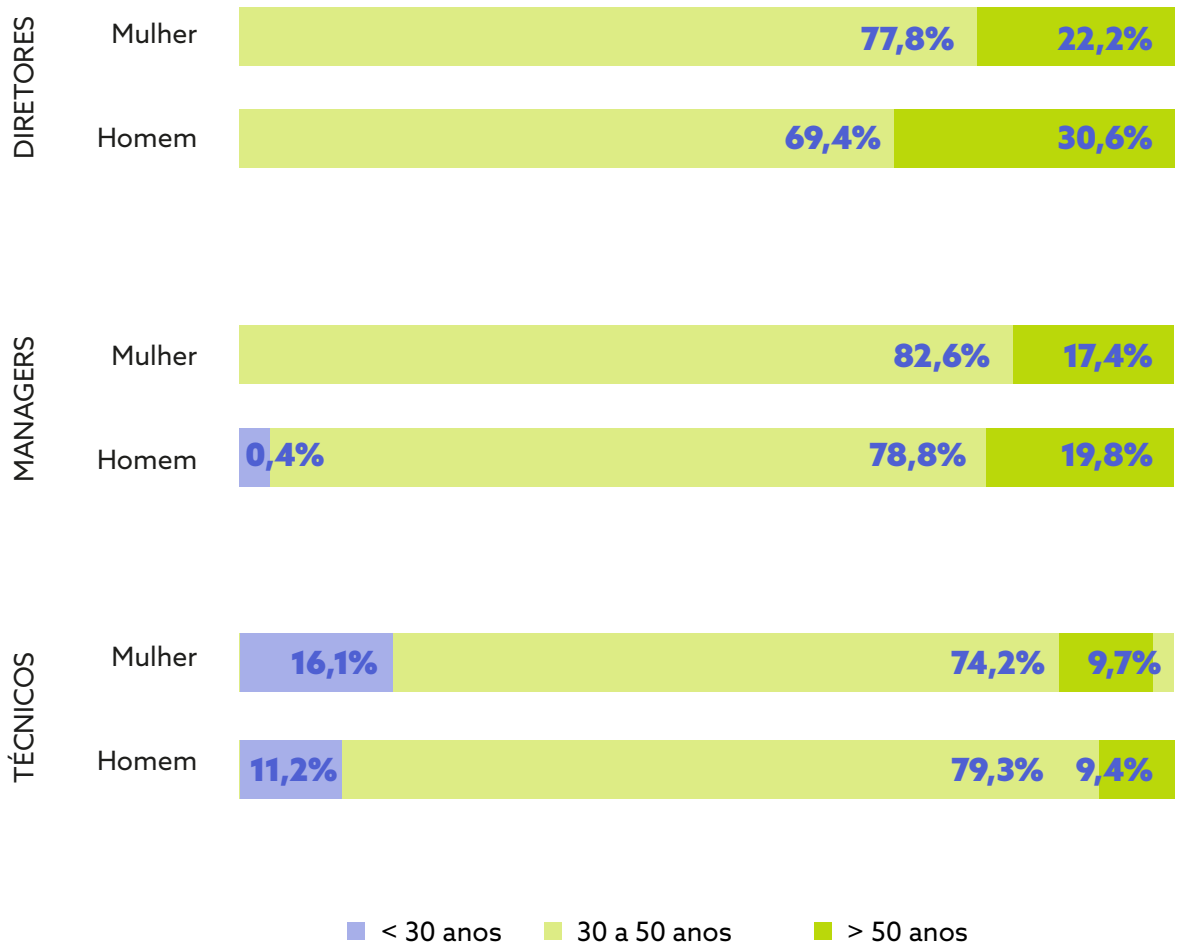
153
ESTÁGIOS
2019



136
ESTÁGIOS
2020

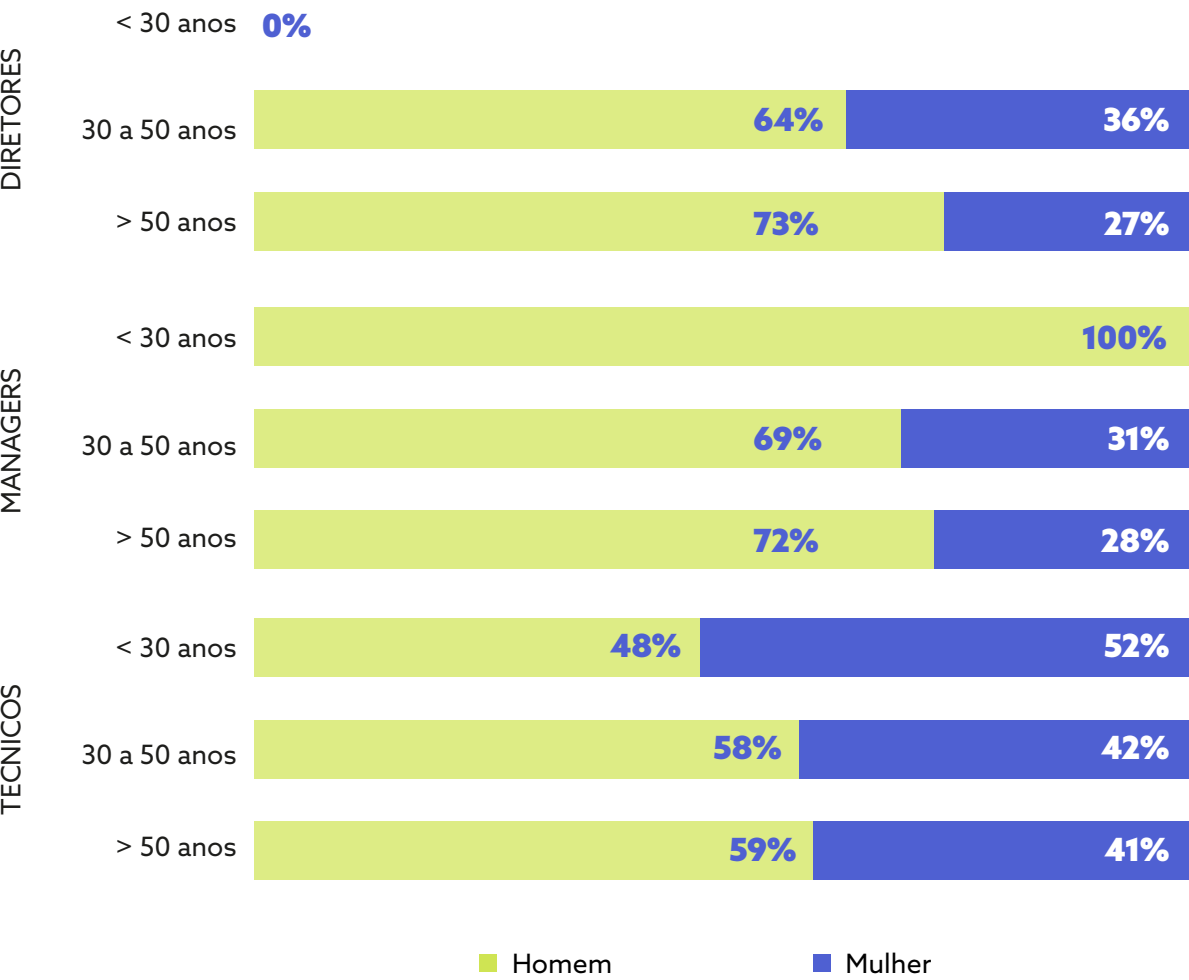
Distribuição de colaboradores por género,
grupo funcional e faixa etária

(Foco na dispersão por faixa etária, %)



Distribuição de colaboradores por género,
grupo funcional e faixa etária

(Foco na dispersão por género, %)



A estrutura de colaboradores NOS por grupo funcional apresenta a proporção esperada, com os técnicos a representarem 78%, os *managers* 19% e os diretores 3%.

A maioria dos nossos colaboradores (mais de três quartos) tem formação académica ao nível superior.

PROMOÇÃO DA DIVERSIDADE E INCLUSÃO

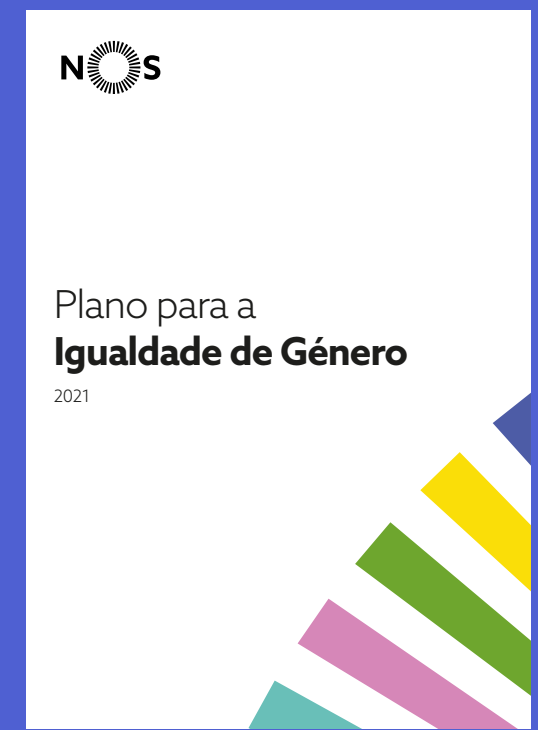
Na NOS promovemos a diversidade enquanto valor fundamental, com vista a reforçar o compromisso ético com a meritocracia, rigor e transparência em todos os processos e procedimentos internos.

Mais do que assegurar a igualdade de oportunidades de desenvolvimento pessoal e profissional, acreditamos que a diversidade e inclusão impactam positivamente a organização, tanto nos resultados como no bem-estar e satisfação das nossas pessoas, parceiros e clientes, ajudando a crescer em inovação, criatividade, trabalho em equipa e predisposição para a mudança.

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

A inclusão de colaboradores com algum tipo de incapacidade, tem sido estável ao longo dos últimos anos, um pouco acima do 1% (conforme tabela de caracterização das nossas pessoas anteriormente apresentada) prevendo-se no futuro uma evolução destes números.

Plano para a Igualdade de Género 2021



Na preparação, durante 2020, do Plano para a Igualdade de Género 2021, efetuámos um diagnóstico rigoroso e exaustivo sobre o tema, no qual foram envolvidos diversos recursos internos. Auscultamos as nossas pessoas e tivemos presente as melhores práticas, nomeadamente as recomendações da CITE (Comissão para a Igualdade no Trabalho e no Emprego) à primeira versão do nosso plano, publicado em 2019, bem como a estratégia nacional para igualdade e a não discriminação 2018-2030 elaborada pelo Governo (cig.gov.pt/documentacao-de-referencia/legislacao/cidadania-e-igualdade-de-genero/).

O Plano é mais uma materialização do compromisso da NOS com a meritocracia, em todas as suas formas, e está integrado na planificação e organização do trabalho de todas as equipas e na política diária de recursos humanos, privilegiando-se de forma mais visível aspetos tão diversos como:

- o recrutamento sob o princípio de igualdade e não discriminação;
- a avaliação do desempenho dos(as) colaboradores(as) assente no princípio da meritocracia; e
- o acesso transversal e equitativo a oportunidades de formação, bem como a criação de oportunidades de carreira que promovem a retenção de perfis diversos.

É possível encontrar o plano de ação, com todas as iniciativas e respetivo detalhe, no Plano de Igualdade de Género 2021 o qual está disponível na **área institucional do website** da NOS.

A implementação do Plano para a Igualdade de Género 2021 será regularmente monitorada com o propósito de perceber os efeitos concretos que o mesmo desencadeará e promover um processo de melhoria contínua.

Entre algumas das iniciativas mais importantes de 2020 neste domínio, destacam-se a adesão ao programa *Target Gender Equality* das Nações Unidas, a subscrição da Carta Portuguesa para a Diversidade e a participação na iniciativa *"Girls in ICT Day"*, em parceria com o Projeto Engenheiras por um Dia.

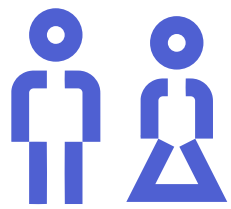
Estas iniciativas demonstram o nível de ambição e excelência que pretendemos alcançar em matéria de princípios de igualdade, diversidade e inclusão, ao mesmo tempo que contribuimos para o **Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 5.5**, que exige a igualdade de representação, participação e liderança das mulheres nos negócios em todo o mundo.

Ambição tangibilizada no conjunto de oportunidades criadas na nossa organização, que evidencia a **igualdade de género nas oportunidades de carreira**, com ligeiro ascendente entre as mulheres.



Participação na iniciativa "Girls in ICT Day", em parceria com o Projeto Engenheiras por um Dia

Esta iniciativa internacional da União Internacional das Telecomunicações, tem por objetivo aumentar a consciencialização das jovens mulheres sobre oportunidades de carreiras em Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) e Informática, desmitificando a ideia de que estas são de domínio masculino. A nossa participação contou com uma sessão digital de partilha de história e percurso profissional de uma engenheira da NOS aos alunos do 12.º ano do Agrupamento de Escolas de São Julião da Barra.



103%

PROMOÇÕES FUNCIONAIS MULHERES VERSUS HOMENS

índice mulheres com promoção/homens com promoção funcional em 2020



Carta Portuguesa para a Diversidade

A NOS subscreveu voluntariamente a Carta Portuguesa para a Diversidade gerida pela Associação Portuguesa para a Diversidade e Inclusão (APPDII) e adaptada da Carta para a Diversidade da Comissão Europeia, documento que descreve medidas concretas que podem ser tomadas para promover a diversidade e a igualdade de oportunidades no trabalho independentemente da origem cultural, étnica e social, orientação sexual, género, idade, características físicas, estilo pessoal e religião.



AVALIAÇÃO E DESENVOLVIMENTO

A NOS promove uma cultura de meritocracia através do seu Modelo de Desempenho e Desenvolvimento, que permite uma gestão transversal, valorizando os resultados obtidos e os comportamentos demonstrados.

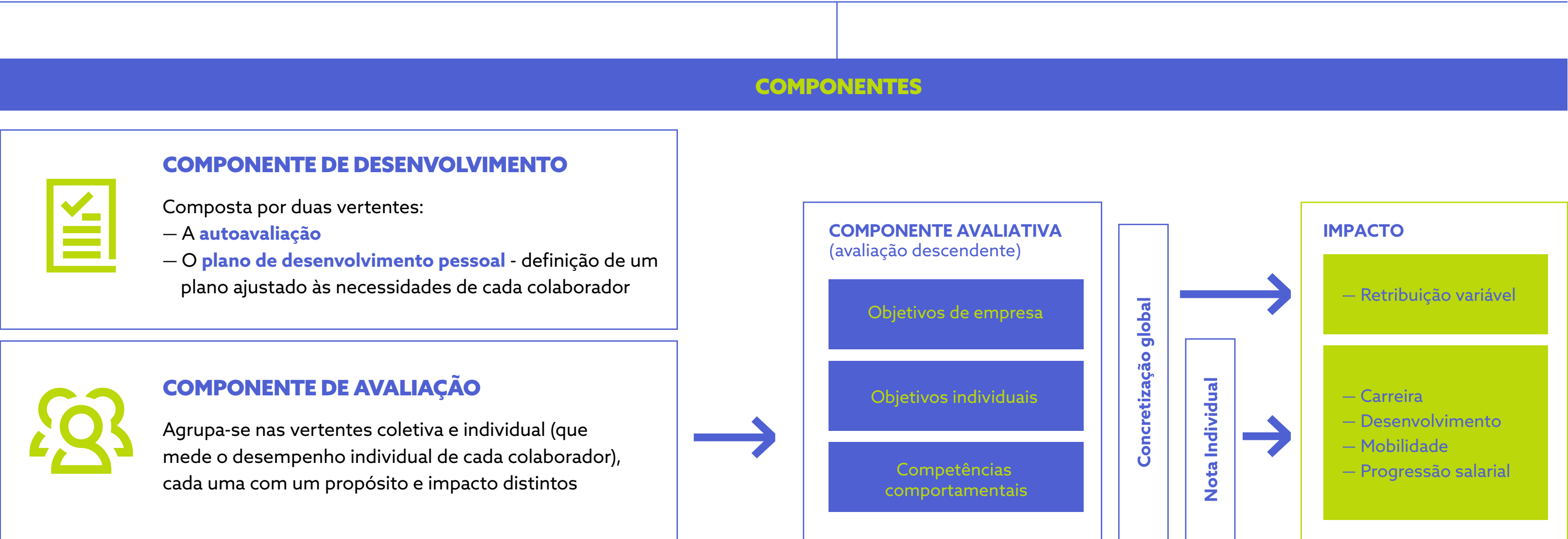
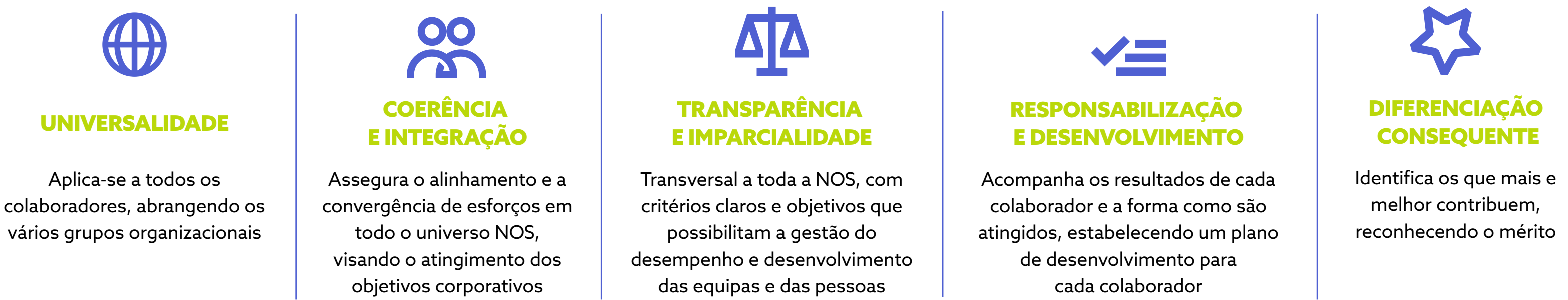
O nosso Modelo de Desempenho e Desenvolvimento permite identificar o potencial de cada pessoa, diagnosticar necessidades de formação e constitui um fator crítico de sucesso para o desenvolvimento e alinhamento do capital humano, suportando a ambição de atuar no mercado com maior vantagem competitiva.

O modelo foi desenhado e implementado com base em cinco princípios base conforme ilustrado e integra duas componentes: desenvolvimento e avaliativa.

A concretização global, que engloba as duas vertentes – individual e coletiva – da componente de avaliação tem exclusivamente impacto na atribuição da retribuição variável. A avaliação individual tem um impacto de médio e longo prazo, servindo de base na elaboração do plano de desenvolvimento pessoal, tendo ainda efeitos diretos em termos de desenvolvimento, carreira, formação, progressão salarial e mobilidade do colaborador.

Este Modelo é apoiado por um manual e um cronograma do ciclo de realização do modelo, por forma a comunicar com total clareza aos colaboradores as suas linhas de orientação.

MODELO DE DESEMPENHO E DESENVOLVIMENTO PRINCÍPIOS





Programa de Mobilidade Interna

Em 2020, consolidámos o Programa de Mobilidade Interna, um programa de desenvolvimento para os nossos colaboradores, que tem por objetivo a aquisição de competências transversais e de um conhecimento mais alargado do nosso negócio, respeitando o equilíbrio entre a vida profissional e a vida pessoal dos colaboradores.

Desde a sua reestruturação em 2019, já efetivámos mais de 200 mobilidades. Em 2020, o índice de mobilidade cresceu 116%, para 9,3% da organização.

Através do Portal de Recrutamento Interno, os nossos colaboradores podem conhecer as oportunidades de carreira internas, potenciando um papel mais ativo no seu desenvolvimento e na gestão da sua carreira.

	2018	2019	2020
MOBILIDADE INTERNA, %	5,1	4,3	9,3

O reconhecimento do trabalho efetuado pelos nossos colaboradores não se esgota no Modelo de Desempenho e Desenvolvimento, nem no Programa de Mobilidade Interna. Entre outras iniciativas que promovemos, destacam-se:

- *Feedback* intercalar no processo de avaliação e desenvolvimento;
- Reconhecimento na carreira (promoção funcional) e na compensação (aumentos salariais);
- Participação em projetos estratégicos e/ou transversais na organização;
- Aumento criterioso e estimulante de autonomia e responsabilidades;
- Integração em planos de formação desafiantes.

Remuneração e benefícios

A Política Retributiva da NOS é regida por um conjunto de princípios alinhados com as melhores práticas nacionais e internacionais.

Equidade

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

Flexibilidade

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

Equilíbrio

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

O pacote retributivo está assente em componentes de retribuição-base e retribuição variável, com atribuição diferenciada por grupo organizacional, de acordo com a política em vigor na Empresa. Todos os grupos organizacionais têm uma banda salarial de referência que pretende assegurar um posicionamento competitivo no mercado das telecomunicações e tecnologias de informação.

Sabendo da importância que a política de compensação e benefícios representa na atração e retenção de talento, juntamos ao pacote retributivo, um conjunto de benefícios, programas e iniciativas orientadas às necessidades das diferentes gerações de trabalho.

Em 2020, para além de colocarmos a maioria da organização em trabalho remoto em função do contexto, aprovámos uma Política de trabalho remoto. Esta política, que prevê a possibilidade

Performance

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

Simplicidade

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

Competitividade

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

de trabalho remoto 1 dia por semana, serviu em 2020 os colaboradores *on site* e servirá de piloto para o desenho das futuras condições de trabalho da organização.

Para além dos horários flexíveis de entrada e saída, alargados em 2020, são promovidas iniciativas para melhorar o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal dos nossos colaboradores, tais como a possibilidade de acederem a descontos em diversas atividades através de parcerias de saúde e bem-estar, cultura, desporto e lazer, turismo, restauração, ou adquirirem viaturas usadas com condições especiais. A política de feriados e dispensas em vigor prevê a dispensa no dia de aniversário, dispensa da manhã do primeiro dia do novo ciclo escolar para colaboradores com dependentes com idades inferiores a 15 anos, o dia completo de 24 de dezembro e a tarde do dia 31 de dezembro e, adicionalmente, são atribuídos benefícios como o seguro de vida, seguro de saúde, seguro de acidentes pessoais e cartão refeição.

De forma a garantirmos a mobilidade e flexibilidade das práticas diárias de trabalho dos nossos colaboradores, garantimos que todos têm acesso a *smartphones*, computadores portáteis, sistemas de videoconferências e sistemas de VPN.

Em 2020, reforçámos ainda o pacote de dados móveis dos colaboradores para responder à exigência do contexto.



01

02

03

04

05

5. VALORIZAR O CAPITAL HUMANO



GESTÃO DE TALENTO

A gestão de talento é crucial para a NOS, pelo que procuramos recrutar perfis diversificados, adaptados às necessidades específicas do negócio e à transformação que estamos a levar a cabo na empresa. Isso implica uma triagem muito criteriosa dos candidatos que convidamos para integrar a nossa empresa.

A nossa *pool* interna e diversa de entrevistadores é fundamental para termos pessoas com as *skills* certas para a posição para a qual estamos a recrutar, mas também é importante encontrar talento com potencial de evolução e de adaptação à mudança, sobretudo num setor altamente competitivo e suscetível a alterações, como o das telecomunicações.

Em 2020, mesmo perante o contexto adverso, a NOS manteve o *headcount* em linha com último ano (substituição líquida de 0,4%). O ano 2020 é um ano de aposta em novas competências e no reforço do talento jovem (colaboradores com menos de 30 anos, representaram 69% das admissões do ano).

Identificamos potencial

Através do **programa de trainees "NOS Alfa"**, criado em 2015, procuramos integrar na empresa os melhores talentos nas vertentes académicas de Engenharia e

Gestão. Mais uma vez, promovemos uma cultura de diversidade na sua execução, atraindo um conjunto de novos colaboradores com competências e experiências complementares.

Este programa com a duração total de 12 meses visa o desenvolvimento dos *trainees* através de rotação por duas áreas de negócio, inclui um programa de *mentoring* e acompanhamento muito fortes, aliados a uma formação específica e desenhada à medida.

Desde o seu arranque, um total de 181 candidatos já integraram o programa, com experiência em diversas áreas da empresa, que conta com uma taxa média de retenção por programa de 82% – retenção que tem vindo a crescer desde 2019.

O programa tem evoluído em linha com as necessidades do negócio e das mudanças no contexto de trabalho. Em 2019, no âmbito do compromisso com a transformação tecnológica, aproveitamos a solidez do programa corporativo de *trainees* NOS Alfa, para lançar o braço tecnológico do programa, denominado "Alfa tech".

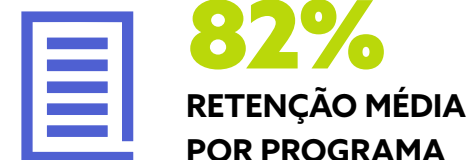
Em 2020, fruto do contexto, mantivemos as componentes bases do onboarding (*welcome session*, *team building*, apresentação das unidades de negócio e desafio final) assente, contudo, num modelo de acolhimento híbrido (composto por 2 dias de acolhimento presencial e restantes em contexto remoto, com *live streaming* do desafio

final), assegurando as medidas necessárias para a proteção dos *trainees* e garantindo que os objetivos do acolhimento seriam atingidos.

No final do acolhimento, os *trainees* avaliaram de forma extraordinária o programa NOS Alfa com um e-NPS de 93 (numa escala que varia entre -100 e 100). O *feedback* global sobre a semana de *onboarding* foi bastante positivo (4,6 numa escala de 1 a 5), com avaliação máxima da capacidade de organização (mais 0,5pp do que no último ano).



NÚMEROS NOS ALFA DESDE O INÍCIO DO PROGRAMA



EDIÇÃO 2020



Pretendemos, assim, continuar a ser uma referência na captação de jovens recém-formados, angariando talentos alinhados com uma cultura e valores de excelência e inovação.

"NOS Alfa tech"

No âmbito do compromisso com a transformação tecnológica, lançamos o braço tecnológico do programa NOS Alfa, denominado "Alfa tech". Este programa abriu oportunidades nas mais recentes tecnologias, nas áreas de *Advanced Analytics*, *Big Data*, *Cybersecurity*, *Software Development*, *System Engineering*, *Robotics*, *Multimédia*, entre outras.



5. VALORIZAR O CAPITAL HUMANO



Apostamos na formação dos nossos colaboradores

Em 2020 continuámos a investir na nossa Universidade Corporativa, o NOS Campus, com o propósito de tornar este projeto uma referência em Portugal na área da Formação e Educação Empresarial.

O NOS Campus é um espaço de partilha e de transferência de conhecimento entre todos os

profissionais e de desenvolvimento do seu potencial e talento. Polo de inovação, atento à envolvente externa, vocacionado para captar novas ideias, para as transformar, e integrá-las na nossa organização, atua em cinco áreas fundamentais para reforçar a nossa capacidade para empreender novos objetivos, vencer desafios e aproveitar as oportunidades de crescimento que o futuro reserva.

Em 2020, foram realizadas 216 ações de formação, totalizando 23 802 horas de formação, maioritariamente presencial (82%), que abrangeu 53% da organização.



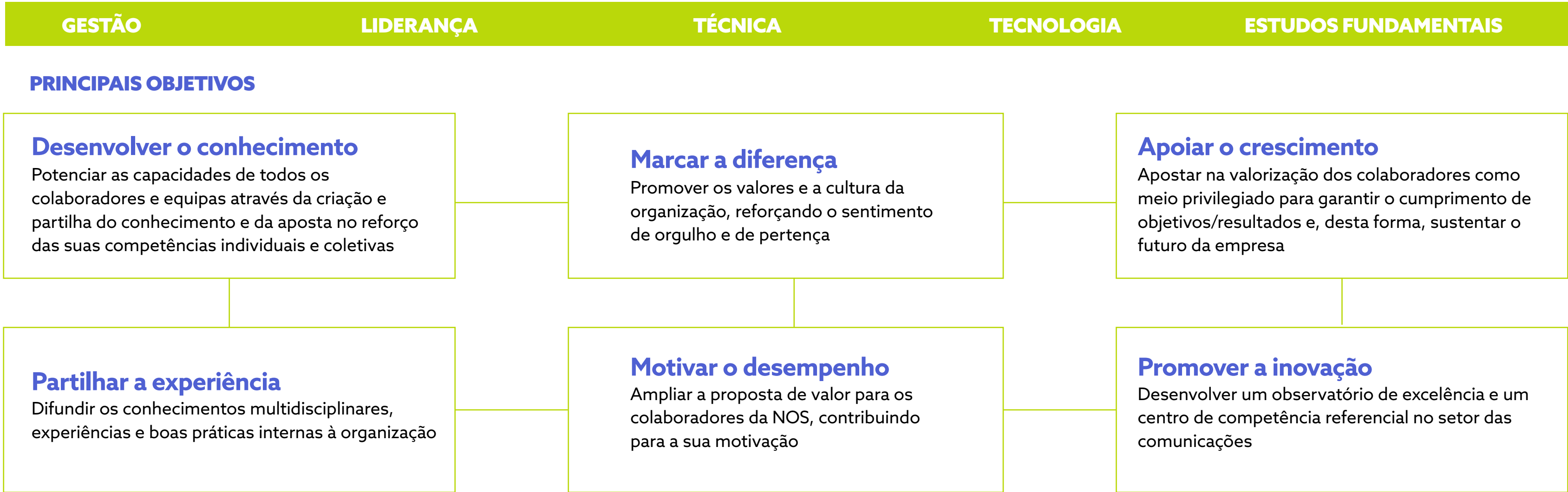
23 802
HORAS
DE FORMAÇÃO
maioritariamente presencial

Entre outros temas, em 2020 o NOS Campus continuou a apostar em duas frentes relevantes:

- Na **formação técnica**, especificamente na capacitação das equipas comerciais. Perante o alargamento da oferta de serviços e um novo perfil de cliente – mais jovem e digital – é importante capacitar os colaboradores das equipas comerciais NOS na vertente comportamental, de negócio e digital, para fazer face aos desafios do mundo digital. O curso pretende estimular a mudança de paradigma na abordagem de venda, reforçar o conhecimento das tendências tecnológicas e dotar o consultor de ferramentas e técnicas para utilização na sua atividade diária.
- Na **metodologia agile**, não só na imersão dos principais *stakeholders*, líderes e elementos de equipa, para assegurarmos o alinhamento transversal da organização, como também na capacitação das várias funções (como por exemplo *Product owner*, *Scrum Master* e *Chapter Lead*) e práticas inerentes à metodologia.

Não obstante a importância da formação para uma empresa de base tecnológica e tão ambiciosa como a NOS, globalmente em 2020 registou-se, contudo, uma redução substancial no número de horas total de formação face a 2019 (49%), fortemente relacionada com as condicionantes do contexto de pandemia.

NOS CAMPUS
5 PRINCIPAIS ÁREAS DE CONHECIMENTO





SEGURANÇA, SAÚDE E BEM-ESTAR

Para fazer face ao contexto trazido pela pandemia, onde situações de maior isolamento levantam desafios à cultura organizacional e ao espírito de equipa, a saúde e bem-estar dos colaboradores assumiu em 2020 um sentido ainda mais crítico, pertinente e urgente.

Para os proteger e assegurar a continuidade da nossa atividade, ativámos um conjunto de medidas de proteção que atuaram em duas frentes:

- a **proteção individual**, para garantir a segurança de todas as pessoas da NOS; e
- a **tranquilização** nas dimensões profissional, pessoal, familiar e comunitária.

Para conhecer essas medidas consultar o capítulo **“Gestão da Pandemia”** no **Relatório de Gestão**.

De forma a assegurarmos que os nossos colaboradores, fornecedores e parceiros desenvolvem as suas atividades num ambiente de trabalho seguro que previna os riscos e a ocorrência de incidentes e evite doenças profissionais, implementámos em 2015 na NOS Comunicações, a certificação em Segurança e Saúde no Trabalho (SST) de acordo com a norma ISO 45001.

Os temas de saúde e segurança implicam, na prática, o cumprimento da legislação, pelo que consideramos que o mesmo é aplicável à generalidade dos nossos colaboradores e empresas, por via das práticas e

processos que implementamos de forma sistemática e abrangente, numa lógica de minimização dos riscos e de melhoria contínua de comportamentos e das condições de segurança e saúde inerentes à nossa atividade e infraestruturas.

Realizamos, anualmente, um extenso exercício de mapeamento dos principais perigos e riscos de segurança e saúde no trabalho decorrentes das nossas atividades, assim como dos meios de controlo dos mesmos.

Na nossa atividade, os principais perigos relacionam-se com o elevado número de horas de trabalho sentado ao computador, podendo levar ao aparecimento de lesões oculares e músculo-esqueléticas; condições inadequadas de iluminação, temperatura e/ou humidade; carga e ritmos de trabalho elevados e exigentes causando stress e fadiga; quedas ou choques contra objetos e estruturas levando a cortes e/ou outras lesões; contacto com componentes sob tensão elétrica; possibilidade de ocorrência de incêndios; e, por último, acidentes rodoviários ou outros nos trajetos casa-trabalho-casa.

Esta informação, bem como os mecanismos de controlo e procedimentos do Sistema de Gestão implementados podem ser consultados pelos colaboradores na intranet, especificamente no Portal de Sustentabilidade e no Portal de Controlo Interno. Salienta-se, a este respeito, o procedimento de investigação e participação de incidentes, onde definimos a metodologia e as responsabilidades para a deteção, comunicação interna, investigação, participação e supervisão de incidentes na

empresa, aplicável a todos os incidentes que envolvam trabalhadores da NOS ou prestadores de serviço a desenvolver atividades nas instalações da NOS ou por si ocupadas e/ou geridas.

O plano de ação anual que desenvolvemos no âmbito do sistema de gestão prevê diversas iniciativas, nomeadamente um programa de auditorias semestrais, realizado por entidades externas acreditadas, com vista a garantir as condições de trabalho a nível de qualidade do ar, ruído, condições de iluminação e climatização; a disponibilização de cadeiras ergonómicas; sinalização e instalações elétricas de acordo com o regulamento em vigor; vigilância médica, entre outras. São também realizadas auditorias alimentares trimestrais que asseguram a qualidade dos alimentos disponibilizados nos edifícios da empresa.

Por último, importa referir que a partir de 2020, os colaboradores podem também realizar, de uma forma mais fácil e cómoda, os exames e consulta de Saúde no Trabalho nos três edifícios principais da NOS (Edifícios Campo Grande, Expo e NorteShopping). Este processo é fundamental para que cada um cuide da sua saúde, mas sobretudo para assegurar o cumprimento das obrigações legais, quer sejam a certificação da empresa em Saúde e Segurança no Trabalho (norma ISO 45001) ou o cumprimento do artigo 108.º do regime jurídico da promoção da Segurança e Saúde no Trabalho.

No âmbito da segurança física desenvolvemos formação *e-learning* para novos colaboradores para que saibam como atuar em situações de prevenção e emergência

nos nossos edifícios. Em 2020, esta formação atingiu uma taxa de concretização de aproximadamente 87%.

Sempre que relevante, aderimos a iniciativas externas que visam reforçar os conhecimentos sobre estas matérias.

REORGANIZAÇÕES

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

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

Esta postura leva-nos a promover recorrentemente, de forma sustentada e responsável, processos de mobilidade interna (e respetivo *follow-up* da mudança), iniciativas de *reskilling* e *upskilling*, assim como condições de saída atrativas, procurando reduzir os impactos das reestruturações organizacionais. Em 2020, apesar do impacto do contexto nos resultados do negócio, a empresa não recorreu a medidas como os despedimentos coletivos e *layoffs*.



6.

PRESERVAR O AMBIENTE

01

02

03

04

05



2020 EM RELANCE

AValiação dos compromissos definidos no campo da preservação ambiental

Compromisso	Ano		Status 2020
Reduzir, até 2020, 9% do consumo de energia nos edifícios, em relação a 2015	2020		Em 2020, o consumo de energia nos edifícios foi 16% inferior ao registado em 2015
Reduzir, até 2020, 35% do consumo de energia nas lojas próprias, em relação a 2015	2020		Em 2020, o consumo de energia na rede de lojas próprias foi 43% inferior ao registado em 2015
Reduzir o consumo total de energia por tráfego de dados em 75% até 2025 e 85% até 2030, em relação a 2015*	2030		Em 2020, o consumo total de energia por tráfego de dados foi 80% inferior ao registado em 2015
Consumir 65% de eletricidade renovável até 2025 e 80% até 2030*	2030		Em 2020 foram analisadas diferentes opções para aquisição de eletricidade renovável
Reduzir a pegada de carbono da operação própria (emissões de âmbito 1 e 2) em 50% até 2025 e 75% até 2030, em relação a 2015*	2030		Em 2020, a pegada de carbono da operação própria foi 46% inferior à registada em 2015
Adotar um objetivo de base científica de redução de emissões, aprovado pela Science Based Target Initiative*	2021		Novo
Reutilizar, em 2025, 51% dos equipamentos de cliente recolhidos no segmento de telecomunicações fixas	2025		Novo
Responder a 100% dos pedidos de esclarecimento recebidos sobre campos eletromagnéticos	On-going		Novo



Cumprido



Em progresso



Não cumprido

* Integrado no conjunto de objetivos estratégicos apresentados na secção “Novo ciclo estratégico”

PRINCIPAIS DESTAQUES

626 349 GJ

de energia total consumida:
-6% face a 2019

479 mil

equipamentos de cliente reutilizados

0,16 GJ/TB

de consumo de energia por tráfego
de dados: -44% face a 2019

74 medições

de radiações eletromagnéticas em
instalações da rede

35 789 t CO2e

de emissões de GEE em âmbito 1 e 2:
-32% face a 2019



ENERGIA E CLIMA

Em 2020, reforçámos a importância dos objetivos climáticos na nossa estratégia de negócio. As metas de médio-prazo definidas em 2019 para eficiência energética, energia renovável e emissões de carbono foram integradas na visão estratégica 2021-2025 e complementadas com o objetivo de, até 2025, colocar no mercado produtos e serviços que reduzam as emissões dos nossos clientes num valor superior às emissões da nossa própria operação.

Com a adesão à iniciativa *Business Ambition for 1.5°C* das Nações Unidas, comprometemo-nos a adotar, até ao final de 2021, um objetivo de redução de emissões de base científica (*Science Based Target*), alinhando os nossos esforços de redução de emissões com as trajetórias de descarbonização necessárias para cumprir as metas do Acordo de Paris.

Participámos, pela primeira vez, no programa *Climate Change CDP - Disclosure, Insight, Action*, obtendo a classificação A-, que coloca a NOS na gama de desempenho Liderança no combate às alterações climáticas, a nível internacional.

Gestão da energia

A principal forma de energia consumida nas nossas atividades é a eletricidade (cerca de 92% em 2020). Os combustíveis fósseis utilizados na frota própria, em edifícios e em sistemas de emergência representam cerca de 7%. Os restantes

NOS com desempenho de liderança na primeira resposta CDP Climate Change

Em 2020, passámos a responder ao questionário do programa *CDP Climate Change* que avalia, de forma detalhada, a forma como as empresas respondem aos riscos e oportunidades que as alterações climáticas colocam ao seu negócio.

Realizámos um extenso exercício interno de recolha de informação, análise e reflexão, que envolveu diversas áreas da empresa e nos permitiu, por exemplo, aprofundar a caracterização do portefólio de produtos e serviços que reduzem emissões dos clientes e explorar o potencial para a sua expansão.

Fizemos também uma caracterização detalhada de riscos e oportunidades, utilizando a taxonomia e orientações definidas pela *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)*, preparando simultaneamente a adoção das respetivas recomendações em futuras edições dos nossos documentos de prestação de contas.

A participação NOS foi distinguida com a pontuação global A- (escalão de desempenho Liderança), um resultado superior à média do setor, a nível internacional. A NOS foi a única empresa Telco avaliada em Portugal.

2% correspondem a energia térmica (calor e frio), adquirida a terceiros e utilizada nos sistemas de climatização de edifícios e salas de cinema.

A infraestrutura técnica de telecomunicações - rede e *Data Centers* - é responsável por 80% do consumo total de energia. O seu peso tem vindo a aumentar, em resultado da expansão da atividade e do rápido crescimento do tráfego de dados, que induz maior consumo nos equipamentos que o suportam.

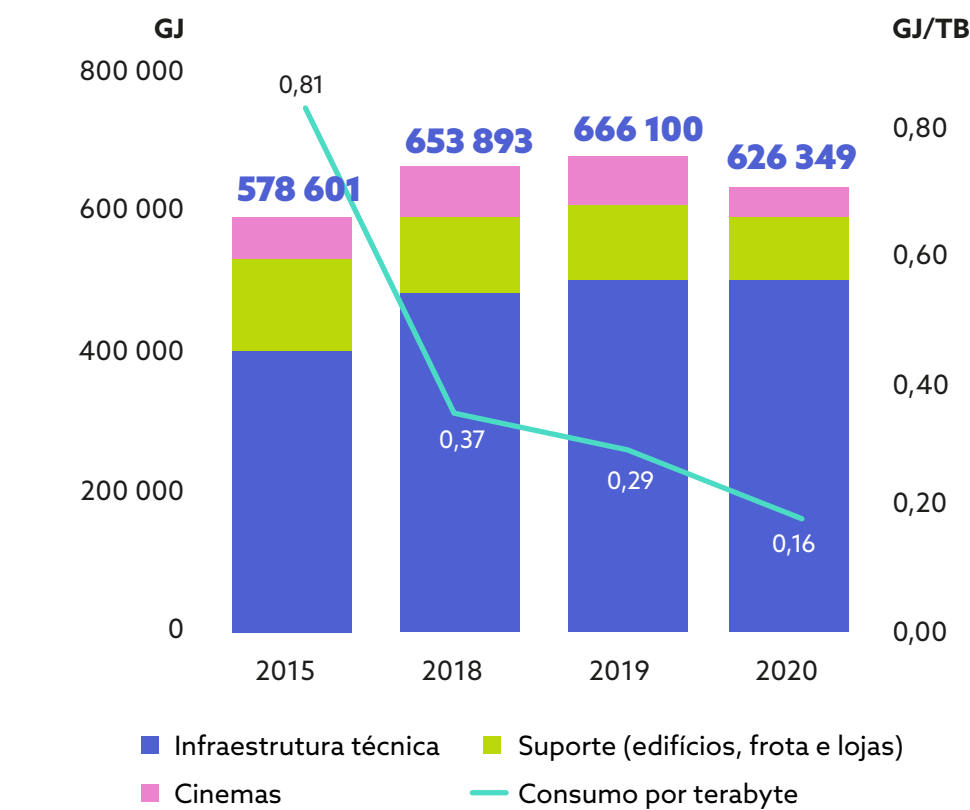
Pela primeira vez desde 2015, o consumo global de energia na nossa operação registou um decréscimo em relação ao ano anterior (-6%). A redução significativa (-28%) nas lojas, salas de cinema, frota e edifícios de *backoffice* - cuja utilização foi fortemente condicionada pela pandemia de COVID-19 - contrariou o aumento de 2% na rede técnica.

Acentuou-se também a tendência de crescimento de tráfego de dados (+67%, em relação ao ano anterior), especialmente visível na rede fixa, em resultado da alteração de padrões de consumo de internet e TV em *streaming*, devido às restrições à mobilidade em vigor durante a maior parte do ano.

O rácio de consumo de energia por unidade de tráfego diminuiu 44%, reforçando a consistente melhoria de eficiência no consumo. Desde 2015 que implementamos, de forma continuada, medidas de melhoria da eficiência energética da nossa operação, com particular foco na infraestrutura técnica. Merece

destaque a modernização integral da rede de acesso móvel - concluída em 2019 e que gerou poupanças de energia da ordem dos 25%, para o mesmo volume de tráfego - bem como a consolidação e virtualização de servidores e a adoção de soluções avançadas de climatização e iluminação em *Data Centers* - que aumentaram em cerca de 30% a eficiência energética destas instalações. A melhoria de desempenho traduziu-se de forma visível no indicador de consumo por tráfego de dados que, entre 2015 e 2020 registou uma redução de 80%, antecipando o objetivo definido para 2025 (-75%) e colocando a evolução em linha com a meta de redução de 85% em 2030.

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



Tráfego de dados móvel e fixo. A partir de 2018 inclui TV não linear (*streaming*) e exclui TV linear (*broadcast*). Não reflete integralmente a atividade de *Data Centers*. Valor de tráfego de dados 2019 revisto para integrar a totalidade do tráfego associado a TV não linear (*streaming*). Valor de consumo total de energia em 2019 revisto para correção de consumos em cinemas e sites da rede móvel.



6. PRESERVAR O AMBIENTE



01

02

03

04

05

Em 2020, prosseguiu o investimento na eficiência energética dos sistemas de apoio da rede:

- equipamentos de *backup* e transformação de energia de alta eficiência e soluções de ventilação forçada em instalações da rede de acesso móvel
- contentorização de corredores de climatização em *sites* principais
- gestão otimizada da climatização de salas técnicas

Estima-se que estas medidas gerem uma poupança de eletricidade de 0,5 GWh/ano, a juntar aos cerca de 1,6 GWh de redução anual já verificada com as medidas de virtualização e consolidação de equipamentos em *Data Centers*, implementadas em 2019 e cuja expansão está prevista para 2021. Estas iniciativas têm permitido conter o aumento absoluto do consumo de energia, apesar do significativo aumento da quantidade de serviço entregue.

Em 2020, continuámos a testar funcionalidades de gestão inteligente da rede, com o objetivo de otimizar o funcionamento em períodos de tráfego reduzido, agora com foco especial na tecnologia 5G. Implementámos também soluções específicas para redução do consumo de energia na rede experimental de 5G de Matosinhos.

Nos edifícios administrativos, as medidas de modernização e gestão eficiente da climatização e a instalação de tecnologia de iluminação LED, geraram uma redução consistente do consumo absoluto

de energia nos últimos cinco anos, reforçada, a partir do final do primeiro trimestre do ano, pela redução da respetiva utilização, com a adoção do teletrabalho. Em 2020, o consumo total de energia nos nossos edifícios atingiu um valor 16% inferior ao registado em 2015, ultrapassando o objetivo de redução de 9% que havíamos definido.

Na rede de lojas próprias, o processo de remodelação iniciado em 2016 envolveu a adoção generalizada de iluminação LED, reduzindo, de forma consistente, o consumo de eletricidade. Em 2020, o consumo foi também influenciado pela limitação do atendimento presencial, registando um valor 43% inferior ao de 2015, e ultrapassando assim o objetivo estabelecido de redução de 35%, no mesmo período.

Na frota própria, começaram a ser introduzidos veículos híbridos e 100% elétricos que, no final do ano, representavam 5% do total de viaturas.

Assumimos como meta consumir 80% de eletricidade com certificação renovável até 2030, com um objetivo intermédio de 65% até 2025. Estamos neste momento a explorar diferentes opções para assegurar o cumprimento desse objetivo, incluindo o estabelecimento de contratos bilaterais de fornecimento de eletricidade renovável (*Power Purchase Agreement – PPA*), que reduzirão significativamente a pegada de carbono da nossa operação. Em 2020, a eletricidade adquirida a

terceiros foi, de acordo com informação do respetivo fornecedor^[1], gerada em 54% a partir de fontes renováveis.

Redução da pegada de carbono

A pegada de carbono da nossa operação (âmbito 1 e 2) é dominada pelas emissões indiretas associadas à produção da eletricidade adquirida, em especial a necessária à operação da infraestrutura técnica de telecomunicações, que consome mais de 80% do total. O consumo global de eletricidade e energia térmica diminuiu 3%, com as emissões associadas (âmbito 2) a registarem uma descida bastante mais significativa (-30%), devido à redução do conteúdo carbónico da eletricidade adquirida.

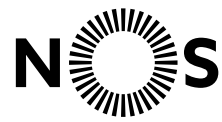
A utilização da frota automóvel sofreu também uma forte redução (-34% consumo de combustível) que, complementado com o início do processo de eletrificação, resultou numa redução de mais de 30% nas respetivas emissões diretas. Depois do aumento pontual verificado em 2019, as emissões fugitivas de gases fluorados em sistemas de climatização e extinção de incêndios voltaram a registar valores semelhantes aos de anos anteriores, fazendo com que, globalmente, as emissões de âmbito 1 tenham sofrido uma redução de mais de 50% em relação a 2019.

^[1] EDP Comercial – Origem da Energia 2020.





6. PRESERVAR O AMBIENTE



01
02
03
04
05

Todas as categorias de emissões indiretas (âmbito 3) – à exceção do consumo de equipamentos NOS em sites partilhados de outros operadores – registaram uma redução em relação a 2019. Num contexto de fortes restrições à mobilidade, as emissões das deslocações em serviço diminuíram quase 80% e as deslocações pendulares dos colaboradores baixaram 64%, em resultado da adoção de soluções teletrabalho durante uma parte significativa do ano. Os efeitos da pandemia foram também visíveis na redução das emissões associadas ao ciclo de vida da energia consumida, na menor produção de resíduos e consequente diminuição das emissões do respetivo tratamento, ou na redução do funcionamento e consumo de energia na rede de lojas *franchisadas*.

Para aumentar a visibilidade e capacidade de influência sobre as emissões de carbono em toda a cadeia de valor, definimos um *roadmap* para expansão do âmbito de contabilização da nossa pegada, desde a cadeia de fornecimento até à utilização dos produtos e serviços pelos nossos clientes (âmbito 3). Em 2020, passámos a contabilizar as emissões associadas à operação logística que subcontratamos, incluindo o consumo de eletricidade no centro logístico e o transporte de equipamentos até à rede de lojas e aos nossos clientes (categoria 4). Em 2021 completaremos o inventário de emissões da cadeia de valor, com a inclusão das fontes associadas à produção de bens, serviços e ativos adquiridos (categorias 1 e 2) e à utilização e fim de vida dos equipamentos que colocamos no mercado (categorias 11 e 12).

	t CO2e				
PEGADA DE CARBONO	2015	2018	2019	2020	Δ 19-20 (%)
ÂMBITO 1 - EMISSÕES DIRETAS	4 902	5 227	7 064	3 441	-51%
Consumo de combustíveis	4 650	4 583	4 526	2 991	-34%
Fugas de f-gases	252	644	2 538	450	-82%
ÂMBITO 2 - EMISSÕES INDIRETAS ENERGIA	61 935	53 775	45 932	32 348	-30%
Consumo de eletricidade - Market-based method	60 982	52 835	44 986	31 671	-30% *
Consumo de eletricidade - Location-based method	39 299	46 209	59 103	49 355	-16% *
Consumo de energia térmica	953	940	946	678	-28% *
ÂMBITO 3 - OUTRAS EMISSÕES INDIRETAS	1 138	2 216	18 042	14 763	-18%
C3 - Energia, não contabilizado em âmbito 1 e 2	n.d.	n.d.	13 351	11 292	-15% *
C4 - Logística e distribuição subcontratada	n.d.	n.d.	n.d	269	-
C5 - Tratamento de resíduos	100	214	163	105	-36%
C6 - Deslocações em serviço	1 039	815	708	148	-79%
C7 - Mobilidade pendular	n.d.	1 188	1 181	429	-64%
C8 - Equipamentos em sites de terceiros	n.d.	n.d.	2 202	2 245	2%
C14 - Lojas em franchising	n.d.	n.d.	436	274	-37%
TOTAL ÂMBITO 1 + ÂMBITO 2 - MARKET-BASED METHOD	66 837	59 002	52 996	35 789	-32%

Notas: * Valores de 2019 revistos para correção de consumos de energia e expansão do âmbito de contabilização scope 3 - categoria 3.

ÂMBITO DE CONTABILIZAÇÃO DA PEGADA DE CARBONO NOS



A contabilizar a partir de 2021



Soluções que reduzem emissões

Com um rácio de 1:10 entre as emissões de carbono que induz e as emissões evitadas com a adoção dos produtos e serviços que disponibiliza, o setor das tecnologias de informação e comunicação (TIC) é fundamental para concretizar a transição de baixo carbono. As estimativas apontam para que a utilização de soluções TIC em diversos setores da economia – designadamente na indústria, agricultura, edifícios, mobilidade e logística – possa reduzir até 20% as emissões globais em 2030².

Em 2020, reforçámos a integração desta dimensão na nossa estratégia de negócio, ao definir o objetivo de, até 2025, colocar no mercado produtos e serviços que reduzam as emissões dos nossos clientes num valor superior às emissões da nossa própria operação.

Para concretizar a oportunidade criada pelo crescente interesse em soluções que reduzem emissões, continuamos a desenvolver produtos e serviços específicos, orientados em especial para o segmento dos clientes empresariais. O nosso portefólio integra atualmente soluções de Comunicação e Colaboração, Cloud e Data Center, IoT (*Internet of Things*) e Analytics, que evitam deslocações, reduzem consumos de energia e água, e disponibilizam infraestruturas seguras e energeticamente eficientes

de armazenamento e processamento de dados. Estas soluções representam já cerca de 5% do volume de negócios neste segmento.

Adaptação e resiliência

Estamos a aumentar a resiliência da nossa atividade, em particular da infraestrutura técnica, aos efeitos das alterações climáticas, através da integração e reforço de medidas específicas nos processos de continuidade do negócio.

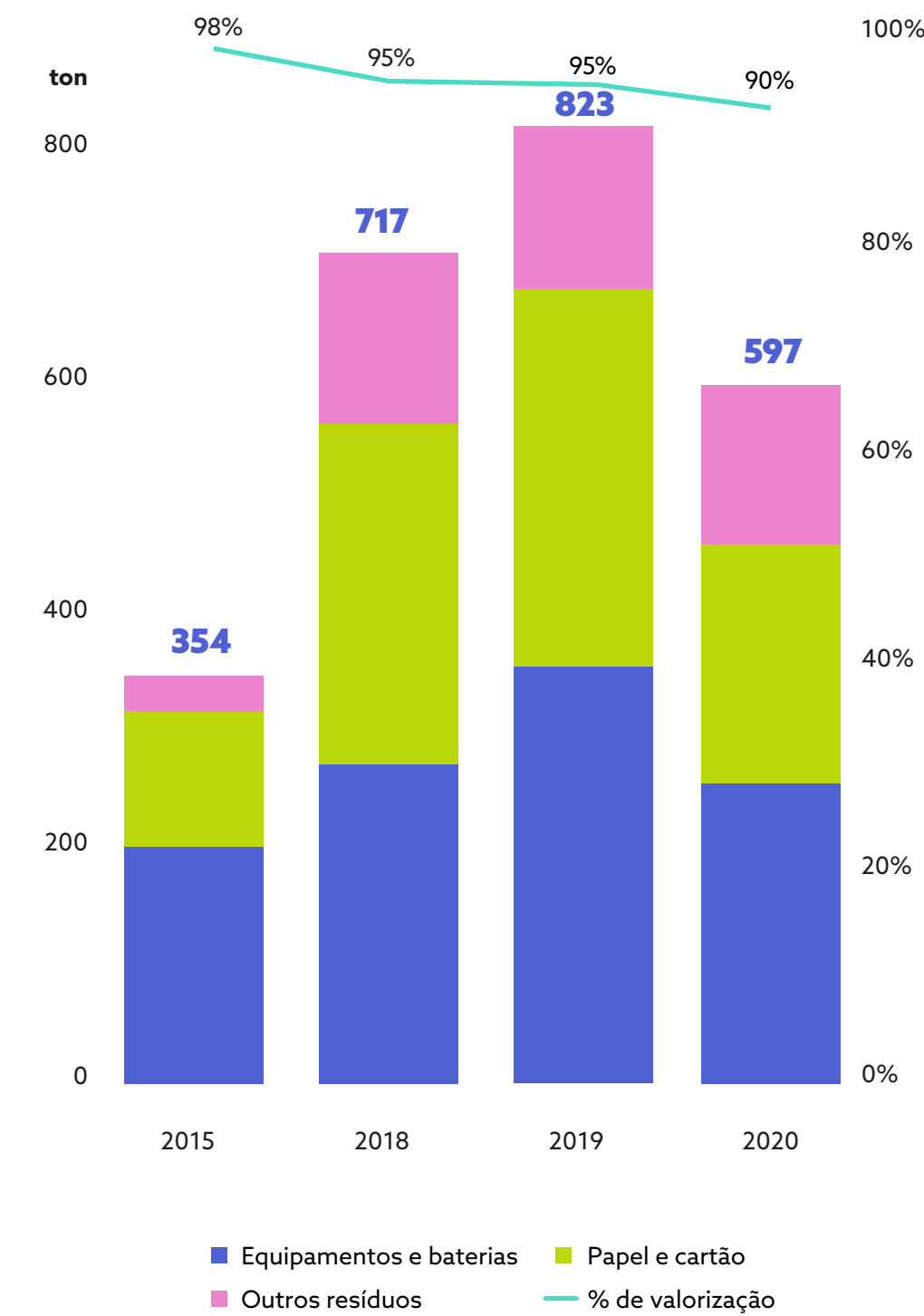
Em 2020, prosseguiu o trabalho que temos vindo a desenvolver na resposta a situações de emergência resultantes de eventos climáticos extremos, que se prevê sejam cada vez mais frequentes. Testámos diferentes cenários de resiliência para avaliar a capacidade de resposta da nossa rede e sistemas perante uma falha, perturbação ou evento externo, melhorámos os procedimentos de contingência em situações meteorológicas excecionais, em articulação com o Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA), sistematizámos a identificação de instalações técnicas em locais com elevado risco de incêndio, reforçámos a autonomia energética de instalações críticas e melhorámos a solução de alerta à população, com recurso à rede móvel da NOS, no sentido de reduzir os tempos processamento e envio das mensagens.

ECONOMIA CIRCULAR

Gestão de resíduos da operação própria

Os equipamentos elétricos e eletrónicos em fim de vida e respetivas embalagens, bem como as pilhas e baterias associadas, constituem os principais resíduos da nossa operação. Num setor em que a renovação tecnológica é constante, é especialmente relevante a introdução de princípios de circularidade que transformem estes resíduos em recursos, através da sua reutilização e reciclagem. Nas atividades desenvolvidas diretamente, implementámos sistemas de recolha seletiva que garantem o encaminhamento para reciclagem multimaterial ou valorização energética de uma elevada percentagem do total de resíduos que produzimos. Em 2020, as restrições impostas pelas medidas de controlo sanitário obrigaram a ajustes à operação que resultaram numa redução global de 27% na quantidade de resíduos produzidos, em particular papel e cartão (-34%) e equipamentos e baterias (-30%). Outros resíduos, incluindo os recolhidos indiferenciadamente, tiveram, globalmente, uma redução menor (-7%), o que provocou uma ligeira descida na taxa de valorização global.

Produção e valorização de resíduos da operação própria



² GeSi, 2015. Smarter 2030.



6. PRESERVAR O AMBIENTE



01
02
03
04
05

DESTINO FINAL DOS RESÍDUOS PRODUZIDOS		RESÍDUOS PERIGOSOS (t)						RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS (t)					
		2015	2016	2017	2018	2019	2020	2015	2016	2017	2018	2019	2020
VALORIZAÇÃO	Reciclagem multimaterial	4,1	1,7	1,2	26,0	63,0	35,6	341,8	364,2	540,5	637,8	702,9	494,4
	Valorização energética	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,3	21,5	3,6	16,2	15,6	6,9
ELIMINAÇÃO	Aterro	0,0	0,0	0,0	0,0	3,6	0,0	7,7	3,2	0,0	37,2	37,8	59,7
TOTAL		4,1	1,7	1,2	26,0	66,6	35,7	349,8	388,9	544,2	691,2	756,3	561,1

Em 2020 revimos processos logísticos com o objetivo de reduzir o consumo de materiais. Estas alterações eliminarão 270 mil componentes/ano no acondicionamento e expedição de equipamentos e 160 mil sacos e filmes plásticos nas operações internas do armazém.

Mantivemos também os protocolos com organizações do terceiro setor para a doação de equipamentos e materiais usados, aumentando a vida útil destes recursos e apoiando a atividade das instituições parceiras.

Reutilização de equipamentos de cliente

A nossa operação de recuperação de equipamentos continuou, em 2020, a assegurar a recolha de mais de 80% dos equipamentos utilizados pelos clientes do serviço fixo (*boxes de TV, routers e hubs*). Estes equipamentos são transportados para o nosso centro logístico, onde são avaliados tecnicamente e,

sempre que viável, sujeitos a um processo de limpeza, reparação e atualização de componentes que permite a sua nova utilização. Evitamos desta forma o consumo adicional de matérias-primas e energia e aumentamos os níveis de circularidade dos nossos processos.

Em 2020, foram recolocados no mercado mais de 479 000 equipamentos, um decréscimo de 19% em relação ao ano anterior (-16% em peso total) explicado por um processo de transição para *boxes* e *routers* tecnologicamente mais evoluídos, que implicará um esforço significativo de investimento e reduzirá a possibilidade de reutilização de alguns equipamentos mais antigos. Registou-se, no entanto, um aumento (+1%) na taxa de recolha dos equipamentos desligados das instalações dos clientes.

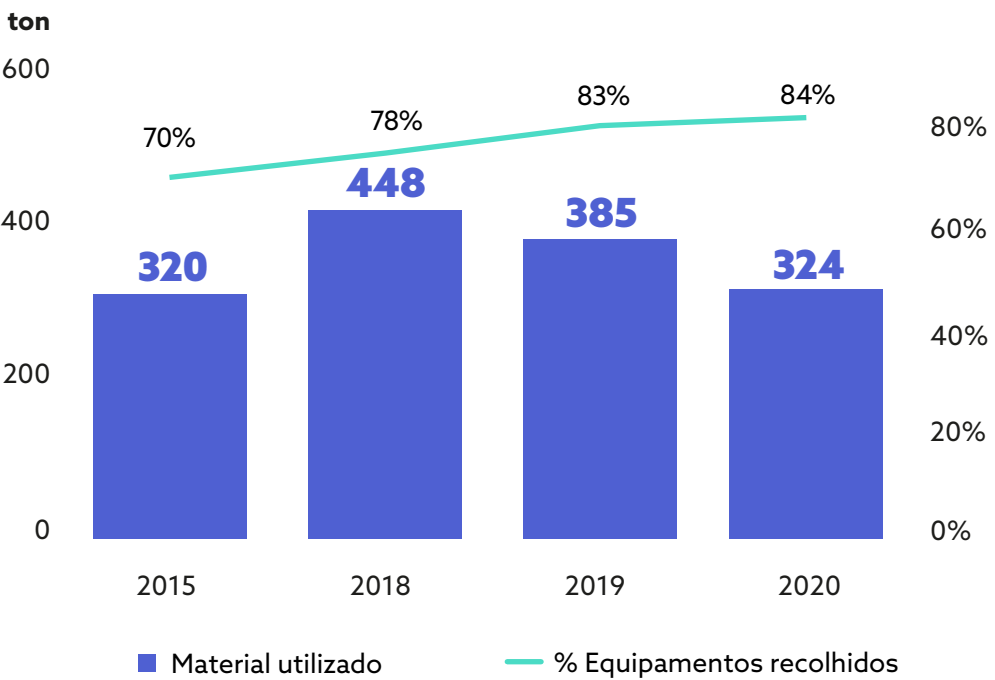
Em média, cerca de 50% dos equipamentos recolhidos são recolocados no mercado (54% em 2020). Tendo em conta a evolução tecnológica e o planeamento da sua introdução no mercado, definimos metas anuais para a taxa de equipamentos recolhidos que



terão uma nova utilização. Em 2021, em consequência da introdução de equipamentos tecnologicamente mais avançados, o objetivo de reutilização de equipamentos usados é inferior ao de anos anteriores (34%), tendo, no entanto, sido definidos objetivos progressivamente mais ambiciosos até 2025.

Para os restantes equipamentos de cliente, sobretudo terminais móveis, a NOS associou-se a entidades gestoras, através das quais financia o correto encaminhamento no fim de vida de todos os equipamentos que coloca no mercado. Os resíduos de todas as embalagens colocadas no mercado são também encaminhados para reciclagem através do sistema integrado gerido pela Sociedade Ponto Verde.

Recuperação e reutilização de equipamentos de cliente no serviço fixo



OUTROS IMPACTES AMBIENTAIS

Prevenção e monitorização de campos eletromagnéticos

Os equipamentos de telecomunicações móveis utilizam frequências rádio que, tal como acontece com a operação de outros equipamentos elétricos, geram campos eletromagnéticos. Atualmente, a maioria das pessoas está permanentemente exposta a campos elétricos e magnéticos de muito baixa intensidade, gerados pelo funcionamento de equipamentos necessários às mais variadas atividades, incluindo investigação, comunicações, medicina, transporte e distribuição de eletricidade, aeronáutica ou navegação marítima. O consenso científico atual é de que não existem evidências de uma relação entre efeitos adversos para a saúde e utilização de equipamentos de telecomunicações móveis dentro dos limites de exposição estabelecidos internacionalmente.

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

- informar os clientes sobre todos os eventuais riscos associados ao uso dos produtos e serviços que disponibilizamos; e
- aplicar, em linha com os princípios da prevenção e da precaução, medidas que protejam a população em geral, os nossos colaboradores e parceiros, e demais entidades relevantes contra possíveis efeitos adversos para a saúde humana da exposição a radiações eletromagnéticas geradas pelas nossas infraestruturas e equipamentos.

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

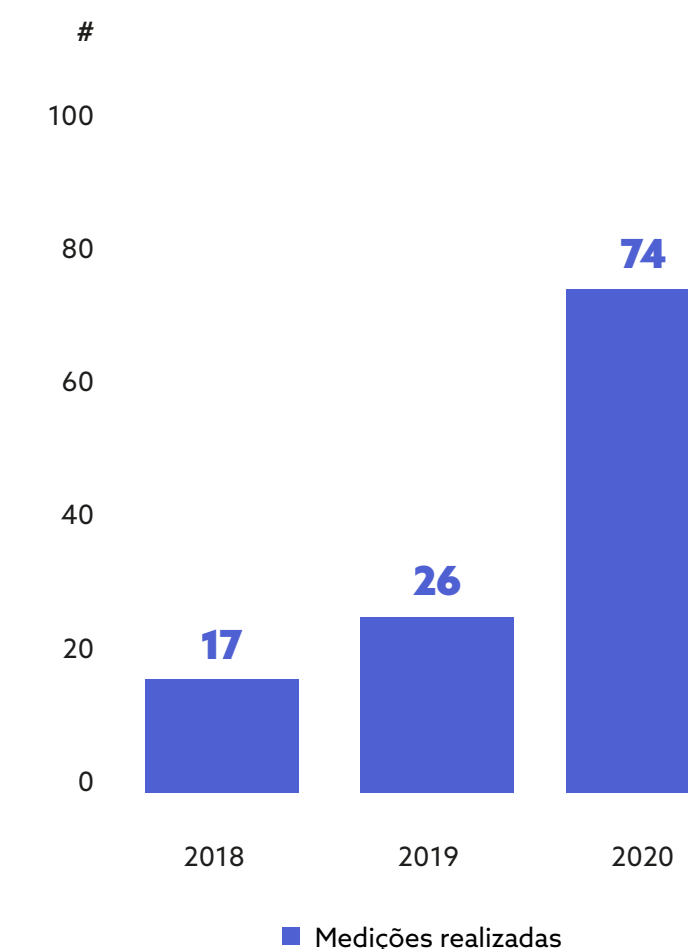
Acompanhamos os mais recentes desenvolvimentos científicos sobre o tema, incluindo as recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e da *International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection* (ICNIRP), e assumimos como objetivo

responder, de forma transparente, a 100% das preocupações e pedidos de esclarecimento do público, entidades públicas e privadas e demais intervenientes, nesta matéria.

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

Em 2020, quase triplicámos o número de medições realizadas. Todas as estações monitorizadas apresentaram valores de densidade de potência de campo eletromagnético inferiores aos valores de referência³, e 86% registaram mesmo um nível 50 vezes inferior a esse limiar. Os resultados são comunicados a autoridades nacionais e locais, incluindo a Anacom, que também divulga publicamente os resultados de medições por si efetuadas em resposta a solicitações de entidades públicas e privadas.

Medição de radiações eletromagnéticas em sites da rede móvel



³ Valores máximos permitidos de exposição ao campo eletromagnético, de acordo com Portaria n.º 1421/2004 e Regulamento n.º 86/2007.



A nível nacional, participamos em iniciativas como a FAQtos, promovida pelo INOV (INESC) com o objetivo de monitorizar e divulgar informação sobre os impactos das radiações eletromagnéticas junto de entidades públicas como câmaras municipais, escolas, hospitais e centros de saúde. Neste âmbito, apoiamos anualmente o concurso nacional “Prémio FAQtos”, dirigido a estudantes do Ensino Secundário. A iniciativa está enquadrada no plano curricular de todas as áreas de estudos, e tem como objetivo contribuir para a formação de uma consciência coletiva em matéria de campos eletromagnéticos e seus potenciais efeitos na saúde humana, no ambiente e na sociedade.

Ao longo de 2020 realizámos estudos sobre o impacto das novas redes 5G nas emissões de campo eletromagnético do serviço móvel terrestre. Foram efetuados vários testes em ambiente real, com espectro temporário nos 3.6 GHz cedido pela Anacom e instalação de estações 5G NOS, através dos quais simulámos diferentes ambientes de exposição. Os resultados das medições realizadas, com e sem tráfego, mostraram que os valores de radiação eletromagnética das estações 5G no referido espectro nunca excederam os valores limites de exposição nas zonas de acesso ao público. Em resposta ao interesse manifestado pelo público sobre este tema, a Anacom e o projeto FAQToS, publicaram ainda documentos de divulgação específicos sobre possíveis efeitos na saúde da quinta geração móvel.

No âmbito internacional, com a entrada em funcionamento das primeiras redes comerciais 5G, acompanhámos os testes de exposição a campos eletromagnéticos realizados por várias entidades independentes, nomeadamente pelos reguladores francês (ANFR) e britânico (OFCOM). Em ambos os casos, os resultados das medições mostraram valores abaixo dos limites de exposição definidos pelo ICNIRP, concluindo-se que a contribuição da tecnologia 5G para o campo eletromagnético total é reduzida.

Em 2021, vamos continuar a realizar estudos sobre esta matéria e a acompanhar de perto os respetivos desenvolvimentos nacionais e internacionais, respondendo de forma transparente a pedidos de informação e facilitando meios técnicos para avaliação de impactos, em parceria com as autoridades e entidades científicas.

Desmaterialização de processos

Temos um número muito significativo de clientes e de fornecedores. A digitalização dos nossos processos de faturação é um instrumento importante, quer de modernização e eficiência operacional, quer de racionalização de consumo de material de impressão e também de energia associada ao transporte.

Em 2020, a utilização da fatura eletrónica pelos nossos clientes aumentou 12p.p. para 73%, tendo a sua subscrição sido disponibilizada também nos canais digitais. No final do ano, 81% dos utilizadores de serviços 3P e 5P (serviços que incluem, pelo menos, televisão, internet e telefone), num total de mais de 1 milhão de clientes, já tinham fatura eletrónica. Entre os novos clientes, a taxa de adesão a esta modalidade foi de 89%.

No que se refere aos nossos fornecedores, a utilização de plataformas digitais dedicadas permitiu-nos receber, em 2020, 64% das respetivas faturas por via eletrónica, o que corresponde a um aumento de 9p.p. em relação ao ano anterior. Em 2020, crescemos também significativamente na utilização do eSIM, tendo já vários milhares de utilizadores desta tecnologia que permite a desmaterialização do cartão SIM, o que não só poupa recursos como melhora a experiência dos nossos clientes. Esta solução foi também desenvolvida numa lógica de ativação 100% digital, sem deslocações ou produção de suportes de adesão fixos.

Nas nossas lojas, desmaterializámos também as senhas para atendimento, disponibilizando esta opção na App, de forma a reduzir o consumo de papel. Em 2021, vamos alargar o projeto, com o objetivo de reduzir significativamente o consumo de papel e melhorar a experiência do cliente.

Nos equipamentos de cliente, a nova geração de boxes de TV UMA foi desenhada de forma a consumir o mínimo de material, integrando menos 61% de plástico do que a versão anterior.

Proteção da biodiversidade

A instalação de estações da rede móvel, tipicamente em zonas urbanas, é regulada por legislação específica e requer processos de licenciamento junto das respetivas Câmaras Municipais. Para a generalidade das instalações, as restrições estão relacionadas com o impacto visual – altura das torres, aspetos estéticos – e com a obrigatoriedade de afastamento mínimo de 150 m de qualquer edificação destinada à permanência de pessoas.

Também a instalação da rede fixa em zonas urbanas, semiurbanas ou rurais é regulada por legislação específica e requer processos de licenciamento junto das respetivas Câmaras Municipais e outras entidades, como as detentoras de infraestruturas que estejam aptas ao alojamento das redes de telecomunicações. As principais restrições estão relacionadas com o impacto visual, e, no caso de novas infraestruturas em zonas urbanas, com condicionantes dos Planos Diretores Municipais.

Quando novas infraestruturas, da rede móvel ou fixa, são instaladas no interior ou em zonas

adjacentes a áreas protegidas, áreas de elevado valor de conservação ou com especial sensibilidade ambiental, como é o caso da Zona Especial de Proteção do Alto Douro Vinhateiro, garantimos, no âmbito do respetivo processo de licenciamento, o cumprimento dos requisitos de proteção específicos definidos pelas autoridades competentes, designadamente o Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF).

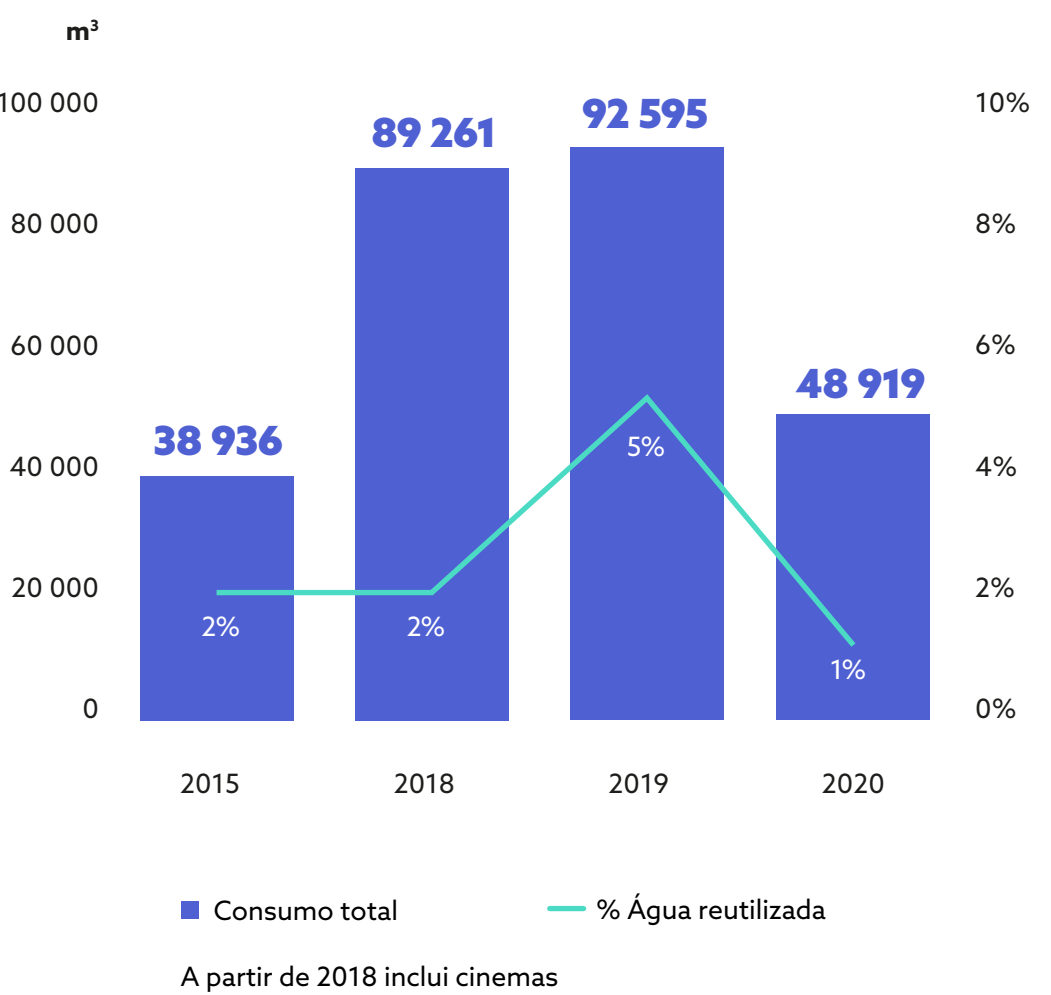
Gestão dos consumos de água

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

As nossas instalações no Parque das Nações, em Lisboa, possuem um sistema que permite a recolha de água da chuva e a sua utilização nos sistemas de rega e combate a incêndios do edifício. A nossa outra única fonte de abastecimento de água é a rede municipal.

Em 2020, o consumo total de água na nossa operação sofreu uma redução de quase 50% em relação ao ano anterior, traduzindo a significativa redução na ocupação das instalações em resultado da adoção de soluções de teletrabalho. Da mesma forma, registou-se uma diminuição de cerca de 80% no volume de água pluvial recuperada e reutilizada, associada à diminuição de utilização desta água nas instalações sanitárias.

Consumo total de água





7.

PROMOVER A INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL

01

02

03

04

05



2020 EM RELANCE

AVALIAÇÃO DOS COMPROMISSOS DEFINIDOS NO CAMPO DA INOVAÇÃO

COMPROMISSO	ANO		STATUS 2020
Desenvolver projeto-piloto com tecnologia 5G no setor empresarial	2020		Em 2020 começámos a levar a tecnologia para o mundo empresarial – foram estabelecidas parcerias e iniciámos o desenvolvimento de projetos com clientes para implementação do 5G em cenários reais. Em 2021 iremos avançar para a implementação efetiva no terreno, a par do lançamento comercial esperado com a atribuição de licenças 5G
Aposta continuada em projetos de smart cities com implementação em dois novos municípios	2020		Em 2020 implementámos mais dois projetos transversais de smart cities nos municípios de Albufeira e do Seixal

Cumprido Em progresso Não cumprido

PRINCIPAIS DESTAQUES

Telemóvel + sustentável

Primeira operadora na comercialização nacional do Fairphone 3, reconhecido como o mais sustentável do mercado

Liderança em inovação

Primeiro lugar na lista provisória de empresas portuguesas que mais investiram em IDI (investigação, desenvolvimento e inovação), divulgada pela DGEEC

6 municípios

parceiros no desenvolvimento de projetos no âmbito das smart cities (acréscimo de dois em 2020)





Produtos e serviços com benefícios ambientais e sociais

Na NOS acreditamos que a tecnologia pode desempenhar um papel de liderança na resposta aos desafios globais e na criação de oportunidades, e estamos conscientes de que o setor onde atuamos, setor de base tecnológica e associado à conectividade, oferece inúmeras oportunidades para criar uma sociedade melhor, ambiental e socialmente mais equilibrada.

Aceitamos e assumimos a responsabilidade de sermos protagonistas neste domínio, quer diretamente nas nossas atividades e através dos serviços e produtos de conectividade que disponibilizamos ao mercado, quer no desenvolvimento e apoio à inovação tecnológica sustentável, através do impulso e envolvimento enquanto gestores ou parceiros em projetos de desenvolvimento de soluções inovadoras, cuja utilização induza benefícios económicos, ambientais e sociais.

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

Para o efeito alavancamos o potencial interno de inovação e, através de parcerias, o potencial de inovação desenvolvido por terceiros. Acreditamos que a inovação deve ser encarada de forma aberta e não departamental, empresa a empresa. Por isso a inovação está no *mindset* das nossas pessoas e é assegurada de forma transversal na nossa organização, envolvendo clientes, parceiros, *developers* e academia, num ecossistema virtuoso, com quem colaboramos de perto.

Liderança em inovação

Com um investimento que ultrapassou os 67 milhões de euros e um equivalente a 193 profissionais alocados a tempo inteiro às áreas de inovação, a NOS assumiu o primeiro lugar na lista provisória (*) de empresas portuguesas que mais investiram em investigação e desenvolvimento em 2019, divulgada pela Direção-Geral de Estatísticas da Educação e Ciência (DGEEC) em agosto de 2020.

O montante referido foi maioritariamente alocado à evolução das redes de nova geração, incluindo uma estratégia de liderança no 5G, experiência de cliente, soluções digitais nas áreas de net, TV e móvel e ainda *advanced analytics* e *use cases* industriais no âmbito das *smart cities*.

(*) Esta informação é a mais recente publicamente disponível, já que o apuramento destes valores pela NOS relativamente a 2020 e a lista definitiva da DGEEC relativa a 2019, bem como a provisória relativa a 2020, só são oficialmente divulgados mais à frente no ano.

A nossa atuação neste domínio assenta em três pilares tecnológicos fundamentais:

- Tecnologia 5G
- IoT (*internet of things*), em particular a NB IoT (*narrow band*)
- *Advanced analytics*

Conjugando estes *enablers* tecnológicos com outras tecnologias, apostamos numa intervenção abrangente, que vai desde o desenvolvimento (enquanto líder ou participante) de projetos financiados de investigação, desenvolvimento tecnológico e inovação com foco na sustentabilidade, até ao desenvolvimento *in house* e em parceria, e/ou disponibilização ao mercado,

de soluções (produtos ou serviços) com vantagens ambientais e sociais evidentes, como é o caso do Fairphone 3, conhecido como o telemóvel mais sustentável do mundo, e passando pelo apoio ao empreendedorismo com foco em soluções que visam apoiar a sociedade numa resposta mais eficaz ao desafios da sustentabilidade.

As nossas principais áreas de foco neste domínio têm sido:

- eficiência energética e soluções de baixo carbono;
- cidades inteligentes e sustentáveis e mobilidade;
- saúde e vida ativa e saudável.



> €67 Milhões

INVESTIMENTO EM INOVAÇÃO
Valor global investido em inovação pela NOS em 2019, incluindo ações internas e apoio a projetos externos.

7. PROMOVER A INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL



FAIRPHONE 3 - O *smartphone* mais sustentável do mercado

No âmbito da nossa aposta em inovar e em disponibilizar aos portugueses produtos e serviços cada vez mais eficientes do ponto de vista ambiental e social, iniciámos em maio de 2020 a comercialização do Fairphone 3, tornando-nos a primeira operadora a comercializar em Portugal este modelo. Este equipamento é considerado o *smartphone* mais sustentável do mercado por garantir a utilização de materiais reciclados e justos (cobre e minerais com origem devidamente rastreada e extraídos de zonas livres de conflitos), uma produção responsável, um menor impacto ambiental e uma durabilidade superior já que

é um equipamento com uma lógica modular, constituído por componentes que podem ser facilmente reparadas ou substituídas. As suas características intrínsecas e de produção reduzem a quantidade de resíduos eletrónicos e de emissões associadas.

A Fairphone foi reconhecida pela Greenpeace como “o fabricante de produtos eletrónicos mais verde do mundo” e procura contribuir para um mercado de produtos eletrónicos de consumo ético e motivar toda a indústria a atuar de forma mais responsável, motivação com a qual a NOS está perfeitamente alinhada.



NOS Telemedicina Pro - solução para consultas médicas à distância

Em 2020 lançámos o NOS Telemedicina Pro, uma solução de telemedicina criada em parceria com a *startup* portuguesa *Knok Healthcare*, que tem como objetivo digitalizar a experiência de uma consulta médica, facilitando a interação entre pacientes e médicos, clínicas e hospitais. Esta plataforma dá resposta à necessidade de prestadores de saúde e pacientes comunicarem remotamente e em segurança, numa plataforma criada de raiz para o efeito, contribuindo assim para o desenvolvimento de soluções de saúde mais digitais. A aposta da NOS em Telemedicina acabou por se revelar de extrema relevância no atual contexto de pandemia, em que é fundamental garantir a continuidade e o acesso aos cuidados de saúde.

NOS
Telemedicina
Pro
powered by **knök**

Forte aposta no 5G

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

Isso mesmo tem vindo a ser reconhecido por diversas organizações mundiais tal como a ONU ou o *World Economic Forum* (WEF) em estudos e reflexões que promovem ou apoiam o potencial das tecnologias digitais para contribuir para a resolução dos dilemas ambientais e sociais atuais e em particular o ODS 13 relacionado com o combate às alterações climáticas. A figura ao lado representa o cruzamento entre este tipo de tecnologia e os diversos ODS, e ilustra o papel holístico e central da tecnologia 5G.

Efetivamente, com esta tecnologia (tal como referido na publicação do *World Economic Forum* de janeiro

de 2021 "*5G Outlook Series: Enabling Inclusive Long-term Opportunities*"), será possível contribuir para a mitigação dos efeitos das alterações climáticas através do aumento da capacidade de monitorização e interconexão com diversos equipamentos que são comandados para agir em harmonia com os sensores, por exemplo, através da monitorização e ações subsequentes que permitam a redução dos consumos de luz, instalando em larga escala em estradas, ruas e edifícios, candeeiros inteligentes e sistemas que permitam ligar e desligar em função da presença ou ausência de pessoas.

Falta pouco para que o fator limitante não seja o que tecnologia pode fazer, mas sim o que as pessoas podem fazer com ela. Nesse sentido a NOS aposta fortemente no 5G e pretende liderar este movimento sendo pioneira nos *uses cases* (casos reais) que melhorem a vida dos nossos clientes e da sociedade.

2020 foi ano em que começámos a levar a tecnologia para o mundo empresarial, desenhando com os nossos clientes os projetos que lhes permitirão tirar o máximo partido da tecnologia, tornando as suas operações mais eficientes e criando serviços inovadores para os seus clientes. Este passo faz parte do nosso caminho de inovação e de excelência de serviço (ver maior detalhe sobre o nosso posicionamento e iniciativas na área da 5G no [Relatório de Gestão](#)). ➔



Queremos liderar e colocar a tecnologia 5G ao serviço do ambiente e da sociedade

IoT como aposta estratégica

A generalidade das empresas está cada vez mais atenta às consequências das alterações ambientais e energéticas e a IoT é também, tal como o 5G, um *enabler* essencial neste domínio. Na NOS, esta tecnologia é tida como uma aposta estratégica com o objetivo de potenciar os serviços e operações dos nossos clientes, mas também como um aliado no combate às alterações climáticas e na redução das emissões de carbono. Num novo contexto onde assistimos a uma necessidade de reduzir o contacto

e as deslocações, a monitorização e o controlo remoto passam a também a ter uma relevância social acrescida.

A monitorização remota de pacientes ou os contadores de gás inteligentes são exemplos concretos onde através da conectividade é possível eliminar deslocações ao mesmo tempo que se potencia a qualidade do serviço e a inovação. Como áreas prioritárias de atuação destacamos o desenvolvimento de novos produtos (p.e.

telemonitorização de doentes crónicos, contadores inteligentes e *bike sharing*), a melhoria da experiência de cliente (p.e ligação de equipamentos domésticos, soluções de gestão de resíduos e *smart parking*), a colaboração através da inovação nos espaços de trabalho (p.e. monitorização de ocupação de espaços e de utilização de equipamentos), e, por último, a otimização de operações (p.e. eficiência energética e controlo de sistemas de frio). A título de exemplo, destacamos dois projetos desenvolvidos em 2020.

A NOS e as *smart cities*

As cidades enfrentam desafios transformacionais a vários níveis - populacional, ambiental, tecnológico, económico/social e financeiro, que obrigam à procura de novas soluções.

A arquitetura de uma *smart city* suporta a recolha e processamento de informação, tornando-a acionável, o que permite disponibilizar dados de forma aberta e transversal ao ecossistema para desenvolvimento de novas aplicações e serviços geradores de benefícios.

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

Em 2020, o trabalho da NOS focou-se em adicionar a este portefólio novas soluções inovadoras com foco em apoiar os municípios na gestão da pandemia, como o desenvolvimento de *dashboards* diários sobre o impacto das medidas públicas na mobilidade dos cidadãos ou as soluções de *video analytics* para monitorização do distanciamento social.

Controlo de consumos industriais com tecnologia NOS

Em 2020, a NOS desenvolveu uma solução tecnológica que, através de sensorização, permite monitorizar em tempo real o consumo de água, eletricidade, gás e ar comprimido, permitindo entender desvios e atuar para potenciar poupanças significativas. Adicionalmente, através desta solução é possível detetar alterações nas *performances* dos equipamentos industriais, ajudando também a identificar necessidades de manutenção preventiva, evitando paragens da operação. No final do ano, a solução já contava com implementações em várias indústrias.

Monitorização das praias com tecnologia NOS

Durante o verão de 2020, a NOS implementou um projeto de *video analytics* nas praias dos concelhos de Albufeira e Lagoa, capaz de monitorizar em tempo real o número de pessoas presentes em cada praia e o cumprimento do distanciamento social. Além de alertar as autoridades, a solução permitiu informar os cidadãos em tempo real sobre o nível de lotação de cada praia, garantindo assim que os mesmo pudessem optar pelas praias menos ocupadas para proteção e segurança de todos.





7. PROMOVER A INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL



01
02
03
04
05

Projetos com mais dois municípios

Adicionalmente, além dos protocolos de colaboração já assinados nos anos anteriores com as Câmaras de Oeiras, Lagoa, Farnalhão ou Moita, em 2020 a NOS implementou mais 2 projetos, desta vez com as Câmaras de Albufeira e Seixal, evidenciando mais uma vez a nossa aposta nas cidades inteligentes, que fomentam a sua sustentabilidade, mobilidade, acessibilidade, eficiência e proximidade, através de soluções tecnologicamente inovadoras.

Por fim, 2020 foi o ano em que a NOS foi pioneira na implementação de algumas das potencialidades da nova geração de comunicações móveis (5G) para o mercado empresarial através do desenho de projetos que visam a implementação de soluções centradas nas tecnologias de realidade aumentada/virtual, drones ou *computer vision* potenciadas pelas características diferenciadoras desta nova rede. Num futuro próximo, o 5G será um importante facilitador do desenvolvimento de cidades inteligentes e sustentáveis. E, na NOS, estamos empenhados na construção desse caminho. Também no sentido de potenciar a oferta de

soluções para as cidades inteligentes a NOS assinou em 2020 um acordo de cooperação com a Deloitte Portugal, com vista à criação de uma oferta conjunta na área de *Smart Cities* e de *Smart Places*, unindo o conhecimento estratégico e operacional da Deloitte em processos de transformação digital de cidades com a rede de parcerias tecnológicas e de telecomunicações da NOS.

Projetos financiados com foco na sustentabilidade
A NOS está envolvida em diversos projetos de investigação, desenvolvimento tecnológico e inovação cofinanciados, em parceria com múltiplos *players*, desde empresas estabelecidas a *start-ups*, e entidades do sistema científico nacional (ex.: universidades, centros de investigação), assumindo a liderança do consórcio em alguns dos projetos em causa (convidamos a consultar o detalhe destas iniciativas no nosso [website](#)). ➡

Estes projetos pretendem gerar e endogenizar novo conhecimento científico, técnico e tecnológico e, simultaneamente, desenvolver e testar novas soluções e modelos de negócio, em diferentes contextos ligados à energia, às *smart cities* e à vida ativa e saudável de pessoas seniores. Estes projetos contam com uma duração plurianual, até 3 anos.

PROJETOS LIDERADOS PELA NOS		PROJETOS EM QUE A NOS PARTICIPA	
DESIGNAÇÃO DO PROJETO	FOCO	DESIGNAÇÃO DO PROJETO	FOCO
C-Tech Tecnologia para o clima e cidades de baixo carbono	Desenvolver e validar à escala-piloto uma plataforma digital de <i>smart cities</i> para modelação e planeamento urbano com base numa representação tridimensional da cidade e a sua combinação com vários dados de diferentes fontes (clima, o consumo de energia e água, mobilidade e o comportamento de grupos de utilizadores, determinado pelo uso do telemóvel), que permitirá simular diferentes cenários de eficiência energética dos edifícios e outras funcionalidades, capacitando as autoridades locais para a identificação e a abordagem efetiva a questões ambientais específicas e promover a diminuição pegada carbónica. Os <i>outputs</i> do projeto serão extensivamente testados e validados em parceria com o município de Lisboa.	City Catalyst Catalisador para Cidades Sustentáveis	Investigação, desenvolvimento e validação, em contexto real (demonstradores previstos em 5 cidades Portuguesas – Porto, Aveiro, Guimarães, Farnalhão e Cascais), de soluções tecnológicas e serviços inovadores que potenciem uma gestão urbana integrada, mais eficiente e eficaz, e catalisadora da inovação e do desenvolvimento sustentável na ótica das Cidades Inteligentes e Sustentáveis.
	(Link4S) Sustainability A new generation connectivity system for creation and integration of networks of objects for new sustainability paradigms	ActiVas Ambientes construídos para uma vida ativa, segura e saudável	Investigação, desenvolvimento e teste de um ambiente assistido com base num piloto abrangente que integrará soluções de realidade aumentada, sensores embutidos utilizados por soluções de domótica, entre várias outras tecnologias, num contexto de fomento a uma vida ativa e saudável, intervindo em várias vertentes e funcionalidades, como o suporte à rede de cuidados de proximidade e a promoção da funcionalidade humana através da estimulação física e cognitiva.
		TURNTABLE Plataforma de suporte à vitalidade e habilidades de idosos	Plataforma para promover e ajudar o envelhecimento saudável e ativo dos idosos, e alargar as suas expectativas de uma vida autónoma e independente, atuando ao nível das necessidades sociais, da saúde e da segurança da habitação, baseada em dispositivos conectados.



Promoção do empreendedorismo

O nosso contributo para a inovação em geral incluindo a inovação ao serviço da sustentabilidade, passa também pelo fomento ao empreendedorismo.

Fundo “NOS 5G”

A NOS pretende liderar na tecnologia 5G e contribuir cada vez mais para a dinamização e disponibilização de soluções sustentáveis associadas, colocadas ao serviço dos seus clientes e da sociedade.

Nesse sentido, no final de 2019 lançou o fundo “NOS 5G”, um fundo pioneiro que se destina ao investimento em investigação e desenvolvimento desta tecnologia. O fundo visa dinamizar o investimento junto da comunidade de empreendedores em Portugal, fomentando o crescimento económico nacional e a criação de emprego, estando vocacionado para projetos tecnológicos nas primeiras fases de desenvolvimento, normalmente designadas por fases *early stage*.

Com um montante inicial disponível para investimento de 10 milhões de euros estimado a cinco anos, o fundo tem como objetivo investir em empresas com soluções tecnológicas baseadas na próxima geração de rede móvel, cobrindo áreas tão variadas como a realidade virtual, *smart cities*, condução autónoma, *Internet of Things* (IoT) e *Big Data*, pretendendo sustentar eficazmente o período de emergência e maturação da tecnologia 5G.

Em 2020 foi estabelecida uma parceria com *Armilar Venture Partners*, um dos maiores operadores privados de *Venture Capital* do mercado português, que ficou encarregue de garantir a gestão do fundo, o qual entretanto ficou operacional para que as *startups* possam apresentar as suas candidaturas ao programa.

Eurekathon: Ajudar o Banco Alimentar a ter mais doações



EUREKATHON
Challenging Data for Zero Hunger

Outra iniciativa de fomento ao empreendedorismo, lançada durante 2020 foi uma nova edição do *Eurekathon*, uma maratona de geração de ideias que desafia estudantes e profissionais das áreas de engenharia, ciências, *business analytics* e *data*

science a encontrar soluções inovadoras que respondam a problemas reais e contribuam para o desenvolvimento sustentável da sociedade, desenvolvida em parceria com a LTPlabs e a Porto Business School.

Esta edição, que decorreu no início de novembro em formato digital, teve como tema o “Combate à Fome” e contou com o Banco Alimentar Contra a Fome (BA) enquanto parceiro social. O desafio lançado aos alunos visava a otimização da ação desta entidade, recorrendo à análise de dados anonimizados disponibilizados por esta e pela NOS. Os vencedores identificaram o perfil de potenciais doadores e as freguesias do país que apresentam maior discrepância entre esses e o número de doações feitas ao BA. A partir desse perfil, desenvolveram um modelo para identificar freguesias onde há margem para aumentar os doadores e os alimentos doados.

A nossa inovação ao serviço das Comunidades

A natureza do setor em que operamos permite-nos potenciar as capacidades daqueles que mais necessitam e contribuir, assim, para a construção de uma sociedade mais inclusiva, promotora do acesso a novas tecnologias, independentemente da idade, capacidade, língua, cultura e literacia tecnológica de cada um. Encaramos com responsabilidade e empenho esta missão.



**Por todos
os portugueses
vamos
continuar
ligados**

#VamosFicarLigados

Num ano pandémico, com fortes consequências económicas e sociais, em que fomos todos desafiados, individual e coletivamente, a reequacionar o modo como nos relacionamos e vivemos o nosso dia-a-dia, bem como a reavaliar o modo como encaramos e planeamos o futuro, o setor das telecomunicações assumiu uma importância primordial.

Para além de estarmos comprometidos em assegurar a continuidade dos serviços para garantir que os portugueses continuassem ligados, reforçámos a presença e envolvimento com a sociedade, através da nossa participação em diversas iniciativas de carácter social.

Contribuímos para a saúde dos Portugueses e cooperamos com o Governo

Foram criadas linhas telefónicas para a angariação de fundos para diversas iniciativas da sociedade civil, tais como campanhas de apoio a famílias e crianças em risco, ou angariação de fundos para hospitais de campanha e reforço de unidades hospitalares.



7. PROMOVER A INOVAÇÃO SUSTENTÁVEL



01

02

03

04

05

Estivemos também envolvidos na campanha para o desenvolvimento de um ventilador médico invasivo, desenvolvido pelo CEiiA.

A empresa disponibilizou conectividade ao primeiro centro de rastreio para a COVID-19, através da sua infraestrutura 5G já instalada em Matosinhos.

Oferecemos ainda chamadas, mensagens e dados aos profissionais de saúde dedicados ao tratamento de doentes da COVID-19 e apoiámos também as unidades hoteleiras que acolheram os profissionais de saúde deslocados, ou que não podiam ficar nas suas casas para não colocar em risco as suas famílias.



A Empresa contribuiu ainda para a proteção destes profissionais com a impressão de mais de mil viseiras em 3D, o resultado de uma parceria com o Instituto Superior Técnico e a Faculdade de Medicina da Universidade de Lisboa.

Soma-se ainda o contributo para a compra de mais de 6.600 batas cirúrgicas e mais de 4.300 fatos de proteção. A NOS também foi o parceiro de referência do movimento #tech4COVID19, para diagnóstico e tratamento da COVID-19.



Estivemos junto das populações mais vulneráveis e com menor literacia digital, através de iniciativas como o programa #darvoz, em que doámos equipamentos móveis e cartões para aproximar doentes infetados, idosos e populações mais vulneráveis dos seus

familiares. Disponibilizámos uma linha telefónica gratuita ao projeto “Somos Tod@s Digitais”, que apoia na utilização de ferramentas de comunicação digital. E reforçámos a nossa colaboração com o “MUDA EM CASA”, um projeto que já apoiávamos e que se adaptou para ajudar todos os portugueses a tirarem o máximo partido da utilização da internet a partir das suas casas.



Por último, destacamos o apoio à cultura nacional, com a integração da NOS no Movimento Portugal #EntraEmCena, um *marketplace* digital onde as empresas podem encontrar talento e ideias propostas por artistas nacionais.



Protocolos de oferta de comunicações a organizações do terceiro setor

Adicionalmente destacamos a manutenção do programa baseado no fornecimento e na oferta, para organizações do terceiro setor e seus públicos, de serviços de comunicações e televisão do portefólio NOS Comunicações e em particular a renovação do acordo com a União das Misericórdias Portuguesas (UMP), celebrado em 2018, que visa a criação de um conjunto de benefícios no âmbito das comunicações eletrónicas e serviços conexos para as Santas Casas de Misericórdia em Portugal (abrangendo as 387 Misericórdias ativas em Portugal), possibilitando o acesso aos serviços de telecomunicações da NOS, com condições preferenciais, bem como a implementação de

projetos e soluções tecnológicas inovadoras com impacto social, principalmente dirigidas ao apoio domiciliário sénior.

Nos serviços abrangidos neste protocolo incluem-se a voz móvel, envio massivo de SMS, internet móvel, voz fixa, televisão, gestão de frotas, videovigilância, email, *wifi* nas instalações, acesso remoto seguro, videoconferência, sinalética digital, solução de armazenamento e partilha de ficheiros em *cloud* e virtualização de serviços de IT e Telco. Este acordo reforça o compromisso da NOS para ser o motor da transformação digital da sociedade portuguesa e permite, igualmente, uma redução de custos para as Misericórdias.

Estas iniciativas permitiram à NOS reforçar o seu papel no apoio às famílias, empresas e instituições. Em 2021, reforçaremos o compromisso de estarmos próximos dos portugueses, ligando-os entre si e ao mundo. Vamos continuar a investir na expansão da nossa rede e na melhoria contínua dos nossos produtos e serviços. Através do 5G, vamos trazer as comunicações do futuro para o presente

e colocá-las ao serviço de todos os cidadãos, empresas e organizações, contribuindo, assim, para a transformação digital da sociedade. Vamos também continuar empenhados na nossa missão de sustentabilidade, identificando oportunidades que nos permitam continuar a crescer e a contribuir para o desenvolvimento sustentável de uma sociedade cada vez mais equilibrada.

Outras iniciativas solidárias

Em 2020, continuámos a apoiar iniciativas que nos permitem contribuir para uma sociedade cada vez mais justa e equilibrada. Através do nosso apoio à Liga NOS (liga profissional de futebol), associámo-nos, desde a primeira hora, à iniciativa da Amnistia Internacional Portugal “Eu Jogo Pelos Direitos



Humanos”, um projeto de consciencialização para os Direitos Humanos através do desporto que junta entidades governamentais, a Federação Portuguesa de Futebol, a Liga Portuguesa de Futebol Profissional, associações de jogadores, treinadores e árbitros, entre outros parceiros.

Desenvolvemos também iniciativas que têm a capacidade de proporcionar conforto emocional



e assim espoletar emoções positivas mesmo em situações difíceis, ajudando a motivar e energizar a população-alvo.

Iniciativa Ursinho Presente

Nova iniciativa solidária da NOS inspirada na resposta emocional gerada em torno da nossa campanha de Natal, no âmbito da qual foi dada a oportunidade aos portugueses de enviarem por correio um Ursinho Presente. Numa parceria inédita com os CTT, a NOS lançou um kit pronto a enviar, bastando aos interessados preencher a saqueta de Correio Verde e a etiqueta com os contactos, entregar numa loja ou ponto CTT ou num marco de correio, e em poucos dias o Ursinho Presente era entregue gratuitamente ao seu destinatário. O Ursinho Presente esteve à venda em cinco lojas NOS e também na loja *online*, sendo que os clientes NOS podiam ainda utilizar a App NOS e de forma fácil e rápida contribuírem para esta causa, sem sair de casa, efetuando todo o processo de compra e envio a partir do telemóvel. O valor total das vendas foi doado à Associação Coração Amarelo.

Com esta iniciativa foram vendidos 1500 ursinhos e doados à referida instituição aproximadamente 18 mil euros, seis *smartphones* e seis cartões de telecomunicações.

Palhaços em Linha no Hospital de Braga

O novo projeto da Operação Nariz Vermelho, intitulado “Palhaços na Linha”, já chegou à Pediatria do Hospital de Braga. Segundo o diretor artístico desta organização, Fernando Eschrich, este é um programa de visitas virtuais que permite aos Doutores Palhaços chegarem, pela internet, às crianças internadas em vários serviços pediátricos, até ser possível voltar fisicamente a todos os hospitais que visitam. Para este projeto poder sair do papel, a Operação Nariz Vermelho afirma que foi essencial o apoio dos vários parceiros, nomeadamente da NOS, que doou parte dos *hotspots* necessários para assegurar a internet para as videochamadas.

234 000 euros
DE APOIO À COMUNIDADE
Valor global investido na comunidade em 2020

Queremos continuar a contribuir para que todos se mantenham cada vez mais ligados e a evoluir em conjunto enquanto seres humanos e enquanto sociedade.

A nossa nova estratégia de sustentabilidade e os compromissos e metas que lhe estão inerentes vão ajudar-nos a contribuir para um mundo melhor, mais ligado a todos. A NOS vai continuar a trabalhar nesse sentido e acredita estar à altura deste desafio, mesmo nas circunstâncias adversas que todos enfrentamos.



Queremos continuar a contribuir para que todos se mantenham ligados e a evoluir juntos.



8.

ANEXOS

01

02

03

04

05



ANEXO I TABELA DE CONTEÚDOS GRI

CONTEÚDOS GERAIS																																																																																		
INDICADOR/RESPOSTA					LOCALIZAÇÃO		PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL																																																																									
NORMA GRI 102: 2016 - CONTEÚDOS GERAIS																																																																																		
PERFIL ORGANIZACIONAL																																																																																		
102-1 Nome da organização NOS, SGPS, S.A.									CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea a)																																																																									
102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços					RG, 9, 11																																																																													
102-3 Localização da sede Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa, Portugal																																																																																		
102-4 Localização das operações					RG, Pág. 12																																																																													
102-5 Tipo e natureza jurídica da propriedade					DFC, Pág. 178																																																																													
102-6 Mercados servidos					RG, Pág. 11, 12																																																																													
102-7 Dimensão da organização					RG, Pág. 11,12, 26 DnF, Pág. 133,134																																																																													
102-8 Informação sobre colaboradores e outros trabalhadores Número total de trabalhadores por tipo de contrato, por género					RG, Pág. 26 DnF, Pág. 133,134		6	5,8																																																																										
<table><tr><td colspan="2"></td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr><tr><td rowspan="3">Colaboradores efetivos</td><td>Homens</td><td>1088</td><td>1095</td><td>1096</td></tr><tr><td>Mulheres</td><td>738</td><td>723</td><td>720</td></tr><tr><td>Subtotal</td><td>1826</td><td>1818</td><td>1816</td></tr><tr><td rowspan="3">Colaboradores temporários</td><td>Homens</td><td>51</td><td>42</td><td>50</td></tr><tr><td>Mulheres</td><td>42</td><td>49</td><td>33</td></tr><tr><td>Subtotal</td><td>93</td><td>91</td><td>83</td></tr><tr><td colspan="2">Total Colaboradores</td><td>1919</td><td>1909</td><td>1899</td></tr></table>							2018	2019	2020	Colaboradores efetivos	Homens	1088	1095	1096	Mulheres	738	723	720	Subtotal	1826	1818	1816	Colaboradores temporários	Homens	51	42	50	Mulheres	42	49	33	Subtotal	93	91	83	Total Colaboradores		1919	1909	1899	<table><tr><td colspan="2"></td><td>2018</td><td>2019</td><td>2020</td></tr><tr><td rowspan="3">Full-time</td><td>Homens</td><td>1139</td><td>1137</td><td>1129</td></tr><tr><td>Mulheres</td><td>780</td><td>772</td><td>770</td></tr><tr><td>Subtotal</td><td>1919</td><td>1909</td><td>1899</td></tr><tr><td rowspan="3">Part-time</td><td>Homens</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Mulheres</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td>Subtotal</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td colspan="2">Total Colaboradores</td><td>1919</td><td>1909</td><td>1899</td></tr></table>								2018	2019	2020	Full-time	Homens	1139	1137	1129	Mulheres	780	772	770	Subtotal	1919	1909	1899	Part-time	Homens	0	0	0	Mulheres	0	0	0	Subtotal	0	0	0	Total Colaboradores		1919	1909	1899
		2018	2019	2020																																																																														
Colaboradores efetivos	Homens	1088	1095	1096																																																																														
	Mulheres	738	723	720																																																																														
	Subtotal	1826	1818	1816																																																																														
Colaboradores temporários	Homens	51	42	50																																																																														
	Mulheres	42	49	33																																																																														
	Subtotal	93	91	83																																																																														
Total Colaboradores		1919	1909	1899																																																																														
		2018	2019	2020																																																																														
Full-time	Homens	1139	1137	1129																																																																														
	Mulheres	780	772	770																																																																														
	Subtotal	1919	1909	1899																																																																														
Part-time	Homens	0	0	0																																																																														
	Mulheres	0	0	0																																																																														
	Subtotal	0	0	0																																																																														
Total Colaboradores		1919	1909	1899																																																																														
Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.																																																																																		
102-9 Cadeia de fornecedores					DnF, Pág. 117		8, 12, 16, 17																																																																											
102-10 Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores Em abril de 2020, a NOS celebrou um acordo de venda da NOS Towering à Cellnex – que se viria a concretizar em setembro do mesmo ano – tendo subjacente a alienação da infraestrutura de suporte de aproximadamente 2000 <i>sites</i> (torres e <i>rooftops</i>). Este acordo permitirá à NOS continuar a otimizar e expandir a sua rede móvel de última geração, reforçando simultaneamente a sua capacidade de investimento na criação do valor de longo prazo para a empresa. Ao unir esforços com a Cellnex em Portugal, através desta parceria estratégica, a NOS garante as suas necessidades presentes e futuras em termos da sua infraestrutura móvel passiva.					RG, Pág. 11, 24																																																																													
102-11 Abordagem ao princípio da precaução Os princípios que compõem a Política de Sustentabilidade da NOS contemplam as questões ambientais associadas à nossa atividade e ao setor em que nos inserimos, estando o princípio da precaução subjacente à nossa forma de atuar.																																																																																		
102-12 Iniciativas externas A NOS é signatária de diversas iniciativas externas, nomeadamente do Pacto Global das Nações Unidas, desde 2014, da Carta de Compromisso “ <i>Business Ambition for 1.5°C</i> ”, das Nações Unidas, e do Guia do CEO sobre Direitos Humanos, do WBCSD, entre outras. Em 2020, destacamos a adesão à iniciativa da GeSI, organização mundial dedicada ao setor das telecomunicações e que permite identificar oportunidades, através de soluções digitais, para responder aos desafios globais.					RG, Pág. 27 a 30																																																																													



8. ANEXOS



01
02
03
04
05

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
102-13 Participação em associações Principais instituições de que a NOS é membro e integra órgãos sociais: - APRI TEL (Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas) - AEM (Associação de Emitentes de Valores Mobiliários) - Quinta da Regaleira - Fundação CulturSintra - Fundação Serralves - IPCG (Instituto Português de <i>Corporate Governance</i>)				
ESTRATÉGIA				
102-14 Declaração da Administração	RG, Pág. 7, 8			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea a)
102-15 Principais impactes, riscos e oportunidades	RG, Pág. 78 a 85 RGS, Pág. 271			
ÉTICA E INTEGRIDADE				
102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta	RG, Pág. 10 ,23 DnF, Pág. 107 a 111	10	16	
102-17 Mecanismos para esclarecimento de dúvidas e comunicação de alegadas irregularidades sobre questões de ética	DnF, Pág. 107 a 111	10	16	
GOVERNAÇÃO				
102-18 Estrutura de Governação	RG, Pág. 11-20 DnF, Pág. 95 RGS, Pág. 271			
102-21 Consulta dos <i>stakeholders</i> em relação a questões económicas, ambientais e sociais	DnF, Págs. 95 a 99			DL 89/2017 Introdução, 5.º Parágrafo
102-22 Composição do órgão de governação hierarquicamente mais elevado e das suas comissões	RG, Pág. 11-20 RGS, Pág. 271			CVM Artigo 245.º-A, Número 4, Alínea r)
102-24 Nomeação e escolha do órgão de governação hierarquicamente mais elevado	RGS, Pág. 271			CVM Artigo 245.º-A, Número 4, Alínea r)
ENVOLVIMENTO COM <i>STAKEHOLDERS</i>				
102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>	DnF, Pág. 95 a 99		17	
102-41 Acordos de contratação coletiva 100% dos colaboradores da NOS Cinemas e NOS Audiovisuais (92 colaboradores à data de 31.12.2020) estão abrangidos por um acordo coletivo de trabalho.		3	8	
102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i>	DnF, Pág. 95 a 99		17	
102-43 Abordagem ao envolvimento de <i>stakeholders</i> A maior parte dos canais de diálogo identificados são utilizados de forma contínua. A participação em reuniões, associações setoriais, conferências de imprensa e especialidade, <i>roadshows</i> e eventos ocorrem sempre que necessário. A divulgação de resultados ocorre trimestralmente.	RG, Pág. 21 a 23 DnF, Pág. 95 a 99		17	DL89 Introdução, 5.º Parágrafo
102-44 Principais questões e preocupações identificadas	DnF, Pág. 95 a 99		17	
PRÁTICAS DE RELATO				
102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas As demonstrações financeiras consolidadas incluem as empresas do universo NOS nas quais o Grupo tem participação em mais de 50% e detém o controlo de gestão.	DFC, Pág. 178			



8. ANEXOS



01

02

03

04

05

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
102-46 Definição do conteúdo do relatório e limites dos tópicos	DnF, Pág. 100-104 DnF 2019, pág. 31			
102-47 Lista de tópicos materiais	DnF, Pág. 100-104			
102-48 Reformulação de informações No período de reporte foram reformulados os seguintes valores de 2019 reportados no Relatório Anual do ano passado: • Consumo total de energia (GJ): devido à correção dos valores de eletricidade dos <i>sites</i> da rede móvel em T3 e T4, e dos valores de gás natural, eletricidade e energia térmica dos cinemas. • Rácio consumo energia por tráfego de dados: devido à correção do valor de consumo total de energia (GJ, e do valor de tráfego de dados por aplicação de nova fórmula de cálculo do tráfego de TV não linear. • Emissões GEE âmbito 2: devido à correção dos valores de eletricidade dos <i>sites</i> da rede móvel em T3 e T4, e dos valores de eletricidade e energia térmica dos cinemas. • Emissões GEE âmbito 3 - categoria 3: devido à expansão do âmbito de contabilização para inclusão de todas as fontes previstas no GHG Protocol Scope 3 Standard (inclusão de emissões a montante de perdas no transporte e distribuição, e emissões a montante de energia térmica).				
102-49 Alterações no relato Não existiram alterações no relato.				
102-50 Período coberto pelo relatório 1 de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020.				
102-51 Data do relatório anterior mais recente Relatório & Contas 2019.				
102-52 Ciclo de publicação Periodicidade anual.				
102-53 Contactos para questões sobre o relatório	DnF, Pág. 91			
102-54 Declaração de conformidade com as Normas GRI Considerando que o tema “Água” não é considerado material para a NOS e sendo este o último ano de reporte do ciclo estratégico 2018-2020, optou-se por não adotar a nova Norma 303: 2018, cuja aplicação implica pressupostos de consolidação diferentes e requisitos de reporte adicionais da abordagem de gestão.	DnF, Pág. 151			
102-55 Tabela de conteúdos GRI A presente tabela.				
102-56 Verificação externa	DnF, Pág. 177			

CONTEÚDOS ESPECÍFICOS				
INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
NORMAS GRI 200: 2016 - DESEMPENHO ECONÓMICO				
DESEMPENHO ECONÓMICO				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 100 DFC, Pág. 178			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	DFC, Pág. 178			
201-1 Valor económico direto gerado e distribuído Âmbito: Empresas nas quais o Grupo tem participação em mais de 50% e detém o controlo de gestão (de acordo com demonstrações financeiras consolidadas). Ver Notas Metodológicas	DnF, Pág. 99	8		



INDICADOR/RESPOSTA			LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
201-4 Benefícios financeiros recebidos pelo governo O apoio recebido do Estado através de incentivos fiscais foi superior a 8 milhões de euros.						
PRÁTICAS DE COMPRAS						
ABORDAGEM DE GESTÃO						
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira			DnF, Pág. 100			
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes			DnF, Pág. 114 a 117			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão			DnF, Pág. 114 a 117			
204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais			DnF, Pág. 106, 114 a 117	8, 12, 16, 17		
	Nacionais	Internacionais				
2018	76,0%	24,0%				
2019	76,7%	23,3%				
2020	80,3%	19,7%				
Ver Notas Metodológicas						
ANTICORRUPÇÃO						
ABORDAGEM DE GESTÃO						
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira			DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes			DnF, Pág.106 a 111			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão			DnF, Págs. 106 a 111			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
205-2 Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção			DnF, Pág. 106 a 111	10	16	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas No período de reporte não foram identificados casos confirmados de corrupção.				10	16	
CONCORRÊNCIA DESLEAL						
ABORDAGEM DE GESTÃO						
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira			DnF, Pág. 100			
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes			DnF, Pág. 106 a 111			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão			DnF, Pág. 106 a 111			
206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de antitrust e monopólio No período de reporte, a NOS foi notificada da instauração de um processo de contraordenação por parte da Autoridade da Concorrência. Em face da acusação da ADC, a NOS apresentou defesa. Aguardamos que seja proferida a decisão final da ADC.					16	



8. ANEXOS



01
02
03
04
05

NORMAS GRI 300: 2016 - Desempenho Ambiental				
INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
ENERGIA				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 143 a 147			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	DnF, Pág. 143 a 147			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
302-1 Consumo de energia dentro da organização Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira Ver Notas Metodológicas	DnF, Pág. 143 a 147	7, 8	7, 9, 12, 13	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
302-3 Intensidade energética Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira Ver Notas Metodológicas	DnF, Pág. 143 a 147	8	7, 9, 12, 13	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
302-4 Redução do consumo de energia Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira Ver Notas Metodológicas	DnF, Pág. 143 a 147	8, 9	7, 12, 13	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
ÁGUA				
ABORDAGEM DE GESTÃO O tópico não é material para a NOS. A nossa resposta permite um maior alinhamento com o DL 89/2017.				
303-1 Consumo total de água, por fonte Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira	DnF, Pág. 151			CSC Artigo 508.º-G, Número 2
303-3 Água reciclada e reutilizada Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira	DnF, Pág. 151			
BIODIVERSIDADE				
ABORDAGEM DE GESTÃO O tópico não é material para a NOS. A nossa resposta permite um maior alinhamento com o DL 89/2017.				
304-2 Impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira	DnF, Pág. 150, 151			CSC Artigo 508.º-G, Número 2
EMISSÕES				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 143 a 147			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	DnF, Pág. 143 a 147			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
305-1 Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa - GEE (Âmbito 1) Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira Ver Notas Metodológicas	DnF, Pág. 146	7, 8	12, 13	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)



8. ANEXOS



01
02
03
04
05

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
305-2 Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2) Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira Ver Notas Metodológicas	DnF, Pág. 146	7, 8	7, 12, 13	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
305-3 Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3) Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira Ver Notas Metodológicas	DnF, Pág. 146	7, 8	12, 13	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
EFLUENTES E RESÍDUOS				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 147, 148			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	DnF, Pág. 147, 148			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
306-2 Resíduos por tipologia e método de tratamento Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira	DnF, Pág. 147, 148	7, 8	12	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
CONFORMIDADE AMBIENTAL				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 106 a 111			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	DnF, Pág. 106 a 111			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
307-1 Não conformidades resultantes do não cumprimento de leis e regulamentos ambientais No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza. Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira.		8	16	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)

NORMAS GRI 400: 2016 e 2018 - Desempenho Social				
INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
EMPREGO (GRI 401: 2016)				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 131 a 140			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	DnF, Pág. 131 a 140			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)



INDICADOR/RESPOSTA				LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
401-1 Contratação de novos colaboradores e rotatividade dos colaboradores Evolução do n.º de contratações de novos colaboradores				DnF, Pág. 131 a 140	6	5, 8	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
Ano	2018	2019	2020				
<30 anos	89	109	94				
30-50 anos	68	78	42				
>50 anos	1	0	0				
Feminino	60	86	65				
Masculino	98	101	71				
Total	158	187	136				
Taxa de admissão global	8%	10%	7%				
Evolução das taxas de rotatividade e de substituição líquida de colaboradores							
Ano	2018	2019	2020				
<30 anos	51	63	43				
30-50 anos	126	119	71				
>50 anos	6	11	15				
Feminino	91	92	64				
Masculino	92	101	65				
Total	183	193	129				
Taxa de saída global	10%	10%	7%				
Taxa de substituição líquida	-1,3%	-0,3%	0,4%				
Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo. Ver Notas Metodológicas							
401-2 Benefícios para colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial A NOS não faz distinção de benefícios concedidos aos colaboradores a tempo inteiro face a colaboradores a meio tempo. Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.					8		
401-3 Licença parental							
Taxas	Mulheres	Homens	Total				
Regresso	95,5%	100,0%	98,0%				
Retenção	80,0%	90,2%	89,7%				
Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo. Ver Notas Metodológicas							
SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO (GRI 403: 2018)							
ABORDAGEM DE GESTÃO							
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira				DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)



8. ANEXOS



01
02
03
04
05

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

INDICADOR/RESPOSTA					LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes					DnF, Pág. 95, 141			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-3 Avaliação da abordagem de gestão					DnF, Pág. 95,141			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
403-9: Acidentes de trabalho							8	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
	2018	2019	2020					
N.º de Acidentes de Trabalho	18	14	3					
Taxa de Frequência	4,98	3,93	0,84					
Taxa de Absentismo	1,41%	1,42%	1,38%					
Taxa de Dias Perdidos	50,11	58,95	22,67					
Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo. Não ocorreram fatalidades relacionadas com o trabalho em 2018, 2019 e 2020, nem acidentes com períodos de recuperação superior a 6 meses. Ver Notas Metodológicas								
403-10 Doenças ocupacionais							8	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
	2018	2019	2020					
N.º de Doenças Profissionais	0	0	0					
Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo. Não ocorreram fatalidades relacionadas com o trabalho em 2018, 2019 e 2020.								
FORMAÇÃO E EDUCAÇÃO								
ABORDAGEM DE GESTÃO								
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira					DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes					DnF, Pág. 139,140			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão					DnF, Pág. 139,140			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
404-1 Média anual de horas de formação por colaborador							4, 5, 8	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
	Categoria Profissional	Género	2018	2019	2020			
Técnicos	Homens	26,6	25,4	13,8				
	Mulheres	22,5	21,1	7,8				
	Total	24,8	23,5	11,2				
Managers	Homens	40,4	26,6	21,0				
	Mulheres	29,8	31,8	11,5				
	Total	37,2	28,2	18,2				
					DnF, Pág. 139, 140	6		



8. ANEXOS



01
02
03
04
05

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

INDICADOR/RESPOSTA					LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL				
404-1 Média anual de horas de formação por colaborador					DnF, Pág. 139, 140	6	4, 5, 8					
Categoria Profissional	Género	2018	2019	2020								
Diretores	Homens	21,2	16,9	9,3								
	Mulheres	20,0	14,4	15,1								
	Total	20,8	16,2	11,3								
Global	Homens	29,4	25,4	15,3								
	Mulheres	23,4	22,5	8,5								
	Total	27,0	24,2	12,5								
Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo. Ver Notas Metodológicas												
404-3 Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira									DnF, Pág. 137, 138	6	5, 8	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
Categoria Profissional	Género	2019	2020									
Técnicos	Homens	99%	99%									
	Mulheres	94%	97%									
	Total	98%	98%									
Managers	Homens	100%	98%									
	Mulheres	100%	95%									
	Total	100%	98%									
Diretores	Homens	98%	100%									
	Mulheres	94%	100%									
	Total	96%	100%									
Âmbito: Todos os colaboradores abrangidos pelo modelo de avaliação de desempenho. O processo de avaliação de desempenho é obrigatório para todos os colaboradores com as seguintes exceções: a) colaboradores com menos de 3 meses de antiguidade; b) colaboradores com período de ausência longo durante o ano.												
DIVERSIDADE												
ABORDAGEM DE GESTÃO												
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira					DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)				
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes					DnF, Pág. 135, 136							
103-3 Avaliação da abordagem de gestão					DnF, Pág. 135, 136			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)				



8. ANEXOS



01
02
03
04
05

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
POLÍTICAS PÚBLICAS				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 107 a 111			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	DnF, Pág. 107 a 111			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
415-1 Contribuições políticas A NOS assume-se como organização apartidária e apolítica. Não apoia financeiramente ou em espécie, em qualquer circunstância, partidos políticos, organizações ou indivíduos a estes associados cuja missão seja essencialmente política.		10	16	CSC Artigo 508.º-G, Número 2
SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 107 a 111; 119 a 121; 149 a 150			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão				CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
416-2 Incidentes de não-conformidade relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.			16	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
INFORMAÇÃO/ROTULAGEM DE PRODUTOS E SERVIÇOS				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 107 a 111; 119 a 129; 149 a 150			
103-3 Avaliação da abordagem de gestão				CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
417-2 Incidentes de não conformidade relativos à informação/rotulagem de produtos e serviços No período de reporte há registo de uma ocorrência desta natureza, que resultou em processo de coima de 45.000 euros.			16	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
417-3 Incidentes de não-conformidade relacionados com comunicações de marketing No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.			16	
PRIVACIDADE DOS CLIENTES				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 112 a 114			
418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes No período de reporte há registo de 57 reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes.				CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)
COMPLIANCE SOCIOECONÓMICA				
ABORDAGEM DE GESTÃO				
103-1 Explicação do tópico material e da sua fronteira	DnF, Pág. 100			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)



8. ANEXOS



INDICADOR/RESPOSTA	LOCALIZAÇÃO	PRINCÍPIOS UNGC	ODS	CORRESPONDÊNCIA LEGAL
103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes	DnF, Pág. 107 a 111			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b)
103-3 Avaliação da abordagem de gestão	DnF, Pág. 107 a 111			CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c)
419-1 Não-conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e económica No período de reporte há registo de duas ocorrência desta natureza. Um dos processos resultou numa coima de 500 euros e o outro numa sanção de admoestação.			16	CSC Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e)

Legenda:
DFC – Demonstrações Financeiras Consolidadas 2020 **DnF** – Demonstrações não Financeiras 2020 **Princípios UNGC** – *United Nations Global Compact* **ODS** – Objetivos de Desenvolvimento Sustentável **RG** – Relatório de Gestão 2020 **RGS** – Relatório de Governo da Sociedade 2020 **DL89** – Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho
CSC – Código das Sociedades Comerciais | Aditamentos introduzidos pelo Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho **CVM** – Código dos Valores Mobiliários | Alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho



8. ANEXOS



ANEXO II NOTAS METODOLÓGICAS

201-1 Valor económico direto gerado e distribuído

Valor económico gerado: O valor económico gerado é equivalente ao volume de negócios e corresponde ao somatório das seguintes parcelas: vendas líquidas; receitas de investimentos financeiros; receitas de vendas de ativos.

Valor económico distribuído: O valor económico distribuído é equivalente aos custos com a aquisição de produtos, materiais e serviços e corresponde ao somatório das seguintes parcelas: custos operacionais; salários e benefícios a colaboradores; pagamentos a acionistas e financiadores de dívida; pagamentos a governos; investimentos na comunidade (em forma de donativo).

Valor económico acumulado: O valor económico acumulado corresponde à diferença entre o valor económico gerado e o valor económico distribuído.

204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais

Para a NOS, fornecedor nacional é um fornecedor com sede no país da empresa NOS. Por exemplo, para a NOS Sistemas Espanha, um fornecedor espanhol é um fornecedor nacional. Não são consideradas as despesas intragrupo.

401-1 Novas contratações e substituição líquida de colaboradores

No cálculo das taxas de admissão e de substituição líquida foram utilizadas as seguintes fórmulas:

Taxa de admissão: $N.º \text{ admissões} / N.º \text{ total colaboradores}$

Taxa de substituição líquida: $[(\text{Entradas-Saídas}) + N.º \text{ total de colaboradores}] / N.º \text{ total de colaboradores} - 1$

401-3 Taxas de regresso ao trabalho e de retenção de colaboradores

No cálculo das taxas de regresso ao trabalho e de retenção foram utilizadas as seguintes fórmulas:

Taxa de regresso: $(\text{Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após o período de licença parental obrigatório} / \text{Número total de colaboradores que deveriam regressar ao trabalho após o período de licença parental obrigatório}) * 100$

Taxa de retenção: $(\text{Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após o período de licença parental obrigatório e continuam empregados após 12 meses} / \text{Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho ao trabalho após o período de licença parental obrigatório no período anterior}) * 100$

403-2 Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de mortes relacionadas com o trabalho

Acidentes de trabalho: Para efeitos de contabilização dos acidentes de trabalho ocorridos no período de reporte são considerados todos os acidentes comunicados à Direção de Recursos Humanos, mesmo que não gerem dias perdidos de trabalho.

Dias perdidos: São contabilizados apenas os dias úteis de trabalho na contagem dos dias perdidos. A contagem dos dias perdidos inicia-se no dia seguinte à data de ocorrência do acidente.

Doenças ocupacionais: Para a NOS, as doenças ocupacionais estão relacionadas com a tipologia de trabalho desenvolvido pelo colaborador e previsivelmente estariam relacionadas com baixa psiquiátrica, esgotamentos nervosos, tendinites e lesões músculo-esqueléticas. Para efeitos de reporte deste indicador consideram-se doenças ocupacionais as comunicadas e comprovadas no ano de reporte.

Absentismo: Número de dias perdidos derivado das lesões, doenças ocupacionais, baixas médicas, assistência a família, consultas médicas, quarentena e suspensões por processos

disciplinares. Dias de férias, estudo, licenças de maternidade/ paternidade e ausências por morte de familiares são excluídas.

Taxas de sinistralidade: No cálculo das taxas de sinistralidade foram utilizadas as seguintes fórmulas de cálculo:

Taxa de frequência = $(\text{Número de acidentes de trabalho ocorridos no período de reporte} / n.º \text{ de horas trabalháveis}) * 1000000$

Taxa de dias perdidos = $(\text{Número de dias de trabalho perdidos relacionados com acidente de trabalho ou doença ocupacional no período de reporte} / n.º \text{ de horas trabalháveis}) * 1000000$

Taxa de absentismo = $\text{Número de dias de trabalho perdidos por ausência} / n.º \text{ de dias trabalháveis}$

404-1 Horas médias de formação por ano e por colaborador

No cálculo do número médio de horas de formação, por género e grupo organizacional, foram utilizadas as seguintes fórmulas de cálculo:

N.º médio de horas de formação por colaborador: $N.º \text{ total de horas de formação} / N.º \text{ total de colaboradores}$

N.º médio de horas de formação por género (M/F): $N.º \text{ total de horas de formação por género (M/F)} / N.º \text{ total de colaboradores por género (M/F)}$

N.º médio de horas de formação por grupo organizacional (M/F): $N.º \text{ total de horas de formação por grupo organizacional} / N.º \text{ total de colaboradores em cada grupo organizacional}$

302 Consumo de energia e eficiência energética

Consumo global de energia: Consumo total de energia associado à atividade da NOS. Inclui consumo de combustíveis fósseis (frota, edifícios, cinemas e geradores

de emergência), consumo de eletricidade, calor e frio adquiridos a terceiros (infraestrutura técnica, edifícios, lojas próprias e cinemas) e consumo de eletricidade proveniente de auto-produção renovável (micro-geração de eletricidade em sites da rede móvel e energia solar térmica em edifícios).

O indicador é expresso em Gigajoule (GJ), utilizando as versões mais recentes de fatores de conversão publicados pelas autoridades nacionais Portuguesas: Poder calorífico inferior e densidade de combustíveis (Direção Geral de Energia e Geologia).

Tráfego de dados: Volume total de tráfego de dados na rede de telecomunicações NOS. Inclui dados móveis (UMTS e GPRS) e fixos. Inclui tráfego associado ao serviço de TV não linear (*streaming*) e exclui TV linear (*broadband*).

Consumo de energia por volume de tráfego de dados: Rácio entre o consumo global de energia NOS, expresso em GJ, e o volume de tráfego de dados na rede de telecomunicações da empresa, expresso em Terabyte (TB). Não reflete o tráfego de voz na rede ou a atividade de Data Centers que não envolva tráfego na rede exterior a estas instalações.

305 Pegada de carbono

Metodologia: A pegada de carbono da NOS é contabilizada de acordo com a metodologia The GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard - Revised Edition (2004), complementada com as diretrizes constantes de The GHG Protocol Scope 2 Guidance (2015), na contabilização de emissões de âmbito 2, e The GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard (2011), na contabilização de emissões de âmbito 3. A abordagem de consolidação utilizada é a de controlo financeiro.

Gases com efeito de estufa (GEE): Os GEE incluídos são dióxido de carbono (CO2), metano (CH4), óxido nitroso (N2O), e gases fluorados (hidrofluorcarbonos - HFCs; Perfluorcarbonos - PFCs, Hexafluoreto de enxofre - SF6; Trifluoreto de azoto - NF3). Os resultados são convertidos em dióxido de carbono equivalente (CO2e) utilizando os valores de Potencial de Aquecimento Global (PAG) publicados no Intergovernmental Panel on Climate Change Forth Assessment Report.



8. ANEXOS



Emissões de âmbito 1: Total de emissões diretas que ocorrem em fontes detidas ou controladas pela NOS. Inclui emissões associadas à combustão fixa e móvel de combustíveis fósseis e emissões fugitivas de gases de refrigeração utilizados em equipamentos.

Combustíveis fósseis: Emissões calculadas com base no combustível abastecido e em fatores de conversão constantes da edição mais recente do Inventário Nacional de Emissões (Agência Portuguesa do Ambiente). Para o gasóleo e gasolina rodoviários é utilizada a informação mais recente sobre a taxa de incorporação de biocombustíveis (biodiesel e bioetanol, respetivamente) no combustível comercializado em Portugal.

Gases fluorados: Emissões calculadas por aplicação de valores de PAG, específicos para cada tipo de gás, às quantidades emitidas. Considera-se que a quantidade emitida é igual à quantidade consumida para reposição de fugas.

Emissões de âmbito 2: Total de emissões associadas à produção da energia adquirida a terceiros e consumida em instalações e equipamentos da NOS. Inclui emissões associadas à eletricidade, calor e frio adquiridos.

Eletricidade: Emissões calculadas com base na energia elétrica faturada. O cálculo segundo o Location Based Method utiliza o fator de conversão representativo do conteúdo carbónico médio da eletricidade da rede elétrica em Portugal, de acordo com os dados mais recentes publicados pela Agência Europeia de Ambiente (dados relativos à produção de eletricidade no ano n-2). O cálculo segundo o Market Based Method utiliza o fator de conversão específico do conteúdo carbónico da eletricidade fornecida pelo comercializador durante o ano de reporte, calculado com base na mais recente informação disponível à data.

Energia térmica: Emissões calculadas com base na energia térmica faturada (calor e frio). O cálculo utiliza o fator de conversão específico de um dos dois fornecedores de energia térmica. Este fator é considerado representativo da totalidade do abastecimento atendendo à semelhança de combustível (gás natural) e tecnologia (cogeração) utilizados.

Emissões de âmbito 3: Total de emissões associadas

a atividades de terceiros na cadeia de valor da NOS, a montante e a jusante das atividades próprias. De entre as fontes de emissão classificadas nas 15 categorias definidas pelo The GHG Protocol, são atualmente contabilizadas: emissões da energia consumida não contabilizadas em âmbito 1 ou 2 (categoria 3); logística e distribuição subcontratada (categoria 4); tratamento de resíduos gerados nas operações (categoria 5); deslocações em serviço de colaboradores, em veículos de terceiros (categoria 6); deslocações casa-trabalho de colaboradores - mobilidade pendular (categoria 7); consumo de energia em equipamentos NOS instalados em *sítes* partilhados propriedade de outros operadores (categoria 8); e consumo de energia na rede de lojas NOS exploradas por terceiros, em regime de *franchising* (categoria 14).

Emissões da energia consumida, não contabilizadas em âmbito 1 e 2: Emissões a montante no ciclo de vida dos combustíveis fósseis (extração, refinação e transporte), eletricidade (extração, refinação e transporte de combustível utilizado na produção termoeleétrica) e energia térmica (extração, refinação e transporte de combustível utilizado na geração de calor/frio). Emissões do ciclo de vida (extração, refinação e transporte de combustível e emissões da combustão) das perdas de eletricidade na rede de transporte e distribuição. A energia térmica adquirida é gerada localmente, não sendo por isso contabilizadas emissões associadas às respetivas perdas de distribuição. Calculado com base nos consumos contabilizados em âmbito 1 e 2 e na aplicação de fatores de conversão representativos (fator de emissão *location-based* para as emissões da combustão associadas a perdas o transporte e distribuição de eletricidade e fatores de emissão de ciclo de vida da edição mais recente dos fatores de emissão publicados pelo UK Department for Environment Food and Rural Affairs, para os restantes casos).

Emissões da logística e distribuição subcontratadas: Emissões indiretas do consumo de eletricidade do centro logístico e emissões diretas do transporte de equipamentos do centro logístico para a rede de lojas (próprias e em regime de *franchising*) e instalações de cliente (diretamente ou via parceiros de instalação). Não inclui logística inversa. Emissões de transporte calculadas com base em quantidades transportadas, estimativa de distâncias percorridas e fatores

de conversão representativos das diferentes tipologias de veículos utilizados, publicados pelo UK Department for Environment Food and Rural Affairs.

Resíduos: Emissões calculadas com base em informação sobre produção e destino final de resíduos produzidos, conforme comunicado à Agência Portuguesa do Ambiente. O cálculo utiliza o fator de conversão representativo da deposição de resíduos em aterro, de acordo com a edição mais recente do Inventário Nacional de Emissões (Agência Portuguesa do Ambiente), considerando a totalidade do período de degradação dos mesmos (30 anos). As emissões associadas à reciclagem e à valorização energética são consideradas nulas por serem, em termos de inventário nacional Português, alocadas aos sectores de atividade respetivos e não ao tratamento de resíduos.

Águas residuais: Emissões calculadas com base em estimativa de águas residuais descarregadas, efetuada a partir de quantidades abastecidas. O cálculo utiliza o fator de conversão representativo do tratamento de água residuais domésticas, de acordo com a edição mais recente do Inventário Nacional de Emissões (Agência Portuguesa do Ambiente).

Deslocações de avião: Emissões calculadas com base nas distâncias viajadas e número de passageiros. O cálculo utiliza fatores de conversão médios por passageiro.km para cada tipologia de percurso, com base na edição mais recente dos fatores de emissão publicados pelo UK Department for Environment Food and Rural Affairs. Os fatores de conversão são afetados do Índice de Força Radiativa, por referência ao CO2 emitido, e de um fator de ajustamento de distância para correção de rotas não lineares.

Deslocações de comboio: Emissões calculadas com base nas distâncias viajadas e número de passageiros. O cálculo utiliza um fator de conversão por passageiro.km representativo do transporte ferroviário em Portugal, com base na informação mais recente do operador.

Deslocações de táxi: Emissões calculadas com base em estimativa de distância percorrida, efetuada a partir de despesas reembolsadas e de viagem média representativa das deslocações de táxi dos colaboradores NOS em

Portugal. O cálculo das emissões utiliza o fator de conversão representativo dos veículos rodoviários a gasóleo, constante da edição mais recente do Inventário Nacional de Emissões (Agência Portuguesa do Ambiente).

Mobilidade pendular: Emissões calculadas com base no padrão de distâncias e modos de transporte apurado através de inquérito à mobilidade pendular dos colaboradores 2017, ajustado à redução média do tempo de trabalho prestado de forma presencial em 2020, no período em que vigoraram restrições à mobilidade associadas à pandemia de COVID-19, com base nas taxas de ocupação das principais instalações da empresa. O cálculo utiliza fatores de conversão representativos dos diferentes modos de transporte, semelhantes aos utilizados no cálculo das emissões das deslocações em serviço.

Consumo de energia em *sítes* partilhados de terceiros: Emissões calculadas com base em consumos médios por tipologia de equipamento instalado, determinados através de informação de equipamentos equivalentes existentes na rede NOS.

Consumo de energia em lojas geridas por terceiros em regime de *franchising*: Emissões calculadas com base em consumos médios unitários (kWh/m2) por tipologia de loja, determinados através de informação de lojas equivalentes da rede própria NOS.

Campos eletromagnéticos

Valores limite de exposição a radiação: Valor máximo de densidade de potência permitido para a exposição ao campo eletromagnético, dependente da frequência em análise, de acordo com a Portaria n.º 1421/2004 de 23 de novembro, que segue a Recomendação do Conselho n.º 1999/519/CE de 12 de julho.

Indicadores de Compliance - Não Conformidades
Para efeito de reporte deste indicador, foram considerados todos os processos judiciais dos quais tenha resultado a aplicação à NOS de quaisquer sanções por incumprimento de leis ou deliberações emanadas da autoridade reguladora.



ANEXO III DECLARAÇÃO DE VERIFICAÇÃO EXTERNA



Ernst & Young
Audit & Associados - SROC, S.A.
Avenida da Boavista, 36, 3º
4050-112 Porto
Portugal
Tel: +351 226 002 015
Fax: +351 226 000 004
www.ey.com

Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade
sobre as Demonstrações Não Financeiras

Ao Conselho de Administração de
NOS, S.G.P.S., S.A.

Introdução

1. Fomos contratados pelo Conselho de Administração de NOS, S.G.P.S., S.A. para procedermos à revisão independente das “Demonstrações Não Financeiras” incluídas no “Relatório & Contas 2020”, relativamente às atividades desenvolvidas em matéria de sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020.

Responsabilidades

2. É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação das “Demonstrações Não Financeiras” bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita que a informação apresentada esteja isenta de distorções materiais devido a fraude ou erro.
3. A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e descritos na secção “Âmbito” abaixo.

Âmbito

4. O trabalho que realizámos foi planeado e executado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE 3000 - Revista) - “Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que não sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica” emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.
5. Num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, os procedimentos executados consistem principalmente em indagações e procedimentos analíticos, incluindo a realização de testes numa base de amostragem, e por conseguinte, proporcionam menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos consistiram em:
- Indagações ao órgão de gestão para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e o conhecimento dos intervenientes sobre as matérias incluídas no relato;
 - Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao ano de 2020;
 - Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados pelo órgão de gestão, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;
 - Confirmação da observância por parte dos responsáveis de determinadas unidades operacionais das instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho; e
 - Verificação da conformidade da informação constante das “Demonstrações Não Financeiras” com o resultado do nosso trabalho.
6. Relativamente às normas de reporte de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI Standards*, o nosso trabalho consistiu na aferição da auto-avaliação feita pelo órgão de gestão sobre a opção de aplicação das *GRI Standards* e do cumprimento do disposto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira) e no artigo 245-A, al. r) do Código dos Valores Mobiliários (divulgação da política de diversidade relativamente aos órgãos de administração e de fiscalização).

Sociedade Anónima - Capital Social 1.335.000 euros - Inscrição n.º 178 na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas - Inscrição N.º 20161480 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários
Contribuinte N.º 505 988 283 - C. R. Comercial de Lisboa sob o mesmo número - Sede: Av. da República, 90 - 6.º - 1600-206 Lisboa
A member firm of Ernst & Young Global Limited

S&A



NOS, S.G.P.S., S.A.
Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade
sobre as Demonstrações Não Financeiras
1 de janeiro a 31 de dezembro de 2020

Qualidade e independência

7. Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis e cumprimos com os requisitos de independência e ética do Código de Ética do *International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA)* e do Código de Ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).

Conclusão

8. Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante das “Demonstrações Não Financeiras” não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada não esteja isenta de distorções materialmente relevantes. Adicionalmente, concluímos que as “Demonstrações Não Financeiras” incluem os dados e a informação requeridos para uma opção “de acordo essencial” tal como definido pelas normas *GRI Standards*, pelo artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais e pelo artigo 245-A al. r) do Código dos Valores Mobiliários.

Porto, 10 de março de 2021

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (nº 178)
Representada por:

Sandra e Sousa Amorim

Sandra e Sousa Amorim (ROC nº 1213)
Registada na CMVM com o nº 20160824



**Inspiramos um
futuro** humano

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

03

As pessoas estão no centro de tudo o que fazemos. Acreditamos no valor da diversidade e apostamos num futuro inclusivo, onde todos têm acesso às mesmas oportunidades e podem desenvolver as suas competências, tirando partido do melhor que a tecnologia tem para dar.



01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS



DEMONSTRAÇÃO DA POSIÇÃO FINANCEIRA CONSOLIDADA EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2020

(Montantes expressos em milhares de euros)

	NOTAS	31-12-2019	31-12-2020
ATIVO			
ATIVO NÃO CORRENTE			
Ativos fixos tangíveis	8	1 034 813	991 613
Propriedades de investimento		653	637
Ativos intangíveis	9	1 014 066	1 041 087
Encargos de contratos com clientes	10	163 101	162 123
Direitos de uso	11	218 383	260 097
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	12	18 244	10 897
Contas a receber - outros	13	4 064	7 504
Impostos a recuperar	14	149	149
Outros ativos financeiros não correntes		439	579
Ativos por impostos diferidos	15	80 428	82 782
TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE		2 534 342	2 557 468
ATIVO CORRENTE			
Inventários	16	34 081	43 628
Contas a receber - clientes	17	361 712	290 652
Ativos de contratos com clientes	18	68 059	61 602
Contas a receber - outros	13	28 128	28 610
Impostos a recuperar	14	4 631	2 894
Custos diferidos	19	43 954	34 054
Ativos não correntes detidos para venda		450	450
Caixa e equivalentes de caixa	21	12 819	153 285
TOTAL DO ATIVO CORRENTE		553 834	615 175
TOTAL DO ATIVO		3 088 176	3 172 643
CAPITAL PRÓPRIO			
Capital social	22.1	5 152	5 152
Prémio de emissão de ações	22.2	854 219	854 219
Ações próprias	22.3	(14 655)	(14 859)
Reserva Legal	22.4	1 030	1 030
Outras reservas e resultados acumulados	22.4	16 041	12 007
Resultado líquido		143 494	92 000
CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM		1 005 281	949 549
Interesses que não controlam	23	7 042	6 685
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO		1 012 322	956 234
PASSIVO			
PASSIVO NÃO CORRENTE			
Empréstimos obtidos	24	1 216 847	1 363 514
Provisões	25	94 959	73 345
Contas a pagar - outros	29	3 855	40 050
Acréscimos de custos	26	667	505
Proveitos diferidos	27	5 123	4 729
Instrumentos financeiros derivados	20	265	655
Passivos por impostos diferidos	15	11 626	5 025
TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE		1 333 343	1 487 823
PASSIVO CORRENTE			
Empréstimos obtidos	24	143 281	167 126
Contas a pagar - fornecedores	28	259 499	252 607
Contas a pagar - outros	29	33 835	47 438
Impostos a pagar	14	68 202	51 981
Acréscimos de custos	26	203 726	175 860
Proveitos diferidos	27	33 834	33 228
Instrumentos financeiros derivados	20	135	346
TOTAL DO PASSIVO CORRENTE		742 511	728 586
TOTAL DO PASSIVO		2 075 854	2 216 409
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO		3 088 176	3 172 643

O anexo faz parte integrante da demonstração da posição financeira consolidada a 31 de dezembro de 2020

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DOS RESULTADOS POR NATUREZA DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2020

(Montantes expressos em milhares de euros)

	NOTAS	4º TRIM 19 REPORTADO	12M 19 REPORTADO	4º TRIM 19 REEXPRESSO*	12M 19 REEXPRESSO*	4º TRIM 20	12M 20
RÉDITOS							
Prestação de serviços		380 227	1 485 935	332 566	1 345 108	318 611	1 262 980
Vendas		28 063	89 141	28 063	89 141	29 210	86 309
Outras receitas		5 758	24 155	5 758	24 155	6 488	18 597
	30	414 048	1 599 230	366 387	1 458 404	354 309	1 367 886
CUSTOS, PERDAS E GANHOS							
Custos com o pessoal	31	22 793	85 176	22 715	84 830	21 876	85 331
Custos diretos	32	145 402	524 058	99 475	384 889	100 080	348 776
Custo das mercadorias vendidas	33	21 983	64 228	21 982	64 228	24 832	74 312
Marketing e publicidade		15 655	37 216	15 655	37 216	10 045	24 504
Serviços de suporte	34	22 519	82 335	22 441	82 257	25 055	86 281
Fornecimentos e serviços externos	34	29 843	112 863	27 952	112 670	27 213	100 542
Outros custos / (ganhos) operacionais		123	516	123	516	331	719
Impostos indiretos		8 354	32 844	8 406	32 844	8 255	32 747
Provisões e ajustamentos	35	11 654	18 934	11 739	18 983	4 635	11 493
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	8,9,10,11 e 37	123 344	421 318	123 341	421 313	104 597	409 842
Custos de reestruturação	38	713	7 732	713	7 732	1 033	5 523
Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos, líquidas		98	(547)	97	(547)	-	(290)
Outros custos / (ganhos) não recorrentes, líquidos	39	3 093	10 726	3 092	10 726	1 136	50 796
		405 572	1 397 399	357 731	1 257 657	329 088	1 230 576
RESULTADOS ANTES DE PERDAS / (GANHOS) EM EMPRESAS PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS		8 476	201 831	8 656	200 747	25 220	137 310
Perdas / (ganhos) em empresas participadas, líquidas	12 e 36	3 318	1 022	3 318	1 022	(29)	9 099
Custos de financiamento	40	4 212	20 661	4 211	20 661	8 908	22 218
Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas		175	139	172	119	90	548
Perdas / (ganhos) em ativos financeiros, líquidas		151	142	149	142	2	53
Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos	40	1 059	3 826	1 060	3 825	1 081	3 814
		8 914	25 790	8 910	25 769	10 052	35 732
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS		(438)	176 041	(254)	174 978	15 167	101 578
Imposto sobre o rendimento	15	(5 820)	32 798	(5 780)	32 557	2 073	16 342
RESULTADO CONSOLIDADO LÍQUIDO DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO		5 381	143 243	5 526	142 421	13 094	85 236
Resultado consolidado líquido das unidades operacionais descontinuadas	47	-	-	(145)	822	-	6 407
RESULTADO CONSOLIDADO LÍQUIDO		5 381	143 243	5 381	143 243	13 094	91 643
ATRIBUÍVEL A							
Detentores do capital da empresa-mãe		5 401	143 494	5 401	143 494	12 879	92 000
Interesses que não controlam	23	(20)	(251)	(20)	(251)	216	(357)
RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO							
Básico - euros	41	0,01	0,28	0,01	0,28	0,03	0,18
Diluído - euros	41	0,01	0,28	0,01	0,28	0,03	0,18
RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO							
Básico - euros	41	0,01	0,28	0,01	0,28	0,03	0,17
Diluído - euros	41	0,01	0,28	0,01	0,28	0,03	0,17

*Reexpressão decorrente da classificação da NOS International Carrier Services como uma unidade operacional descontinuada (nota 47).

Como prática recorrente, apenas as contas anuais são auditadas, sendo que os valores trimestrais não foram auditados de forma autónoma.

O anexo faz parte integrante da demonstração consolidada dos resultados por natureza para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração



DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DO RENDIMENTO INTEGRAL DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2020

(Montantes expressos em milhares de euros)

	NOTAS	4º TRIM 19 REPORTADO	12M 19 REPORTADO	4º TRIM 19 REEXPRESSO*	12M 19 REEXPRESSO*	4º TRIM 20	12M 20
RESULTADO CONSOLIDADO LÍQUIDO		5 381	143 243	5 381	143 243	13 094	91 643
OUTRO RENDIMENTO							
ITENS QUE PODERÃO VIR A SER RECLASSIFICADOS POR RESULTADOS							
Método de equivalência patrimonial	12	(2 055)	(2 127)	(2 055)	(2 127)	(760)	(3 536)
Justo valor dos swaps taxa de juro	20	92	1 173	92	1 173	117	(13)
Imposto diferido - swap taxa de juro	20	(21)	(264)	(21)	(264)	(26)	3
Justo valor dos equity swaps	20	(77)	(558)	(77)	(558)	(145)	(181)
Imposto diferido - equity swap	20	18	126	18	126	33	41
Variação da reserva de conversão cambial e outros		(276)	(419)	(276)	(419)	(48)	(368)
RENDIMENTO RECONHECIDO DIRETAMENTE NO CAPITAL		(2 319)	(2 069)	(2 319)	(2 069)	(829)	(4 054)
TOTAL DO RENDIMENTO INTEGRAL		3 062	141 174	3 062	141 174	12 266	87 589
ATRIBUÍVEL A							
Detentores do capital da empresa-mãe		3 082	141 425	3 082	141 425	12 050	87 946
Interesses que não controlam		(20)	(251)	(20)	(251)	216	(357)
		3 062	141 174	3 062	141 174	12 266	87 589

Como prática recorrente, apenas as contas anuais são auditadas, sendo que os valores trimestrais não foram auditados de forma autónoma.

O anexo faz parte integrante da demonstração consolidada dos resultados por natureza para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

O Contabilista Certificado O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO CONSOLIDADA DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2020

(Montante expresso em milhares de euros, exceto quando indicado)

		ATRIBUÍVEL AOS ACIONISTAS DO GRUPO NOS						TOTAL
	NOTAS	CAPITAL SOCIAL	PRÉMIO DE EMIÇÃO DE AÇÕES	AÇÕES PRÓPRIAS, DESCONTOS E PRÉMIOS	RESERVA LEGAL	OUTRAS RESERVAS E RESULTADOS ACUMULADOS	RESULTADO LÍQUIDO	INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2019		5 152	854 219	(12 132)	1 030	60 276	137 770	7 296
Aplicação de resultados								
Transferência para reservas		-	-	-	-	137 770	(137 770)	-
Dividendos pagos		-	-	-	-	(179 607)	-	-
Aquisição de ações próprias	22.3	-	-	(6 710)	-	-	-	-
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações	22.3	-	-	3 849	-	(3 849)	-	-
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	22.3	-	-	338	-	(69)	-	-
Plano de ações - Custos reconhecidos no período e outros		-	-	-	-	3 589	-	(3)
Rendimento integral		-	-	-	-	(2 069)	143 494	(251)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019		5 152	854.219	(14 655)	1 030	16 041	143 494	7 042
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2020		5 152	854.219	(14 655)	1 030	16 041	143 494	7 042
Aplicação de resultados								
Transferência para reservas		-	-	-	-	143 494	(143 494)	-
Dividendos distribuídos		-	-	-	-	(142 516)	-	-
Aquisição de ações próprias	22.3	-	-	(5 722)	-	-	-	-
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações	22.3	-	-	5 008	-	(5 008)	-	-
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	22.3	-	-	510	-	(235)	-	-
Plano de ações - Custos reconhecidos no período e outros	46	-	-	-	-	4 285	-	-
Rendimento integral		-	-	-	-	(4 054)	92 000	(357)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020		5 152	854.219	(14 859)	1 030	12 007	92 000	6 685

O anexo faz parte integrante da demonstração consolidada das alterações de capital próprio para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

O Contabilista Certificado O Conselho de Administração



01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS



DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA CONSOLIDADOS PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2020

(Montantes expressos em milhares de euros)

	NOTAS	12M 19	12M 20
ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes		1 860 390	1 608 633
Pagamentos a fornecedores		(1 015 155)	(785 091)
Pagamentos ao pessoal		(109 959)	(108 366)
Recebimentos / (pagamentos) relacionados com o imposto sobre o rendimento		(18 902)	(33 853)
Outros recebimentos / (pagamentos) relativos à atividade operacional		(49 766)	(1 079)
FLUXOS DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS (1)		666 608	680 244
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE			
Investimentos financeiros	43.1	91	-
Alienação de unidade operacional descontinuada	47	-	2 103
Ativos fixos tangíveis	48	1 758	374 409
Ativos intangíveis		13	-
Juros e proveitos similares		3 447	3 150
		5 309	379 662
PAGAMENTOS RESPEITANTES A			
Investimentos financeiros	43.2	(200)	(143)
Ativos fixos tangíveis		(243 367)	(215 469)
Ativos intangíveis e encargos de contratos com clientes		(194 693)	(260 369)
		(438 260)	(475 981)
FLUXOS DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO (2)		(432 951)	(96 319)
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE			
Empréstimos obtidos		423 000	268 507
		423 000	268 507
Empréstimos obtidos		(352 833)	(414 827)
Amortizações de contratos de locação		(69 458)	(69 808)
Juros e custos similares		(27 009)	(26 649)
Dividendos	22.4	(179 607)	(142 516)
Aquisição de ações próprias	22.3	(6 710)	(5 722)
		(635 617)	(659 522)
FLUXOS DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO (3)		(212 617)	(391 015)
Variação de caixa e seus equivalentes (4)=(1)+(2)+(3)		21 040	192 910
Efeito das diferenças de câmbio		15	(123)
Caixa e seus equivalentes no início do período		(17 754)	(41 772)
CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO FIM DO PERÍODO		3 301	151 015
Caixa e equivalentes de caixa	21	12 819	153 285
Descobertos bancários	24	(9 518)	(2 270)
		3 301	151 015

O anexo faz parte integrante da demonstração dos fluxos de caixa consolidados para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

(Montantes expressos em milhares de euros, exceto quando indicado)

1. NOTA INTRODUTÓRIA

A NOS, SGPS, S.A. (“NOS”, “NOS SGPS” ou “Empresa”), anteriormente designada de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A. (“ZON OPTIMUS”) e até 27 de agosto de 2013 designada de ZON Multimédia – Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A. (“ZON”), atualmente com sede social na Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, foi constituída pela Portugal Telecom, SGPS, S.A. (“Portugal Telecom”) em 15 de julho de 1999 com o objetivo de, através dela, desenvolver a sua estratégia para o negócio de multimédia.

Durante o exercício de 2007, a Portugal Telecom realizou o *spin-off* da ZON, com a atribuição da sua participação nesta Sociedade aos seus acionistas, a qual passou a ser totalmente independente da Portugal Telecom.

Durante o exercício de 2013, a ZON e a Optimus, SGPS, S.A. (“Optimus SGPS”) concretizaram uma operação de fusão por incorporação da Optimus SGPS na ZON, tendo a Empresa adotado nessa data a designação de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A..

Em 20 de junho de 2014, em resultado do lançamento da nova marca “NOS” em 16 de maio de 2014, foi aprovada em Assembleia Geral a alteração da designação da Empresa para NOS, SGPS, S.A.

Os negócios explorados pela NOS e pelas suas empresas participadas que integram o seu universo empresarial (“Grupo” ou “Grupo NOS”) incluem serviços de televisão por cabo e satélite, serviços de voz e acesso à Internet, a edição e venda de videogramas, publicidade em canais de TV por subscrição, a exploração de salas de cinemas, a distribuição de filmes, a produção de canais para televisão por subscrição, a gestão de *datacenters*, o licenciamento e a prestação de serviços de engenharia e consultoria na área dos sistemas de informação.

As ações representativas do capital da NOS encontram-se cotadas na bolsa de valores Euronext – Lisboa. A estrutura acionista do Grupo em 31 de dezembro de 2020 é evidenciada na Nota 22.

As atividades da NOS Comunicações, S.A. (“NOS S.A.”) e suas participadas, a NOS Açores, a NOS Madeira e a NOS Wholesale, compreendem: a) a distribuição do sinal de televisão por cabo e satélite; b) a exploração de uma rede de comunicações móveis de última geração GSM/UMTS/LTE; c) a exploração de serviços de comunicações eletrónicas, no que se inclui serviços de comunicação de dados e multimédia em geral; d) serviços de voz por internet (VOIP – Voice Over Internet Protocol); e) operador móvel virtual (MVNO – Mobile Virtual Network Operator); e f) a prestação de serviços de assessoria, consultoria e afins, direta ou indiretamente relacionados com as atividades e serviços acima referidos. A atividade destas empresas é regulada pela Lei n.º 5/2004 (Lei das Comunicações Eletrónicas), que estabelece o regime aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas.

A NOS Audio – Sales and Distribution, S.A., anteriormente designada NOS Lusomundo TV, SA e resultado da fusão da NOSPUB na NOS Lusomundo TV em dezembro de 2020, tem como atividade principal a negociação, compra e distribuição de direitos de conteúdos e outros produtos multimédia para televisão e outras plataformas de distribuição, produzindo atualmente canais de cinema e séries por via da compilação de conteúdos adquiridos, os quais são distribuídos, entre outros operadores, pela NOS S.A. e suas participadas. Esta empresa efetua ainda a gestão do espaço publicitário de canais de televisão por subscrição e das salas de cinema da NOS Cinemas.

A NOS Audiovisuais e a NOS Cinemas, bem como as suas empresas participadas, desenvolvem a sua atividade na área dos audiovisuais, que integra a edição e venda de



videogramas, a distribuição de filmes, a exploração de salas de cinema e a aquisição/negociação de direitos para televisão por subscrição e VOD (*video-on-demand*).

A NOS Sistemas dedica-se à gestão de *datacenters* e à prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação.

A NOS Inovação tem como principais atividades a realização e a dinamização de atividades científicas de investigação e desenvolvimento (detém toda a propriedade intelectual desenvolvida dentro do grupo NOS, pretendendo garantir o retorno do investimento inicial através da comercialização de patentes e concessões de exploração comercial resultante do processo de criação de produtos e serviços), a demonstração, divulgação, transferência de tecnologia e formação, nos domínios dos serviços e sistemas de informação e de soluções fixas e móveis de última geração, de televisão, internet, voz e dados.

As notas deste anexo seguem a ordem pela qual os itens são apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas.

As demonstrações financeiras consolidadas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas a serem emitidas em 10 de março de 2021.

As mesmas estão ainda sujeitas a aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas, nos termos de legislação comercial em vigor em Portugal. O Conselho de Administração entende que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações do Grupo, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa consolidados.

2. POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são descritas abaixo. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os exercícios apresentados, salvo indicação em contrário.

2.1. Bases de preparação

As demonstrações financeiras consolidadas da NOS foram elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro ("IAS/IFRS") emitidas pelo International Accounting Standards Board ("IASB") e Interpretações emitidas pelo International Financial Reporting Interpretations Committee ("IFRIC") ou pelo anterior Standing Interpretations Committee ("SIC"), adotadas pela União Europeia, em vigor em 1 de janeiro de 2020.

As demonstrações financeiras consolidadas são apresentadas em euros por esta ser a moeda principal das operações do Grupo e todos os valores são apresentados em milhares de euros, exceto quando tal for referido. As demonstrações financeiras das empresas participadas com outra moeda principal foram convertidas para euros de acordo com as políticas contabilísticas descritas na Nota 2.3.21.

As demonstrações financeiras consolidadas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos das empresas incluídas na consolidação (Anexo A) e seguindo a convenção dos custos históricos, modificada, quando aplicável, pela valorização de ativos e passivos financeiros (incluindo derivados) ao justo valor (Nota 2.3.24).

Na preparação das demonstrações financeiras consolidadas, em conformidade com as IFRS, o Conselho de Administração recorreu ao uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos com impacto no valor de ativos e passivos e no reconhecimento de rendimentos e gastos de cada período de reporte. Apesar de estas estimativas terem por base a melhor informação disponível à data da preparação das demonstrações financeiras consolidadas, os resultados atuais e futuros podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem maior grau de julgamento e estimativas são apresentadas na Nota 3.

O Grupo apresenta uma demonstração da posição financeira no início do período comparativo anterior quando existe uma aplicação retrospectiva de uma política contabilística, uma reexpressão retrospectiva, ou uma reclassificação material de rubricas nas demonstrações financeiras. De igual forma, as

demonstrações de resultados por naturezas são reexpressas. Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, as demonstrações de resultados por naturezas relativas ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foram reexpressas, decorrente da alienação da NOS International Carrier Services e respetiva classificação como unidade descontinuada (Nota 47).

O Grupo NOS, na elaboração e apresentação das demonstrações financeiras consolidadas, declara estar em cumprimento, de forma explícita e sem reservas, com as normas IAS/IFRS e suas interpretações SIC/IFRIC, aprovadas pela União Europeia.

Alterações nas políticas contabilísticas e divulgações
As normas e interpretações que se tornaram efetivas entre 1 de janeiro de 2020 e até à data de aprovação destas demonstrações financeiras são as seguintes:

- IFRS 3 (alteração), "Concentração de atividades empresariais" (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). A intenção da alteração da norma é ultrapassar as dificuldades que surgem quando uma entidade determina se adquiriu um negócio ou um conjunto de ativos. A norma esclarece os requisitos mínimos para um negócio, remove a avaliação de se os participantes do mercado são capazes de substituir elementos ausentes, adiciona orientações para ajudar as entidades a avaliar se um processo adquirido é substantivo, restringe as definições de um negócio e introduz um teste opcional de justo valor da concentração.
- IAS 1 e IAS 8 (alteração), "Definição de material" (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). A intenção da alteração da norma é clarificar a definição de material e alinhar a definição usada nas normas internacionais de relato financeiro. A nova definição indica que as informações são materiais se a omissão ou a distorção destas pode influenciar as decisões que os principais utilizadores das demonstrações financeiras tomam com base nessas demonstrações financeiras.
- Reforma da referência de taxa de juro (emitida a 26 de setembro de 2019, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). Esta reforma tem como intuito alterar os padrões de instrumentos financeiros,

previstos na IFRS 9 Instrumentos Financeiros, IAS 39 Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração e IFRS 7 Instrumentos Financeiros: Divulgações, que conclui a primeira fase do seu trabalho para responder aos efeitos da reforma das Interbank Offer Rates (IBOR) na informação financeira.

- Revisão da estrutura conceptual para o relato financeiro (emitido a 29 de março de 2018, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). Estas alterações podem afetar a aplicação das IFRS em situações em que nenhuma norma se aplica a uma determinada transação e/ou evento.
- IFRS 16 (alteração), "Locações" (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de junho de 2020). O objetivo geral desta alteração é o de permitir aos locatários, como um expediente prático, tratar as alterações/concessões relacionadas com a COVID-19 como não sendo uma modificação ao contrato de locação. A alteração não afeta os locadores.

Estas normas e alterações não tiveram impactos materiais nas demonstrações financeiras consolidadas do Grupo, exceto a aplicação da alteração à IFRS 16, que originou um "menos custo", na rubrica "Fornecimentos e serviços externos", de aproximadamente 7,7 milhões de euros (Nota 34).

À data de aprovação destas demonstrações financeiras, as normas e interpretações endossadas pela União Europeia, mas cuja aplicação obrigatória ocorre em exercícios económicos futuros, são as seguintes:

- IFRS 4 (alteração), "Contratos de Seguro" (emitido a 25 de junho de 2020). Esta alteração visa dar resposta a preocupações resultantes da aplicação da IFRS 9, antes da nova IFRS 17.
- Reforma da referência de taxa de juro (emitida a 28 de agosto de 2020). Esta reforma é complementar à emitida a 26 de setembro de 2019 e tem como intuito alterar os padrões de instrumentos financeiros, previstos na IFRS 9 Instrumentos Financeiros, IAS 39 Instrumentos Financeiros: Reconhecimento, Mensuração, IFRS 7 Instrumentos Financeiros: Divulgações, IFRS 4 Contratos de seguros e IFRS 16 Locações.



Não são estimados impactos materiais nas demonstrações financeiras consolidadas do Grupo decorrentes da aplicação destas normas e alterações.

As seguintes normas, interpretações, emendas e revisões, com aplicação obrigatória no exercício e em exercícios económicos futuros, não foram, até à data de aprovação destas demonstrações financeiras, endossadas pela União Europeia:

- IFRS 17 (novo), “Contratos de Seguros” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2023). O objetivo geral da IFRS 17 é fornecer um modelo contabilístico com maior utilidade e consistência para contratos de seguros entre entidades que os emitam globalmente.
- IAS 1 (alteração), “Apresentação das demonstrações financeiras” (emitido em janeiro de 2020, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2023). A intenção da alteração da norma é clarificar a classificação de passivos como correntes ou não-correntes.
- Melhoramentos das normas internacionais de relato financeiro 2018-2020 (emitido a 14 de maio de 2020, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2022). Estas melhorias envolvem a revisão de diversas normas como sejam a IFRS 3 Concentrações de Atividades Empresariais, IAS 16 Ativos Fixos Tangíveis e a IAS 37 Provisões.

O Grupo está a apurar o impacto resultante destas alterações e aplicará estas normas no exercício em que as mesmas se tornarem efetivas, ou antecipadamente quando permitido.

2.2. Bases de Consolidação

Empresas controladas

As empresas controladas foram consolidadas pelo método de consolidação integral. Considera-se existir controlo sobre uma entidade quando o Grupo está exposto e/ou tem direito, em resultado do seu envolvimento, ao retorno variável das atividades da entidade, e tem capacidade de afetar

esse retorno através do poder exercido sobre a entidade. Nomeadamente, quando a Empresa detém direta ou indiretamente a maioria dos direitos de voto em Assembleia Geral ou tem o poder de determinar as políticas financeiras e operacionais. Nas situações em que a Empresa detenha, em substância, o controlo de outras entidades criadas com um fim específico, ainda que não possua participações de capital diretamente nessas entidades, as mesmas são consolidadas pelo método de consolidação integral. As entidades nessas situações encontram-se indicadas no Anexo A.

A participação de terceiros no capital próprio e no resultado líquido daquelas empresas é apresentada separadamente na demonstração da posição financeira consolidada e na demonstração consolidada dos resultados, respetivamente, na rubrica de “Interesses Que Não Controlam” (Nota 23).

Os ativos identificáveis adquiridos e os passivos e passivos contingentes assumidos numa concentração empresarial são mensurados inicialmente ao justo valor na data de aquisição, independentemente da existência de interesses que não controlam. O excesso do custo de aquisição relativamente ao justo valor da parcela do Grupo nos ativos e passivos identificáveis adquiridos é registado como *goodwill*. Nos casos em que o custo de aquisição seja inferior ao justo valor dos ativos líquidos identificados, a diferença apurada é registada como ganho na demonstração dos resultados do exercício em que ocorre a aquisição.

Os interesses que não controlam são inicialmente reconhecidos pela respetiva proporção do justo valor dos ativos e passivos identificados.

Na aquisição de parcelas adicionais de capital em sociedades já controladas pelo Grupo, o diferencial apurado entre a percentagem de capitais adquiridos e o respetivo valor de aquisição é registado diretamente em capitais próprios.

Sempre que de um reforço de posição no capital social de uma empresa associada resulte a aquisição de controlo, passando esta a integrar as demonstrações financeiras consolidadas pelo método integral, os justos valores das percentagens anteriormente detidas são considerados como parte do preço de compra, sendo o diferencial entre o valor

contabilístico da participação na associada e o justo valor registado em resultados.

Os custos de transação diretamente atribuíveis são imediatamente reconhecidos em resultados.

Os resultados das empresas adquiridas ou vendidas durante o exercício estão incluídos nas demonstrações dos resultados desde a data da obtenção de controlo ou até à data da sua alienação, respetivamente.

As transações internas, saldos, ganhos não realizados em transações e dividendos distribuídos entre empresas do Grupo são eliminados. As perdas não realizadas são também eliminadas, exceto se a transação revelar evidência de imparidade de um ativo transferido.

Sempre que necessário, são efetuados ajustamentos às demonstrações financeiras das empresas controladas tendo em vista a uniformização das respetivas políticas contabilísticas com as do Grupo.

Empresas controladas conjuntamente

A classificação dos investimentos financeiros em empresas controladas conjuntamente é determinada com base na existência de acordos parassociais que demonstrem e regulem o controlo conjunto.

As participações financeiras em empresas controladas conjuntamente são contabilizadas pelo método de equivalência patrimonial (Anexo C). De acordo com este método, as participações financeiras são ajustadas periodicamente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas controladas conjuntamente, por contrapartida da rubrica de “Perdas / (ganhos) em empresas participadas” na demonstração dos resultados. Variações diretas no capital próprio pós-aquisição das empresas controladas conjuntamente são reconhecidas no valor da participação por contrapartida da rubrica de reservas, no capital próprio.

Adicionalmente, as participações financeiras poderão ainda ser ajustadas pelo reconhecimento de perdas por imparidade. Qualquer excesso de custo de aquisição sobre o justo valor dos ativos e passivos líquidos identificáveis (*goodwill*)

é registado como parte do investimento financeiro em empresas controladas conjuntamente, havendo lugar a teste de imparidade ao investimento quando existam indicadores de perda de valor. Nos casos em que o custo de aquisição seja inferior ao justo valor dos ativos líquidos identificados, a diferença apurada é registada como ganho na demonstração dos resultados do exercício em que ocorre a aquisição.

As perdas em empresas controladas conjuntamente que excedam o investimento efetuado nessas entidades não são reconhecidas, exceto quando o Grupo tenha assumido compromissos para com essa entidade.

Os dividendos recebidos destas empresas são registados como uma diminuição do valor dos investimentos financeiros.

Empresas associadas

Uma associada é uma entidade na qual o Grupo exerce influência significativa, através da participação nas decisões relativas às suas políticas financeiras e operacionais, mas não detém controlo ou controlo conjunto.

Qualquer excesso do custo de aquisição de um investimento financeiro sobre o justo valor dos ativos líquidos identificáveis é registado como *goodwill*, sendo adicionado ao valor do respetivo investimento financeiro e a sua recuperação é analisada no âmbito do investimento financeiro na associada sempre que existam indícios de eventual perda de valor. Nos casos em que o custo de aquisição seja inferior ao justo valor dos ativos líquidos identificados, a diferença apurada é registada como ganho na demonstração dos resultados do período em que ocorre a aquisição.

Os investimentos financeiros das empresas associadas (Anexo B) encontram-se registados pelo método da equivalência patrimonial. De acordo com este método, as participações financeiras são ajustadas periodicamente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas associadas, por contrapartida da rubrica de “Perdas / (ganhos) em empresas participadas” na demonstração dos resultados. Variações diretas no capital próprio pós-aquisição das associadas são reconhecidas no valor da participação por contrapartida da rubrica de reservas, no capital próprio. Adicionalmente, as participações



financeiras poderão ainda ser ajustadas pelo reconhecimento de perdas por imparidade.

As perdas em associadas que excedam o investimento efetuado nessas entidades não são reconhecidas, exceto quando o Grupo tenha assumido compromissos para com essa associada.

Os dividendos recebidos destas empresas são registados como uma diminuição do valor dos investimentos financeiros.

Participações em entidades sem influência significativa
Os investimentos realizados pelo Grupo em entidades onde não exerce influência significativa são inicialmente registados ao custo de aquisição e subsequentemente mensurados pelo justo valor através de resultados.

Estes investimentos são apresentados na rubrica “Outros ativos financeiros não correntes” na demonstração da posição financeira e as variações de justo valor são registadas por contrapartida da rubrica de “Perdas / (ganhos) em empresas participadas” na demonstração dos resultados.

Saldos e transações entre empresas do Grupo
Os saldos e as transações, bem como os ganhos não realizados, entre empresas do Grupo e entre estas e a empresa-mãe são anulados na consolidação.

Ganhos não realizados decorrentes de transações com empresas associadas ou empresas conjuntamente controladas são anulados na consolidação na parte atribuível ao Grupo. As perdas não realizadas são da mesma forma eliminadas, salvo se proporcionarem prova de imparidade do ativo transferido.

2.3. Políticas contabilísticas

2.3.1. Relatos por segmentos

Tal como preconizado na IFRS 8, o Grupo apresenta os segmentos operacionais baseados na informação de gestão produzida internamente (Nota 6).

De facto, os segmentos operacionais são reportados de forma consistente com o modelo interno de informação de gestão providenciado ao principal responsável pela tomada de decisões operacionais do Grupo, o qual é responsável pela alocação de recursos ao segmento e pela avaliação do seu desempenho, assim como pela tomada de decisões estratégicas.

2.3.2. Classificação da demonstração da posição financeira e da demonstração de resultados

O Grupo apresenta os ativos e passivos na demonstração da posição financeira tendo por base a sua classificação como corrente ou não corrente. Um ativo é classificado como corrente quando:

- se espera realizar o ativo, ou é pretendido vendê-lo ou consumi-lo, no decurso normal do seu ciclo operacional;
- se detém o ativo essencialmente para finalidades de negociação;
- se espera realizar o ativo até 12 meses após o período de relato;
- o ativo é caixa ou um equivalente de caixa, a menos que lhe seja limitada a troca ou uso para liquidar um passivo durante pelo menos 12 meses após o período de relato.

Um passivo é classificado como corrente quando:

- se espera liquidar o passivo no decurso normal do seu ciclo operacional;
- se detém o passivo essencialmente para finalidades de negociação;
- a liquidação do passivo estiver prevista para um período até 12 meses após o período de relato;
- não tiver um direito incondicional de diferir a liquidação do passivo durante pelo menos doze meses após o período de relato.

Os restantes ativos e passivos do Grupo são classificados como não correntes.

Os ativos realizáveis e os passivos exigíveis há menos de um ano da data da demonstração da posição financeira são classificados, respetivamente, no ativo e no passivo corrente.

De acordo com a IAS 1, os “Custos de reestruturação”, “Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos” e “Outros custos / (ganhos) não recorrentes” refletem custos e receitas não usuais que devem ser reportados separadamente das habituais linhas de custos e receitas, no sentido de evitar uma distorção da informação financeira das operações regulares, e serem consistentes com a maneira como o desempenho financeiro do Grupo é analisado e acompanhado pela administração. Estes custos e receitas não usuais podem não ser comparáveis a medidas de título similar usadas por outras empresas. Ao determinar se um evento ou transação é não usual, a administração considera quer fatores quantitativos quer fatores qualitativos. Exemplos de custos e receitas não usuais são: programas de reestruturação de negócios e respetivas indemnizações; assuntos regulatórios e ações judiciais; imparidades extraordinárias de ativos por redução do seu valor recuperável, entre outros. Caso os custos e receitas cumpram com estes critérios, que são aplicados consistentemente de ano para ano, são tratados como não usuais e apresentados nas linhas específicas acima.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os “Outros custos / (ganhos) não recorrentes” referem-se, predominantemente, a custos incorridos com o COVID-19. Estes custos, diretamente atribuíveis ao surto de coronavírus, são: a) incrementais aos custos incorridos antes do surto e que não se espera que ocorram assim que a crise acalmar e as operações voltarem ao normal; e b) claramente separáveis das operações correntes do Grupo. Nomeadamente, a) gastos com perdas de crédito esperadas em resultado da perspetiva de agravamento significativo dos créditos incobráveis, como consequência da retração económica e aumento do desemprego, b) perdas com contratos que se tornaram onerosos devido à pandemia, c) encargos com EPI's e aquisição e utilização de produtos de limpeza e desinfeção das instalações de

maneira mais completa e/ou mais frequente, d) pagamentos temporários de prémios para compensar os funcionários pelo desempenho das suas tarefas normais em exposição elevada ao coronavírus, entre outros.

2.3.3. Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável. O custo de aquisição inclui, para além do preço de compra do ativo: (i) as despesas diretamente imputáveis à compra; e (ii) a estimativa dos custos de desmantelamento, remoção dos ativos e requalificação do local, que no Grupo é aplicável sobretudo ao negócio de exploração de cinemas, às torres de telecomunicações e aos escritórios (Nota 8).

As perdas estimadas decorrentes da substituição de equipamentos antes do fim da sua vida útil, por motivos de obsolescência tecnológica, são reconhecidas como uma dedução ao ativo respetivo por contrapartida de resultados do período. Os encargos com manutenção e reparações de natureza corrente são registados como custo quando incorridos. Os custos significativos incorridos com renovações ou melhorias do ativo são capitalizados e depreciados no correspondente período estimado de recuperação desses investimentos, quando seja provável a existência de benefícios económicos futuros associados ao ativo e quando os mesmos possam ser mensurados de uma forma fiável.

Os ganhos e perdas nas alienações de ativos fixos tangíveis, determinados pela diferença entre o valor de venda e o respetivo valor líquido contabilístico, são contabilizados em resultados na rubrica “Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos”.

Depreciações

Os ativos fixos tangíveis são depreciados a partir do momento em que estejam em estado de serem usados. A depreciação destes ativos, deduzidos do seu valor residual, é realizada de acordo com o método das quotas constantes, por duodécimos, a partir do mês em que se encontram



disponíveis para utilização, em conformidade com a vida útil dos ativos, definida em função da utilidade esperada.

As taxas de depreciação praticadas traduzem-se nas seguintes vidas úteis estimadas:

	2019 (ANOS)	2020 (ANOS)
Edifícios e outras construções	2 a 50	2 a 50
Equipamento básico		
Equipamento de rede	7 a 40	7 a 40
Equipamento terminal	2 a 8	2 a 8
Outro equipamento básico	1 a 16	1 a 16
Equipamento de transporte	3 a 4	3 a 4
Equipamento administrativo	2 a 10	2 a 10
Outras imobilizações corpóreas	4 a 8	4 a 8

2.3.4. Ativos não correntes detidos para venda e operações descontinuadas

Os ativos não correntes (ou operações descontinuadas) são classificados como detidos para venda se o respetivo valor for realizável através de uma transação de venda ao invés de ser através do seu uso continuado.

Considera-se que esta situação se verifica apenas quando: (i) a venda é muito provável e o ativo está disponível para venda imediata nas suas atuais condições; (ii) o Grupo assumiu um compromisso de vender; e (iii) é expectável que a venda se concretize num período de 12 meses. Neste caso, os ativos não correntes são mensurados pelo menor do valor contabilístico ou do respetivo justo valor deduzido dos custos de venda.

Os ativos não correntes detidos para venda e operações descontinuadas são mensurados pelo menor de dois: i) montante escriturado e; ii) o justo valor deduzido dos custos de vender. Os custos de vender são os custos incrementais diretamente atribuíveis à alienação de um ativo (ou grupo para alienação), excluindo custos de financiamento e gastos de impostos sobre o rendimento.

A partir do momento em que determinados bens de ativos fixos tangíveis passam a ser considerados como sendo “detidos para venda” cessa a depreciação inerente a esses bens, passando a ser classificados como ativos não correntes detidos para venda.

Uma unidade operacional descontinuada é uma componente de uma entidade que ou foi alienada ou está classificada como detida para venda e:

- (a) representa uma importante linha de negócios ou área geográfica separada de unidades operacionais;
- (b) é parte integrante de um único plano coordenado para alienar uma importante linha de negócios ou área geográfica separada de unidades operacionais; ou
- (c) é uma subsidiária adquirida exclusivamente com vista à revenda.

Operações descontinuadas são excluídas dos resultados das operações continuadas e são apresentadas de forma separada como um montante de resultado líquido após impostos derivado de operações descontinuadas na demonstração de resultados.

2.3.5. Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações acumuladas e das perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável. Apenas são reconhecidos quando deles advenham benefícios económicos futuros para o Grupo e quando os mesmos possam ser mensurados com fiabilidade.

Os ativos intangíveis são constituídos essencialmente por *goodwill*, licenças de telecomunicações, *software*, direitos de utilização de conteúdos e outros direitos contratuais.

As empresas do Grupo efetuam periodicamente uma avaliação de imparidade dos ativos intangíveis em curso. Esta avaliação de imparidade é igualmente efetuada sempre que seja identificado um evento ou alteração

nas circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso de existência de tais indícios, o Grupo procede à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a existência e extensão da perda por imparidade.

Goodwill

O *goodwill* representa o excesso do custo de aquisição sobre o justo valor líquido de ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis de uma subsidiária, entidade controlada conjuntamente ou associada, na respetiva data de aquisição, em conformidade com o estabelecido na IFRS 3.

O *goodwill* é registado como ativo e incluído nas rubricas de “Ativos intangíveis” (Nota 9), no caso de uma empresa controlada ou no caso de o excesso do custo ter origem numa aquisição por fusão, e de “Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas” (Nota 12), no caso de uma entidade conjuntamente controlada ou empresa associada.

O *goodwill* não é amortizado, sendo sujeito a testes de imparidade pelo menos uma vez por ano, em data determinada, e sempre que existam à data da demonstração da posição financeira alterações aos pressupostos subjacentes ao teste efetuado, que resultem em eventual perda de valor. Qualquer perda por imparidade é registada de imediato, na demonstração dos resultados do exercício, na rubrica de “Perdas por imparidade” e não é suscetível de reversão posterior.

Para efeitos de realização de testes de imparidade, o *goodwill* é atribuído às unidades geradoras de caixa com as quais se encontra relacionado (Nota 9), podendo estas corresponder aos segmentos de negócio em que o Grupo opera ou a um nível mais baixo.

Intangíveis desenvolvidos internamente

Os ativos intangíveis desenvolvidos internamente, nomeadamente as despesas com investigação, são registados como custo quando incorridos. As despesas de desenvolvimento apenas são reconhecidas como ativo na medida em que se demonstre a capacidade técnica para completar o ativo intangível e que este está disponível para uso ou comercialização.

Propriedade industrial e outros direitos

Os ativos classificados nesta rubrica referem-se a direitos e licenças adquiridos contratualmente pelo Grupo a terceiros e utilizados no desenvolvimento das atividades do Grupo, e incluem:

- licenças de telecomunicações;
- licenças de *software*;
- direitos de exploração de conteúdos;
- outros direitos contratuais.

Os direitos de exploração de conteúdos são registados na demonstração da posição financeira, como ativo intangível, sempre que se cumpram as seguintes condições: (i) exista controlo sobre os conteúdos, (ii) a Empresa tenha o direito de escolher a forma de explorar estes conteúdos e (iii) os mesmos estejam disponíveis para a sua exibição.

A celebração de contratos relacionados com os conteúdos desportivos não imediatamente disponíveis origina direitos que são, inicialmente, classificados como compromissos contratuais.

No caso específico dos direitos de transmissão de competições desportivas, e uma vez cumpridas as condições para serem reconhecidas como ativos intangíveis, estes são reconhecidos no ativo quando estejam reunidas as condições necessárias para a organização de cada competição desportiva, o que ocorre na data de homologação das equipas participantes na competição a ter lugar na época desportiva a iniciar, por parte da entidade organizadora, tendo em consideração que é a partir dessa data que se encontram reunidas as condições para o reconhecimento de um ativo, nomeadamente a obtenção inequívoca de controlo dos direitos de exploração dos jogos da referida época.

Nesta situação, os referidos direitos são reconhecidos na demonstração de resultados, na rubrica “Depreciações, amortizações e perdas por imparidade”, pelo método linear, por duodécimos, a partir do início do mês em que se encontram disponíveis para utilização.



Decorrente de acordos alcançados para a cedência dos direitos exclusivos de exploração de conteúdos desportivos, e tal como é permitido pela IAS 1, a NOS, desde 2017, apresenta os ativos e passivos líquidos dos valores cedidos a outros operadores, por entender que esta compensação melhor reflete a substância das transações.

Sempre que os ativos intangíveis reconhecidos envolvam pagamentos em períodos superiores a 1 ano, o ativo intangível corresponde ao valor presente desses pagamentos.

Amortizações

As vidas úteis dos ativos intangíveis são classificadas como definidas ou indefinidas.

Os ativos intangíveis que têm vidas úteis definidas são amortizados ao longo da sua vida útil, sendo efetuada uma análise de imparidade sempre que haja indícios de que o montante pelo qual o ativo intangível se encontra registado possa não ser recuperado. O período de amortização e o método de amortização de um ativo intangível com uma vida útil definida são revistos periodicamente. Eventuais alterações na vida útil esperada ou no padrão esperado de consumo futuro dos benefícios económicos incorporados no ativo são consideradas na modificação do período ou método de amortização e, se verificadas, são tratadas como alterações nas estimativas contabilísticas. Os custos de amortização dos ativos intangíveis com vidas definidas são reconhecidos na demonstração dos resultados.

Os ativos com vida útil definida são amortizados pelo método das quotas constantes, por duodécimos, a partir do início do mês em que se encontram disponíveis para utilização.

As taxas de amortização praticadas traduzem-se nas seguintes vidas úteis estimadas:

	2019 (ANOS)	2020 (ANOS)
Licenças de telecomunicações	30 a 33	30 a 33
Licenças de software	1 a 8	1 a 8
Direitos de utilização de conteúdos	Período contratual	Período contratual
Outros direitos contratuais	1 a 8	1 a 20

Os ativos intangíveis com vidas úteis indefinidas não são amortizados, sendo efetuados anualmente testes de imparidade.

Assim, a vida útil de um ativo intangível que não esteja a ser amortizado é revista periodicamente para determinar se os acontecimentos e circunstâncias continuam a apoiar uma avaliação de vida útil indefinida para esse ativo. Se assim não for, a alteração na avaliação da vida útil de indefinida para finita é contabilizada como alteração numa estimativa contabilística.

Um ativo intangível é desreconhecido no momento da sua alienação, ou quando não se esperam benefícios económicos futuros do seu uso ou alienação. O ganho ou perda decorrente do desreconhecimento de um ativo intangível (determinado como a diferença entre os proveitos líquidos da alienação, se os houver, e a quantia escriturada desse ativo) é reconhecido na demonstração dos resultados.

2.3.6. Encargos de contratos com clientes

Os Encargos de contratos com clientes correspondem a custos incorridos com a angariação de clientes e custos associados ao cumprimento de um contrato que são capitalizados sempre que satisfaçam todos os seguintes critérios:

- i) estão relacionados com um contrato já existente ou um contrato futuro específico;
- ii) geram ou aumentam recursos que irão ser usados no futuro;
- iii) é expectável que os custos sejam recuperados;
- iv) não estão já cobertos pelo âmbito de outra norma como, por exemplo, inventários, ativos tangíveis ou intangíveis.

Estes custos são reconhecidos pelo período expectável para o cumprimento do contrato (2 a 4 anos).

Os custos com a angariação de clientes são, essencialmente:

- i) comissões pagas a terceiros com a angariação de novos contratos/novos clientes;

- ii) comissões pagas a terceiros com o upgrade dos serviços prestados;
- iii) comissões pagas a terceiros por refidelização de serviços e ofertas a clientes; e
- iv) diversas comissões com angariação de receita.

Os custos associados ao cumprimento dos contratos são, essencialmente:

- i) custos incorridos com a portabilidade de números móveis/fixos de outros operadores;
- ii) custos, variáveis, incorridos com a ativação dos serviços contratados pelos clientes.

2.3.7. Imparidade de ativos não correntes, excluindo goodwill

As empresas do Grupo efetuam periodicamente uma avaliação de imparidade dos ativos não correntes. Esta avaliação de imparidade é igualmente efetuada sempre que seja identificado um evento ou alteração nas circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso de existência de tais indícios, o Grupo procede à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a existência e extensão da perda por imparidade.

O valor recuperável é estimado para cada ativo individualmente ou, no caso de tal não ser possível, os ativos são agrupados para os níveis mais baixos para os quais existem fluxos de caixa identificáveis para a unidade geradora de fluxos de caixa à qual o ativo pertence. Cada negócio do Grupo constitui uma unidade geradora de caixa, exceto para alguns dos ativos afetos à exibição cinematográfica, que são agrupados por unidades geradoras de caixa regionais.

O valor recuperável é determinado pelo valor mais alto entre o preço de venda líquido e o valor de uso. O preço de venda líquido é o montante que se obteria com a alienação do ativo numa transação entre entidades independentes e

conhecedoras, deduzido dos custos diretamente atribuíveis à alienação. O valor de uso é o valor presente dos fluxos de caixa futuros estimados decorrentes do uso continuado do ativo ou da unidade geradora de caixa. Sempre que o montante pelo qual o ativo se encontra registado seja superior à sua quantia recuperável é reconhecida uma perda por imparidade.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores é registada quando existem indícios de que essas perdas já não existem ou diminuíram. A reversão das perdas por imparidade é reconhecida na demonstração dos resultados no exercício em que ocorre. Contudo, a reversão da perda por imparidade só pode ser efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de amortização ou depreciação) caso a perda por imparidade não tivesse sido registada em exercícios anteriores.

2.3.8. Ativos financeiros

Os ativos financeiros são reconhecidos na demonstração da posição financeira do Grupo na data de negociação ou contratação, que é a data em que o Grupo se compromete a adquirir ou alienar o ativo.

No momento inicial, com exceção das contas a receber comerciais, os ativos financeiros são reconhecidos pelo justo valor acrescido de custos de transação diretamente atribuíveis, exceto para os ativos ao justo valor através de resultados em que os custos de transação são imediatamente reconhecidos em resultados. As contas a receber comerciais, no momento inicial, são reconhecidas pelo seu preço de transação, conforme definido pela IFRS 15.

Os ativos financeiros são desreconhecidos quando: (i) expiram os direitos contratuais do Grupo ao recebimento dos seus fluxos de caixa; (ii) o Grupo tenha transferido substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção; ou (iii) não obstante retenha parte, mas não substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção, o Grupo tenha transferido o controlo sobre os ativos.

Os ativos e passivos financeiros são compensados e apresentados pelo valor líquido, quando e só quando,



o Grupo tem o direito a compensar os montantes reconhecidos e tem a intenção de liquidar pelo valor líquido.

O Grupo classifica os seus ativos financeiros nas seguintes categorias: ativos financeiros ao justo valor através de resultados, ativos financeiros mensurados ao custo amortizado, ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral. A sua classificação depende do modelo de negócio da entidade para gerir os ativos financeiros e das características contratuais em termos de fluxos de caixa do ativo financeiro.

Ativos financeiros ao justo valor através de resultados

São classificados nesta categoria os instrumentos financeiros derivados e instrumentos de capital que o Grupo não tenha classificado como ativo financeiro através de outro rendimento integral, no momento de reconhecimento inicial. Nesta categoria integram-se também todos os instrumentos financeiros cujos *cash flows* contratuais não são exclusivamente capital e juros.

Os ativos financeiros ao justo valor através de resultados são apresentados na demonstração de posição financeira ao justo valor, sendo as variações líquidas conhecidas na demonstração de resultados. Esta categoria de ativos inclui instrumentos derivados e investimentos em empresas cotadas para os quais a Empresa não adotou a classificação como ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral. Dividendos de investimentos em empresas cotadas são reconhecidos como proveito na demonstração de resultados quando formalizado o respetivo direito de recebimento.

Os ganhos e perdas resultantes da alteração de justo valor de ativos mensurados ao justo valor através de resultados são reconhecidos em resultados do exercício em que ocorrem na respetiva rubrica de "Perdas / (ganhos) em ativos financeiros", onde se incluem os montantes de rendimentos de juros e dividendos.

Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

São ativos financeiros mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral aqueles que estão inseridos num modelo de

negócio cujo objetivo seja alcançado através da recolha de *cash flows* contratuais e da venda de ativos financeiros, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

Ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

São ativos financeiros mensurados ao custo amortizado aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo consiste em deter ativos financeiros a fim de receber os *cash flows* contratuais, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

Os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado são subsequentemente mensurados utilizando o método da taxa efetiva de imposto e sujeitos a imparidade. Proveitos e custos são reconhecidos na demonstração de resultados quando o ativo é desreconhecido, atualizado ou reconhecida imparidade sobre o mesmo. Os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado da Empresa incluem contas a receber e empréstimos concedidos a partes relacionadas.

Caixa e equivalentes de caixa

Os montantes incluídos na rubrica "Caixa e equivalentes de caixa" correspondem aos valores de caixa, depósitos bancários, depósitos a prazo e outras aplicações de tesouraria, com maturidade inferior a três meses e que possam ser imediatamente mobilizáveis com um risco de alteração de valor insignificante.

Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica "Caixa e equivalentes de caixa" compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica "Empréstimos obtidos" (se aplicável).

2.3.9. Passivos financeiros e instrumentos de capital

Os passivos financeiros e os instrumentos de capital próprio são classificados de acordo com a substância contratual independentemente da sua forma legal. Os instrumentos de capital próprio são contratos que evidenciam um interesse residual nos ativos do Grupo após dedução dos passivos.

Os instrumentos de capital próprio emitido pelas empresas do Grupo são registados pelo valor recebido, líquido dos custos suportados com a sua emissão. Os passivos financeiros são desreconhecidos apenas quando extintos, isto é, quando a obrigação é liquidada, cancelada ou expirada.

De acordo com a IFRS 9, os passivos financeiros são classificados como subsequentemente mensurados pelo custo amortizado, com exceção de:

- a) passivos financeiros pelo justo valor através dos resultados. Esses passivos, incluindo os derivados que sejam passivos, devem ser subsequentemente mensurados pelo justo valor;
- b) passivos financeiros que surjam quando uma transferência de um ativo financeiro não satisfaz as condições para o desreconhecimento ou quando se aplica a abordagem do envolvimento continuado;
- c) contratos de garantia financeira;
- d) os compromissos de concessão de um empréstimo a uma taxa de juro inferior à do mercado;
- e) a retribuição contingente reconhecida por um adquirente numa concentração de atividades empresariais à qual se aplica a IFRS 3. Essa retribuição contingente deve ser subsequentemente mensurada pelo justo valor, com alterações reconhecidas nos resultados.

Os passivos financeiros do Grupo incluem empréstimos obtidos, contas a pagar e instrumentos financeiros derivados.

2.3.10. Imparidade de ativos financeiros

A cada data da demonstração da posição financeira, o Grupo analisa e reconhece as perdas esperadas para os seus títulos de dívida, empréstimos e contas a receber. As perdas esperadas resultam da diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais que sejam devidos a uma entidade em conformidade com o contrato e todos os fluxos de caixa que a entidade espera receber, descontados à taxa de juro efetiva original.

O objetivo desta política de imparidade consiste em reconhecer as perdas de crédito esperadas ao longo da respetiva duração dos instrumentos financeiros que tenham sido objeto de aumentos significativos do risco de crédito desde o reconhecimento inicial, avaliado numa base individual ou coletiva, tendo em conta todas as informações razoáveis e sustentáveis, incluindo as prospetivas. Se, à data de relato, o risco de crédito associado a um instrumento financeiro não tiver aumentado significativamente desde o reconhecimento inicial, o Grupo mensura a provisão para perdas relativa a esse instrumento financeiro por uma quantia equivalente às perdas de crédito esperadas num prazo de 12 meses.

Para as contas a receber e ativos resultantes de contratos ao abrigo da IFRS 15, o Grupo adota a abordagem simplificada ao calcular perdas de crédito esperadas. Dessa forma, o Grupo não monitoriza alterações no risco de crédito, reconhecendo ao invés perdas por imparidade baseadas na perda de crédito esperada em cada data de reporte. O Grupo estabeleceu uma matriz de provisões onde apresenta um critério de perdas por imparidade que é baseado no histórico de perdas de crédito, ajustado por fatores prospetivos específicos aos clientes e ambiente económico.

2.3.11. Instrumentos financeiros derivados

Reconhecimento inicial e subsequente

O Grupo utiliza instrumentos financeiros derivados, tais como contratos *forward* de taxas de câmbio e *swaps* de taxas de juros, para cobrir os seus riscos de câmbio e de juro, respetivamente. Tais instrumentos financeiros derivados são inicialmente registados ao justo valor na data em que o derivado é contratado e são subsequentemente mensurados ao justo valor. Os derivados são apresentados no ativo quando o seu justo valor é positivo e no passivo quando o seu justo valor é negativo.

Em termos de contabilidade de cobertura, as coberturas são classificadas como:

- cobertura de justo valor quando a finalidade é cobrir a exposição a alterações de justo valor de um ativo ou passivo registado ou de um compromisso do Grupo não registado;



- cobertura de fluxos de caixa quando a finalidade é cobrir a exposição à variabilidade dos fluxos de caixa decorrente de um risco específico associado à totalidade ou a uma componente de um ativo ou passivo registado ou a uma transação prevista de ocorrência altamente provável, ou o risco de câmbio associado a um compromisso do Grupo não registado;
- cobertura de um investimento líquido numa unidade operacional estrangeira.

O Grupo NOS utiliza instrumentos financeiros derivados com cobertura de justo valor e de fluxos de caixa.

No início da relação de cobertura, o Grupo formalmente designa e documenta a relação de cobertura para a qual pretende aplicar a contabilidade de cobertura bem como a finalidade de gestão e estratégia dessa cobertura.

A documentação inclui a identificação do instrumento de cobertura, o item ou transação coberta, a natureza do risco a ser coberto e o modo como o Grupo avalia se a relação de cobertura cumpre com os requisitos de contabilidade de cobertura (incluindo a sua análise das fontes de ineficácia da cobertura e a forma como determina a taxa de cobertura). O relacionamento de cobertura é qualificável para contabilidade de cobertura se satisfaz todos os seguintes requisitos de eficácia da cobertura:

- i) existe uma relação económica entre o item coberto e o instrumento de cobertura;
- ii) o efeito do risco de crédito não domina as alterações de valor que resultam dessa relação económica;
- iii) O rácio de cobertura do relacionamento de cobertura é o mesmo que o que resulta da quantidade do item coberto que uma entidade cobre efetivamente e da quantidade do instrumento de cobertura que a entidade utiliza efetivamente para cobrir essa quantidade do item coberto.

Os relacionamentos de cobertura que satisfaçam os critérios de elegibilidade acima são contabilizados como se segue:

Cobertura de justo valor

A alteração no justo valor do instrumento de cobertura é registada na demonstração dos resultados. A alteração no justo valor do item coberto atribuível ao risco coberto é registada como parte do valor contabilístico do item coberto e também é registada na demonstração dos resultados.

Para cobertura de justo valor de itens mensurados ao custo amortizado, qualquer ajustamento ao valor contabilístico é amortizado na demonstração dos resultados pelo período remanescente da cobertura usando o método do juro efetivo. A amortização através do método do juro efetivo inicia-se quando existe o ajustamento e nunca mais tarde do que o momento no qual o item coberto deixa de ser ajustado pelas alterações no justo valor atribuíveis ao risco que está sendo coberto.

Se o item coberto é desreconhecido, o justo valor por amortizar é registado imediatamente na demonstração dos resultados.

Quando um compromisso não registado é designado como item coberto, as alterações acumuladas subsequentes no justo valor do compromisso do Grupo atribuíveis ao risco coberto são reconhecidas como um ativo ou passivo e o correspondente ganho ou perda registado na demonstração dos resultados.

Cobertura de fluxos de caixa

A parcela eficaz do ganho ou perda no instrumento de cobertura é reconhecida no Outro rendimento integral na reserva de cobertura de fluxos de caixa, enquanto que a parcela ineficaz é reconhecida imediatamente na demonstração dos resultados. A reserva de cobertura de fluxos de caixa é ajustada para o menor dos valores entre o ganho ou perda acumulada no instrumento de cobertura e a alteração acumulada no justo valor do item coberto.

O Grupo usa contratos de *forward* de i) taxas de câmbio para cobrir a exposição ao risco cambial em transações esperadas e compromissos assumidos; ii) taxas de juros para cobrir o risco de flutuação da taxa de juro; e iii) ações próprias para cobrir o risco de flutuação das ações próprias a entregar no âmbito de planos de ações. A parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de câmbio é reconhecida como “Perdas/(ganhos) em variações cambiais, líquidas”, a parcela

ineficaz relacionada com os contratos de taxas de juro é reconhecida como “Custos de financiamento” e a parcela ineficaz relacionada com os contratos de ações próprias é reconhecida como “Custos com o pessoal”.

As quantias acumuladas no Outro rendimento integral são contabilizadas em função da natureza da relação de cobertura respetiva. Se a relação de cobertura subsequentemente se traduz no registo de um item não financeiro, a quantia acumulada é removida da componente separada de capital próprio e incluída no custo inicial ou valor contabilístico do ativo ou passivo coberto. Tal não é um ajustamento de reclassificação e não deve ser registado no Outro rendimento integral do período. Isto também é aplicável quando uma transação esperada coberta de um ativo não financeiro ou de um passivo não financeiro se converte num compromisso do Grupo sujeito a contabilidade de cobertura.

Para quaisquer outras coberturas de fluxos de caixa, a quantia acumulada no Outro rendimento integral é reclassificada para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação no mesmo período ou períodos durante os quais os fluxos de caixa cobertos afetam a demonstração dos resultados.

Se a contabilidade de cobertura de fluxos de caixa for interrompida, a quantia acumulada no Outro rendimento integral deve permanecer se se esperar que os fluxos de caixa futuros cobertos ainda ocorram. Caso contrário, a quantia acumulada é reclassificada imediatamente para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação. Após a interrupção, assim que os fluxos de caixa cobertos ocorram, qualquer quantia acumulada remanescente no Outro rendimento integral deve ser contabilizada de acordo com a natureza da transação subjacente, como descrito acima.

2.3.12. Inventários

Os inventários, que incluem essencialmente telemóveis, equipamento terminal de cliente, DVDs e direitos de transmissão de conteúdos, encontram-se valorizados pelo mais baixo de entre o respetivo valor de custo e valor realizável líquido.

O custo de aquisição inclui o preço da fatura, despesas de transporte e seguro, utilizando-se o “Custo médio ponderado” como método de custeio das saídas.

Os inventários são ajustados por motivo de obsolescência tecnológica, bem como pela diferença entre o custo de aquisição e o valor de realização, caso este seja inferior, sendo essa redução reconhecida diretamente na demonstração dos resultados do período.

O valor realizável líquido corresponde ao preço de venda normal deduzido dos custos para completar a produção e dos custos de comercialização.

As diferenças entre o custo e o respetivo valor realizável líquido dos inventários, no caso de este ser inferior ao custo, são registadas como custos operacionais na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas”.

Os inventários em trânsito, por não se encontrarem disponíveis para consumo ou venda, encontram-se segregados das restantes existências e são valorizadas ao custo de aquisição específico.

A celebração de contratos relacionados com os conteúdos desportivos origina direitos que são, inicialmente, classificados como compromissos contratuais.

Os direitos de transmissão de conteúdos são registados na demonstração da posição financeira, como Inventários, no caso de não existir pleno direito sobre a forma de exploração do ativo, pelo respetivo valor de custo ou pelo valor realizável líquido, quando mais baixo, sempre que os conteúdos programáticos tenham sido recebidos e estejam disponíveis para a sua exibição ou utilização, de acordo com condições contratuais, sem qualquer produção ou alteração, entendendo-se para o efeito que estão reunidas as condições necessárias para a organização de cada competição desportiva, o que ocorre na data da homologação das equipas participantes na competição a ter lugar na época desportiva a iniciar, por parte da entidade organizadora. Os referidos direitos são reconhecidos na demonstração de resultados, na rubrica “Custos diretos: custos de conteúdos”, numa base sistemática atendendo ao padrão de benefícios



económicos obtidos através da sua exploração comercial. Não são registados quaisquer saldos de direitos de exploração de conteúdos na rubrica Inventários.

Decorrente do acordo alcançado com os operadores nacionais na disponibilização recíproca, por várias épocas desportivas (*collaborative arrangement*), dos conteúdos desportivos (nacionais e internacionais) detidos por estas (Nota 42), a NOS considerou o reconhecimento dos custos e receitas líquidos dos valores repartidos pelos restantes operadores, numa base sistemática, atendendo ao padrão de benefícios económicos obtidos através da sua exploração comercial.

2.3.13. Subsídios

Os subsídios são reconhecidos de acordo com o seu justo valor quando existe uma garantia razoável de que irão ser recebidos e que as empresas do Grupo irão cumprir com as condições exigidas para a sua concessão.

Os subsídios à exploração, nomeadamente para formação de colaboradores, são reconhecidos na demonstração dos resultados a abater aos correspondentes custos incorridos.

Os subsídios ao investimento são apresentados na demonstração da posição financeira como um rendimento diferido.

Se o subsídio é considerado como rendimento diferido, este é reconhecido como rendimento numa base sistemática e racional durante a vida útil do ativo.

2.3.14. Provisões e passivos contingentes

As provisões são reconhecidas quando: (i) existe uma obrigação presente resultante de eventos passados, sendo provável que na liquidação dessa obrigação seja necessário um dispêndio de recursos internos; e (ii) o montante ou valor da referida obrigação seja razoavelmente estimável. Quando uma das condições antes descritas não é preenchida, o Grupo procede à divulgação dos eventos como passivo contingente, a menos que a possibilidade de uma saída

de fundos decorrente dessa contingência seja remota, caso em que os mesmos não são objeto de divulgação.

As provisões para processos judiciais em curso intentados contra o Grupo são constituídas de acordo com as avaliações de risco efetuadas pelo Grupo e pelos seus consultores legais, baseadas em taxas de sucesso.

As provisões para reestruturação apenas são reconhecidas quando o Grupo tem um plano detalhado e formalizado identificando as principais caraterísticas do programa e após terem sido comunicados esses factos às entidades envolvidas.

As provisões para os custos de desmantelamento, remoção de ativos e restauração do local são reconhecidas quando os bens são instalados, de acordo com as melhores estimativas a essa data. O montante do passivo constituído reflete os efeitos da passagem do tempo, sendo a correspondente atualização financeira reconhecida em resultados como custo financeiro.

As obrigações presentes que resultam de contratos onerosos são registadas e mensuradas como provisões. Existe um contrato oneroso quando a Empresa é parte integrante de um contrato, cujo cumprimento tem associados custos que excedem os benefícios económicos futuros.

Não são reconhecidas provisões para perdas operacionais futuras.

Os passivos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, salvo exceção prevista na IFRS 3 no âmbito da concentração de atividades empresariais, sendo divulgados sempre que a possibilidade de existir uma saída de recursos englobando benefícios económicos não seja remota. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados quando for provável a existência de um influxo económico futuro de recursos.

As provisões são revistas e atualizadas na data da demonstração da posição financeira, de modo a refletir a melhor estimativa, nesse momento, da obrigação em causa.

2.3.15. Direitos de uso e locações

Uma locação é definida como um contrato, ou parte de um contrato, que transfere o direito de uso de um bem (o ativo subjacente), por um período de tempo, em troca de um valor.

No início de cada contrato, é avaliado e identificado se este é ou contém uma locação. Esta avaliação envolve um exercício de julgamento sobre se cada contrato depende de um ativo específico, se a NOS obtém substancialmente todos os benefícios económicos do uso desse ativo e se a NOS tem o direito de controlar o uso do ativo.

Todos os contratos que constituam uma locação são contabilizados com base num modelo único de reconhecimento no balanço (*on-balance model*) de forma similar com o tratamento que a IAS 17 estabelece para as locações financeiras.

Na data de início da locação, a NOS reconhece a responsabilidade relacionada com os pagamentos da locação (i.e. o passivo da locação) e o ativo que representa o direito a usar o ativo subjacente durante o período da locação (i.e. o direito de uso – “*right-of-use*” ou “ROU”).

O custo do juro sobre o passivo da locação e a depreciação do ROU são reconhecidos separadamente.

O passivo da locação é remensurado aquando da ocorrência de certos eventos (como sejam a mudança do período da locação, uma alteração nos pagamentos futuros que resultem de uma alteração do índice de referência ou da taxa usada para determinar esses pagamentos). Esta remensuração do passivo da locação é reconhecido como um ajustamento no ROU.

Os custos estimados de desmantelamento, remoção de ativos e restauração do local relacionadas com locações, são reconhecidas em ativos fixos tangíveis em conjunto com as obras realizadas (Nota 2.3.3).

2.3.15.1. Direitos de uso de ativos

O Grupo reconhece o direito de uso dos ativos na data de início da locação (ou seja, a data em que o ativo subjacente está disponível para uso).

O direito de uso dos ativos encontra-se registado ao custo de aquisição, deduzido das depreciações acumuladas e perdas de imparidade e ajustado por eventuais novas mensurações do passivo das locações. O custo do direito de uso dos ativos inclui o valor reconhecido do passivo da locação, eventuais custos diretos inicialmente incorridos e pagamentos já efetuados antes da data inicial da locação, deduzido de quaisquer incentivos recebidos.

A menos que seja razoavelmente certo que o Grupo obtenha a propriedade do ativo arrendado no final do prazo da locação, o direito de uso dos ativos reconhecido é depreciado pelo método linear durante o período mais curto entre a sua vida útil estimada e o prazo da locação.

Os direitos de uso estão sujeitos a imparidades.

Os direitos de uso dos ativos depreciam linearmente pelo menor entre o prazo contratual e a vida útil esperada do ativo.

Se o ativo da locação for transferido para a Empresa no final do contrato, ou o custo refletir a possibilidade de exercício da opção de compra, a depreciação é calculada de acordo com a vida útil estimada do ativo.

2.3.15.2. Passivos com locações

Na data de início da locação, o Grupo reconhece os passivos mensurados pelo valor presente dos pagamentos futuros a serem efetuados até ao final do contrato de locação.

Os pagamentos da locação incluem pagamentos fixos (incluindo pagamentos fixos em substância), deduzidos de quaisquer incentivos a receber, pagamentos variáveis, dependentes de um índice ou de uma taxa, e valores esperados a serem pagos sob garantias de valor residual. Os pagamentos da locação também incluem o preço de exercício de uma opção de compra, se for razoavelmente certo que o Grupo exerça a opção, e pagamentos de penalidades pelo término do contrato, se for razoavelmente certo que o Grupo rescinda o contrato.

Os pagamentos variáveis que não dependem de um índice ou de uma taxa são reconhecidos como despesa no período em que o evento que lhes der origem ocorra.



No cálculo do valor presente dos pagamentos da locação, o Grupo usa a taxa de empréstimo incremental na data de início da locação, se a taxa de juro implícita não for facilmente determinável.

Após a data de início da locação, o valor do passivo da locação aumenta de modo a refletir o acréscimo de juros e reduz pelos pagamentos efetuados. Adicionalmente, o valor contabilístico do passivo da locação é remensurado se houver uma modificação, como uma alteração no prazo da locação, nos pagamentos fixos ou na decisão de compra do ativo subjacente.

2.3.16. Imposto sobre o rendimento

A NOS encontra-se abrangida pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, que abrange todas as empresas em que participa, direta ou indiretamente, em pelo menos 75% do respetivo capital social e que, simultaneamente, sejam residentes em Portugal e tributadas em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC).

As restantes empresas participadas, não abrangidas pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, são tributadas individualmente, com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

O imposto sobre o rendimento é registado de acordo com o preconizado pela IAS 12. Na mensuração do custo relativo ao imposto sobre o rendimento do exercício, para além do imposto corrente é ainda considerado o efeito do imposto diferido, calculado com base no método do passivo, considerando as diferenças temporárias resultantes da diferença entre a base fiscal de ativos e passivos e os seus valores nas demonstrações financeiras consolidadas, bem como os prejuízos fiscais reportáveis existentes à data da demonstração da posição financeira. Os ativos e passivos por impostos diferidos foram calculados com base na legislação fiscal atualmente em vigor e em legislação já publicada para aplicação futura.

Os ativos por impostos diferidos são reconhecidos para todas as diferenças temporárias dedutíveis até ao ponto em

que seja provável que exista um lucro tributável ao qual a diferença temporária dedutível possa ser usada, a não ser que o ativo por imposto diferido resulte do reconhecimento inicial de um ativo ou passivo numa transação que:

- a) não seja uma concentração de atividades empresariais;
- b) no momento da transação, não afete o lucro contabilístico nem o lucro tributável (perda fiscal);
- c) relativamente às diferenças temporárias dedutíveis provenientes de investimentos em subsidiárias, sucursais e associadas e interesses em acordos conjuntos, os ativos por impostos diferidos são reconhecidos, apenas na medida em que a diferença temporária se reverterá num futuro previsível e estará disponível lucro tributável contra o qual a diferença temporária possa ser utilizada.

Tal como estabelecido na referida norma, são reconhecidos ativos por impostos diferidos apenas quando exista razoável segurança de que estes poderão vir a ser utilizados na redução do resultado tributável futuro, ou quando existam passivos por impostos diferidos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os ativos por impostos diferidos sejam revertidos. No final de cada período é efetuada uma avaliação desses ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função da sua expectativa de utilização futura.

O montante de imposto a incluir quer no imposto corrente, quer no imposto diferido, que resulta de transações ou eventos reconhecidos em rubricas do capital próprio, é registado diretamente nestas mesmas rubricas, não afetando o resultado do período.

Numa operação de concentração de atividades empresariais, os benefícios por impostos diferidos adquiridos são reconhecidos do seguinte modo:

- a) os benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam reconhecidos no período de mensuração (um ano após a data da concentração) e que resultem de novas informações sobre factos e circunstâncias que existiam à data de aquisição são aplicados para reduzir a quantia escriturada de qualquer *goodwill* relacionado com

essa aquisição. Se a quantia escriturada desse *goodwill* for zero, quaisquer benefícios por impostos diferidos remanescentes são reconhecidos na demonstração dos resultados;

- b) todos os outros benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam realizados são reconhecidos na demonstração de resultados (ou, caso aplicável, diretamente em rubricas de capital próprio).

2.3.17. Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos a colaboradores ao abrigo de Planos de incentivos de aquisição de ações ou de opções sobre ações são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, uma vez que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos colaboradores, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio (ações próprias), de acordo com a sua cotação à data de atribuição.

Esse custo é reconhecido de forma linear ao longo do período em que o serviço é prestado pelos colaboradores, na rubrica de Custos com o pessoal na demonstração dos resultados, juntamente com o correspondente aumento em Outras reservas em capital próprio.

O custo acumulado reconhecido à data de cada demonstração financeira até ao empossamento reflete a melhor estimativa do Grupo relativamente ao número de ações próprias que irão ser empossadas, ponderado pelo proporcional de tempo decorrido entre a atribuição e o empossamento. O impacto na demonstração de resultados de cada exercício representa a variação do custo acumulado entre o início e o fim do período.

Por sua vez, os benefícios concedidos com base em ações, mas liquidados em dinheiro, conduzem ao reconhecimento de um passivo valorizado pelo justo valor na data da demonstração da posição financeira.

2.3.18. Capital

Reserva legal

A legislação comercial portuguesa estabelece que pelo menos 5% do resultado líquido anual tem que ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital social. Esta reserva não é distribuível, a não ser em caso de liquidação, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

Reservas de prémios de emissão de ações

Os prémios de emissão correspondem a ágios obtidos com a emissão ou aumentos de capital. De acordo com a legislação comercial portuguesa, os valores incluídos nesta rubrica seguem o regime estabelecido para a “Reserva legal”, isto é, os valores não são distribuíveis, a não ser em caso de liquidação, mas podem ser utilizados para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

Reservas para planos de incentivo de médio prazo

De acordo com a IFRS 2 – “Pagamentos com base em ações”, a responsabilidade com os planos de incentivo de médio prazo liquidados através da entrega de ações próprias é registada, a crédito, na rubrica de “Reservas para planos de incentivo de médio prazo”, sendo que tal reserva não é passível de ser distribuída ou ser utilizada para absorver prejuízos.

Reservas de cobertura

As reservas de cobertura refletem as variações de justo valor dos instrumentos financeiros derivados de cobertura de *cash flow* que se consideram eficazes, sendo que as mesmas não são passíveis de ser distribuídas ou utilizadas para absorver prejuízos.

Reservas de ações próprias

As “Reservas de ações próprias” refletem o valor das ações próprias adquiridas e seguem um regime legal equivalente ao da reserva legal. Nos termos da legislação portuguesa, o montante de reservas distribuíveis é determinado de acordo com as demonstrações financeiras individuais da empresa, apresentadas de acordo com as IFRS. Adicionalmente, os incrementos decorrentes da aplicação do justo valor através de



componentes de capital próprio, incluindo os da sua aplicação através do resultado líquido do período, apenas podem ser distribuídos quando os elementos que lhes deram origem sejam alienados, exercidos, liquidados ou quando terminar o seu uso, no caso de ativos fixos tangíveis ou intangíveis.

Ações próprias

As ações próprias são contabilizadas pelo seu valor de aquisição como uma dedução ao capital próprio. Os ganhos ou perdas inerentes à alienação das ações próprias são registadas na rubrica “Outras reservas”.

Outras reservas e Resultados transitados

Esta rubrica inclui os resultados realizados disponíveis para distribuição aos acionistas e os ganhos por aumentos de justo valor em instrumentos financeiros, investimentos financeiros e propriedades de investimento, que, de acordo com o número 2 do artigo 32 do CSC, só estarão disponíveis para distribuição quando os elementos ou direitos que lhes deram origem forem alienados, exercidos, extintos ou liquidados.

Dividendos

A empresa reconhece o passivo, e respetivo impacto em capital próprio, associado à responsabilidade de distribuição de dividendos quando a mesma é aprovada pelos acionistas

2.3.19. Rédito

As principais naturezas de rédito operacional das empresas participadas pela NOS são as seguintes:

- i) Receitas dos Serviços de Comunicações:
Televisão por cabo, banda larga fixa e voz fixa: As receitas decorrentes dos serviços prestados sobre a rede de fibra e cabo resultam de: (a) subscrição de pacotes de canais base que podem ser comercializados em *bundle* com os serviços de banda larga fixa e/ou voz fixa; (b) subscrição de pacotes de canais *premium* e S-VOD; (c) aluguer de equipamento terminal; (d) consumo de conteúdos (VOD); (e) tráfego e terminação voz; (f) ativação do serviço; (g) venda de equipamento; e (h) outros serviços adicionais (por exemplo, *firewall* e antivírus);

Televisão por satélite: As receitas decorrentes do serviço de televisão por satélite resultam, essencialmente, de: (a) subscrição de pacotes de canais base e *premium*; (b) aluguer de equipamento; (c) consumo de conteúdos (VOD); (d) ativação do serviço; e (e) venda de equipamento. Banda larga e voz móveis: As receitas provenientes dos serviços de acesso à Internet de banda larga móvel e de serviços de voz móvel, resultam fundamentalmente da assinatura mensal e/ou da utilização do serviço de Internet e voz para além do tráfego associado à modalidade escolhida pelo cliente;

- ii) Receitas de Publicidade: As receitas de publicidade englobam, essencialmente, a angariação de publicidade para os canais de televisão por subscrição, para os quais o Grupo detém os direitos de exploração, e salas de cinema. Estas receitas são reconhecidas no período da sua inserção, deduzidas dos descontos concedidos;
- iii) Distribuição e Exibição Cinematográfica: As receitas relativas à distribuição referem-se à distribuição de filmes para exibidores cinematográficos não detidos pelo Grupo, as quais são reconhecidas no período de exibição dos filmes, enquanto as receitas de exibição cinematográfica decorrem maioritariamente da venda de bilhetes de cinema e das vendas de produtos nos bares, as quais são reconhecidas como receita no período de exibição dos filmes dos bilhetes vendidos e de venda dos produtos nos bares, respetivamente;
- iv) Receitas de Distribuição de Conteúdos e Canais: As receitas de distribuição incluem fundamentalmente a venda de DVDs e de conteúdos e a distribuição de canais de televisão por subscrição a terceiros, sendo reconhecidas no período em que são vendidos, exibidos e disponibilizados para distribuição aos operadores de telecomunicações, respetivamente. A atividade de distribuição de canais de televisão por subscrição a terceiros consiste na transmissão e retransmissão de informação, compreendendo, nomeadamente, a distribuição de emissões de televisão e de radiodifusão sonoras, próprias e de terceiros, codificadas ou não, bem como a prestação de serviços de natureza endereçada

e de transmissão de dados. A NOS é mandante nesta atividade na medida em que controla a exibição dos canais, no seu pacote de produtos, dispõe do poder de fixação de preços, a retribuição corresponde ao preço do serviço e não a uma mera comissão, e está exposta ao risco de crédito dos seus clientes;

- v) Consultoria e Gestão de Datacenters: As receitas de consultoria na área dos sistemas de informação e gestão de *datacenters* correspondem, predominantemente, à prestação de serviços da NOS Sistemas.

O rédito do Grupo é baseado no modelo de cinco etapas estabelecido pela IFRS 15:

- 1) identificação do contrato com o cliente;
- 2) identificação das obrigações de desempenho;
- 3) determinação do preço da transação;
- 4) alocação do preço da transação às obrigações de desempenho;
- 5) reconhecimento do rédito.

Assim, no início de cada contrato, o Grupo NOS avalia os bens ou serviços prometidos e identifica, como obrigação de desempenho, cada promessa de transferência para o cliente de qualquer bem ou serviço (ou um pacote de bens ou serviços) distintos. Estas promessas em contratos com clientes podem ser explícitas ou implícitas, desde que tais promessas criem uma expectativa válida no cliente de que a entidade transferirá um bem ou serviço para o cliente, com base em políticas publicadas, declarações específicas ou práticas comerciais habituais da entidade.

O Grupo NOS definiu internamente que uma obrigação de desempenho corresponde à promessa de entrega de um bem ou serviço, que possa ser utilizado de forma isolada/ separada pelo cliente e sobre a qual existe uma perceção clara deste bem ou serviço por parte do cliente entre os restantes disponíveis em cada contrato.

As principais obrigações de desempenho resumem-se a vendas de telemóveis, telefones, *hotspots*, DVD's, bilhetes de cinema e outros equipamentos e a Prestação de serviços de internet móvel, internet fixa, telefone móvel, telefone fixo, televisão, consultoria, serviços de *cloud*/IT, distribuição de direitos audiovisuais entre outros.

A disponibilização de *set-top-boxes*, *routers*, *modems* e outros equipamentos terminais em casa dos clientes e respetivos serviços de instalação e ativação foram considerados pelo Grupo como não correspondendo a uma obrigação de desempenho, dado serem ações necessárias para o cumprimento das obrigações de desempenho prometidas.

Na determinação e alocação do preço da transação de cada obrigação de desempenho, a NOS utilizou os preços *stand-alone* dos produtos e serviços prometidos, à data da celebração do contrato com o cliente, para repartição da quantia que se espera receber no cumprimento do contrato.

O reconhecimento do rédito ocorre no momento do cumprimento de cada obrigação de desempenho.

O rédito decorrente da venda de equipamentos é reconhecido quando os riscos e vantagens inerentes à posse dos bens são transferidos para o comprador e o valor dos benefícios possa ser razoavelmente quantificado.

O rédito de subscrições de serviços de telecomunicações (subscrição de pacotes de televisão, internet, voz móvel e fixa, isoladamente ou em conjunto) é reconhecido linearmente ao longo do período da subscrição.

O rédito de aluguer de equipamentos é reconhecido numa base linear ao longo da vigência do acordo de aluguer, exceto no caso de vendas a prestações que são contabilizadas como vendas a crédito.

O Grupo atribui aos seus clientes pontos de fidelização, em cada chamada ou carregamento efetuado, que poderão ser trocados, durante um período limitado de tempo, por descontos na compra de equipamentos.



Em cada período de reporte, a NOS reconhece a responsabilidade atual com os descontos a atribuir no futuro. Esta responsabilidade é calculada com base no montante de pontos atribuídos e ainda não utilizados, descontados da estimativa de pontos que não serão utilizados (com base no histórico de utilização) e valorizada com base na oferta disponível, a cada momento, para a utilização de pontos (catálogo específico).

O reconhecimento da responsabilidade configura um diferimento de rédito (até à data em que os pontos são definitivamente convertidos em benefícios), que é reconhecido no momento da utilização do desconto, como um acréscimo de rédito.

O rédito com tráfego, *roaming*, consumo de dados, conteúdos audiovisuais e outros é reconhecido no período em que o serviço é prestado. O Grupo oferece também diversas soluções personalizadas, em particular aos seus clientes empresariais na gestão da rede de telecomunicações, acesso, voz e transmissão de dados, também estas reconhecidas quando o serviço é prestado.

Não é efetuada a compensação de rendimentos e gastos, a menos que tal seja exigido ou permitido pelas IFRS, nomeadamente, quando reflita a substância da transação ou outro acontecimento.

É efetuada a compensação dos rendimentos e gastos nas seguintes situações:

- (i) quando os influxos brutos de benefícios económicos não resultam em aumentos de capital próprio para a entidade, ou seja, o valor cobrado ao cliente é igual ao valor entregue ao parceiro, situação aplicável ao rédito obtido com a faturação aos operadores de serviços especiais, as quantias cobradas por conta do capital não são rédito; e,
- (ii) quando a contraparte não é um “cliente”, mas antes um parceiro que partilha os riscos e benefícios de desenvolver um produto ou serviços para que o mesmo possa ser comercializado. Ou seja, uma contraparte do contrato não será um cliente se, por exemplo, a contraparte tiver contratado a NOS para participar numa atividade ou

processo em que as partes no contrato partilham os riscos e benefícios em vez de obter o resultado das atividades ordinárias da entidade. Nestes casos, estamos perante um acordo de colaboração (*collaborative arrangements*). Esta situação é aplicável às receitas obtidas dos operadores abrangidos pelo acordo de disponibilização recíproca de direitos de transmissão televisiva de conteúdos desportivos.

Os descontos concedidos a clientes no âmbito de programas de fidelização são alocados à totalidade do contrato a que o cliente está fidelizado, sendo reconhecidos à medida que os bens e serviços são colocados à disposição do cliente.

Os valores não faturados são registados com base em estimativas. As diferenças entre os valores estimados e os reais, que normalmente não são significativas, são registadas no período subsequente.

Até 31 de dezembro de 2014, o rédito das penalidades, face às incertezas inerentes, apenas era reconhecido no momento do recebimento, sendo o valor divulgado como ativo contingente (Nota 45). A partir de 1 de janeiro de 2015, o rédito de penalidades passou a ser reconhecido com base numa taxa de cobrabilidade estimada, tendo em conta o histórico de cobranças do Grupo.

No exercício de 2020, inerente aos impactos decorrentes do novo coronavírus e à estimativa da redução de cobrança, foram reconhecidas perdas de crédito esperadas para a totalidade das contas a receber de incumprimentos. O rédito das penalidades é reconhecido na rubrica de “Outras receitas” com o seu recebimento.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para o Grupo e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

2.3.20. Especialização dos exercícios

As receitas e as despesas das diversas empresas do Grupo são reconhecidas de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, pelo qual estas são reconhecidas à medida que são

geradas ou incorridas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas.

Nas rubricas de “Contas a receber – Clientes”, “Contas a receber – Outros”, “Custos diferidos”, “Acréscimos de custos” e “Proveitos diferidos” são registados os custos e os proveitos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas e receitas apenas ocorrerão em exercícios futuros, bem como as despesas e as receitas que já ocorreram, mas que respeitam a exercícios futuros e que serão imputadas aos resultados de cada um desses exercícios, pelo valor que lhes corresponde.

Os custos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas apenas ocorrerão em exercícios futuros são estimados e registados em “Acréscimos de custos”, sempre que seja possível estimar com grande fiabilidade o montante, bem como o momento da concretização da despesa. Se existir incerteza, quer relativamente à data da saída de recursos, quer quanto ao montante da obrigação, o valor é classificado como Provisões (Nota 2.3.14).

2.3.21. Ativos, passivos e transações em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira são convertidas para a moeda funcional à taxa de câmbio da data da transação. A cada data de fecho é efetuada a atualização cambial de saldos (itens monetários) em aberto, aplicando a taxa de câmbio em vigor a essa data. As diferenças cambiais decorrentes desta atualização são reconhecidas na demonstração dos resultados do exercício em que foram determinadas, na rubrica “Perdas/(ganhos) em variações cambiais”. As variações cambiais geradas em itens monetários que constituam extensão do investimento denominado na moeda funcional do Grupo ou da participada em questão são reconhecidos no capital próprio. As diferenças de câmbio em itens não monetários são classificadas em “Outras reservas” no capital próprio.

A conversão de demonstrações financeiras de empresas participadas denominadas em moeda estrangeira é efetuada considerando as seguintes taxas de câmbio:

- taxa de câmbio vigente à data da demonstração da posição financeira para a conversão dos ativos e passivos;
- taxa de câmbio média do período para a conversão das rubricas da demonstração dos resultados, com exceção dos casos de empresas participadas que se encontrem numa economia hiperinflacionária;
- taxa de câmbio média do período para a conversão dos fluxos de caixa (nos casos em que essa taxa de câmbio se aproxime da taxa real, sendo que para os restantes fluxos de caixa é utilizada a taxa de câmbio da data das operações), com exceção dos casos de empresas participadas que se encontrem numa economia hiperinflacionária;
- taxa de câmbio histórica para a conversão das rubricas do capital próprio.

As diferenças de câmbio originadas na conversão para euros de demonstrações financeiras de empresas participadas denominadas em moeda estrangeira são incluídas no capital próprio, na rubrica “Outras reservas”.

No último trimestre de 2017, a economia angolana foi considerada uma economia hiperinflacionária de acordo com a IAS 29 - Relato Financeiro em Economias Hiperinflacionárias.

Este normativo exige que as demonstrações financeiras preparadas na moeda de uma economia hiperinflacionária sejam expressas em termos da unidade de mensuração corrente à data da preparação das demonstrações financeiras.

Em resumo, os aspetos gerais a ter em consideração na reexpressão das demonstrações financeiras individuais são os seguintes:

- os ativos e passivos monetários não sofrem alterações dado que já se encontram atualizados à unidade corrente à data das demonstrações financeiras;
- os ativos e passivos não monetários (que não estejam já expressos à unidade corrente à data das demonstrações financeiras) são reexpressos pela aplicação de um índice;



- o efeito de inflação na posição monetária líquida das empresas participadas encontra-se refletido na demonstração de resultados como uma perda na posição monetária líquida.

Adicionalmente, de acordo com a IAS 21, é proibida a reexpressão das demonstrações financeiras consolidadas quando a empresa-mãe não opera numa economia hiperinflacionária.

O coeficiente de conversão utilizado na reexpressão das demonstrações financeiras individuais das participadas em Angola foi o índice de preços ao consumidor (IPC), publicado pelo Banco Nacional de Angola.

	BASE 100	IPC	IPC CONVERTIDO (BASE 100 ANO 2010)
dez/10	Ano 2010	100,0	100,0
dez/11	Ano 2010	111,4	111,4
dez/12	Ano 2011	109,0	121,4
dez/13	Ano 2014	93,0	130,8
dez/14	Ano 2014	100,0	140,5
dez/15	Ano 2014	114,3	160,6
dez/16	Ano 2014	162,2	227,9
dez/17	Ano 2014	204,8	287,8
dez/18	Ano 2014	241,1	338,8
set/19	Ano 2014	270,2	379,7

No último trimestre de 2019, a economia angolana deixou de ser considerada uma economia hiperinflacionária.

A IAS 29 – Relato Financeiro em Economias Hiperinflacionárias prevê que “quando uma economia cessar de ser hiperinflacionária, a empresa deve tratar as quantias expressas na unidade de medida corrente no fim do período anterior de relato, como a base para as quantias escrituradas nas suas demonstrações financeiras subsequentes”. Desta forma, os ajustamentos/reavaliações, realizados até ao termo da classificação como economia hiperinflacionária, são tratados como um custo considerado/ (“*deemed cost*”) e reconhecidos na mesma proporção que os ativos que lhe deram origem.

Em 31 de dezembro de 2020, os ativos e passivos expressos em moeda estrangeira foram convertidos para euros com base nas seguintes taxas de câmbio de tais moedas relativamente ao Euro, divulgadas pelo Banco de Portugal.

	31-12-2019	31-12-2020
Dólar americano	1,1234	1,2271
Kwanza de Angola	536,2617	797,1291
Libra esterlina	0,8508	0,8990
Metical moçambicano	68,7000	91,0500
Dólar canadiano	1,4598	1,5633
Franco suíço	1,0854	1,0802
Real brasileiro	4,5157	6,3735

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, as demonstrações dos resultados das empresas participadas expressas em moeda estrangeira foram convertidas para euros com base nas taxas de câmbio médias das moedas dos respetivos países de origem relativamente ao Euro, cuja taxa de câmbio utilizada é a de final de período. As taxas de câmbio médias utilizadas são as seguintes:

	12M 19	12M 20
Kwanza de Angola	414,9982	665,8563
Metical moçambicano	69,4925	79,7817

2.3.22. Encargos financeiros com empréstimos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como custo de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, exceto nos casos de empréstimos incorridos (quer sejam genéricos ou específicos) na aquisição, construção ou produção de um ativo que demore um período substancial de tempo (mais de um ano) para se encontrar na condição pretendida, os quais são capitalizados no custo de aquisição do referido bem. Os custos dos empréstimos capitalizados são determinados tendo em consideração a quantia de custos de empréstimos

obtidos elegíveis para capitalização, mediante a aplicação de uma taxa de capitalização aos dispêndios respeitantes a esse ativo. A taxa de capitalização (alinhada com a taxa média de financiamento da NOS), bem como os custos a capitalizar, são apurados mensalmente, tendo em consideração o saldo mensal dos empréstimos elegíveis e o montante mensal do ativo em curso que qualifica.

2.3.23. Propriedades de investimento

As propriedades de investimento compreendem, essencialmente, edifícios detidos para a obtenção de rendas e não para o uso na produção ou fornecimento de bens ou serviços, para fins administrativos ou para venda no decurso ordinário dos negócios. Estas são mensuradas inicialmente pelo seu custo.

Posteriormente, o Grupo considera o método do custo na mensuração das propriedades de investimento, considerando que da adoção do modelo do justo valor não resultariam diferenças relevantes.

Uma propriedade de investimento deve ser eliminada da demonstração da posição financeira na alienação, ou quando a propriedade de investimento for permanentemente retirada de uso e nenhuns benefícios económicos forem esperados da sua alienação.

2.3.24. Mensuração ao justo valor

O Grupo mensura parte dos seus ativos financeiros, como ativos financeiros disponíveis para venda e para negociação, e parte dos seus ativos não financeiros, ao justo valor à data de referência das demonstrações financeiras.

A mensuração do justo valor presume que o ativo ou passivo é trocado numa transação ordenada entre participantes do mercado para vender o ativo ou transferir o passivo, na data de mensuração, sob as condições atuais de mercado. A mensuração do justo valor é baseada no pressuposto de que a transação de vender o ativo ou transferir o passivo pode ocorrer:

- no mercado principal do ativo e do passivo; ou
- na ausência de um mercado principal, presume-se que a transação aconteça no mercado mais vantajoso. Este é o que maximiza o valor que seria recebido na venda do ativo ou minimiza o valor que seria pago para transferir o passivo, depois de considerar os custos de transação e os custos de transporte.

Devido ao facto de as diferentes entidades e os diferentes negócios dentro de uma única entidade poderem ter acesso a diferentes mercados, o mercado principal ou o mais vantajoso para o mesmo ativo ou passivo pode variar de uma entidade para outra, ou até mesmo entre negócios dentro de uma mesma entidade, mas pressupõe-se que estão acessíveis ao Grupo.

A mensuração do justo valor utiliza premissas que participantes do mercado utilizariam na definição do preço do ativo ou passivo, assumindo que os participantes de mercado utilizariam o ativo de modo a maximizar o seu valor e utilização.

O Grupo utiliza as técnicas de avaliação apropriadas às circunstâncias e para as quais existam dados suficientes para mensurar o justo valor, maximizando a utilização de dados relevantes observáveis e minimizando a utilização de dados não observáveis.

Todos os ativos e passivos mensurados ao justo valor ou para os quais a sua divulgação é obrigatória são classificados segundo uma hierarquia de justo valor, que classifica em três níveis os dados a utilizar na mensuração pelo justo valor, detalhados abaixo:

Nível 1 – Preços de mercado cotados, não ajustados, em mercados ativos para ativos ou passivos idênticos, que a entidade pode aceder na data de mensuração;

Nível 2 – Técnicas de valorização que utilizam *inputs* que, não sendo cotados, são direta ou indiretamente observáveis;

Nível 3 – Técnicas de valorização que utilizam *inputs* não baseados em dados de mercado observáveis, ou seja, baseados em dados não observáveis.



A mensuração do justo valor é classificada integralmente no nível mais baixo do *input* que é significativo para a mensuração como um todo.

2.3.25. Compensação de ativos e passivos

Os ativos e passivos são compensados e apresentados pelo valor líquido quando, e só quando, o Grupo tem o direito a compensar os montantes reconhecidos e tem a intenção de liquidar pelo valor líquido.

2.3.26. Benefícios a empregados

Os gastos com pessoal são reconhecidos quando o serviço é prestado pelos empregados, independentemente da data do seu pagamento. Seguem-se algumas especificidades relativas a cada um dos benefícios:

- a) cessação de emprego. Os benefícios de cessação de emprego são devidos para pagamento quando há cessação de emprego antes da data normal de reforma ou quando um empregado aceita sair voluntariamente em troca destes benefícios. O Grupo reconhece estes benefícios quando se pode demonstrar estar comprometido a uma cessação de emprego de funcionários atuais, de acordo com um plano formal detalhado para a cessação e não exista possibilidade realista de retirada ou estes benefícios sejam concedidos para encorajar a saída voluntária. Sempre que os benefícios de cessação de emprego se vençam a mais de 12 meses após a data do balanço, eles são descontados para o seu valor atual;
- b) férias, subsídio de férias e prémios. De acordo com a lei laboral, os empregados têm direito a 22 dias úteis de férias anuais, bem como a um mês de subsídio de férias, direitos adquiridos no ano anterior ao seu pagamento. Estas responsabilidades do Grupo são registadas quando incorridas, independentemente do momento do seu pagamento, e são refletidas na rubrica de “Contas a pagar e outras”;

c) Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e o Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Com a publicação da Lei n.º 70/2013 e subsequente regulamentação através da Portaria n.º 294-A/2013, entraram em vigor no dia 1 de outubro de 2013 os regimes do Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e do Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Neste contexto, as empresas que contratem um novo trabalhador são obrigadas a descontar uma percentagem do respetivo salário para estes dois novos fundos (0,925% para o FCT e 0,075% para o FGCT), com o objetivo de assegurar, no futuro, o pagamento parcial da indemnização em caso de despedimento. Tendo em conta as características de cada Fundo foi considerado o seguinte:

- as entregas mensais para o FGCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como gasto do período a que respeitam;
- as entregas mensais para o FCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como um ativo financeiro, na rubrica “Outros ativos financeiros não correntes” dessa entidade, mensurado pelo justo valor, com as respetivas variações reconhecidas em resultados.

2.3.27. Demonstração de fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto. O Grupo classifica na rubrica de “Caixa” e equivalentes de caixa os ativos com maturidade inferior a três meses, e para os quais o risco de alteração de valor é insignificante. Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica de “Caixa” e equivalentes de caixa compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica de “Empréstimos obtidos”.

A demonstração dos fluxos de caixa encontra-se classificada em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal e a outros relacionados com a atividade operacional. Na rubrica de “Outros recebimentos / (pagamentos) relativos à atividade operacional”

estão incluídos os montantes recebidos e os pagamentos subsequentes relacionados com as cessões de créditos sem recurso coordenadas pelo Banco Comercial Português e pela Caixa Geral de Depósitos, sendo que estas operações não implicaram qualquer alteração no tratamento contabilístico dos créditos subjacentes ou na relação com os respetivos clientes.

Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, as aquisições e alienações de investimentos em empresas participadas e os recebimentos e pagamentos decorrentes da compra e venda de ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis, entre outras.

As atividades de financiamento abrangem, designadamente, os pagamentos e recebimentos referentes a empréstimos obtidos, pagamento de juros e custos similares, contratos de locação financeira, compra e venda de ações próprias e pagamento de dividendos.

2.3.28. Eventos subsequentes

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam a essa data são considerados na preparação das demonstrações financeiras do exercício.

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação sobre condições que ocorram após essa data são divulgados nas notas às demonstrações financeiras, caso sejam materialmente relevantes.

3. JULGAMENTOS E ESTIMATIVAS

3.1. Estimativas contabilísticas relevantes

A preparação de demonstrações financeiras consolidadas exige que a gestão do Grupo efetue julgamentos e estimativas que afetam a demonstração da posição financeira e os resultados reportados. Estas estimativas são baseadas na melhor informação e conhecimento de

eventos passados e/ou presentes e nas ações que a Empresa considera poder vir a desenvolver no futuro. Todavia, na data de concretização das operações, os resultados das mesmas poderão ser diferentes destas estimativas.

As alterações a essas estimativas, que ocorram posteriormente à data de aprovação das demonstrações financeiras consolidadas, serão corrigidas em resultados de forma prospetiva, conforme disposto pela IAS 8 – “Políticas contabilísticas, alterações em estimativas contabilísticas e erros”.

As estimativas e os pressupostos que apresentam um maior risco de originar um ajustamento material nos ativos e passivos são apresentados abaixo.

Entidades incluídas no perímetro de consolidação
Para determinação das entidades a incluir no perímetro de consolidação, o Grupo avalia em que medida está exposto, ou tenha direitos, à variabilidade nos retornos provenientes do seu envolvimento com essa entidade e possa apoderar-se dos mesmos através do poder que detém sobre essa entidade (controlo de facto).

A decisão de que uma entidade tem de ser consolidada pelo Grupo requer a utilização de julgamento, pressupostos e estimativas para determinar em que medida o Grupo está exposto à variabilidade do retorno e à capacidade de se apoderar dos mesmos através do seu poder.

Outros pressupostos e estimativas poderiam levar a que o perímetro de consolidação do Grupo fosse diferente, com impacto direto nas demonstrações financeiras consolidadas.

Imparidade dos ativos não correntes, excluindo goodwill
A determinação de uma eventual perda por imparidade pode ser espoletada pela ocorrência de diversos eventos, tais como a disponibilidade futura de financiamento, o custo de capital ou quaisquer outras alterações de efeito adverso no ambiente tecnológico, de mercado, económico e legal, muitos dos quais fora da esfera de influência do Grupo.



A identificação e avaliação dos indicadores de imparidade, a estimativa de fluxos de caixa futuros e a determinação do valor recuperável dos ativos implicam um elevado grau de julgamento por parte da Administração.

Imparidade do goodwill

O *goodwill* é sujeito a testes de imparidade anuais ou sempre que existam indícios de uma eventual perda de valor, de acordo com os critérios indicados na Nota 9. Os valores recuperáveis das unidades geradoras de caixa, às quais o *goodwill* é atribuído, são determinados com base no cálculo de valores de uso. Esses cálculos exigem o uso de estimativas por parte da gestão.

Ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis

A vida útil de um ativo é o período durante o qual o Grupo espera que um ativo esteja disponível para uso e esta deve ser revista pelo menos no final de cada exercício económico.

A determinação das vidas úteis dos ativos, do método de amortização/depreciação a aplicar e das perdas estimadas decorrentes da substituição destes antes do fim da sua vida útil, por motivos de obsolescência tecnológica e/ou outros, é essencial para determinar o montante das amortizações/depreciações a reconhecer na demonstração dos resultados de cada período.

Estes três parâmetros são definidos de acordo com a melhor estimativa da gestão, para os ativos e negócios em questão, considerando também as práticas adotadas por empresas dos setores em que o Grupo opera.

Os custos capitalizados associados aos direitos de distribuição de conteúdos audiovisuais adquiridos para comercialização nas diversas janelas de exibição são amortizados pelo prazo máximo de exploração constante dos respetivos contratos. Adicionalmente, estes ativos são sujeitos a testes de imparidade sempre que existam indícios de alterações no padrão de geração do rédito futuro subjacente a cada contrato.

Os valores residuais, as vidas úteis e os métodos de depreciação são revistos periodicamente pelas várias empresas do Grupo e ajustados prospectivamente, se apropriado.

Direitos de uso

O Grupo determina o fim da locação como a parte não cancelável do prazo do contrato, juntamente com quaisquer períodos abrangidos por uma opção de extensão do contrato de locação se for razoavelmente certo que esta será exercida, ou quaisquer períodos abrangidos por uma opção para rescindir o contrato de locação, se for razoavelmente certo que esta não será exercida.

O Grupo tem a opção, sob alguns dos seus contratos de locação, de alugar os seus ativos para períodos adicionais. A NOS avalia a razoabilidade do exercício da opção de renovar o contrato. Isto é, considera todos os fatores relevantes que criam um incentivo económico para o exercício da renovação.

Após a data de início, o Grupo reavalia o fim do contrato se existir um evento significativo ou alterações nas circunstâncias que estejam sob controlo e afetem a sua capacidade de exercer (ou não exercer a opção de renovação (por exemplo, uma mudança na estratégia do negócio).

Provisões

O Grupo analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação. A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

Ativos por impostos diferidos

São reconhecidos ativos por impostos diferidos apenas quando existe forte segurança de que existirão lucros tributáveis futuros disponíveis para a utilização das diferenças temporárias ou quando existam impostos diferidos passivos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os impostos diferidos ativos sejam revertidos. A avaliação dos ativos por impostos diferidos é efetuada pela gestão no final de cada período tendo em atenção a expectativa de *performance* do Grupo no futuro.

Perdas de crédito esperadas

O risco de crédito dos saldos de contas a receber é avaliado a cada data de reporte, através da utilização de uma matriz de cobranças, que tem por base o histórico de cobranças passadas ajustada da expectativa futura de evolução das cobranças, para apuramento da taxa de incobrabilidade.

As perdas de crédito esperadas das contas a receber são assim ajustadas pela avaliação efetuada, as quais poderão divergir do risco efetivo que se irá incorrer no futuro.

Justo valor de ativos e passivos financeiros

Na determinação do justo valor de um ativo ou passivo financeiro, com mercado ativo, é aplicado o respetivo preço de mercado. No caso de não existir um mercado ativo, o que se verifica para alguns dos ativos e passivos financeiros do Grupo, são utilizadas técnicas de valorização geralmente aceites no mercado, baseadas em pressupostos de mercado.

O Grupo aplica técnicas de valorização para instrumentos financeiros não cotados, tais como derivados, instrumentos financeiros ao justo valor e instrumentos mensurados ao custo amortizado. Os modelos de valorização utilizados com maior frequência são modelos de fluxos de caixa descontados e modelos de opções, que incorporam, por exemplo, curvas de taxa de juro e volatilidade de mercado.

Para alguns tipos de derivados mais complexos são utilizados modelos de valorização mais avançados, contendo pressupostos e dados que não são diretamente observáveis em mercado, para os quais o Grupo utiliza estimativas e pressupostos internos.

3.2. Erros, estimativas e alterações de políticas contabilísticas

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 não foram reconhecidos erros, estimativas e alterações de políticas contabilísticas materiais relativos a exercícios anteriores.

4. POLÍTICAS DE GESTÃO DE RISCO

4.1. Gestão do risco financeiro

As atividades do Grupo estão expostas a uma variedade de fatores de risco financeiro: risco de crédito, risco de liquidez e risco de mercado.

O Conselho de Administração do Grupo assume a responsabilidade por definir os princípios para a gestão dos riscos e as políticas que cobrem áreas específicas como o risco de taxa de câmbio, o risco de taxa de juro, o risco de crédito e o uso de derivados e outros instrumentos financeiros não derivados, bem como o investimento do excesso de liquidez.

A) RISCO DE CRÉDITO

O risco de crédito está, essencialmente, relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando uma perda financeira para o Grupo. O Grupo está sujeito ao risco de crédito nas suas atividades operacionais e de tesouraria.

O risco de crédito relacionado com operações está, essencialmente, relacionado com créditos de serviços prestados a clientes (Notas 13 e 17). Este risco é monitorizado numa base regular de negócio, sendo que o objetivo da gestão é: i) limitar o crédito concedido a clientes, considerando o prazo médio de recebimentos de cada cliente; ii) monitorizar a evolução do nível de crédito concedido; e iii) realizar análises de imparidade aos valores a receber numa base regular.

A classificação de um cliente como estando em incumprimento tem em conta a particularidade de cada cliente, negócio/segmento e valores envolvidos. Na maioria dos segmentos, considera-se em incumprimento o cliente com dívida vencida há mais de 180 dias. No segmento residencial, principal segmento, a NOS tem como medida de restrição ao incumprimento, o bloqueio dos serviços prestados após 50 dias de data de vencimento sem recebimento.

O Grupo não apresenta nenhum risco de crédito significativo com um cliente em particular, na medida em que as contas



a receber derivam de um elevado número de clientes referentes a diversos negócios.

Os ajustamentos de perdas de crédito esperadas para contas a receber são calculados considerando: i) o perfil de risco do cliente, consoante se trate de cliente residencial ou empresarial; ii) o prazo médio de recebimento, o qual difere de negócio para negócio; iii) a condição financeira do cliente; e iv) perspetiva futura de evolução da cobrança. Dada a dispersão de clientes não é necessário considerar um ajustamento adicional de risco de crédito, para além das perdas de crédito esperadas já registadas nas Contas a receber – Clientes e contas a receber – Outros.

Com uma periodicidade regular, os créditos de cobrança duvidosa, em mora há mais de 24 meses e com perda de imparidade total registada, são desreconhecidos, após extinção ou frustração de todas as diligências de cobrança consideradas adequadas à recuperação do crédito.

A seguinte tabela representa a exposição máxima do Grupo a risco de crédito a 31 de dezembro de 2019 e 2020, sem ter em consideração qualquer colateral detido ou outras melhorias de crédito. Para ativos na demonstração da posição financeira, a exposição definida é baseada na sua quantia escriturada na face da demonstração da posição financeira.

	31-12-2019	31-12-2020
Contas a receber clientes - Correntes i)	296 958	241 890
Contas a receber outros - Não correntes (Nota 13)	4 064	7 504
Contas a receber outros - Correntes (Nota 13)	3 576	4 896
Caixa e equivalentes de caixa ii)	11 962	152 719
TOTAL DE ATIVOS FINANCEIROS	316 560	407 009

i) Contas a receber – Clientes
A exposição do grupo ao risco de crédito é atribuível antes de mais às contas a receber da sua atividade operacional. Os montantes apresentados na demonstração da posição financeira encontram-se líquidos das perdas de crédito

esperadas que foram estimadas pelo Grupo, de acordo com a sua experiência e com base na sua avaliação da conjuntura e envolventes económicas. O Conselho de Administração entende que os valores contabilísticos das contas a receber se aproximam do seu justo valor.

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020 a antiguidade dos saldos das Contas a receber – Clientes é como se segue:

	31-12-2019	31-12-2020
Não vencido	115 170	95 037
0 a 90 dias	59 731	45 262
90 a 180 dias	17 779	18 414
180 a 360 dias	26 350	33 196
mais de 360 dias	232 056	245 146
CONTAS A RECEBER	451 086	437 055
Não vencido	(2 950)	(4 207)
0 a 90 dias	(7 563)	(6 250)
90 a 180 dias	(6 904)	(5 736)
180 a 360 dias	(11 678)	(10 731)
mais de 360 dias	(125 031)	(168 241)
PERDAS DE CRÉDITO ESPERADAS	(154 128)	(195 165)
TOTAL CONTAS A RECEBER DE CLIENTES	296 958	241 890

A monitorização do risco de crédito é efetuada de forma contínua e pode ser resumida como se segue:

- os clientes regulares são analisados de forma agregada (grupo homogéneo) e as perdas de crédito esperadas são calculadas através da utilização de uma matriz de cobranças, que tem por base o histórico de cobranças passadas ajustada da expectativa futura de evolução das cobranças, para apuramento da taxa de incobrabilidade;
- os saldos de operadores, agentes e outros são analisados individualmente e as perdas de crédito esperadas são

calculadas tendo em consideração a antiguidade de cada saldo, a existência de disputas, a situação financeira atual de cada terceiro e a expectativa futura de recebimento dos respetivos montantes em dívida.

ii) Caixa e equivalentes de caixa
As garantias e cauções existentes para alguns operadores e agentes não são materiais. A qualidade de risco de crédito do Grupo, em 31 de dezembro de 2019 e 2020, associada a este tipo de ativos (Caixa e Equivalentes conforme Nota 21, com exceção do valor de caixa), cujas contrapartes sejam instituições financeiras, detalha-se como se segue:

	31-12-2019	31-12-2020
A	574	356
A-	1	25 061
BBB+	1	15 429
BBB	30	52 587
BBB-	462	-
BB+	-	25 784
BB	114	23 373
B+	1	1
B	-	10 121
CCC+	10 771	-
sem rating	8	7
TOTAL	11 962	152 719

A informação dos *ratings* foi retirada da Reuters, com base nas notações atribuídas pelas três principais agências de *rating* (Standard & Poor's, Moody's e Fitch).

B) RISCO DE LIQUIDEZ
Uma gestão prudente do risco de liquidez implica a manutenção de um nível adequado de caixa e equivalentes de caixa para fazer face às responsabilidades assumidas,

associado à negociação de linhas de crédito com instituições financeiras. No âmbito do modelo adotado, o Grupo tem:

- b.1) programas de papel comercial utilizados de 340 milhões de euros. O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 665 milhões de euros, correspondendo a doze programas, com seis instituições bancárias, 490 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 175 milhões estão emitidos em taxa fixa;
- b.2) obrigações por oferta particular e direta no valor de 575 milhões euros;
- b.3) contrato de financiamento para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal no montante de 37 milhões de euros com o Banco Europeu de Investimento.

Com base nos *cash flows* estimados, e tendo em consideração o *compliance* de eventuais *covenants* normalmente existentes em empréstimos a pagar, a gestão monitoriza com regularidade as previsões da reserva de liquidez do Grupo, incluindo os montantes das linhas de crédito não utilizadas, os montantes de caixa e equivalentes de caixa.

Dos empréstimos obtidos (excluindo locações financeiras), para além de estarem sujeitos ao cumprimento pelo Grupo das suas obrigações (operacionais, legais e fiscais), 100% dos mesmos encontram-se sujeitos a cláusulas de *cross default*, *pari passu* e *negative pledge* e 88% encontram-se sujeitos a cláusulas de *Ownership*.

Adicionalmente, cerca de 23% do total dos empréstimos obtidos exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3 vezes o EBITDA após pagamentos de *leasings* consolidados, cerca de 4% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3,5 vezes o EBITDA após pagamento de *leasings* consolidado, cerca de 2% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 4 vezes o EBITDA após pagamento de *leasings* consolidado, e cerca de 12% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 5 vezes o EBITDA após pagamento de *leasings* consolidado.



A tabela abaixo apresenta as responsabilidades do Grupo por intervalos de maturidade residual contratual. Os montantes apresentados na tabela são os fluxos de caixa contratuais, não descontados, a pagar no futuro e incluindo os juros a que estão a ser remunerados estes passivos.

	31-12-2019				31-12-2020			
	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS	TOTAL	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS	TOTAL
Empréstimos obtidos:								
- Empréstimos obrigacionistas	2 334	573 221	-	575 555	2 343	574 007	-	576 350
- Papel comercial	55 648	362 949	50 000	468 597	78 532	212 463	50 000	340 995
- Empréstimos externos	17 121	35 649	-	52 770	17 638	18 078	-	35 716
- Descobertos bancários	9 518	-	-	9 518	2 270	-	-	2 270
- Locações	58 660	136 823	58 205	253 688	66 343	190 163	318 803	575 309
Contas a pagar - Fornecedores	259 499	-	-	259 499	252 607	-	-	252 607
Contas a pagar - Outros	37 690	-	-	37 690	47 438	5 323	34 727	87 488
Instrumentos financeiros derivados	135	265	-	400	346	655	-	1 001
TOTAL	440 605	1 108 907	108 205	1 657 717	467 517	1 000 689	403 530	1 870 376

C) RISCO DE MERCADO

Risco de taxa de câmbio

O risco de taxa de câmbio está, essencialmente, relacionado com a exposição decorrente de pagamentos efetuados a fornecedores de equipamento terminal, equipamentos de telecomunicações e produtores de conteúdos audiovisuais para os negócios das telecomunicações móveis, TV por subscrição e audiovisuais, respetivamente. As transações comerciais entre o Grupo e estes fornecedores encontram-se denominadas, maioritariamente, em dólares americanos.

Considerando o saldo de contas a pagar resultante de transações denominadas em moeda diferente da moeda funcional do grupo, o Grupo contrata ou pode contratar instrumentos financeiros, nomeadamente *forwards* cambiais de curto prazo de forma a cobrir o risco associado a estes saldos (Nota 20).

O Grupo possui investimentos em entidades estrangeiras cujos ativos e passivos estão expostos a variações cambiais (o Grupo possui duas filiais em Moçambique, a Lusomundo

Moçambique e a Mstar, cuja moeda funcional são os Meticais, e duas em Angola, a Finstar e a ZAP Media, cuja moeda funcional é a Kwanza). O Grupo não adotou qualquer política de cobertura dos riscos de variação da taxa de câmbio destas empresas nos *cash flows* do Grupo em moeda estrangeira.

Uma análise de sensibilidade foi efetuada considerando um fortalecimento ou enfraquecimento em 10% das moedas funcionais dos diversos investimentos financeiros a 31 de dezembro de 2020. Assim, o valor dos investimentos financeiros seria inferior em 341 milhares de euros ou superior em 279 milhares de euros, respetivamente, sendo a contrapartida destas variações registada em capitais próprios.

Nesta análise de sensibilidade não estão considerados os ganhos ou perdas que os investimentos financeiros reconheceriam em resultados resultantes destas variações cambiais.

A tabela seguinte apresenta a exposição do Grupo ao risco da taxa de câmbio a 31 de dezembro de 2019 e 2020, com base nos valores da demonstração da posição financeira dos ativos e passivos financeiros do Grupo (valores expressos em moeda local):

	31-12-2020			
	DÓLAR AMERICANO	LIBRA ESTERLINA	KWANZA	METICAL
ATIVOS				
Contas a receber - Clientes	7 294	-	-	2 303
Contas a receber - Outros	-	1	465 300	996
Caixa e equivalentes de caixa	-	-	-	76 690
TOTAL DE ATIVOS FINANCEIROS	7 294	1	465 300	79 989
PASSIVOS				
Contas a pagar - Fornecedores	7 412	170	-	59 195
Contas a pagar - Outros	10	55	-	90
Impostos a pagar	-	-	-	7 412
TOTAL DE PASSIVOS FINANCEIROS	7 422	225	-	66 697
POSIÇÃO FINANCEIRA LÍQUIDA EM BALANÇO	(128)	(225)	465 300	13 292

	31-12-2020			
	DÓLAR AMERICANO	LIBRA ESTERLINA	KWANZA	METICAL
ATIVOS				
Contas a receber - Clientes	6 884	-	-	2 085
Impostos a recuperar	-	-	-	6 088
Caixa e equivalentes de caixa	-	-	-	72 129
TOTAL DE ATIVOS FINANCEIROS	6 884	-	-	80 302
PASSIVOS				
Contas a pagar - Fornecedores	9 217	14	-	32 853
Contas a pagar - Outros	97	4	-	496
TOTAL DE PASSIVOS FINANCEIROS	9 314	18	-	33 349
POSIÇÃO FINANCEIRA LÍQUIDA EM BALANÇO	(2 430)	(18)	-	46 953

A NOS utiliza uma técnica da análise de sensibilidade que mede as alterações estimadas, nos resultados e capitais, de reforço ou enfraquecimento do Euro face às outras moedas e face às taxas aplicadas a 31 de dezembro de 2020, para cada classe de instrumento financeiro, mantendo as outras variáveis constantes. Esta análise é apenas para fins ilustrativos, já que na prática as taxas de câmbio raramente se alteram isoladamente.

A análise de sensibilidade foi efetuada considerando um fortalecimento ou enfraquecimento do Euro em 10% face

a todas as outras moedas. Assim, os lucros antes de impostos teriam aumentado 135 milhares de euros (2019: diminuído 72 milhares de euros) ou diminuído em 165 milhares de euros (2019: aumentado em 88 milhares de euros), respetivamente.

D) RISCO DE TAXA DE JURO

O risco de flutuação da taxa de juro pode-se traduzir num risco de fluxo de caixa ou num risco de justo valor, consoante se tenham negociado taxas de juro variáveis ou fixas.



Os empréstimos obtidos pelo Grupo (com exceção do financiamento do BEI de 37 milhões de euros, da emissão pública de obrigações de 300 milhões de euros, e de dois programas de papel comercial de 75 e 100 milhões de euros e das locações contratadas) têm taxas de juro variáveis, o que expõe o Grupo ao risco dos fluxos de caixa das taxas de juro. O Grupo adota uma política de cobertura de risco, através da contratação de *swaps* de taxa de juro para cobertura dos pagamentos futuros de juros de empréstimos obrigacionistas e outros empréstimos (ver Nota 20).

O Grupo NOS utiliza a técnica da análise de sensibilidade que mede os impactos estimados, nos resultados e capitais, de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado, face às taxas aplicadas à data da demonstração da posição financeira, para cada classe de instrumento financeiro, mantendo todas as outras variáveis constantes.

Esta análise é apenas para fins ilustrativos, já que na prática as taxas de mercado raramente se alteram isoladamente.

A análise de sensibilidade é baseada nos seguintes pressupostos:

- alterações nas taxas de juro do mercado afetam rendimentos ou despesas de juros de instrumentos financeiros variáveis;
- alterações nas taxas de juro de mercado apenas afetam os rendimentos ou despesas de juros em relação a instrumentos financeiros com taxas de juro fixas se estes estiverem reconhecidos a justo valor;
- alterações nas taxas de juro de mercado afetam o justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros;
- alterações no justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros são estimados descontando os fluxos de caixa futuros de valores atuais líquidos, utilizando taxas de mercado do final do ano.

Sob estes pressupostos, um aumento ou diminuição de 0,25% nas taxas de juro de mercado para empréstimos não cobertos ou com taxa variável, a 31 de dezembro de 2020, resultaria num aumento ou diminuição do lucro anual antes de impostos de, aproximadamente, 1 milhão de euros (2019: 1 milhão de euros).

No que se refere aos *swaps* de taxa de juro contratados, a análise de sensibilidade que mede os impactos estimados de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado, resulta em variações, face ao atual justo valor dos instrumentos, próximas de 0 euros, à data de 31 de dezembro de 2019 e 2020. Os impactos da análise de sensibilidade são praticamente nulos porque as taxas de mercado são negativas e o empréstimo e *swap* da taxa de juro têm um *floor* de 0%.

4.2. Gestão do risco de capital

O objetivo da gestão do risco do capital é salvaguardar a continuidade das operações do Grupo, com uma remuneração adequada aos acionistas e gerando benefícios para todos os terceiros interessados.

A política do Grupo é contratar empréstimos com entidades financeiras, maioritariamente ao nível da empresa-mãe, a NOS, que por sua vez concede empréstimos às suas subsidiárias e associadas. No caso das *joint-ventures*, as quais contratam em nome próprio os financiamentos, a NOS intervém na contratação e é parte da garantia de cumprimento do financiamento.

Esta política visa a otimização da estrutura de capital com vista a uma maior eficiência fiscal e redução do custo médio de capital.

De forma a manter ou a ajustar a estrutura de capital, o Grupo poderá ajustar os montantes de dividendos a distribuir aos acionistas, emitir novas ações, alienar ativos para a redução dos passivos ou lançar programas de recompra de ações.

Tal como aplicado por outras entidades que atuam no mercado em que as operações do grupo se inserem, o Grupo faz a gestão do capital com base no rácio dívida financeira líquida/EBITDA. A dívida financeira líquida é calculada como o total dos empréstimos correntes e não correntes, excluindo as locações financeiras relacionadas com contratos de aquisição de direitos de utilização de capacidade e outros contratos de longa duração, deduzido dos montantes de caixa e equivalentes de caixa. O rácio interno fixado como objetivo é um nível de endividamento inferior a 3 vezes o EBITDA.

	31-12-2019	31-12-2020
Dívida financeira (Nota 24)	1 106 440	955 331
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 21)	(12 819)	(153 285)
DÍVIDA FINANCEIRA LÍQUIDA	1 093 621	802 046
Locações (Nota 24)	253 688	575 309
DÍVIDA LÍQUIDA TOTAL	1 347 309	1 377 355
EBITDA ⁽¹⁾	639 971	603 181
EBITDA após pagamento de <i>leasings</i> ⁽²⁾	575 016	527 482
Dívida financeira líquida / EBITDA após pagamento de <i>leasings</i>	1,90	1,52
Dívida líquida / EBITDA	2,11	2,28

⁽¹⁾ EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, Amortizações e Perdas por Imparidade + Custos de Reestruturação + Perdas/(Ganhos) com alienação de ativos + Outros Custos/(Ganhos) Não Recorrentes.
⁽²⁾ EBITDA após pagamento de *leasings* = EBITDA - pagamentos de *leasings* (Capital e Juros).

Estimativa de justo valor

Na tabela abaixo apresentam-se os ativos e passivos financeiros do Grupo valorizados a justo valor a 31 de dezembro de 2019 e 2020, conforme os níveis da hierarquia do justo valor:

	31-12-2019			
	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	TOTAL
ATIVOS				
Outros ativos financeiros não correntes	-	-	439	439
	-	-	439	439
PASSIVOS				
Derivados - <i>Equity swap</i> (Nota 20)	-	346	-	346
Derivados - <i>Swap</i> taxa de juros (Nota 20)	-	38	-	38
Derivados - <i>Forwards</i> de taxa de câmbio (ver Nota 20)	-	16	-	16
	-	400	-	400



	31-12-2020			
	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	TOTAL
ATIVOS				
Outros ativos financeiros não correntes	-	-	579	579
	-	-	579	579
PASSIVOS				
Derivados - <i>Equity swap</i> (Nota 20)	-	950	-	950
Derivados - <i>Swap</i> taxa de juros (Nota 20)	-	51	-	51
	-	1 001	-	1 001

Os níveis da hierarquia de justo valor, conforme previsto pela IFRS 13 – Mensuração do justo valor, são definidos como se segue:

- Nível 1 – Instrumentos financeiros valorizados com base em cotações de mercados ativos a que a Empresa tem acesso. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados com base em preços executáveis (com liquidez imediata) publicados por fontes externas.
- Nível 2 – Instrumentos financeiros cuja valorização tem por base dados observáveis, direta ou indiretamente, em mercados ativos. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados tendo por base *bids* fornecidos por contrapartes externas e técnicas de valorização interna que utilizam exclusivamente dados observáveis de mercado.
- Nível 3 – Todos os instrumentos financeiros valorizados ao justo valor que não se enquadram nos níveis 1 e 2.

Os ativos disponíveis para venda foram valorizados pelo método dos fluxos de caixa descontados (nível 3).

O cálculo do justo valor dos derivados de *swaps* de taxa de juro baseou-se na estimativa dos *cash flows* futuros descontados, tendo por base a curva de taxa de juro de mercado esperada apurada pelas entidades com quem foram contratados os *swaps* (nível 2).

O cálculo do justo valor dos derivados de *forwards* de taxa de câmbio é efetuado tendo por base a taxa de câmbio *spot* (nível 2).

5. ALTERAÇÃO DE PERÍMETRO

As alterações no perímetro de consolidação, durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, foram:

- 1) Alienação de 100% do capital social da NOS International Carrier Services, S.A. (Nota 47);
- 2) Alienação de 100% do capital social da NOS Towering – Gestão de Torres de Telecomunicações, S.A. (Nota 48);
- 3) Fusão por incorporação da NOS PUB na NOS Lusomundo TV, cuja designação foi alterada para NOS Audio – Sales and Distribution, S.A.. A fusão não originou quaisquer impactos nas demonstrações financeiras consolidadas;
- 4) Constituição da joint venture Dualgrid – Gestão de Redes Partilhadas, S.A. entre a NOS Comunicações, S.A. e Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A., em que cada uma das partes detém 50% do capital social da empresa;
- 5) Aquisição de 50% do capital social da Dreamia Servicios de Televisión, S.L.

6. RELATO POR SEGMENTOS

Os segmentos de negócio são os seguintes:

- Telco – prestação de serviços de TV, Internet (fixa e móvel) e voz (fixa e móvel) e inclui as seguintes entidades: NOS Technology, Per-mar, Sontária, NOS SGPS, NOS Açores, NOS Property, NOS Madeira, NOS S.A., NOS Audio - Sales and Distribution, Teliz Holding, NOS Sistemas, NOS Sistemas España, NOS Inovação, NOS Internacional SGPS, NOS Corporate Center, NOS Wholesale, Fundo NOS 5G e Dualgrid;

- Audiovisuais – prestação de serviços de edição e venda de videogramas, distribuição de filmes, exploração de salas de cinemas e aquisição/negociação de direitos para televisão por subscrição e VOD (*video-on-demand*) e inclui as seguintes entidades: NOS Audiovisuais, NOS Cinemas, Lusomundo Moçambique, Lda. (“Lusomundo Moçambique”), Lusomundo Imobiliária 2, S.A. (“Lusomundo

Imobiliária 2”), Lusomundo Sociedade de Investimentos Imobiliários, SGPS, S.A. (“Lusomundo SII”), Empracine – Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda. (“Empracine”), NOS Audio SGPS e Dreamia S.L..

Os ativos e passivos por segmento a 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 são como se segue:

	31-12-2019			GRUPO
	TELCO	AUDIOVISUAIS	ELIMINAÇÕES	
ATIVOS				
ATIVO NÃO CORRENTE				
Ativos fixos tangíveis	1 021 538	13 275	-	1 034 813
Ativos intangíveis	921 600	92 466	-	1 014 066
Encargos de contratos com clientes	163 101	-	-	163 101
Direitos de uso	182 799	35 584	-	218 383
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	73 733	47 655	(103 144)	18 244
Contas a receber - outros	76 141	2 923	(75 000)	4 064
Ativos por impostos diferidos	69 158	11 270	-	80 428
Outros ativos não correntes	565	676	-	1 241
TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE	2 508 637	203 849	(178 144)	2 534 342
ATIVO CORRENTE:				
Inventários	33 393	688	-	34 081
Contas a receber	364 176	64 494	(38 830)	389 840
Ativos de contratos com clientes	68 059	-	-	68 059
Custos diferidos	42 426	1 845	(317)	43 954
Outros ativos correntes	2 923	2 158	-	5 081
Caixa e equivalentes de caixa	11 988	831	-	12 819
TOTAL DO ATIVO CORRENTE	522 966	70 016	(39 148)	553 834
TOTAL DO ATIVO	3 031 603	273 865	(217 292)	3 088 176
CAPITAL PRÓPRIO				
Capital social	5 152	36 756	(36 756)	5 152
Prémio de emissão de ações	854 219	-	-	854 219
Ações próprias	(14 655)	-	-	(14 655)
Reserva legal	1 030	88	(88)	1 030
Outras reservas e resultados acumulados	47 416	22 145	(53 520)	16 041
Resultado líquido	135 892	19 925	(12 323)	143 494
CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM	1 029 054	78 914	(102 687)	1 005 281
Interesses que não controlam	7 042	-	-	7 042
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO	1 036 095	78 914	(102 687)	1 012 322
PASSIVO				
PASSIVO NÃO CORRENTE:				
Empréstimos obtidos	1 165 451	110 614	(59 218)	1 216 847
Provisões	88 064	6 895	-	94 959
Acréscimos de custos	667	-	-	667
Outros passivos não correntes	9 243	-	-	9 243
Passivos por impostos diferidos	11 189	437	-	11 626
TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE	1 274 615	117 946	(59 218)	1 333 343
PASSIVO CORRENTE:				
Empréstimos obtidos	161 469	24 177	(42 365)	143 281
Contas a pagar	281 767	19 746	(8 179)	293 334
Impostos a pagar	65 469	2 733	-	68 202
Acréscimos de custos	186 056	22 201	(4 531)	203 726
Outros passivos correntes	26 131	8 149	(311)	33 969
TOTAL DO PASSIVO CORRENTE	720 893	77 005	(55 387)	742 511
TOTAL DO PASSIVO	1 995 508	194 951	(114 605)	2 075 854
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO	3 031 603	273 865	(217 292)	3 088 176



01

02

03

04

05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS

200



	31-12-2020			GRUPO
	TELCO	AUDIOVISUAIS	ELIMINAÇÕES	
ATIVOS				
ATIVO NÃO CORRENTE				
Ativos fixos tangíveis	980 752	10 861	-	991 613
Ativos intangíveis	952 107	88 980	-	1 041 087
Encargos de contratos com clientes	162 123	-	-	162 123
Direitos de uso	226 530	33 567	-	260 097
Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas	115 484	47 610	(152 197)	10 897
Contas a receber - Outros	39 586	2 917	(34 999)	7 504
Ativos por impostos diferidos	70 794	11 988	-	82 782
Outros ativos não correntes	703	662	-	1 365
TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE	2 548 080	196 585	(187 197)	2 557 468
ATIVO CORRENTE				
Inventários	43 223	405	-	43 628
Contas a receber	373 073	48 400	(40 609)	380 864
Custos diferidos	33 342	1 496	(784)	34 054
Outros ativos correntes	1 937	1 407	-	3 344
Caixa e equivalentes de caixa	152 687	598	-	153 285
TOTAL DO ATIVO CORRENTE	604 262	52 306	(41 393)	615 175
TOTAL DO ATIVO	3 152 342	248 891	(228 590)	3 172 643
CAPITAL PRÓPRIO				
Capital social	5 152	40 810	(40 810)	5 152
Prêmio de emissão de ações	854 219	-	-	854 219
Ações próprias	(14 859)	-	-	(14 859)
Reserva legal	1 030	1 374	(1 374)	1 030
Outras reservas e resultados acumulados	33 793	61 279	(83 065)	12 007
Resultado líquido	117 498	993	(26 491)	92 000
CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM	996 833	104 456	(151 740)	949 549
Interesses que não controlam	6 685	-	-	6 685
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO	1 003 518	104 456	(151 740)	956 234
PASSIVO				
PASSIVO NÃO CORRENTE				
Empréstimos obtidos	1 332 524	65 990	(35 000)	1 363 514
Provisões	65 995	7 350	-	73 345
Acréscimos de custos	505	-	-	505
Outros passivos não correntes	45 434	-	-	45 434
Passivos por impostos diferidos	4 709	316	-	5 025
TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE	1 449 167	73 656	(35 000)	1 487 823
PASSIVO CORRENTE				
Empréstimos obtidos	162 270	32 612	(27 756)	167 126
Contas a pagar	298 000	10 866	(8 821)	300 045
Impostos a pagar	50 363	1 618	-	51 981
Acréscimos de custos	163 869	16 897	(4 906)	175 860
Outros passivos correntes	25 155	8 786	(367)	33 574
TOTAL DO PASSIVO CORRENTE	699 657	70 779	(41 850)	728 586
TOTAL DO PASSIVO	2 148 824	144 435	(76 850)	2 216 409
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO	3 152 342	248 891	228 590	3 172 643

Os resultados por segmento e os investimentos em ativos fixos tangíveis, intangíveis, encargos de contratos com clientes e direitos de uso para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 são como se segue:

	12 M 19 REEXPRESSO						GRUPO		
	TELCO		AUDIOVISUAIS		ELIMINAÇÕES				
	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	
RÉDITOS									
Prestação de serviços	316 767	1 285 702	26 030	102 718	(10 231)	(43 312)	332 566	1 345 108	
Vendas	23 444	71 607	4 680	17 739	(61)	(205)	28 063	89 141	
Outras receitas	5 156	24 141	564	1 504	38	(1 490)	5 758	24 155	
	345 367	1 381 450	31 274	121 961	(10 254)	(45 007)	366 387	1 458 404	
CUSTOS, PERDAS E GANHOS									
Custos com o pessoal	19 705	73 913	3 010	10 917	-	-	22 715	84 830	
Custos diretos	99 885	386 256	8 044	33 059	(8 454)	(34 426)	99 475	384 889	
Custo das mercadorias vendidas	21 787	63 824	204	433	(9)	(29)	21 982	64 228	
Marketing e publicidade	16 061	38 282	1 963	7 336	(2 369)	(8 402)	15 655	37 216	
Serviços de suporte	20 057	80 082	1 428	2 722	956	(547)	22 441	82 257	
Fornecimentos e serviços externos	25 585	103 688	2 745	10 585	(378)	(1 603)	27 952	112 670	
Outros custos / (ganhos) operacionais	103	462	20	54	-	-	123	516	
Impostos indiretos	8 357	32 706	49	138	-	-	8 406	32 844	
Provisões e ajustamentos	11 763	19 098	(24)	(115)	-	-	11 739	18 983	
	223 303	798 311	17 439	65 129	(10 254)	(45 007)	230 488	818 433	
EBITDA	122 064	583 139	13 835	56 832	-	-	135 899	639 971	
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	112 979	385 371	10 360	35 942	2	-	123 341	421 313	
Custos / (ganhos) não recorrentes	3 631	17 569	271	342	-	-	3 902	17 911	
RESULTADOS ANTES DE PERDAS/ (GANHOS) EM EMP. PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS	5 454	180 199	3 204	20 548	(2)	-	8 656	200 747	
Perdas / (ganhos) em empresas participadas, líquidas	2 852	786	466	236	-	-	3 318	1 022	
Custos de financiamento	3 179	18 253	1 032	2 408	-	-	4 211	20 661	
Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas	68	151	106	(30)	(2)	(2)	172	119	
Perdas / (ganhos) em ativos financeiros, líquidas	152	(6 557)	(3 900)	(5 624)	3 897	12 323	149	142	
Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos	1 051	3 780	9	45	-	-	1 060	3 825	
	7 302	16 413	(2 287)	(2 965)	3 895	12 321	8 910	25 769	
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS	(1 847)	163 786	5 490	23 513	(3 897)	(12 321)	(254)	174 978	
Imposto sobre o rendimento	(6 117)	28 969	337	3 588	-	-	(5 780)	32 557	
RESULTADO LÍQUIDO DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO	4 270	134 817	5 153	19 925	(3 898)	(12 321)	5 525	142 421	
Resultado consolidado líquido das unidades operacionais descontinuadas	(145)	822	-	-	-	-	(145)	822	
RESULTADO LÍQUIDO	4 126	135 639	5 153	19 925	(3 898)	(12 321)	5 381	143 243	
CAPEX	103 934	390 350	29 323	53 859	-	-	133 257	444 209	
EBITDA - CAPEX	18 130	192 789	(15 488)	2 973	-	-	2 642	195 762	



01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS



	12 M 20						GRUPO	
	TELCO		AUDIOVISUAIS		ELIMINAÇÕES			
	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 20	12M 20	4º TRIM 20	12M 20
RÉDITOS								
Prestação de serviços	315 544	1 246 612	10 756	47 261	(7 689)	(30 893)	318 611	1 262 980
Vendas	28 482	81 339	741	5 068	(13)	(98)	29 210	86 309
Outras receitas	6 214	17 774	428	1 444	(154)	(621)	6 488	18 597
	350 240	1 345 725	11 925	53 773	(7 856)	(31 612)	354 309	1 367 886
CUSTOS, PERDAS E GANHOS								
Custos com o pessoal	19 899	76 542	1 977	8 789	-	-	21 876	85 331
Custos diretos	104 174	367 468	2 668	3 063	(6 762)	(21 755)	100 080	348 776
Custo das mercadorias vendidas	24 753	74 055	82	290	(3)	(33)	24 832	74 312
Marketing e publicidade	13 318	32 846	(2 392)	(509)	(881)	(7 833)	10 045	24 504
Serviços de suporte	25 267	85 518	197	2 057	(409)	(1 294)	25 055	86 281
Fornecimentos e serviços externos	29 068	99 693	(2 053)	1 546	198	(697)	27 213	100 542
Outros custos / (ganhos) operacionais	314	655	17	64	-	-	331	719
Impostos indiretos	8 235	32 666	20	81	-	-	8 255	32 747
Provisões e ajustamentos	4 340	11 213	295	280	-	-	4 635	11 493
	229 368	780 656	811	15 661	(7 857)	(31 612)	222 322	764 705
EBITDA	120 872	565 069	11 114	38 112	-	-	131 987	603 181
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	96 029	375 559	8 568	34 283	-	-	104 597	409 842
Custos / (ganhos) não recorrentes	1 726	53 552	444	2 477	-	-	2 169	56 029
RESULTADOS ANTES DE PERDAS/ (GANHOS) EM EMP. PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS	23 117	135 958	2 102	1 352	-	-	25 220	137 310
Perdas / (ganhos) em empresas participadas, líquidas	(346)	9 053	318	46	-	-	(29)	9 099
Custos de financiamento	8 480	20 045	428	2 173	-	-	8 908	22 218
Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas	(10)	(43)	100	591	-	-	90	548
Perdas / (ganhos) em ativos financeiros, líquidas	1	(24 393)	2	(2 045)	(1)	26 491	2	53
Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos	1 075	3 800	6	14	-	-	1 081	3 814
	9 200	8 462	853	779	(1)	26 491	10 052	35 732
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS	13 917	127 496	1 249	573	1	(26 491)	15 167	101 578
Imposto sobre o rendimento	1 661	16 762	412	(420)	-	-	2 073	16 342
RESULTADO LÍQUIDO DAS UNIDADES OPERACIONAIS EM CONTINUAÇÃO	12 256	110 734	838	993	1	(26 491)	13 094	85 236
Resultado consolidado líquido das unidades operacionais descontinuadas	-	6 407	-	-	-	-	-	6 407
RESULTADO LÍQUIDO	12 255	117 141	838	993	1	(26 491)	13 094	91 643
CAPEX	168 961	452 874	5 493	26 571	-	-	174 454	479 445
EBITDA - CAPEX	(48 089)	112 195	5 621	11 541	-	-	(42 467)	123 736

EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de reestruturação + Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes.
CAPEX = Aumentos de ativos fixos tangíveis, intangíveis, encargos de contratos com clientes e direitos de uso.

As transações entre segmentos são efetuadas a condições e termos de mercado, equiparáveis às transações efetuadas com entidades terceiras. Em 31 de dezembro de 2020, as empresas estrangeiras consolidadas integralmente

representam menos de 1% do ativo (em 31 de dezembro de 2019: 1%) e o seu volume de negócios é inferior a 0,1% do volume de negócios consolidado.

7. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS CLASSIFICADOS DE ACORDO COM AS CATEGORIAS DA IFRS 9 - INSTRUMENTOS FINANCEIROS

As políticas contabilísticas previstas na IFRS 9 para os instrumentos financeiros foram aplicadas aos seguintes itens:

31-12-2019						TOTAL
ATIVOS FINANCEIROS	INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS	PASSIVOS FINANCEIROS	TOTAL ATIVOS / PASSIVOS FINANCEIROS	ATIVOS/ PASSIVOS NÃO FINANCEIROS		
ATIVOS						
Outros ativos financeiros não correntes	439	-	-	439	-	439
Contas a receber - Clientes (Nota 17)	361 711	-	-	361 711	-	361 711
Contas a receber - Outros (Nota 13)	7 640	-	-	7 640	24 552	32 192
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 21)	12 819	-	-	12 819	-	12 819
TOTAL ATIVOS FINANCEIROS	382 609	-	-	382 609	24 552	407 161
PASSIVOS						
Empréstimos obtidos (Nota 24)	-	-	1 360 127	1 360 127	-	1 360 127
Instrumentos financeiros derivados (Nota 20)	-	400	-	400	-	400
Contas a pagar - Fornecedores (Nota 28)	-	-	259 501	259 501	-	259 501
Contas a pagar - Outros (Nota 29)	-	-	37 577	37 577	112	37 689
Acréscimos de custos (Nota 26)	-	-	204 393	204 393	-	204 393
TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS	-	400	1 861 598	1 861 998	112	1 862 110

31-12-2020						TOTAL
ATIVOS FINANCEIROS	INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS	PASSIVOS FINANCEIROS	TOTAL ATIVOS / PASSIVOS FINANCEIROS	ATIVOS/ PASSIVOS NÃO FINANCEIROS		
ATIVOS						
Outros ativos financeiros não correntes	579	-	-	579	-	579
Contas a receber - Clientes (Nota 17)	290 652	-	-	290 652	-	290 652
Contas a receber - Outros (Nota 13)	12 400	-	-	12 400	23 714	36 114
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 21)	153 285	-	-	153 285	-	153 285
TOTAL ATIVOS FINANCEIROS	456 916	-	-	456 916	23 714	480 630
PASSIVOS						
Empréstimos obtidos (Nota 24)	-	-	1 530 640	1 530 640	-	1 530 640
Instrumentos financeiros derivados (Nota 20)	-	1 001	-	1 001	-	1 001
Contas a pagar - Fornecedores (Nota 28)	-	-	252 607	252 607	-	252 607
Contas a pagar - Outros (Nota 29)	-	-	87 279	87 279	209	87 488
Acréscimos de custos (Nota 26)	-	-	176 365	176 365	-	176 365
TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS	-	1 001	2 046 891	2 047 892	209	2 048 101

Os saldos de impostos a recuperar e impostos a pagar, dada a sua natureza, foram considerados como instrumentos financeiros não abrangidos pela IFRS 7. De igual forma,

as rubricas de custos diferidos e proveitos diferidos não foram consideradas nesta desagregação por serem constituídas por saldos não abrangidos no âmbito da IFRS 7.



É entendimento do Conselho de Administração do Grupo que o justo valor das classes de instrumentos financeiros registados ao custo amortizado e dos registados ao valor presente dos pagamentos não difere de forma significativa do seu valor contabilístico, atendendo às condições contratuais de cada um desses instrumentos financeiros.

A atividade do Grupo está exposta a uma variedade de riscos financeiros, tais como risco de mercado, risco de crédito e risco de liquidez, bem como a riscos económicos e jurídicos que se encontram descritos no Relatório de Gestão.

8. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

	31-12-2018	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	VENDA NOS TOWERING (NOTA 48)	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2019
CUSTO DE AQUISIÇÃO						
Terrenos e recursos naturais	838	-	-	-	-	838
Edifícios e outras construções	388 170	5 014	(393)	-	11 643	404 434
Equipamento básico	2 278 623	43 987	(91 161)	-	224 667	2 456 116
Equipamento de transporte	567	-	60	-	(119)	508
Ferramentas e utensílios	1 406	-	4	-	77	1 487
Equipamento administrativo	189 070	2 347	(3 007)	-	1 582	189 992
Outros ativos tangíveis	42 553	240	(29)	-	361	43 125
Ativos tangíveis em curso	55 220	133 945	-	-	(149 591)	39 574
	2 956 447	185 533	(94 526)	-	88 620	3 136 074
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS						
Edifícios e outras construções	213 822	10 540	(821)	-	(715)	222 826
Equipamento básico	1 493 105	163 173	(90 362)	-	88 808	1 654 724
Equipamento de transporte	516	2	(60)	-	46	504
Ferramentas e utensílios	1 316	56	(4)	-	1	1 369
Equipamento administrativo	179 428	2 511	(2 940)	-	236	179 235
Outros ativos fixos tangíveis	41 905	728	(29)	-	(1)	42 603
	1 930 092	177 010	(94 216)	-	88 375	2 101 261
	1 026 355	8 523	(310)	-	245	1 034 813

	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	VENDA NOS TOWERING (NOTA 48)	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO						
Terrenos e recursos naturais	838	-	-	-	-	838
Edifícios e outras construções	404 434	320	(63)	(147 411)	6 672	263 952
Equipamento básico	2 456 116	49 114	(51 099)	(2 143)	147 507	2 599 495
Equipamento de transporte	508	-	-	-	4	512
Ferramentas e utensílios	1 487	-	3	(2)	66	1 554
Equipamento administrativo	189 992	2 398	(1 617)	(82)	2 418	193 109
Outros ativos tangíveis	43 125	74	(69)	-	341	43 471
Ativos tangíveis em curso	39 574	158 684	-	(1 477)	(157 432)	39 349
	3 136 074	210 590	(52 845)	(151 115)	(424)	3 142 280
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS						
Edifícios e outras construções	222 826	5 851	(12)	(61 901)	(1 637)	165 127
Equipamento básico	1 654 724	156 000	(51 099)	(2 067)	484	1 758 042
Equipamento de transporte	504	3	-	-	3	510
Ferramentas e utensílios	1 369	53	(3)	(2)	3	1 420
Equipamento administrativo	179 235	4 526	(1 605)	(76)	482	182 562
Outros ativos fixos tangíveis	42 603	470	(145)	-	78	43 006
	2 101 261	166 903	(52 864)	(64 046)	(587)	2 150 667
	1 034 813	43 687	19	(87 069)	163	991 613

O montante líquido de “Transferências e outros” corresponde, predominantemente, à transferência de ativos para “Ativos intangíveis” (Nota 9).

O valor líquido dos ativos fixos tangíveis a 31 de dezembro de 2020 é composto maioritariamente por equipamento básico dos quais se destaca:

- i) rede e infraestruturas de telecomunicações (rede de fibra ótica e cablagens, equipamentos de rede, e outros equipamentos) no montante de 736,0 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 698,5 milhões de euros);

- ii) equipamento terminal de rede instalado nos clientes, incluídos na rubrica de Equipamento básico cujo montante líquido ascende a 105,5 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 102,9 milhões de euros).

Os ativos fixos tangíveis e intangíveis incluem juros suportados e outros encargos financeiros incorridos, diretamente relacionados com a construção de determinados ativos fixos tangíveis ou intangíveis em curso.

Em 31 de dezembro de 2020, o total do valor líquido destes custos ascende a 13,0 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 13,7 milhões de euros). O valor de juros capitalizados no exercício findo em 31 de dezembro 2020 ascendeu a 0,9 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 1 milhão de euros).



Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, o valor dos compromissos assumidos perante terceiros respeitantes a investimentos a efetuar é como se segue:

	31-12-2019	31-12-2020
Investimentos da área técnica	63 005	31 204
Investimentos em sistemas de informação	6 526	9 855
	69 531	41 059

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, a Empresa procedeu à análise da imparidade (ver pressupostos na Nota 9), dos ativos fixos afetos à exibição cinematográfica.

Atendendo ao raio de influência de cada complexo, os cinemas foram agrupados como unidades geradoras de caixa numa base regional para efeitos de teste de imparidade. As unidades geradoras de caixa regionais são Lisboa, Porto, Coimbra, Aveiro, Viseu e os cinemas dispersos pelas restantes regiões do país são consideradas unidades geradoras de caixa individuais.

Nestes testes de imparidade, foi considerada uma taxa de desconto (antes de impostos) de 8,3% e uma taxa de crescimento na perpetuidade de 1,5%. Desta análise resultou o reconhecimento de perdas por imparidade de aproximadamente 0,2 milhões de euros.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações das taxas de desconto e crescimento da receita em aproximadamente 10% das quais não resultaram quaisquer imparidades adicionais.

Foram ainda efetuadas análise de sensibilidade para uma taxa de crescimento na perpetuidade de 0% das quais não resultaram igualmente quaisquer imparidades.

9. ATIVOS INTANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

	31-12-2018	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2019
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Propriedade industrial e outros direitos	1 521 380	14 913	(44)	97 797	1 634 046
Goodwill	641 400	-	-	-	641 400
Ativos intangíveis em curso	50 211	71 435	-	(98 445)	23 201
	2 212 991	86 348	(44)	(648)	2 298 647
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Propriedade industrial e outros direitos	1 191 312	89 719	(134)	938	1 281 835
Ativos intangíveis em curso	2 423	-	-	323	2 746
	1 193 735	89 719	(134)	1 261	1 284 581
	1 019 256	(3 371)	90	(1 909)	1 014 066

O montante líquido de “Transferências e outros” corresponde, predominantemente, à transferência para ativos de “Ativos fixos tangíveis” (Nota 8).

	31-12-2018	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Propriedade industrial e outros direitos	1 634 046	19 379	(118)	86 127	1 739 434
Goodwill	641 400	-	-	-	641 400
Ativos intangíveis em curso	23 201	96 236	-	(86 127)	33 310
	2 298 647	115 615	(118)	-	2 414 144
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Propriedade industrial e outros direitos	1 281 835	87 544	(209)	1 816	1 370 986
Ativos intangíveis em curso	2 746	-	-	(675)	2 071
	1 284 581	87 544	(209)	1 141	1 373 057
	1 014 066	28 071	91	(1 141)	1 041 087



O montante líquido de “Transferências e outros” corresponde, predominantemente, à transferência de ativos de “Ativos fixos tangíveis” (Nota 8).

Em 31 de dezembro de 2020, a rubrica “Propriedade industrial e outros direitos” inclui, essencialmente:

- um montante líquido de 102,2 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 110,5 milhões de euros), correspondentes sobretudo ao investimento, líquido de amortizações, realizado no desenvolvimento da rede UMTS pela NOS S.A., nos quais se incluem: (i) 32,4 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 35 milhões de euros) relativos à licença; (ii) 10,8 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 11,7 milhões de euros) relativos ao contrato celebrado em 2002 entre a Oni Way e os restantes três operadores de telecomunicações móveis a operar em Portugal; (iii) 3,3 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 3,6 milhões de euros) relativos à contribuição, estabelecida em 2007, para o Capital Social da Fundação para as Comunicações Móveis no âmbito do acordo celebrado entre o Ministério das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e os três operadores de telecomunicações a operar em Portugal; (iv) 47,4 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 51,2 milhões de euros) relativos ao programa Iniciativas E; e (v) ao montante líquido de 5,6 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 6,1 milhões de euros) correspondente à valorização da licença no âmbito da alocação do justo valor decorrente da operação de fusão;
- um montante líquido de 79,0 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 82,7 milhões de euros) correspondente à aquisição dos direitos de utilização de frequências (espectro) nas bandas dos 800 MHz, 1800 MHz e 2600 MHz, utilizadas para desenvolvimento de serviços de 4ª geração (LTE – Long Term Evolution) e um montante líquido de 2,7 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 2,9 milhões de euros) correspondente à valorização da licença no âmbito da alocação do justo valor decorrente da operação de fusão;
- um montante líquido de 11,9 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 15,7 milhões de euros) correspondente aos direitos futuros de utilização de filmes e séries.



Os aumentos no exercício findo em 31 de dezembro de 2020, correspondem, predominantemente, a direitos de utilização de filmes e séries, no montante de 19,7 milhões de euros, aquisição e desenvolvimento de *softwares* e outros ativos, no montante de 43,4 milhões de euros, e ao direito contratual decorrente da celebração dos acordos celebrados entre a NOS Comunicações, S.A., a NOS Technology, S.A. e a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. com vista à partilha de infraestruturas de rede móvel de suporte (infraestrutura passiva como torres e mastros) e rede móvel ativa (equipamentos ativos de rádio como antenas, amplificadores e demais equipamentos), conforme comunicado ao mercado no dia 22 de outubro de 2020, no montante de 39,6 milhões de euros.

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os ativos intangíveis em curso decompõem-se da seguinte forma (valores em milhares de euros):

	31-12-2019	31-12-2020
NATUREZA		
Desenvolvimento de sistemas de informação (i)	11 945	20 934
Direitos de utilização de filmes e séries (ii)	4 106	4 515
Outros	4 404	5 790
	20 455	31 239

- i) desenvolvimento de sistemas de informação: custos com empresas externas e trabalhos para a própria empresa, relacionados com projetos de desenvolvimento de sistemas de informação, quer da rede de telecomunicações, quer de sistemas internos de negócio e administrativos, ainda não concluídos nem em funcionamento;
- ii) direitos de utilização de filmes e séries: direitos de utilização de filmes e séries relativos a filmes e séries que ainda não iniciaram a sua exploração.

Teste de imparidade ao goodwill

O goodwill foi alocado às unidades geradoras de fluxos de caixa de cada segmento reportável, conforme segue:

	31-12-2019	31-12-2020
Telco	564 799	564 799
Audiovisuais	76 601	76 601
	641 400	641 400

Neste contexto de incerteza quanto ao nível de evolução e contágio do vírus, forte abrandamento económico e alterações que se estimam ao padrão de consumo dos portugueses (Nota 49.1), no exercício de 2020 foram efetuados testes de imparidade com base em avaliações de acordo com o método dos fluxos de caixa descontados, as quais sustentam a recuperabilidade da quantia escriturada do goodwill.

Os valores destas avaliações são suportados pelas *performances* históricas e pelas expetativas de desenvolvimento dos negócios e dos respetivos mercados, consubstanciadas em planos de médio/longo prazo aprovados.

Nestas estimativas consideraram-se os seguintes pressupostos:

	SEGMENTO AUDIOVISUAIS		
	SEGMENTO TELCO	NOS AUDIOVISUAIS	NOS CINEMAS
Taxa de desconto (antes de impostos)	5,7%	7,7%	8,3%
Período de avaliação	5 anos	5 anos	5 anos
Crescimento EBITDA*	2,5%	-1,4%	49,7%
Taxa de crescimento na perpetuidade	1,5%	1,5%	1,5%

* EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, Amortizações e Perdas por Imparidade + Custos de Reestruturação + Perdas/(Ganhos) com alienação de ativos + Outros Custos/(Ganhos) Não Recorrentes (CAGR - média 5 anos)

No segmento das telecomunicações, os pressupostos utilizados têm por base os desempenhos passados, a evolução do número de clientes, a previsível evolução das tarifas reguladas e as condições de mercado atuais, bem como as expetativas de desenvolvimento futuro.

No segmento dos cinemas, o segmento mais afetado pelo COVID-19, o acentuado crescimento de EBITDA é justificado por um ano de 2020 muito impactado pela pandemia, estimando-se a recuperação da atividade para níveis pré-pandemia em 2023.

O número de anos explícitos adotados nos testes de imparidade resulta do grau de maturidade dos respetivos negócios e mercado, tendo sido determinados com base no considerado mais apropriado para a valorização de cada unidade geradora de fluxos caixa.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações da taxa de desconto e taxa de crescimento na perpetuidade dos diversos segmentos reportados, de 1 ponto percentual e 0,4 pontos percentuais, respetivamente.

No segmento das telecomunicações, foram também efetuadas análises de sensibilidade às variações das variáveis operacionais RGU (*Revenue Generating Unit*), ARPU (*Average Revenue Per User*), EBITDA e CAPEX, na perpetuidade, de aproximadamente 5%.

No segmento dos cinemas foram efetuadas análises de sensibilidade às variações do número projetado de bilhetes vendidos, receita média por bilhete, EBITDA e CAPEX, na perpetuidade, de aproximadamente 5%.

Das referidas simulações não resultou a necessidade de reforço de imparidade.

Foram ainda efetuadas análise de sensibilidade para um cenário de redução permanente de 50% do negócio/margem dos cinemas, das quais não resultaram igualmente quaisquer imparidades.

10. ENCARGOS DE CONTRATOS COM CLIENTES

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

	31-12-2018	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	31-12-2019
CUSTO DE AQUISIÇÃO				
Custo com angariação de clientes	362 641	64 878	-	427 519
Custos com cumprimento dos contratos com clientes	152 054	37 540	-	189 594
	514 694	102 419	-	617 113
Amortizações e perdas por imparidade acumuladas				
Custo com angariação de clientes	260 712	66 939	-	327 650
Custos com cumprimento dos contratos com clientes	91 035	35 327	-	126 362
	351 746	102 266	-	454 012
	162 948	153	-	163 101



	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO				
Custo com angariação de clientes	427 519	63 971	-	491 490
Custos com cumprimento dos contratos com clientes	189 594	34 367	-	223 961
	617 113	98 338	-	715 451
Amortizações e perdas por imparidade acumuladas				
Custo com angariação de clientes	327 650	65 503	-	393 153
Custos com cumprimento dos contratos com clientes	126 362	33 813	-	160 175
	454 012	99 316	-	553 328
	163 101	(978)	-	162 123

A rubrica de Encargos de contratos com clientes refere-se a comissões pagas a terceiros e outros custos relacionados com a angariação e fidelização de contratos com clientes, incluindo custos com portabilidade. Estes custos são amortizados,

sistematicamente e de modo coerente, com a transferência para os clientes dos bens ou serviços a que o ativo diz respeito (entre 2 e 4 anos).

11. DIREITOS DE USO

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

	31-12-2018	AUMENTOS	VENDA NOS TOWERING (NOTA 48)	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2019
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Sites	122 014	15 628	-	1 368	139 010
Cinemas	84 816	23 865	-	-	108 681
Transponders	92 395	(488)	-	-	91 907
Equipamentos	99 145	18 928	-	491	118 564
Edifícios	65 282	6 666	-	(3 345)	68 603
Aluguer de fibra óptica	34 157	-	-	(1 092)	33 065
Lojas	14 768	2 923	-	147	17 838
Outros	22 290	2 386	-	6 648	31 324
	534 867	69 909	-	4 217	608 993
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Sites	81 614	10 257	-	1 366	93 237
Cinemas	67 326	6 467	-	(1 700)	72 093
Transponders	50 859	5 812	-	-	56 671

CONTINUAÇÃO

	31-12-2018	AUMENTOS	VENDA NOS TOWERING (NOTA 48)	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2019
Equipamentos	53 365	15 918	-	(192)	69 091
Edifícios	33 833	6 293	-	4 947	45 043
Aluguer de fibra óptica	24 696	3 070	-	(1 092)	26 674
Lojas	9 659	2 169	-	147	11 975
Outros	13 061	2 332	-	432	15 825
	334 384	52 318	-	3 908	390 610
	200 483	17 591	-	309	218 383

	31-12-2019	AUMENTOS	VENDA NOS TOWERING (NOTA 48)	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Sites	139 010	18 664	(88 012)	68 928	138 590
Cinemas	108 681	5 651	-	-	114 332
Transponders	91 907	-	-	(198)	91 709
Equipamentos	118 564	14 173	-	-	132 737
Edifícios	68 603	4 392	-	(16)	72 979
Aluguer de fibra óptica	33 065	7 272	-	-	40 337
Lojas	17 838	1 758	-	-	19 596
Outros	31 324	2 992	(238)	(26)	34 052
	608 992	54 902	(88 250)	68 688	644 332
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Sites	93 237	11 363	(59 025)	-	45 575
Cinemas	72 093	7 502	-	-	79 595
Transponders	56 671	5 869	-	-	62 540
Equipamentos	69 091	15 690	-	(4)	84 777
Edifícios	45 043	7 093	-	(17)	52 119
Aluguer de fibra óptica	26 674	1 775	-	-	28 449
Lojas	11 975	2 209	-	-	14 184
Outros	15 825	4 562	(172)	(3 219)	16 996
	390 609	56 063	(59 197)	(3 240)	384 235
	218 383	(1 161)	(29 053)	71 928	260 097

O montante de “Transferências e outros” corresponde, predominantemente, ao direito de uso do contrato de locação de ativos com a Cellnex, essencialmente por transferência dos ativos fixos tangíveis da NOS Towering, considerando a configuração contabilística da operação (Nota 48).

A rubrica de Direitos de uso refere-se a ativos associados a contratos de locação, decorrente da aplicação da IFRS 16 em 1 de janeiro de 2019. Estes ativos são amortizados de acordo com a duração do respetivo contrato, exceto as locações de equipamentos com opção de compra que são amortizados pelo período estimado de utilização dos mesmos.



12. INVESTIMENTOS EM EMPREENDIMENTOS CONJUNTOS E ASSOCIADAS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2019	31-12-2020
PARTES DE CAPITAL - EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL		
Finstar*	8 635	5 707
Dreamia	3 369	3 367
Mstar	1 151	1 315
Upstar	391	371
Big Picture 2 Films	154	110
Dualgrid	-	25
Dreamia S.L.	-	2
Sport TV	4 544	-
	18 244	10 897

* Consolidado da Finstar e ZAP Media

A rubrica de Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas registou a seguinte evolução nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020:

	12M 19	12M 20
SALDO EM 1 DE JANEIRO		
Constituição de novas empresas	-	27
Ganhos / (perdas) do exercício (Nota 36)	786	(715)
Imparidade (Nota 36)	-	(3 123)
Variações em capital próprio i)	(2 127)	(3 536)
	18 244	10 897

i) Montantes relativos às variações patrimoniais das empresas registadas pelo método de equivalência patrimonial que dizem respeito, predominantemente, aos impactos cambiais dos investimentos em moeda diferente do euro.

O interesse do Grupo nos resultados e nos ativos e passivos das empresas controladas conjuntamente e associadas, relativos aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, é o seguinte:

31-12-2019									
ENTIDADE	ATIVO NÃO CORRENTE	ATIVO CORRENTE	PASSIVO NÃO CORRENTE	PASSIVO CORRENTE	CAPITAIS PRÓPRIOS	RÉDITOS	RESULTADO LÍQUIDO	% DETIDA	GANHOS / (PERDAS) ATRIBUÍDAS AO GRUPO
Sport TV*	98 003	86 330	4 324	161 834	18 175	199 021	(3 570)	25,00%	(893)
Dreamia	13 147	1 237	5 851	1 795	6 738	2 309	(529)	50,00%	(265)
Finstar**	65 825	117 233	-	154 273	28 785	161 522	4 388	30,00%	1 316
Mstar	636	12 366	-	9 165	3 837	24 767	1 893	30,00%	568
Upstar	2 109	76 948	9 434	68 319	1 303	32 908	101	30,00%	30
Big Picture 2 Films	423	2 230	9	1 873	770	6 397	144	20,00%	29
	180 143	296 344	19 618	397 260	59 608	426 923	2 426		786

* O capital próprio encontra-se ajustado, por contrapartida de passivo, em 10,2 milhões de euros resultante de prestações suplementares realizadas por outro dos acionistas acima da sua percentagem detida.

** Consolidado da Finstar e ZAP Media

31-12-2020									
ENTIDADE	ATIVO NÃO CORRENTE	ATIVO CORRENTE	PASSIVO NÃO CORRENTE	PASSIVO CORRENTE	CAPITAIS PRÓPRIOS	RÉDITOS	RESULTADO LÍQUIDO	% DETIDA	GANHOS / (PERDAS) ATRIBUÍDAS AO GRUPO
Sport TV*	96 566	81 179	6 294	158 961	12 490	189 673	(5 685)	25,00%	(1 421)
Dreamia	13 378	1 255	6 002	1 896	6 735	2 387	(4)	50,00%	(2)
Finstar**	45 713	84 323	-	111 010	19 026	188 581	876	30,00%	263
Mstar	170	9 176	549	4 414	4 383	21 212	1 697	30,00%	509
Upstar	1 591	46 227	21 600	24 982	1 236	20 553	(67)	30,00%	(20)
Big Picture 2 Films	609	1 083	300	844	548	2 626	(222)	20,00%	(44)
Dualgrid	-	50	-	-	50	-	-	50,00%	-
Dreamia S.L.	-	3	-	-	3	-	-	50,00%	-
	158 027	223 296	34 745	302 107	44 471	425 032	(3 404)		(715)

* O capital próprio encontra-se ajustado, por contrapartida de passivo, em 10,2 milhões de euros resultante de prestações suplementares realizadas por outro dos acionistas acima da sua percentagem detida

** Consolidado da Finstar e ZAP Media

Nos indicadores dos quadros acima estão refletidos os ajustamentos de consolidação.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os ativos, passivos e resultados das empresas controladas conjuntamente Finstar e ZAP Media (consolidado Finstar) são:

31-12-2020							
ENTIDADE	ATIVO NÃO CORRENTE	ATIVO CORRENTE	PASSIVO NÃO CORRENTE	PASSIVO CORRENTE	CAPITAIS PRÓPRIOS	RÉDITOS	RESULTADO LÍQUIDO
Finstar	17 603	74 644	-	82 841	9 406	165 074	(2 306)
ZAP Media	16 138	8 804	-	24 321	621	23 507	181

As diferenças entre as contas individuais (preparadas de acordo com o normativo angolano) e o consolidado Finstar correspondem, predominantemente, à anulação de saldos e transações entre as empresas e o ajustamento resultante das empresas estarem situadas numa economia hiperinflacionária, de 2017 até setembro de 2019 (IAS 29).

O Grupo tem diversos controlos relativamente ao processo de reporte das suas empresas controladas conjuntamente e associadas. Os montantes incluídos nas demonstrações financeiras reportadas são sujeitos a auditoria nos casos em que seja exigível legalmente. Nos restantes casos e naqueles em que a auditoria não se encontra finalizada, são realizados procedimentos específicos de revisão pelo Grupo.

É convicção do Conselho de Administração que o arresto de património à Sra. Eng^a Isabel dos Santos, no caso concreto às participações por esta detidas na Finstar e ZAP Media (onde detém 70% do capital), não altera o perfil de controlo, neste caso controlo-conjunto tal como definido na IFRS 11, não sendo de esperar consequências relevantes para a gestão operacional das sociedades e para a NOS, para além de restrições na distribuição de dividendos.

13. CONTAS A RECEBER - OUTROS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

31-12-2019			31-12-2020	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
Contas a receber i)	5 608	5 032	5 786	8 115
Adiantamentos a fornecedores ii)	24 552	-	23 714	-
	30 160	5 032	29 500	8 115
Perdas de crédito esperadas	(2 032)	(968)	(890)	(611)
	28 128	4 064	28 610	7 504



- i) Em 31 de dezembro de 2020, esta rubrica corresponde a empréstimos concedidos de curto prazo, suprimentos de médio e longo prazo e juros a receber, a empresas associadas e ainda o montante a receber de 5,0 milhões de euros pela venda da NOS International Carrier Services (Nota 47).
- ii) Em 31 de dezembro de 2020, os adiantamentos a fornecedores correspondem predominantemente a valores pagos no âmbito de contratos de direitos de futebol e a outros custos operacionais.

O resumo dos movimentos ocorridos nas perdas de crédito esperadas em outras contas a receber é o seguinte:

	12M 19	12M 20
SALDO EM 1 DE JANEIRO	967	3 000
Aumentos (Nota 35)	550	509
Utilizações, transferências e outros	1 483	(2 008)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO	3 000	1 501

14. IMPOSTOS A PAGAR E A RECUPERAR

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2019		31-12-2020	
	DEVEDOR	CREDOR	DEVEDOR	CREDOR
NÃO CORRENTE				
Regularização de dívidas	149	-	149	-
	149	-	149	-
CORRENTE				
Imposto sobre o Valor Acrescentado	4 211	19 102	2 473	6 006
Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas	-	43 428	-	42 224
Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares	-	3 597	-	1 823
Segurança Social	-	1 913	-	1 819
Outros	420	162	421	109
	4 631	68 202	2 894	51 981
	4 780	68 202	3 043	51 981

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, os montantes a receber e a pagar relativos a IRC têm a seguinte composição:

	31-12-2019	31-12-2020
Estimativa do imposto corrente sobre o rendimento	(25 969)	(31 612)
Processos fiscais	(43 402)	(44 286)
Pagamentos por conta	20 593	32 051
Retenções efetuadas a/por terceiros	4 096	476
Outros	1 254	1 147
	(43 428)	(42 224)

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, a rubrica “Processos fiscais” inclui responsabilidades relativas a processos fiscais em curso, das quais se destacam:

- i) cedência de créditos futuros: no exercício findo em 31 de dezembro de 2010, a NOS S.A. foi notificada do Relatório da Inspeção Tributária referente ao período de 2008, onde se considera que é indevido o acréscimo, no apuramento do lucro tributável do exercício, do montante de 100 milhões de euros, respeitante ao preço inicial dos créditos futuros cedidos para titularização. Neste sentido, atendendo ao princípio da periodização do lucro tributável, a NOS S.A. foi posteriormente notificada da dedução indevida do montante de 20 milhões de euros, no apuramento do lucro tributável dos exercícios de 2009 a 2013. Na base desta correção está o entendimento de que o acréscimo efetuado, em 2008, não foi aceite por não cumprir o disposto no artigo 18.º do Código do IRC, logo, também nos exercícios seguintes, a dedução correspondente aos créditos gerados nesses anos, para cumprimento da amortização anual contratada no âmbito da operação (20 milhões por ano durante 5 anos), serão de eliminar no apuramento do lucro tributável. A NOS S.A. impugnou as decisões referentes aos exercícios de 2008 a 2013. Relativamente ao exercício de 2008, o Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto já se pronunciou desfavoravelmente, em março de 2014, tendo a empresa interposto o competente recurso;

- ii) prestações acessórias: a Administração Tributária defende que a NOS S.A. violou o princípio da plena concorrência estatuído no n.º 1 do artigo 58.º do Código do IRC (atual artigo 63.º), ao ter efetuado prestações acessórias em benefício da sua participada NOS Towering, sem ter sido remunerada de harmonia com uma taxa de juro de mercado. Em consequência foi notificada, relativamente aos exercícios de 2004, 2005, 2006 e 2007 de correções ao apuramento do lucro tributável no valor total de 20,5 milhões de euros. A NOS S.A. impugnou as decisões referentes a todos os exercícios. No que respeita ao período de 2004, o Tribunal pronunciou-se a favor da NOS, tendo sido já transitada em julgado a presente decisão (concluído favoravelmente), tendo originado uma reversão de provisões, em 2016, no montante de 1,3 milhões de euros acrescido de juros. Relativamente aos exercícios de 2006 e 2007, o Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto já se pronunciou desfavoravelmente, tendo a empresa recorrido das decisões. Relativamente a 2005, a decisão foi favorável, tendo sido entretanto concretizada pela Autoridade Tributária, o que implicou a reversão do valor de provisões no montante de 1 milhão de euros, em 2018.

15. IMPOSTOS E TAXAS

A NOS e as suas empresas participadas são tributadas em sede de IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas - à taxa de 21%, sobre a matéria coletável (lucro tributável subtraído de eventuais prejuízos fiscais passíveis de dedução) e acrescida de Derrama Municipal à taxa máxima de 1,5% sobre o lucro tributável, atingindo desta forma, em termos genéricos, uma taxa agregada de cerca de 22,5%. Adicionalmente, com as medidas de austeridade previstas pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, e respetivos aditamentos pela Lei n.º 2/2014, de 16 de janeiro, a Derrama Estadual incide sobre o lucro tributável em 3% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 1,5 milhões de euros até 7,5 milhões de euros, em 5% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 7,5 milhões de euros até 35 milhões de euros, e em 9% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 35 milhões de euros.

No apuramento do lucro tributável são adicionados (ou subtraídos) aos resultados contabilísticos montantes não aceites (ou que devem ser considerados) fiscalmente. Estas diferenças entre o resultado contabilístico e fiscal podem ser de natureza temporária ou permanente.

A NOS é tributada de acordo com o regime especial de tributação dos grupos de sociedades (RETGS), do qual fazem parte as empresas em que detém, direta ou indiretamente, pelo menos 75% do seu capital e cumprem os requisitos previstos no artigo 69.º do Código do IRC.

As empresas que fazem parte do RETGS, em 2020, são as seguintes:

- NOS (empresa-mãe)
- Empracine
- Lusomundo Imobiliária
- Lusomundo SII
- NOS Açores
- NOS Audiovisuais
- NOS Audiovisuais SGPS
- NOS Cinemas
- NOS Comunicações SA
- NOS Inovação
- NOS Internacional SGPS
- NOS Audio – Sales and Distribution
- NOS Madeira
- NOS Sistemas
- NOS Technology
- NOS Wholesale
- NOS Corporate Center
- NOS Property
- Per-mar
- Sontária

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção, por parte das autoridades fiscais, durante um período de quatro anos, com ressalva nos casos em que tenha havido lugar ao apuramento de prejuízos fiscais ou outros créditos, nomeadamente benefícios fiscais, cujo prazo, nestes casos, coincide com o período limite para a utilização dos mesmos. É de referir que poderá haver suspensão destes prazos caso estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações.



O Conselho de Administração da NOS, suportado nas informações dos seus consultores fiscais, entende que eventuais revisões e correções dessas declarações fiscais, bem como outras contingências de natureza fiscal, não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2020.

A) IMPOSTOS DIFERIDOS

A NOS e as suas empresas participadas registaram impostos diferidos relacionados com as diferenças temporárias entre a base fiscal e a contabilística dos ativos e passivos, bem como com os prejuízos fiscais reportáveis existentes à data da demonstração da posição financeira.

O movimento dos ativos e passivos por impostos diferidos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 foi conforme se segue:

	31-12-2018	RESULTADO (NOTA B)	CAPITAL PRÓPRIO	NOS TOWERING (NOTA 48)	31-12-2019
ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS					
Perdas de crédito esperadas	4 796	(3 325)	-	-	1 471
Inventários	1 610	261	-	-	1 871
Outras provisões e ajustamentos	51 956	(131)	-	-	51 825
Mais-valias intragrupo	22 098	(2 007)	-	-	20 091
Passivos registados no âmbito da alocação do justo valor aos passivos adquiridos na operação de fusão	4 943	137	-	-	5 080
Ativos reconhecidos no âmbito da IFRS 16 Nota (2.1.)	8 763	(8 763)	-	-	-
Derivados	238	(10)	(138)	-	90
	94 404	(13 838)	(138)	-	80 428
PASSIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS					
Revalorizações de ativos no âmbito da alocação do justo valor aos ativos adquiridos na operação de fusão	2 846	(47)	-	-	2 799
Derivados	7	(7)	-	-	-
Passivos reconhecidos no âmbito da IFRS 16	-	6 324	-	-	6 324
Outros	2 270	233	-	-	2 503
	5 123	6 503	-	-	11 626
TOTAL DE IMPOSTOS DIFERIDOS LÍQUIDOS	89 281	(20 341)	(138)	-	68 802

	31-12-2019	RESULTADO (NOTA B)	CAPITAL PRÓPRIO	NOS TOWERING (NOTA 48)	31-12-2020
ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS					
Perdas de crédito esperadas	1 471	6 750	-	-	8 221
Inventários	1 871	122	-	-	1 993
Outras provisões e ajustamentos	51 825	(3 946)	-	(3 181)	44 698
Mais-valias intragrupo	20 091	1 669	-	(2 088)	19 672
Passivos registados no âmbito da alocação do justo valor aos passivos adquiridos na operação de fusão	5 080	(101)	-	-	4 979
Ativos reconhecidos no âmbito da IFRS 16	-	4 612	-	(1 618)	2 994
Derivados	90	91	44	-	225
	80 428	9 197	44	(6 887)	82 782
PASSIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS					
Revalorizações de ativos no âmbito da alocação do justo valor aos ativos adquiridos na operação de fusão	2 799	(207)	-	-	2 592
Passivos reconhecidos no âmbito da IFRS 16	6 324	(6 288)	-	-	36
Outros	2 503	(106)	-	-	2 397
TOTAL DE IMPOSTOS DIFERIDOS LÍQUIDOS	11 626	(6 601)	-	-	5 025
	68 802	15 798	44	(6 887)	77 757

A 31 de dezembro de 2020, os ativos por imposto diferido referentes a outras provisões e ajustamentos referem-se predominantemente a: i) imparidades, acelerações de amortizações para além das amortizações fiscalmente aceites e outros ajustamentos em ativos fixos tangíveis e intangíveis no montante de 34,8 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 40,3 milhões de euros); e ii) provisões diversas no montante de 9,5 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 11,5 milhões de euros).

As revalorizações de ativos referem-se à valorização das licenças de telecomunicações e outros ativos aquando da fusão das empresas do Grupo.

A 31 de dezembro de 2020, encontravam-se por registar ativos por impostos diferidos no montante de 1,3 milhões de euros, correspondendo, predominantemente, a incentivos fiscais.

Os ativos por impostos diferidos foram reconhecidos na medida em que é provável que ocorram lucros tributáveis no futuro que possam ser utilizados para recuperar as perdas fiscais ou diferenças tributárias dedutíveis. Esta avaliação baseou-se nos planos de negócios das empresas do Grupo, periodicamente revistos e atualizados.

Em 31 de dezembro de 2020, a taxa de imposto utilizada para o apuramento dos impostos diferidos ativos relativos a prejuízos fiscais foi de 21% (2019: 21%). No caso das diferenças temporárias, a taxa utilizada foi de 22,5% (2019: 22,5%) elevada até um máximo de 6,4% (2019: 6,99%) de derrama estadual quando se entendeu como provável a tributação das diferenças temporárias no período estimado de aplicação da referida taxa. Os benefícios fiscais, por se tratarem de deduções à coleta, são considerados a 100%, sendo que em alguns casos, a sua integral aceitação



encontra-se dependente da aprovação das autoridades concedentes de tais benefícios fiscais.

Nos termos do artigo 88.º do CIRC, a Empresa encontra-se sujeita adicionalmente a tributação autónoma sobre um conjunto de encargos às taxas previstas no artigo mencionado.

Adicionalmente, nos termos da legislação em vigor em Portugal, os prejuízos fiscais gerados de 2012 a 2013 e de 2014 a 2016 são reportáveis durante um período de cinco anos e doze anos, respetivamente, após a sua ocorrência e suscetíveis de dedução a lucros fiscais gerados durante esse período, até ao limite de 75% do lucro tributável, em 2012 e 2013, e 70% do lucro tributável de 2014 a 2016. Para prejuízos fiscais gerados em períodos de tributação que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2017, o reporte são cinco anos até ao limite de 70% do lucro tributável.

B) RECONCILIAÇÃO DA TAXA EFETIVA DE IMPOSTO

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, a reconciliação entre as taxas nominal e efetiva de imposto é como se segue:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
Resultado antes de impostos	(254)	174 978	15 167	101 578
Taxa nominal de imposto	22,5%	22,5%	22,5%	22,5%
IMPOSTO ESPERADO	(57)	39 370	3 413	22 855
Diferenças permanentes i)	973	880	(109)	2 359
Diferenças de taxa nominal de imposto entre as empresas	(68)	(1 181)	104	144
Benefícios fiscais ii)	-	(8 263)	30	(10 759)
Derrama estadual iii)	(7 549)	872	472	3 446
Tributação autónoma	260	808	160	672
Outros	661	71	(1 997)	(2 375)
IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO	(5 780)	32 557	2 073	16 342
Taxa efetiva de imposto	2275,6%	18,6%	13,7%	16,1%
Imposto corrente	843	12 216	1 061	32 140
Imposto diferido	(6 623)	20 341	1 012	(15 798)
	(5 780)	32 557	2 073	16 342

i) Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, as diferenças permanentes têm a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
Perdas/(ganhos) em empresas participadas (Nota 36)	3 318	1 022	(29)	9 099
Outros	1 006	2 890	(454)	1 386
	4 324	3 912	(483)	10 485
	22,5%	22,5%	22,5%	22,5%
	973	880	(109)	2 359

ii) Esta rubrica corresponde ao registo de impostos diferidos e utilização de benefícios fiscais para os quais não havia registo de impostos diferidos pelo Grupo: benefício fiscal - SIFIDE (Sistema de Incentivos Fiscais em Investigação e Desenvolvimento Empresarial) - previsto na Lei n.º 40/2005, de 3 de agosto e RFAI (Regime Fiscal de Apoio ao Investimento) – previsto na Lei n.º 10/2009, de 10 de março; e provisões para incentivos fiscais utilizados.

iii) Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, a alteração da taxa utilizada para registo dos impostos diferidos originou uma perda de 0,6 milhões de euros (2019: ganho de 3,4 milhões de euros) na demonstração de resultados.

16. INVENTÁRIOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2019	31-12-2020
INVENTÁRIOS		
Telco	39 476	50 135
Audiovisuais	1 278	637
	40 754	50 772
IMPARIIDADE DE INVENTÁRIOS		
Telco	(6 083)	(6 913)
Audiovisuais	(590)	(231)
	(6 673)	(7 144)
	34 081	43 628

O resumo dos movimentos ocorridos nas imparidades de inventários foram os seguintes:

	12M 19	12M 20
SALDO EM 1 DE JANEIRO	6 167	6 673
Aumentos /(diminuições) - Custos mercadorias vendidas (Nota 33)	2 337	1 646
Utilizações / outros	(1 831)	(1 175)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO	6 673	7 144



17. CONTAS A RECEBER – CLIENTES

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2019	31-12-2020
Contas a receber de clientes	451 086	437 055
Valores a faturar i)	64 754	48 762
	515 840	485 817
Perdas de crédito esperadas	(154 128)	(195 165)
	361 712	290 652

i) Os valores a faturar correspondem sobretudo ao valor relativo às obrigações contratuais já satisfeitas ou parcialmente satisfeitas e cuja faturação ocorrerá subsequentemente.

A variação na rubrica de “Contas a receber – Clientes” resulta, predominantemente, da alienação da NOS International Carrier Services e respetiva anulação do seu contributo (Nota 47), bem como do reforço de imparidades.

O resumo dos movimentos ocorridos nos ajustamentos por perdas de crédito esperadas foram os seguintes:

	12M 19 REEXPRESSO	12M 20
SALDOS EM 1 DE JANEIRO	139 822	154 128
Aumentos e reduções (Nota 35)	19 003	14 672
Penalidades - i)	18 664	20 898
Outros custos / (ganhos) não recorrentes (Nota 39)	-	28 239
Perdas / (ganhos) em empresas participadas (Nota 36)	-	5 052
Utilizações / outros	(23 361)	(27 824)
SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO	154 128	195 165

i) As penalidades correspondem à faturação de penalidades no período, para as quais são registadas perdas de crédito esperadas para a sua totalidade, e cujo registo foi efetuado por dedução ao respetivo rédito, tal como descrito na nota 45.6.



18. ATIVOS DE CONTRATOS COM CLIENTES

Em 31 de dezembro de 2020, os ativos de contratos com clientes, no montante de 61,6 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 68,1 milhões de euros), correspondem aos descontos, atribuídos aos clientes no momento da venda dos equipamentos (incluídos nos pacotes de telecomunicações) e que são alocados às mensalidades/prestação de serviços, no âmbito da alocação do rédito às diferentes obrigações de desempenho, em linha com o disposto na IFRS 15.

Estes ativos são diferidos, no momento da venda do equipamento, e reconhecidos ao longo do período do contrato (prestação do serviço).

19. CUSTOS DIFERIDOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2019	31-12-2020
Custos de programação i)	22 232	15 462
Custos diferidos relacionados com ações de cobrança ii)	6 686	2 499
Seguros	824	696
Publicidade	183	348
Outros iii)	14 029	15 049
	43 954	34 054

i) Os custos de programação correspondem a custos inerentes à disponibilização dos canais, nomeadamente, remunerações fixas, faturadas antecipadamente. Este custo é reconhecido no período em que o canal é disponibilizado e transmitido, e reconhecido como custo de programação, na Demonstração de Resultados Consolidada.

ii) Os custos diferidos relacionados com ações de cobrança correspondem a serviços pagos antecipadamente a entidades externas no âmbito dos processos de recuperação de dívidas de clientes/ações de cobrança. Estes custos são reconhecidos à medida da prestação do serviço.

iii) Em “Outros”, encontram-se os custos diferidos respeitantes, fundamentalmente, a gastos a reconhecer de diversos fornecimentos e serviços externos, como trabalhos especializados, trabalhos de conservação e reparação e outros, faturados antecipadamente pelos fornecedores (faturação trimestral ou anual), sendo o respetivo gasto reconhecido na demonstração de resultados à medida que o serviço é prestado.

20. INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS

Derivados de taxa de juro

Em 31 de dezembro de 2020, a NOS tem contratados dois *swaps* de taxa de juro que ascendem a um total de 150 milhões de euros (31 de dezembro de 2019: 150 milhões de euros), sendo que a maturidade dos *swaps* expira em 2022. O justo valor dos *swaps* de taxa de juro ascende a um montante negativo de 51 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: montante negativo de 38 milhares de euros) e foi registado no passivo, tendo a contrapartida deste montante sido registada em capitais próprios.

Derivados sobre ações próprias

Em 31 de dezembro de 2020, a NOS tem contratados três derivados sobre ações próprias, que ascendem a um total de 2.728 milhares de euros (31 de dezembro de 2019: 2.640 milhares de euros), com vencimento em março de 2021, 2022 e 2023, de forma a cobrir a entrega de planos de ações a liquidar em dinheiro.

Derivados de taxa de câmbio

Na data de fecho da demonstração da posição financeira não existem *forwards* cambiais em aberto (2019: 5.085 milhares de euros, cujo justo valor ascendia a um montante líquido negativo em 16 milhares de euros).

	31-12-2019				
	NOCIONAL	ACTIVO		PASSIVO	
		CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
<i>Swaps</i> de taxa de juro	150 000	-	-	-	38
<i>Equity swaps</i>	2 640	-	-	119	227
<i>Forwards</i> de taxa de câmbio	5 085	-	-	16	-
	157 725	-	-	135	265

	31-12-2020				
	NOCIONAL	ACTIVO		PASSIVO	
		CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
<i>Swaps</i> de taxa de juro	150 000	-	-	-	51
<i>Equity swaps</i>	2 728	-	-	346	604
	152 728	-	-	346	655

Os movimentos ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 são como se segue:

	31-12-2018	RESULTADO	CAPITAL	31-12-2019
Justo valor do <i>swap</i> taxa de juro	(1 211)	-	1 173	(38)
Justo valor dos <i>forwards</i> taxa de câmbio	32	(48)	-	(16)
Justo valor <i>equity Sswaps</i>	153	59	(558)	(346)
DERIVADOS	(1 026)	11	615	(400)
Imposto diferido passivo	(7)	7	-	-
Imposto diferido ativo	238	(10)	(138)	90
IMPOSTO DIFERIDO	231	(3)	(138)	90
	(795)	8	477	(310)

	31-12-2019	RESULTADO	CAPITAL	31-12-2020
Justo valor do <i>swap</i> taxa de juro	(38)	-	(13)	(51)
Justo valor dos <i>forwards</i> taxa de câmbio	(16)	16	-	-
Justo valor <i>equity swaps</i>	(346)	(423)	(181)	(950)
DERIVADOS	(400)	(407)	(194)	(1 001)
Imposto diferido ativo	90	91	44	225
IMPOSTO DIFERIDO	90	91	44	225
	(310)	(316)	(150)	(776)



21. CAIXA E SEUS EQUIVALENTES

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2019	31-12-2020
Caixa	857	566
Depósitos a prazo	-	15 000
Depósitos à ordem i)	11 962	137 719
	12 819	153 285

i) Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, existem 10 milhões de euros e 9,8 milhões de euros, respetivamente, registados em “Depósitos à ordem” cuja utilização é restrita, pelo facto de serem detidos pelo Fundo de Capital de Risco NOS 5G, subscrito pela NOS.

Adicionalmente, o aumento do saldo de depósitos à ordem resulta do valor recebido com a alienação da NOS Towering, no dia 30 de setembro de 2020, no montante de 398,6 milhões de euros (Nota 48), parcialmente não utilizado.

22. CAPITAL PRÓPRIO

22.1. Capital Social

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 dezembro de 2020, o capital social da NOS ascende a 5.151.613,80 euros e está representado por 515.161.380 ações nominativas, sob forma escritural, com o valor nominal de 1 cêntimo de Euro cada.

Os principais acionistas, em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, são:

	31-12-2109		31-12-2020	
	NÚMERO DE AÇÕES	% CAPITAL SOCIAL	NÚMERO DE AÇÕES	% CAPITAL SOCIAL
ZOPT, SGPS, SA (1)	268 644 537	52,15%	268 644 537	52,15%
Sonae, SGPS, S.A. (2)	-	-	38 000 000	7,38%
MFS Investment Management	11 049 477	2,14%	11 049 477	2,14%
Norges Bank	10 891 068	2,11%	11 488 019	2,23%
TOTAL	290 585 082	56,41%	329 182 033	63,90%

(1) De acordo com as alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 20.º e artigo 21.º do CVM, é imputável uma participação qualificada de 33,45% do capital social e direitos de voto da Sociedade à Sonaecom SGPS S.A. (7,38% diretamente e 26,07% por intermédio da participação de 50% no capital da ZOPT, SGPS, SA) e às entidades em relação de domínio com a mesma, designadamente, a SONTEL, BV e a SONAE, SGPS, S.A., direta ou indiretamente controladas pela EFANOR INVESTIMENTOS, SGPS, S.A..

(2) Conforme comunicado divulgado à CMVM, no dia 19 de agosto de 2020.

22.2. Prémio de emissão de ações

Em 27 de agosto de 2013, e na sequência da concretização da operação de fusão entre a ZON e a Optimus SGPS, o capital da Empresa foi aumentado em 856.404.278 euros, correspondendo ao total das ações emitidas (206.064.552 ações), com base na cotação bolsista de fecho do dia 27 de agosto de 2013. O aumento de capital detalha-se da seguinte forma:

- i) capital social no montante de 2.060.646 euros;
- ii) prémios por emissão de ações no montante de 854.343.632 euros.

Adicionalmente, foi deduzido aos prémios de emissão de ações um montante de 125 mil euros relativo a encargos com o respetivo aumento de capital.

O prémio de emissão de ações está sujeito ao regime aplicável às reservas legais só podendo ser utilizado:

- a) para cobrir a parte do prejuízo acusado no balanço do exercício que não possa ser coberto pela utilização de outras reservas;

- b) para cobrir a parte dos prejuízos transitados do exercício anterior que não possa ser coberto pelo lucro do exercício nem pela utilização de outras reservas;

- c) para incorporação no capital.

22.3. Ações próprias

A legislação comercial relativa a ações próprias obriga à existência de uma reserva não distribuível de montante igual ao preço de aquisição dessas ações, a qual se torna indisponível enquanto essas ações permanecerem na posse da sociedade. Adicionalmente, as regras contabilísticas aplicáveis determinam que os ganhos ou perdas na alienação de ações próprias sejam registados em reservas.

Em 31 de dezembro de 2020, existiam 3.424.754 ações próprias, representativas de 0,6648% do capital social (31 de dezembro de 2019: 2.595.541 ações próprias, representativas de 0,5038% do capital social).

Os movimentos ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 foram como se segue:

	QUANTIDADE	VALOR
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2019	2 069 356	12 132
Aquisição de ações próprias	1 240 500	6 710
Distribuição de ações próprias no âmbito do planos de ações	(656 624)	(3 849)
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	(57 691)	(338)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019	2 595 541	14 655
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2020	2 595 541	14 655
Aquisição de ações próprias	1 812 134	5 722
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações	(892 627)	(5 008)
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	(90 294)	(510)
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020	3 424 754	14 859

22.4. Reservas

Reserva legal

A legislação comercial e os estatutos da NOS estabelecem que, pelo menos, 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente 20% do capital social. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da Empresa, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, ou para incorporação no capital.

Outras reservas

Nos termos da legislação portuguesa, o montante de reservas distribuíveis é determinado de acordo com as demonstrações financeiras individuais da empresa, apresentadas de acordo com as IAS/IFRS. Assim, em 31 de dezembro de 2020, a NOS dispunha de reservas que, pela sua natureza, são consideradas distribuíveis no montante de cerca de 298,2 milhões de euros, não incluindo o resultado líquido do exercício.



Dividendos

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 8 de maio de 2019, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,35 euros, no montante de 180.306 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 699 milhares de euros.

	2019 DIVIDENDOS
Dividendos atribuídos	180 306
Dividendos atribuídos a ações próprias	(699)
DIVIDENDOS PAGOS	179 607

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 19 de junho de 2020, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,278 euros, no montante de 143.215 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 699 milhares de euros.

	2020 DIVIDENDOS
Dividendos atribuídos	143 215
Dividendos atribuídos a ações próprias	(699)
DIVIDENDOS PAGOS	142 516

23. INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM

Os movimentos dos interesses que não controlam ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 e os resultados atribuíveis a interesses que não controlam no exercício são como se segue:

	31-12-2018	RESULTADO ATRIBUÍDO	OUTROS	31-12-2019
NOS Madeira	5 660	(156)	(2)	5 502
NOS Açores	1 636	(95)	(1)	1 540
	7 296	(251)	(3)	7 042

24. EMPRÉSTIMOS OBTIDOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o detalhe de empréstimos obtidos é como se segue:

	31-12-2019		31-12-2020	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
EMPRÉSTIMOS - VALOR NOMINAL	82 851	1 024 667	98 103	855 833
Empréstimos obrigacionistas	-	575 000	-	575 000
Papel comercial	55 000	413 000	77 500	262 500
Empréstimos bancários	18 333	36 667	18 333	18 333
Descobertos bancários	9 518	-	2 270	-
EMPRÉSTIMOS - ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS	1 770	(2 848)	2 680	(1 285)
EMPRÉSTIMOS - CUSTO AMORTIZADO	84 621	1 021 819	100 783	854 548
LOCAÇÕES	58 660	195 028	66 343	508 966
	143 281	1 216 847	167 126	1 363 514

O custo médio de financiamento das linhas utilizadas durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2020 foi de aproximadamente 1,3% (2019: 1,5%).

Em 31 de dezembro de 2020, não existe qualquer incumprimento a nível de capital, juros, condições para remição sobre os empréstimos a pagar ou outros compromissos.

24.1. Empréstimos obrigacionistas

A 31 de dezembro de 2020, a NOS tem um montante global de 575 milhões de euros de obrigações emitidas, com maturidade posterior a um ano:

	31-12-2019	RESULTADO ATRIBUÍDO	OUTROS	31-12-2020
NOS Madeira	5 502	(182)	-	5 320
NOS Açores	1 540	(175)	-	1 365
	7 042	(357)	-	6 685

iv) empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em julho de 2019 pela Caixa Geral de Depósitos, e com vencimento em julho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente;

v) empréstimo obrigacionista, no montante de 25 milhões de euros, contratado em julho de 2019 e organizado pelo MedioBanca, cujo vencimento ocorre em julho de 2024. A emissão vence juros a taxa variável, indexada à Euribor e pagos semestralmente.

A 31 de dezembro de 2020, ao valor destes financiamentos foi deduzido o montante líquido de 1.350 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos – Acréscimos e diferimentos.

24.2. Papel comercial

A 31 de dezembro de 2020, a Empresa tem uma dívida de 340 milhões de euros, sob a forma de papel comercial. O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 665 milhões de euros, correspondendo a doze programas, com seis instituições bancárias, 490 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 175 milhões estão emitidos em taxa fixa. Estão classificados como não correntes os programas de papel comercial com maturidade superior a 1 ano no valor de 500 milhões de euros (dos quais 262,5 milhões de euros se encontram utilizados a 31 de dezembro de 2020), uma vez que a Empresa tem capacidade de renovação unilateral das emissões atuais até à maturidade dos programas e os mesmos têm subscrição garantida pelo organizador. Desta forma, o valor em questão, apesar de ter vencimento corrente, foi classificado como sendo não corrente para efeitos de apresentação na demonstração da posição financeira.

A 31 de dezembro de 2020, ao valor destes financiamentos foi acrescido o montante líquido de 995 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos – Acréscimos e diferimentos.



24.3. Empréstimos bancários

Em novembro de 2013, a NOS assinou um contrato de financiamento com o Banco Europeu de Investimento no montante de 110 milhões de euros para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal. Em junho de 2014, foi utilizada a totalidade do financiamento. O prazo de vencimento ocorre até um período máximo de 8 anos a contar da data de utilização, com amortizações parciais de 18,3 milhões de euros ao ano a partir de junho de 2017. Em 31 de dezembro de 2020, o montante em dívida ascende a 37 milhões de euros.

A 31 de dezembro de 2020, ao valor destes financiamentos foi deduzido o montante de 950 milhares de euros, correspondendo essencialmente ao benefício associado ao facto de o financiamento com o BEI apresentar uma taxa bonificada.

Todos os empréstimos bancários obtidos (com exceção do financiamento do BEI de 37 milhões de euros, da emissão pública de obrigações de 300 milhões de euros, e de dois programas de papel comercial de 75 e 100 milhões de euros emitidos em taxa fixa, para além das locações contratadas) estão negociados a taxas de juro variáveis no curto prazo, pelo que o seu valor contabilístico se aproxima do seu justo valor.

24.4. Locações

A 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, as locações referem-se predominantemente a contratos de aluguer de torres de telecomunicações, salas de cinema, equipamentos, lojas e viaturas, aquisição exclusiva de capacidade em satélites e direitos de utilização de capacidade de rede de distribuição.

Locações – Pagamentos

	31-12-2019	31-12-2020
Até 1 ano	65 160	91 347
Entre 1 e 5 anos	149 804	274 163
Mais de 5 anos	62 146	413 997
	277 110	779 507
Custos financeiros futuros (locação)	(23 422)	(204 198)
VALOR ATUAL DAS LOCAÇÕES	253 688	575 309

Locações – Valor atual

	31-12-2019	31-12-2020
Até 1 ano	58 660	66 343
Entre 1 e 5 anos	136 823	190 163
Mais de 5 anos	58 205	318 803
	253 688	575 309

O aumento das locações, durante o período findo em 31 de dezembro de 2020, resulta do contrato de locação celebrado com a Cellnex (Nota 48).

A maturidade dos empréstimos obtidos contratados é a seguinte:

	31-12-2019			31-12-2020		
	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS
Empréstimos obrigacionistas	2 334	573 221	-	2 343	574 007	-
Papel comercial	55 648	362 949	50 000	78 532	212 463	50 000
Empréstimos bancários	17 121	35 649	-	17 638	18 078	-
Descobertos bancários	9 518	-	-	2 270	-	-
Locações	58 660	136 823	58 205	66 343	190 163	318 803
	143 281	1 108 642	108 205	167 126	994 711	368 803

25. PROVISÕES

A 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, as provisões têm a seguinte composição:

	31-12-2019	31-12-2020
Processos judiciais em curso e outros - i)	30 263	24 756
Desmantelamento e remoção de ativos - ii)	39 032	21 604
Passivos contingentes - iii)	23 827	23 720
Contingências diversas - iv)	1 837	3 265
	94 959	73 345

- i) A 31 de dezembro de 2020, o montante apresentado na rubrica “Processos judiciais em curso e outros” corresponde a provisões para fazer face a diversos processos legais e outros em curso.
- ii) O montante apresentado na rubrica “Desmantelamento e remoção de ativos” refere-se, essencialmente, aos encargos estimados futuros, descontados para o valor presente, de acordo com o termo da utilização dos espaços onde se encontram as torres de telecomunicações e cinemas.

iii) O montante apresentado na rubrica “Passivos contingentes” refere-se a diversas provisões criadas para obrigações presentes não prováveis, no âmbito do processo de fusão por incorporação da Optimus SGPS, dos quais se destaca:

- a. contribuição extraordinária para o fundo de compensação dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas (CLSU): A contribuição extraordinária para o fundo de compensação dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas (CLSU) está prevista nos artigos 17.º a 22.º, da Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto. Desde 1995 até junho de 2014, a MEO, SA (antiga PTC) prestou o serviço universal de comunicações eletrónicas, em regime de exclusivo, tendo para tanto sido designada administrativamente pelo governo (isto é, foi escolhida pelo Estado Português para prestador desse serviço sem que o Estado para o efeito tivesse recorrido a procedimento concursal). Tal configura uma ilegalidade,

aliás, reconhecida pelo Tribunal de Justiça da União Europeia, que através da sua decisão de junho de 2014 condenou por esse facto o Estado Português ao pagamento de uma multa de 3 milhões de euros. De acordo com o artigo 18.º da referida Lei n.º 35/2012, de 23/8, os custos líquidos incorridos pelo operador responsável pelo serviço universal aprovados pela ANACOM devem ser repartidos pelas outras empresas que ofereçam, no território nacional, redes de comunicações públicas e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. A NOS está, com efeito, abrangida por esta contribuição extraordinária, sendo que a MEO tem vindo a solicitar o pagamento dos CLSU ao fundo de compensação dos vários períodos em que esteve responsável pelo serviço. Com efeito, o fundo de compensação pode, de acordo com a lei, ser acionado para compensar os custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas, incluindo, como acontece nesse caso, os relativos ao período anterior à designação do respetivo prestador por concurso, sempre que, cumulativamente, se verifique (i) a existência de custos líquidos, que sejam considerados excessivos, cujo montante seja aprovado pela ANACOM, na sequência de auditoria ao cálculo preliminar e respetivos documentos de suporte, que sejam transmitidos pelo prestador do serviço universal e (ii) o prestador do serviço universal solicite ao Governo a compensação dos custos líquidos que tenham sido aprovados nos termos da alínea anterior.

Assim:

– Em 2013, a ANACOM deliberou a aprovação dos resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela MEO, relativos ao exercício de 2007-2009, num montante de cerca de 66,8 milhões de euros, decisão que foi objeto de impugnação pela NOS; Em janeiro de 2015, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS S.A., à NOS Madeira e à NOS Açores referentes àquele período, no montante de 18,6 milhões de euros, as quais foram, por sua vez, objeto de impugnação judicial e em relação às quais foram apresentadas fianças pela NOS SGPS (Nota 42), de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram aceites pela ANACOM.



– Em 2014, a ANACOM deliberou a aprovação dos resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela MEO, relativos aos exercícios de 2010 a 2011, num montante total de cerca de 47,1 milhões de euros, decisão que também foi impugnada pela NOS. Em fevereiro de 2016, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS S.A., à NOS Madeira e à NOS Açores referentes àquele período, no montante de 13 milhões de euros, as quais também foram objeto de impugnação e em relação às quais foram novamente apresentadas fianças pela NOS SGPS, de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram também aceites pela ANACOM.

– Em 2015, a ANACOM deliberou a aprovação dos resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela MEO, relativos aos exercícios de 2012 e 2013, num montante total de cerca de 26 milhões de euros e 20 milhões de euros, respetivamente, decisão que, à semelhança das anteriores, foi impugnada pela NOS. Em dezembro de 2016, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS S.A., à NOS Madeira e à NOS Açores, referentes àquele período, no montante de 13,6 milhões de euros, as quais foram objeto de impugnação pela NOS e em relação às quais já foram igualmente apresentadas fianças pela NOS SGPS de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram também aceites pela ANACOM.

– Em 2016, a ANACOM procedeu à aprovação dos resultados da auditoria aos custos líquidos da prestação do serviço universal relativos ao período de janeiro a junho de 2014, assegurado pela MEO, no montante total de 7,7 milhões de euros, que a NOS impugnou nos termos habituais.

– Em 2017, foi notificada à NOS S.A., à NOS Madeira e à NOS Açores a decisão da ANACOM sobre as entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação e à fixação dos valores das contribuições referentes aos CLSU a compensar relativos aos meses do ano de 2014 em que a MEO ainda se manteve como prestadora do Serviço Universal, o qual prevê para o conjunto dessas empresas uma contribuição no

montante de cerca de 2,4 milhões de euros. Em dezembro de 2017, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS S.A., à NOS Madeira e à NOS Açores, referentes àquele período, no montante de aproximadamente 2,4 milhões de euros, as quais foram objeto de impugnação pela NOS e em relação às quais já foram igualmente apresentadas fianças pela NOS SGPS de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram também aceites pela ANACOM.

É entendimento do Conselho de Administração da NOS que estas contribuições extraordinárias para o Serviço Universal que lhe são exigidas, e que respeitam ao período anterior à designação do prestador de serviço universal por concurso, violam de forma flagrante a Diretiva do Serviço Universal. Acresce que, considerando o quadro legal e o direito em vigor desde que a NOS iniciou a sua atividade, a exigência do pagamento da contribuição extraordinária viola o princípio da proteção da confiança, reconhecido a nível legal e constitucional no ordenamento jurídico português. Por estas razões, a NOS impugnou judicialmente quer a aprovação dos resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal relativo ao período de pré-concurso, quer as liquidações de todas e cada uma das contribuições extraordinárias que lhe venham a ser exigidas, sendo convicção do Conselho de Administração de que terão sucesso as impugnações efetuadas;

iv) o montante apresentado na rubrica “Contingências diversas” refere-se a provisões para fazer face a riscos relacionados com eventos/diferendos de natureza diversa das quais, da sua resolução, poderão resultar exfluxos de caixa, e outros passivos prováveis resultantes de transações diversas efetuadas em exercícios anteriores e cuja saída de fundos é provável, nomeadamente, custos imputados ao período corrente ou a períodos passados, em relação aos quais não é possível estimar com grande fiabilidade o momento da concretização da despesa.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, os movimentos registados nas rubricas de provisões são os seguintes:

	31-12-2018	REFORÇO	REDUÇÃO	OUTROS	31-12-2019
Processos judiciais em curso e outros	58 369	14 763	(6 999)	(35 870)	30 263
Desmantelamento e remoção de ativos	34 626	40	(783)	5 149	39 032
Passivos contingentes	32 055	-	(695)	(7 533)	23 827
Contingências diversas	3 765	5 233	(1 921)	(5 240)	1 837
	128 815	20 036	(10 398)	(43 494)	94 959

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, os reforços referem-se, predominantemente, a provisões de processos legais acrescidos dos respetivos juros e encargos e as reduções resultam, predominantemente, da reavaliação de diversas contingências legais.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido em Outros corresponde, predominantemente, à reclassificação de contingências fiscais para Impostos a pagar (Nota 14), no montante de 43,4 milhões de euros.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os movimentos registados nas rubricas de provisões são os seguintes:

	31-12-2019	REFORÇO	REDUÇÃO	OUTROS	31-12-2020
Processos judiciais em curso e outros	30 263	2 609	(7 993)	(123)	24 756
Desmantelamento e remoção de ativos	39 032	766	(73)	(18 121)	21 604
Passivos contingentes	23 827	-	-	(107)	23 720
Contingências diversas	1 837	4 443	(484)	(2 531)	3 265
	94 959	7 818	(8 550)	(20 882)	73 345

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os reforços referem-se, predominantemente, a provisões de processos legais e outros acrescidos dos respetivos juros e encargos e as reduções resultam, predominantemente, da reavaliação de diversas contingências, e indemnizações a pagar a colaboradores.

Os movimentos registados em “Outros”, na rubrica de “Desmantelamento e remoção de ativos”, correspondem, predominantemente, ao valor da provisão de desmantelamento de ativos alienados com a venda da NOS Towering (Nota 48).

Os movimentos líquidos dos reforços e reduções para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, refletidos na demonstração dos resultados, na rubrica de Provisões, decompõem-se da seguinte forma:

	12M 19	12M 20
Provisões e ajustamentos (Nota 35)	(599)	(3 687)
Outros custos / (ganhos) não recorrentes (Notas 38 e 39)	7 195	3 955
Juros - Desmantelamento de ativos	(743)	694
Outros	3 785	(1 694)
REFORÇOS E REDUÇÕES DE PROVISÕES	9 638	(732)



26. ACRÉSCIMOS DE CUSTOS

A 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, esta rubrica tem a seguinte composição

	31-12-2019	31-12-2020
NÃO CORRENTE		
Outros	667	505
	667	505
CORRENTE		
Faturação a emitir por operadores i)	73 113	59 452
Férias, subsídio de férias e outros custos com o pessoal	25 545	24 531
Trabalhos especializados	10 703	12 960
Investimento em ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis	20 046	13 071
Direitos de conteúdos e filmes	13 313	10 265
Serviços de programação	11 058	8 535
Publicidade	14 916	11 856
Custos com ações de cobrança	8 614	7 354
Comissões	6 198	6 294
Energia e água	4 660	3 771
Conservação e reparação	1 788	1 694
Outros acréscimos de custos	13 772	16 077
	203 726	175 860

i) Montantes relativos a faturação a emitir, predominantemente, de operadores internacionais relativamente aos custos de interligação por tráfego internacional e pela utilização de serviços de *roaming*. A variação da rubrica resulta, predominantemente, da alienação da NOS International Carrier Services e respetiva anulação do seu contributo (Nota 47).

27. PROVEITOS DIFERIDOS

A 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2019		31-12-2020	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
Faturação antecipada i)	33 436	-	32 831	-
Subsídio ao investimento ii)	398	5 123	397	4 729
	33 834	5 123	33 228	4 729

- i) Esta rubrica diz respeito, essencialmente, à faturação de serviços de televisão relativos ao mês seguinte ao exercício de reporte e a valores recebidos de clientes, por parte da NOS Comunicações S.A., associados aos recarregamentos de telemóveis e à compra de minutos de telecomunicações ainda não consumidos.
- ii) Esta rubrica é relativa, sobretudo, ao diferimento do proveito referente ao subsídio implícito decorrente da obtenção de financiamento junto do BEI, a taxas de juro abaixo de valores de mercado (Nota 24).

28. CONTAS A PAGAR FORNECEDORES

A 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, as contas a pagar a fornecedores e outras entidades têm a seguinte composição:

	31-12-2019	31-12-2020
Fornecedores conta corrente	257 824	250 711
Faturas em receção e conferência	1 675	1 896
	259 499	252 607



29. CONTAS A PAGAR - OUTROS

A 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	31-12-2019	31-12-2020
NÃO CORRENTE		
Cessão de créditos sem recurso i)	3 855	784
Direito contratual ii)	-	39 266
	3 855	40 050
CORRENTE		
Fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis	27 689	42 581
Cessão de créditos sem recurso i)	4 865	2 319
Direito contratual ii)	-	350
Adiantamentos de clientes	112	209
Outros	1 169	1 979
	33 835	47 438
	37 690	87 488

- i) A subsidiária NOS Comunicações, S.A. concretizou operações de cessão de créditos coordenadas pelo Banco Comercial Português e pela Caixa Geral de Depósitos, através das quais cedeu créditos futuros, no montante de 63,9 milhões de euros, a serem gerados por uma carteira de clientes *corporate*, sendo que no exercício findo em 31 de dezembro de 2020 o saldo ascende a 3,1 milhões de euros. Estas operações não implicaram qualquer alteração no tratamento contabilístico dos créditos subjacentes ou na relação com os respetivos clientes.
- ii) Responsabilidade a liquidar ao longo dos próximos 20 anos, relativa ao direito contratual adquirido com a celebração dos acordos entre a NOS Comunicações, S.A., a NOS Technology, S.A. e a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. com vista à partilha de infraestruturas de rede móvel de suporte (infraestrutura passiva como torres e mastros) e rede móvel ativa (equipamentos ativos de rádio como antenas, amplificadores e demais equipamentos), conforme comunicado ao mercado no dia 22 de outubro de 2020 (Notas 9 e 42.2).



30. RECEITAS OPERACIONAIS

As receitas operacionais consolidadas, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, repartem-se da seguinte forma:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS				
Receitas de serviços de comunicações (i)	302 156	1 233 344	303 308	1 202 436
Receitas distribuição e exibição cinematográfica (ii)	13 917	54 216	1 653	12 626
Receitas de publicidade (iii)	8 595	24 792	5 998	16 653
Distribuição de conteúdos e canais (iv)	7 284	29 767	6 946	28 541
Outros	614	2 989	706	2 724
	332 566	1 345 108	318 611	1 262 980
VENDAS				
Telco v)	23 437	71 579	28 476	81 303
Audiovisuais e exibição cinematográfica vi)	4 626	17 562	734	5 006
	28 063	89 141	29 210	86 309
OUTRAS RECEITAS				
Telco	5 375	23 365	6 213	17 774
Audiovisuais e exibição cinematográfica	383	790	275	823
	5 758	24 155	6 488	18 597
	366 387	1 458 404	354 309	1 367 886

Estas receitas operacionais encontram-se líquidas de eliminações entre empresas do Grupo.

- i) Esta rubrica inclui, essencialmente, receitas relativas a: (a) subscrição de pacotes de canais base que podem ser comercializados em *bundle* com os serviços de banda larga fixa e/ou voz fixa; (b) subscrição de pacotes de canais *premium* e S-VOD; (c) aluguer de equipamento terminal; (d) consumo de conteúdos (VOD); (e) tráfego e terminação voz móvel e fixa; (f) ativação do serviço; (g) acesso à Internet de banda larga móvel; e (h) outros serviços adicionais (por exemplo, *firewall* e antivírus) e prestação de serviços de gestão de *datacenters* e consultoria na área dos sistemas de informação.
- ii) Esta rubrica inclui, essencialmente: (a) receitas de bilheteira nos cinemas NOS e (b) receitas relativas à distribuição de filmes a outros exibidores cinematográficos em Portugal.
- iii) Esta rubrica inclui receitas de publicidade nos canais de televisão e nos cinemas NOS.

- iv) Esta rubrica inclui receitas relacionadas com a produção de conteúdos audiovisuais, por via da compilação de conteúdos adquiridos, e a distribuição de canais, essencialmente TVCines.
- v) Esta rubrica inclui, essencialmente, receitas relativas à venda de equipamento terminal, telefones e telemóveis.
- vi) Esta rubrica inclui, essencialmente, a venda de produtos de bar da NOS Cinemas e DVDs.

A rubrica de Outras receitas inclui proveitos auferidos no âmbito de incumprimentos e penalidades contratuais, assim como outros proveitos suplementares de naturezas diversas.

31. CUSTOS COM O PESSOAL

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
Remunerações	16 331	63 206	15 751	64 373
Encargos sociais	4 382	16 944	4 189	16 757
Outros benefícios	452	1 898	544	2 050
Outros	1 550	2 782	1 392	2 151
	22 715	84 830	21 876	85 331

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, o número médio de pessoal ao serviço das empresas incluídas na consolidação foi de 2.474 e 2.351, respetivamente. A 31 de dezembro de 2020, o número de pessoal ao serviço das empresas incluídas na consolidação ascendia a 2.242.

Os custos com indemnizações pagas a colaboradores, enquadrando-se na definição de custos não recorrentes da atividade operacional da empresa, encontram-se registados na rubrica de Custos de reestruturação (Nota 38).

32. CUSTOS DIRETOS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
Custos de conteúdos	56 570	215 788	51 141	175 393
Custos de telecomunicações - Tráfego	18 330	82 280	20 789	79 156
Custos de telecomunicações - Capacidade	12 074	47 907	14 039	50 722
Custos relacionados com serviços a grandes clientes corporate	9 803	26 111	10 166	32 151
Negócio publicidade - Espaços publicitários	2 698	12 803	3 945	11 354
	99 475	384 889	100 080	348 776

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, foram reconhecidos custos de conteúdos, relativos a contratos onerosos, na rubrica “Outros Custos / (Ganhos) não recorrentes”, no montante de 10,8 milhões de euros (Nota 39).



33. CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
Custo das mercadorias vendidas	21 533	61 891	25 131	72 666
Aumentos / (diminuições) da imparidade para inventários (Nota 16)	449	2 337	(299)	1 646
	21 982	64 228	24 832	74 312

34. SERVIÇOS DE SUPORTE E FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, estas rubricas têm a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
SERVIÇOS DE SUPORTE				
Call centers e apoio a cliente	8 485	31 547	10 265	37 101
Suporte administrativo e outros	10 498	37 310	10 226	35 058
Sistemas de informação	3 458	13 400	4 564	14 122
	22 441	82 257	25 055	86 281
FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS				
Manutenção e reparação	9 992	40 281	12 186	43 706
Eletricidade	5 627	22 421	6 055	21 451
Trabalhos especializados	3 256	11 892	3 131	11 294
Comunicação	1 161	5 578	1 022	4 053
Instalação, montagem e aluguer de equipamentos	(1 015)	3 574	1 358	3 638
Deslocações e estadas	1 325	4 594	270	1 552
Outros fornecimentos e serviços externos	7 606	24 330	3 191	14 848
	27 952	112 670	27 213	100 542

Decorrente da aplicação da alteração à IFRS 16 (Nota 2.1) foram reconhecidos, na rubrica “Outros fornecimentos e serviços externos”, descontos obtidos com rendas, no montante de aproximadamente 7,7 milhões de euros.

35. PROVISÕES E AJUSTAMENTOS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
Provisões (Nota 25)	3 900	(599)	493	(3 687)
Perdas de crédito esperadas - Clientes (Nota 17)	7 570	19 003	3 968	14 672
Perdas de crédito esperadas - Outros (Nota 13)	251	550	166	509
Outros	18	29	8	(1)
	11 739	18 983	4 635	11 493

36. PERDAS / (GANHOS) EM EMPRESAS PARTICIPADAS, LÍQUIDAS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL (NOTA 12)				
Sport TV	49	893	2 274	1 421
Dreamia	481	265	286	2
Finstar	716	(1 316)	(1 338)	(263)
Mstar	257	(568)	74	(509)
Upstar	(2)	(30)	59	20
Outros	(15)	(29)	31	44
	1 486	(786)	1 386	715
OUTROS i)	1 832	1 808	(1 415)	8 384
	3 318	1 022	(29)	9 099

i) Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, em resultado dos impactos negativos estimados com a propagação do novo coronavírus COVID-19 (Nota 49.1), nomeadamente, quebra significativa da receita relacionada com canais *premium* de desporto, foi reconhecida uma imparidade para o investimento financeiro da Sport TV no montante de 3,1 milhões de euros (Nota 12).

Adicionalmente, tendo em conta igualmente os impactos negativos estimados com a propagação do novo coronavírus COVID-19 (Nota 49.1), e a destabilização da economia angolana com a quebra da procura e dos preços de petróleo, foram reconhecidas imparidades para o valor dos dividendos e outras contas a receber da subsidiária angolana Finstar, no montante de 5,5 milhões de euros (Notas 13 e 17).



37. DEPRECIAÇÕES, AMORTIZAÇÕES E PERDAS POR IMPARIDADE

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS				
Edifícios e outras construções	3 406	10 540	31	5 851
Equipamento básico	51 301	163 173	44 342	156 000
Equipamento de transporte	-	2	1	3
Ferramentas e utensílios	14	56	19	53
Equipamento administrativo	(726)	2 511	1 114	4 526
Outros ativos fixos tangíveis	178	728	38	470
	54 173	177 010	45 545	166 903
ATIVOS INTANGÍVEIS				
Propriedade industrial e outros direitos	30 463	89 717	21 189	87 544
	30 463	89 717	21 189	87 544
ENCARGOS DE CONTRATOS COM CLIENTES				
Encargos de contratos com clientes	26 619	102 266	24 633	99 316
	26 619	102 266	24 633	99 316
DIREITOS DE USO				
Direitos de uso	12 083	52 315	13 226	56 063
	12 083	52 315	13 226	56 063
PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO				
Propriedades de investimento	3	5	4	16
	3	5	4	16
	123 341	421 313	104 597	409 842

No exercício de 2020, foram reconhecidas perdas por imparidade de, aproximadamente, 8 milhões de euros relacionadas com equipamentos de rede móvel, equipamentos terminais colocados em clientes e investimentos em cinemas.

No exercício de 2019, foram reconhecidas perdas por imparidade de aproximadamente 34 milhões de euros relacionadas com equipamentos terminais colocados em clientes, equipamentos de rede e *software* em descontinuação.

38. CUSTOS DE REESTRUTURAÇÃO

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os custos de reestruturação têm a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
Indemnizações a pessoal	340	3 399	963	5 066
Fornecimentos e serviços externos associados ao processo de integração	271	2 902	-	-
Custos com pessoal afetos a projetos não recorrentes	102	1 431	70	457
	713	7 732	1 033	5 523

39. OUTROS CUSTOS / (GANHOS) NÃO RECORRENTES, LÍQUIDOS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os outros custos / (ganhos) não recorrentes têm a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
CUSTOS				
Perdas resultantes dos impactos COVID-19 (Nota 49) i)	-	-	267	42 932
Provisões e custos com processos legais	-	4 164	-	-
Outros	3 092	6 562	869	7 864
TOTAL	3 092	10 726	1 136	50 796

i) Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2020, como consequência direta do abrandamento da economia portuguesa decorrente das medidas adotadas para combate ao novo coronavírus COVID-19, a empresa reconheceu os seguintes gastos extraordinários:

- 1) reforço de perdas de créditos esperadas de contas a receber, no montante de, aproximadamente, 21,2 milhões de euros, decorrente da incorporação, no modelo de projeção de cobranças futuras, das novas projeções
- 2) reconhecimento de perdas de créditos esperadas da totalidade dos incumprimentos faturados a clientes e não provisionados, no montante de, aproximadamente, 7,0 milhões de euros, como consequência da previsível redução acentuada da sua cobrança;

divulgadas pelo Banco de Portugal para o crescimento do PIB e Taxa de desemprego para os próximos 3 anos, e identificação de clientes particularmente afetados com a atual crise, nomeadamente, no negócio de cinemas;



- 3) reconhecimento de perdas para contratos onerosos relacionados com conteúdos *premium* de desporto, no montante de 10,8 milhões de euros;
- 4) perdas relacionadas com aquisição de diversos materiais de segurança para combate à propagação do novo coronavírus COVID-19, no montante de, aproximadamente, 3,9 milhões de euros.

Na nota 49.1. são apresentadas divulgações adicionais sobre os impactos decorrentes do COVID-19.

40. CUSTOS DE FINANCIAMENTO E OUTROS CUSTOS / (PROVEITOS) FINANCEIROS, LÍQUIDOS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os custos de financiamento e outros custos / (proveitos) financeiros líquidos têm a seguinte composição:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
CUSTOS DE FINANCIAMENTO				
JUROS SUPORTADOS				
Empréstimos obtidos	2 867	12 918	2 718	11 000
Locações	1 626	8 469	6 697	11 483
Derivados	90	1 241	16	71
Outros	(443)	1 459	510	2 753
	4 140	24 087	9 941	25 307
JUROS OBTIDOS	71	(3 426)	(1 033)	(3 089)
	4 211	20 661	8 908	22 218
OUTROS CUSTOS / (PROVEITOS) FINANCEIROS LÍQUIDOS				
Comissões dos empréstimos obtidos	751	2 954	774	3 156
Outros	309	871	307	658
	1 060	3 825	1 081	3 814

Os juros obtidos correspondem, predominantemente, a juros de mora cobrados a clientes.

O aumento nos juros com locações resulta predominantemente do acordo celebrado com a Cellnex (Nota 48).

41. RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO

Os resultados por ação, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, foram calculados como se segue:

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
Resultado líquido consolidado, atribuível a acionistas	5 401	143 494	12 879	92 000
N.º de ações ordinárias em circulação no exercício (média ponderada)	512 975 073	513 163 142	511 736 626	512 503 200
Resultado básico por ação - euros	0,01	0,28	0,03	0,18
Resultado diluído por ação - euros	0,01	0,28	0,03	0,18

	4º TRIM 19 REEXPRESSO	12M 19 REEXPRESSO	4º TRIM 20	12M 20
Resultado líquido consolidado das unidades operacionais em continuação, atribuível a acionistas	5 546	142 672	12 879	85 593
N.º de ações ordinárias em circulação no exercício (média ponderada)	512 975 073	513 163 142	511 736 626	512 503 200
Resultado básico por ação - euros	0,01	0,28	0,03	0,17
Resultado diluído por ação - euros	0,01	0,28	0,03	0,17

Nos períodos apresentados não existiram quaisquer efeitos dilutivos com impacto no resultado líquido por ação, pelo que este é igual ao resultado básico por ação.

42. GARANTIAS E COMPROMISSOS FINANCEIROS ASSUMIDOS

42.1. Garantias

Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, o Grupo apresenta garantias a favor de terceiros correspondentes às seguintes situações:

	31-12-2019	31-12-2020
Administração fiscal i)	26 852	35 242
ANACOM ii)	-	15 000
Outros iii)	10 515	10 814
	37 367	61 056

i) Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, este montante refere-se a garantias exigidas pela administração fiscal no âmbito de processos fiscais contestados pela Empresa e suas participadas (Nota 45).

ii) Em 31 de dezembro de 2020, este montante refere-se a garantia contratada para o leilão 5G.

iii) Em 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020, este montante refere-se, essencialmente, a garantias prestadas no âmbito dos processos de taxas municipais de Direitos de Passagem, a garantias prestadas a locadores de salas de cinema e a garantias bancárias prestadas às empresas que prestam o serviço de aluguer de capacidade de satélite.



No âmbito do financiamento obtido pela Upstar junto do Banco Comercial Português, no montante total de 10 milhões de euros, a NOS assinou uma livrança no montante proporcional à participação detida de 30% do financiamento.

Durante o primeiro semestre de 2015, 2016, 2017 e 2018, e na sequência da nota de liquidação relativa ao CLSU 2007-2009, 2010-2011, 2012-2013 e 2014, respetivamente, a NOS constituiu a favor do Fundo de Compensação do Serviço Universal fianças, nos montantes de 23,6 milhões de euros, 16,7 milhões de euros, 17,5 milhões de euros e 3,0 milhões de euros, respetivamente, de modo a prevenir a instauração de processo de execução fiscal com vista ao pagamento coercivo do valor liquidado.

Adicionalmente, para além das garantias exigidas pela administração fiscal, foram constituídas fianças relativas a processos fiscais em curso em que a NOS se constituiu fiadora da NOS S.A., até ao montante de 14,1 milhões de euros.

42.2. Outros compromissos

Covenants

Dos empréstimos obtidos, para além de estarem sujeitos ao cumprimento pelo Grupo das suas obrigações (operacionais, legais e fiscais), 100% dos mesmos encontram-se sujeitos a cláusulas de *cross default*, *pari passu* e *negative pledge* e 88% encontram-se sujeitos a cláusulas de *ownership*.

Adicionalmente, cerca de 23% do total dos empréstimos obtidos exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3 vezes o EBITDA após pagamento de *leasings* consolidado, cerca de 4% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3,5 vezes o EBITDA após pagamento de *leasings* consolidado, cerca de 2% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 4 vezes o EBITDA após pagamento de *leasings* consolidado, e cerca de 12% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 5 vezes o EBITDA após pagamento de *leasings* consolidado.

Dívida Financeira Líquida = Empréstimos - *Leasings* - Caixa e Equivalentes de Caixa

EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de reestruturação + Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes

EBITDA após pagamento de *leasings* = EBITDA - pagamentos de *Leasings* (Capital e Juros)

Contratos de cessão de direitos de transmissão de futebol

Em dezembro de 2015, a NOS celebrou um contrato com a Sport Lisboa e Benfica – Futebol SAD e a Benfica TV, S.A. relativo aos direitos de transmissão televisiva de jogos em casa da equipa A de futebol sénior da Benfica SAD para a Liga NOS, bem como dos direitos de transmissão e distribuição do Canal Benfica TV. O contrato teve início na época desportiva 2016/2017 e uma duração inicial de 3 anos podendo ser renovado por decisão de qualquer das partes até perfazer um total de 10 épocas desportivas, ascendendo a contrapartida financeira global ao montante de 400 milhões de euros, repartida em montantes anuais progressivos.

Também em dezembro de 2015, a NOS celebrou um contrato com a Sporting Clube de Portugal – Futebol SAD e a Sporting Comunicação e Plataformas, S.A. que inclui os seguintes direitos:

- 1) direito de transmissão televisiva e multimédia dos jogos em casa da equipa A de futebol sénior da Sporting SAD;
- 2) direito de exploração da publicidade estática e virtual do estádio José Alvalade;
- 3) direito de transmissão e distribuição do Canal Sporting TV;
- 4) direito de ser o seu Principal Patrocinador.

O contrato terá uma duração de 10 épocas no que se refere aos direitos indicados em 1) e 2), supra, com início em julho de 2018, de 12 épocas no caso dos direitos mencionados em 3) com início em julho de 2017, e 12 épocas e meia no caso dos direitos mencionados em 4) com início em janeiro de 2016, ascendendo a contrapartida financeira global ao montante de 446 milhões de euros, repartida em montantes anuais progressivos.

Ainda em dezembro de 2015, a NOS celebrou contratos relativos aos direitos de transmissão televisiva dos jogos

em casa do futebol sénior com as seguintes sociedades desportivas:

- 1) Associação Académica de Coimbra – Organismo Autónomo de Futebol, SDUQ, Lda
- 2) Os Belenenses Sociedade Desportiva Futebol, SAD
- 3) Clube Desportivo Nacional Futebol, SAD
- 4) Futebol Clube de Arouca – Futebol, SDUQ, Lda
- 5) Futebol Clube de Paços de Ferreira, SDUQ, Lda
- 6) Marítimo da Madeira Futebol, SAD
- 7) Sporting Clube de Braga – Futebol, SAD
- 8) Vitória Futebol Clube, SAD

Os contratos têm todos início na época desportiva 2019/2020 e uma duração de até 7 épocas desportivas, com exceção do contrato com o Sporting Clube de Braga – Futebol, SAD, o qual tem duração de 9 épocas.

Durante o ano de 2016, foram ainda celebrados contratos relativos aos direitos de transmissão televisiva dos jogos em casa do futebol sénior com as seguintes sociedades desportivas:

- 1) C. D. Tondela – Futebol, SDUQ, Lda
- 2) Clube Futebol União da Madeira, Futebol, SAD
- 3) Grupo Desportivo de Chaves – Futebol, SAD
- 4) Sporting Clube da Covilhã – Futebol, SDUQ, Lda
- 5) Clube Desportivo Feirense – Futebol, SAD
- 6) Sport Clube de Freamunde – Futebol, SAD
- 7) Sporting Clube Olhanense – Futebol, SAD
- 8) Futebol Clube de Penafiel, SDUQ, Lda
- 9) Portimonense Futebol, SAD

Os contratos têm todos início na época desportiva 2019/2020 e uma duração de até 3 épocas desportivas.

Em maio de 2016, a NOS e a Vodafone acordaram na disponibilização recíproca, por várias épocas desportivas, de conteúdos desportivos (nacionais e internacionais) detidos pelas empresas, diretamente pela parte cedente ou indiretamente através da cedência a canais ou modelos de terceiros de distribuição de conteúdos, tendo como objetivo assegurar a ambas as empresas a disponibilização dos direitos de transmissão dos jogos em casa dos clubes, bem

como dos direitos de transmissão e distribuição de canais de desporto e de canais de clubes, cujos direitos sejam detidos por cada uma das partes em cada momento. O acordo produziu os seus efeitos logo a partir da época desportiva 2016/2017, garantindo que os clientes da NOS e da Vodafone podem ter acesso ao canal do Benfica e aos jogos do Benfica em casa, independentemente do canal onde estes jogos sejam transmitidos.

Tendo em conta a possibilidade que o acordo celebrado previa de alargar-se aos outros operadores, em julho de 2016 a MEO e a Cabovisão aderiram ao mesmo, pondo designadamente fim à falta de disponibilização na grelha da NOS do Porto Canal e garantindo que todos os clientes de televisão paga em Portugal podem ter acesso a todos os conteúdos desportivos relevantes, independentemente do operador de telecomunicações que utilizem.

No âmbito do acordo celebrado com os restantes operadores, que está a ser feita em alguns casos diretamente e noutros através da cedência a canais de terceiros, como contrapartida pela disponibilização recíproca dos direitos, os custos globais são repartidos de acordo com as receitas retalhistas de telecomunicações e as quotas de mercado de *pay TV*.

Os *cash flows* estimados resumem-se como se segue:

ÉPOCAS	2020/21	SEGUINTES
Cash flows estimados com os contratos celebrados pela NOS com as sociedades desportivas *	121,4 M€	764,4 M€
Cash flows estimados da NOS, para os contratos celebrados pela NOS (líquidos dos montantes debitados aos operadores) e para os contratos celebrados pelos restantes operadores	63,9 M€	425,6 M€

* Inclui direitos de transmissão de jogos e canais, publicidade e outros.

Considerando que, no âmbito do acordo celebrado com os restantes operadores, os riscos e benefícios associados aos contratos com os clubes são partilhados entre os operadores, o acordo foi considerado um acordo de



colaboração (*collaborative arrangements*), pelo que é efetuada a compensação da receita (com os operadores) com os gastos com os clubes.

Contrato de partilha de rede com a Vodafone

A NOS e a Vodafone Portugal celebraram no dia 29 de setembro de 2017 um acordo de desenvolvimento e partilha de infraestrutura de abrangência nacional. Esta parceria permite aos dois operadores a disponibilização das suas ofertas comerciais, sob a rede partilhada, a partir do início de 2018.

O acordo abrange a partilha recíproca de fibra escura em cerca de 2,6 milhões de casas, em que cada uma das entidades partilha, com a outra, um valor equivalente de investimento, ou seja, partilham bens semelhantes, pressupondo que as duas empresas mantêm total autonomia, independência e confidencialidade no desenho das ofertas comerciais e gestão da base de dados dos clientes e na escolha das soluções tecnológicas que decidam vir a implementar, não originando qualquer impacto nas demonstrações financeiras do Grupo (de acordo com a IAS 16, esta troca de ativos similares não monetários será apresentada pelo líquido).

A parceria foi ainda alargada à partilha de infraestrutura móvel, onde está acordada a partilha mínima de 200 torres móveis.

Acordos celebrados com vista à partilha de infraestrutura de rede móvel

No dia 22 de outubro de 2020, a NOS Comunicações, S.A. e a NOS Technology, S.A., por um lado, e a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A., por outro, celebraram um conjunto de acordos com vista à partilha de infraestruturas de rede móvel de suporte (infraestrutura passiva como torres e mastros) e rede móvel ativa (equipamentos ativos de rádio como antenas, amplificadores e demais equipamentos).

Os acordos apresentam as seguintes características:

- a) têm abrangência nacional, existindo diferenças de aplicação consoante se trate de zonas de maior ou menor densidade populacional: nas primeiras zonas, tipicamente maiores aglomerados urbanos, as partes irão explorar sinergias acrescidas na partilha de infraestrutura de suporte e nas segundas zonas, tipicamente zonas rurais e no interior do país, as partes farão, para além da utilização comum de infraestruturas de suporte, a partilha da sua rede móvel ativa;
- b) incidem sobre ativos atualmente detidos ou que venham a ser detidos pelas partes no futuro e sobre as tecnologias já existentes 2G, 3G e 4G, sendo que a acomodação do 5G nos referidos acordos estará dependente da decisão autónoma de cada operador de implementar ou não esta tecnologia;
- c) não importam a partilha de espectro entre as operadoras, mantendo as partes, em exclusivo, o controlo estratégico das suas redes, garantindo assim a total concorrência, liberdade estratégica e comercial, e capacidade de diferenciação na definição e prestação de serviços aos seus respetivos clientes.

Cada parte poderá decidir fazer evoluir a sua rede de comunicações móveis com total liberdade e autonomia.

Estes acordos visam permitir uma maior eficiência dos investimentos da NOS, a captação de valor através da exploração de sinergias e um desenvolvimento mais rápido e ambientalmente mais responsável da rede móvel do país, proporcionando um maior benefício para os seus clientes e demais *stakeholders*.

A partilha de infraestruturas móveis é ainda um importante contributo para o incremento da coesão territorial e inclusão digital, fatores essenciais a um desenvolvimento sustentável de todo o país.

43. NOTAS EXPLICATIVAS À DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

A demonstração dos fluxos de caixa foi elaborada tendo em consideração o disposto na IAS 7.

43.1. Recebimentos provenientes de investimentos financeiros

A rubrica Recebimentos provenientes de investimentos financeiros tem a seguinte composição:

	12M 19	12M 20
Liquidação da Caixanet	91	-
	91	-

43.2. Pagamentos provenientes de investimentos financeiros

A rubrica Pagamentos provenientes de investimentos financeiros tem a seguinte composição:

	12M 19	12M 20
Fundo Tech Transfer	200	118
Dualgrid - Gestão de Redes Partilhadas	-	25
	200	143

43.3. Dividendos/Distribuições de resultados

A rubrica Dividendos tem a seguinte composição:

	12M 19	12M 20
NOS SGPS	179 607	142 516
	179 607	142 516

43.4. Empréstimos obtidos

A rubrica de Empréstimos obtidos apresenta pelo valor líquido os reembolsos e respetivas renovações, mensais, das emissões dos programas de papel comercial.



44. PARTES RELACIONADAS

44.1. Saldos e transações entre entidades relacionadas

As transações e saldos entre a NOS e empresas do Grupo NOS foram eliminados no processo de consolidação, não sendo alvo de divulgação na presente Nota.

Os saldos a 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 e as transações ocorridas nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 entre o Grupo NOS e as empresas associadas, empreendimentos conjuntos e outras partes relacionadas, são como se segue:

Saldos a 31 de dezembro de 2019

	CONTAS A RECEBER E CUSTOS DIFERIDOS	CONTAS A PAGAR E PROVEITOS DIFERIDOS	EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS
EMPRESAS ASSOCIADAS	23 780	8 044	-
Big Picture 2 Films	41	625	-
Sport TV	23 739	7 419	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	18 029	3 834	2 923
Dreamia Holding BV	-	-	2 923
Dreamia S.A.	2 623	2 465	-
Finstar	7 654	10	-
Mstar	14	-	-
Upstar	7 066	1 217	-
ZAP Media	672	142	-
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	10 014	8 734	-
Banco BIC Português, S.A.	372	-	-
Centro Vasco da Gama - Centro Comercial, S.A.	140	7	-
Digitmarket - Sistemas de Informação,S.A.	273	222	-
EFACEC Engenharia e Sistemas	21	1 388	-
EFACEC Serviços Corporativos	480	-	-
ITRUST - Cyber Security and Intellin. S.A.	317	510	-
Maiashopping- Centro Comercial, S.A.	293	1	-
MDS Corretor de Seguros, S.A.	107	-	-
Modelo Continente Hipermercados, S.A.	704	81	-
Norteshopping - Centro Comercial, S.A.	121	6	-
Olivedesportos - Publicidade, Televisão e Media	-	3 792	-
RACE - Refrig. & Air Condit. Engineeering, S.A.	99	321	-
SC - Sociedade de Consultoria, S.A.	171	-	-
Sierra Portugal, S.A.	510	(5)	-
Sonae MC – Serviços Partilhados, S.A.	682	-	-
UNITEL S.a.r.l.	2 468	1 564	-
Unitel T+Telecomunicações, S.A.	179	290	-
Worten - Equipamento para o Lar, S.A.	1 679	540	-
Outras partes relacionadas	1 398	18	-
	51 823	20 612	2 923

Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019

	VENDAS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTROS RENDIMENTOS	COMPRAS E SERVIÇOS RECEBIDOS	JUROS OBTIDOS	JUROS SUPPORTADOS
EMPRESAS ASSOCIADAS	2 051	44 133	-	-
Big Picture 2 Films	115	3 963	-	-
Sport TV	1 936	40 170	-	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	16 609	(305)	141	-
Dreamia Holding BV	59	-	141	-
Dreamia SA	3 744	(305)	-	-
Finstar	9 955	-	-	-
MSTAR	35	-	-	-
Upstar	2 551	-	-	-
ZAP Media	265	-	-	-
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	25 214	28 498	1	60
Adira - Metal Forming Solutions, S.A.	125	-	-	-
Arrábidasshopping - Centro Comercial, S.A.	14	101	-	-
Banco BIC Português, S.A.	1 804	-	1	-
Cascaishopping- Centro Comercial, S.A.	15	843	-	-
Centro Colombo- Centro Comercial, S.A.	17	2 039	-	-
Centro Vasco da Gama-Centro Comercial,SA	15	1 090	-	-
Continente Hipermercados, S.A.	312	52	-	-
Digitmarket-Sistemas de Informação,SA	190	5 656	-	-
EFACEC Energia	185	91	-	-
EFACEC Engenharia e Sistemas	110	2 999	-	-
EFACEC Serviços Corporativos	1 353	-	-	-
Gaiashopping I- Centro Comercial, S.A.	22	408	-	-
Insko Insular de Hipermercados, S.A.	213	41	-	-
Maiashopping- Centro Comercial, S.A.	14	243	-	-
MDS Corretor de Seguros, SA	588	71	-	-
Modalfa-Comércio e Serviços,SA	157	-	-	-
Modelo - Dist.de Mat. de Construção,S.A.	136	-	-	-
Modelo Continente Hipermercados,SA	3 541	167	-	-
Norteshopping-Centro Comercial, S.A.	17	1 405	-	-
Olivedesportos - Publicidade, Televisão e Media	26	3 088	-	-
PHARMACONTINENTE - Saúde e Higiene, S.A.	192	-	-	-
Público-Comunicação Social,SA	129	44	-	-
RACE-Refrig. & Air Condit.Engineeering,SA	214	416	-	-
Rio Sul - Centro Comercial, SA	10	129	-	-
S21SEC Portug-Cyber Security Services, S.A.	45	1 952	-	-
SC - Consultadoria,SA	1 066	-	-	-
SDSR - Sports Division SR, S.A.	220	-	-	-
SFS, Gestão e Consultoria, S.A.	5	422	-	-
Sierra Portugal, SA	2 656	140	-	-
Solinca - Health & Fitness, SA	412	-	-	-
Sonae Arauco Portugal, S.A.	430	-	-	-
Sonae MC – Serviços Partilhados, SA	3 144	1	-	-
Sonaecom – Serviços Partilhados, SA	124	-	-	-
Spinveste - Promoção Imobiliária, SA	-	211	-	-
Tableros Tradema, S.L.	172	-	-	-
Troiaresort - Investimentos Turísticos, S.A.	110	-	-	-
UNITEL S.a.r.l.	2 032	455	-	-
UNITEL T+Telecomunicações, S.A.	495	871	-	-
We Do Consulting-Sist. de Informação (*)	306	3 491	-	-
Worten-Equipamento para o Lar,SA	2 811	1 409	-	-
Outras partes relacionadas	1 787	663	-	60
	43 874	72 326	142	60



Saldos a 31 de dezembro de 2020

	CONTAS A RECEBER E CUSTOS DIFERIDOS	CONTAS A PAGAR E PROVEITOS DIFERIDOS	EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS
EMPRESAS ASSOCIADAS	24 334	14 707	-
Big Picture 2 Films	16	28	-
Sport TV	24 318	14 679	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	13 235	2 561	2 917
Dreamia Holding BV	86	-	2 907
Dreamia SA	1 819	899	10
Finstar	9 510	71	-
Mstar	10	-	-
Upstar	873	1 449	-
ZAP Media	937	142	-
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	10 255	3 562	-
Digitmarket-Sistemas de Informação,SA	819	563	-
Banco BIC Português, S.A.	199	-	-
MDS Corretor de Seguros, SA	110	-	-
Modelo Continente Hipermercados,SA	1 550	48	-
S21SEC Portug-Cyber Security Services,SA	264	539	-
SC-Consultadoria,SA	168	-	-
SFS, Gestão e Consultoria, S.A.	1	223	-
Sierra Portugal, SA	489	(5)	-
Sonae MC - Serviços Partilhados, SA	1 373	-	-
UNITEL S.a.r.l.	2 364	1 853	-
Worten-Equipamento para o Lar,SA	1 165	135	-
Outras partes relacionadas	1 753	206	-
	47 824	20 830	2 917

Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020

	VENDAS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTROS RENDIMENTOS	COMPRAS E SERVIÇOS RECEBIDOS	JUROS OBTIDOS	JUROS SUPORTADOS
EMPRESAS ASSOCIADAS	2 137	3 554	-	-
Big Picture 2 Films	78	1 391	-	-
Sport TV	2 059	2 163	-	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	14 408	361	80	-
Dreamia Holding BV	-	-	70	-
Dreamia S.A.	3 871	(14)	10	-
Finstar	9 546	250	-	-
MSTAR	9	-	-	-
Upstar	717	125	-	-
ZAP Media	265	-	-	-
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	23 993	13 557	-	54
Aqualuz Tróia - Expl.Hoteleira e Imob., S.A.	116	-	-	-
Banco BIC Português, S.A.	1 779	-	-	-
BPI	700	-	-	-
Capwatt Services, S.A.	109	-	-	-
Cascaishopping - Centro Comercial, S.A.	20	421	-	-
Centro Colombo - Centro Comercial, S.A.	25	1 035	-	-
Centro Vasco da Gama - Centro Comercial,S.A.	21	538	-	-
Continente Hipermercados, S.A.	386	32	-	-
Digitmarket - Sistemas de Informação, S.A.	30	6 061	-	-
EFACEC Engenharia e Sistemas	41	1 507	-	-
EFACEC Serviços Corporativos	1 314	-	-	-
Gaiashopping I - Centro Comercial, S.A.	17	216	-	-
Insco Insular de Hipermercados, S.A.	185	38	-	-
MDS Corretor de Seguros, S.A.	886	-	-	-
Modalfa - Comércio e Serviços, S.A.	259	-	-	-
Modelo - Dist.de Mat. de Construção, S.A.	138	-	-	-
Modelo Continente Hipermercados, S.A.	4 374	76	-	-
Norteshopping - Centro Comercial, S.A.	27	(1 782)	-	-
PHARMACONTINENTE - Saúde e Higiene, S.A.	312	-	-	-
Público - Comunicação Social, S.A.	129	5	-	-
S21SEC Portug - Cyber Security Services, S.A.	50	2 395	-	-
SC - Consultadoria, S.A.	944	-	-	-
SDSR - Sports Division SR, S.A.	273	-	-	-
SFS - Financial Services, IME, S.A.	141	-	-	-
SFS, Gestão e Consultoria, S.A.	7	399	-	-
Sierra Portugal, S.A.	2 407	91	-	-
Solinca - Health & Fitness, S.A.	331	-	-	-
Sonae Arauco Portugal, S.A.	358	-	-	-
Sonae MC - Serviços Partilhados, S.A.	3 393	-	-	-
Sonaecom - Serviços Partilhados, S.A	102	-	-	-
Unitel S.a.r.l.	185	153	-	-
Unitel T +	(164)	311	-	-
Worten - Equipamento para o Lar, S.A.	3 250	1 238	-	-
Zippy - Comércio e Distribuição, S.A.	108	-	-	-
Outras partes relacionadas	1 740	823	-	54
	40 538	17 472	80	54



A Empresa celebra regularmente operações e contratos com diversas entidades dentro do Grupo NOS. Tais operações foram realizadas nos termos normais de mercado para operações similares, fazendo parte da atividade corrente das sociedades contraentes.

Em resultado do número elevado de entidades relacionadas com saldos e transações de baixo valor, foi agrupado na linha de “Outras partes relacionadas” os montantes referentes a saldos e transações com as entidades cujos montantes são inferiores a 100 mil euros.

44.2. Remuneração dos membros-chave de gestão

As remunerações auferidas pelos administradores e outros membros-chave da gerência da NOS (Dirigentes) nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 foram as seguintes:

	12M 19 REEXPRESSO*	12M 20
Remunerações	3 120	3 222
Participação de resultados / prémios	1 285	1 243
Planos de ações	1 285	1 045
	5 690	5 510

Os montantes apresentados no quadro foram calculados numa base de acréscimo para as Remunerações e Participações de resultados / prémios (remunerações de curto prazo).

O valor relativo aos Planos de ações correspondem ao valor a atribuir em 2021, relativo à *performance* de 2020 (atribuído em 2020, relativo à *performance* em 2019). O número médio de membros-chave da gerência em 2020 é de 16,5 (17 em 2019).

O Relatório de Governo das Sociedades inclui informação mais detalhada sobre a política de remunerações da NOS. A Empresa considera como Dirigentes os membros do Conselho de Administração.

44.3. Honorários e serviços dos auditores

A informação relativa aos honorários e serviços prestados pelos auditores encontra-se descrita no ponto 47 do Relatório de Governo da Sociedade.

45. PROCESSOS JUDICIAIS EM CURSO, ATIVOS CONTINGENTES E PASSIVOS CONTINGENTES

45.1. Processos com entidades reguladoras e Autoridade da Concorrência (AdC)

- A NOS S.A., a NOS Açores e a NOS Madeira têm vindo a impugnar judicialmente os atos da ANACOM de liquidação da Taxa Anual de Atividade (correspondente aos anos de 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019) enquanto fornecedor de redes de serviços de comunicações eletrónicas, sendo, além disso, peticionada a restituição das quantias entretanto pagas no âmbito da execução dos referidos atos de liquidação.

Os valores das liquidações são respetivamente os seguintes:

- NOS S.A.: 2009: 1.861 milhares de euros, 2010: 3.808 milhares de euros, 2011: 6.049 milhares de euros, 2012: 6.283 milhares de euros, 2013: 7.270 milhares de euros, 2014: 7.426 milhares de euros, 2015: 7.253 milhares de euros, 2016: 8.242 milhares de euros, 2017: 9.099 milhares de euros, 2018: 10.303 milhares de euros e 2019: 10.169 milhares de euros.
- NOS Açores: 2009: 29 milhares de euros; 2010; 60 milhares de euros, 2011: 95 milhares de euros, 2012: 95 milhares de euros, 2013: 104 milhares de euros, 2014: 107 milhares de euros, 2015: 98 milhares de euros, 2016: 105 milhares de euros, 2017: 104 milhares de euros, 2018: 111 milhares de euros e 2019: 107 milhares de euros.
- NOS Madeira: 2009: 40 milhares de euros, 2010: 83 milhares de euros, 2011: 130 milhares de euros, 2012: 132 milhares de euros, 2013: 149 milhares de euros, 2014:

165 milhares de euros, 2015: 161 milhares de euros, 2016: 177 milhares de euros, 2017: 187 milhares de euros, 2018: 205 milhares de euros e 2019: 195 milhares de euros.

A taxa corresponde a uma percentagem definida anualmente pela ANACOM (em 2009 foi de 0,5826%) sobre as receitas de comunicações eletrónicas dos operadores. As empresas NOS S.A., NOS Açores e NOS Madeira, nas impugnações que promovem, invocam, nomeadamente, i) vícios de inconstitucionalidade e ilegalidade relacionados com a inclusão, na contabilização dos custos da ANACOM, das provisões constituídas pelo regulador, por efeito de processos judiciais intentados contra esta (incluindo estas mesmas impugnações da taxa de atividade) e ii) que apenas as receitas relativas à atividade de comunicações eletrónicas propriamente dita, inequivocamente sujeita à regulação da ANACOM, podem ser consideradas para efeitos de aplicação da percentagem e cálculo da taxa a pagar, não devendo ser consideradas receitas provenientes dos conteúdos televisivos.

Foram proferidas seis sentenças sobre a matéria, a saber, no âmbito da impugnação da taxa anual de 2009 (Ex-ZON), de 2010 (Ex-ZON, em abril de 2018 e NOS Madeira, em maio de 2020), de 2011 (NOS Madeira, em maio de 2020), de 2012 (Ex- ZON e da Ex-Optimus, respetivamente em setembro de 2017 e em maio de 2018). A primeira sentença julgou procedente a impugnação respetiva, mas tendo apenas por base o vício da falta de audiência prévia e condenando a ANACOM a pagar juros. Dessa decisão, a ANACOM apresentou recurso, mas o tribunal de recurso, por decisão de julho de 2013, não deu provimento ao mesmo. As cinco restantes decisões julgaram também, e por sua vez, procedentes as impugnações respetivas, mas desta feita por razões de fundo, anulando o ato impugnado por ilegalidade, com as legais consequências, designadamente impondo a devolução à NOS do tributo pago ainda não devolvido e condenando a ANACOM no pagamento de juros indemnizatórios. Estas decisões foram objeto de recurso pela ANACOM para o Tribunal Central Administrativo - Sul, onde se encontram pendentes ou, quanto às 2 mais recentes, aguardam trânsito em julgado.

Os demais processos encontram-se a aguardar julgamento e/ou decisão.

- Durante o primeiro trimestre de 2017, a NOS foi notificada, pela ANACOM, da instauração de processo de contraordenação relacionado com comunicações de atualização de preços, no final de 2016, início de 2017. No final do último trimestre de 2020, a ANACOM notificou a NOS da acusação, imputando-lhe a prática de 4 contraordenações muito graves e 1 contraordenação grave relacionadas respetivamente com (i) a não comunicação aos clientes do direito de rescisão de contrato sem encargos, com (ii e iii) a suposta não comunicação da atualização de preços de forma e com (iv) a antecedência adequada e, ainda, (v) na falta de prestação de informações solicitadas pela ANACOM, não concretizando porém a ANACOM qualquer valor de coima, exceto relativamente à contraordenação grave. Nesse caso, confere à NOS a possibilidade de esta liquidar a coima pelo mínimo, no montante de 13 milhares de euros. Segue-se a apresentação pela NOS da sua defesa escrita.

- No dia 17 de julho de 2020, a NOS foi notificada pela AdC de uma nota de ilicitude (acusação) relativa a marketing digital no motor de busca da Google, que acusa os operadores MEO, NOS, NOWO e Vodafone de concertação, para o período compreendido entre 2010 a 2018, não identificando uma coima concreta. Não é possível, à data, estimar o montante de uma eventual coima. A NOS apresentou a sua defesa escrita e, após a apresentação desta, a AdC decidirá por uma condenação ou absolvição, sendo convicção do Conselho de Administração, tendo em conta os elementos que conhece, que conseguirá demonstrar os vários argumentos a favor da sua defesa.

45.2. Administração fiscal

No decurso dos exercícios de 2003 a 2020, algumas empresas do Grupo NOS foram objeto de inspeção tributária aos exercícios de 2001 a 2018. Na sequência das sucessivas inspeções, a NOS SGPS, enquanto sociedade dominante do Grupo Fiscal, bem como as empresas que não integraram o Grupo Fiscal, foram notificadas das correções efetuadas pelos Serviços de Inspeção Tributária em sede do IRC, do IVA e do Imposto de Selo e dos pagamentos adicionais correspondentes. O valor total das notificações por liquidar,



acrescido de juros e encargos, ascende a 35,8 milhões de euros. As referidas notas de liquidação foram contestadas na sua totalidade, encontrando-se os respetivos processos judiciais em curso.

Baseado nos pareceres obtidos juntos dos mandatários dos processos e de consultores fiscais, o Conselho de Administração mantém a convicção de um desfecho favorável, razão pela qual mantem os referidos processos em tribunal. Não obstante, em respeito pelo princípio da prudência, periodicamente é efetuada uma avaliação do nível de exposição do grupo a estes processos, em face da evolução da jurisprudência, e consequentemente ajustadas as provisões constituídas para o efeito. O Grupo prestou garantias bancárias exigidas pela Administração Fiscal, no âmbito destes processos, conforme referido na Nota 42.

45.3. Ações da MEO contra a NOS S.A., NOS Madeira e NOS Açores e da NOS S.A. contra a MEO

Em 2011, a MEO intentou contra a NOS S.A., no Tribunal Judicial de Lisboa, um pedido de indemnização de 10,3 milhões de euros, a título de compensação por alegadas portabilidades indevidas da NOS S.A. no período compreendido entre março de 2009 e julho de 2011. A NOS S.A. contestou, tendo o Tribunal ordenado inicialmente a realização de uma perícia, entretanto julgada sem efeito. A audiência de discussão e julgamento teve lugar no final de abril e início de maio de 2016, tendo sido proferida sentença em setembro do mesmo ano, que julgou parcialmente procedente a ação, com fundamento não na demonstração da existência de portabilidades indevidas, que o Tribunal determinou restringir-se àquelas que não correspondem à vontade do titular. Nesse sentido, condenou a NOS ao pagamento à MEO de aproximadamente 5,3 milhões de euros, decisão da qual a NOS recorreu para o Tribunal da Relação de Lisboa. A MEO, por sua vez, conformou-se com a sentença proferida e não recorreu da parte da sentença que absolveu a NOS. O Tribunal da Relação de Lisboa, no primeiro trimestre de 2018, veio confirmar a decisão proferida pelo Tribunal de primeira instância, exceto quanto a juros, em que deu razão ao alegado pela NOS,

no sentido de que os juros deviam contabilizar-se a partir da citação para a ação e não da data do vencimento das faturas. A NOS interpôs, junto do Supremo Tribunal de Justiça (STJ), recurso excecional de revista, que veio a considerar os factos dados como provados pelos tribunais inferiores insuficientes para resolver a questão de mérito. Em consequência, o STJ determinou que o tribunal recorrido procedesse à ampliação da matéria de facto. O processo baixou ao Tribunal de 1ª Instância para a ampliação da matéria de facto. Em novembro de 2019, o Tribunal de 1.ª instância concedeu às partes a possibilidade de requererem a produção de prova suplementar à matéria da ampliação, tendo a NOS solicitado a realização de uma perícia e a repetição da prova testemunhal. Já em fevereiro de 2020, o Tribunal considerou que a ampliação da matéria de facto acarreta a necessidade de obter novos elementos probatórios, que impõem a análise da informação constante relativa a todas as portabilidades que servem de base ao processo, determinando a realização de prova pericial para o efeito. Foi recentemente designado perito.

Em 2011, a NOS S.A. intentou, por seu lado, contra a MEO, no Tribunal Judicial de Lisboa, um pedido de indemnização de 22,4 milhões de euros, por danos sofridos pela NOS S.A., decorrentes da violação do Regulamento da Portabilidade por parte da MEO, mais concretamente, do avultado número de recusas injustificadas de pedidos de portabilidade pela MEO no período entre fevereiro de 2008 e fevereiro de 2011. O tribunal decretou a realização de prova pericial de índole técnica e económico-financeira, tendo os relatórios periciais sido concluídos em fevereiro de 2016 e junho de 2018, respetivamente. A MEO arguiu a nulidade do relatório pericial económico-financeiro, o qual foi diferido. No início de março de 2020, as partes foram notificadas do agendamento de diligência judicial para o dia 17 de abril de 2020, com vista à programação dos atos a realizar na audiência final, ao estabelecimento do número de sessões e sua provável duração, bem como à designação das respetivas datas e, ainda, realização de tentativa de conciliação. A diligência foi entretanto remarcada. É entendimento do Conselho de Administração, corroborado pelos advogados que acompanham o processo, de que existem, em termos formais e substantivos, boas probabilidades de a NOS S.A. poder obter vencimento na ação, até pelo facto de a MEO já ter sido condenada, pelos mesmos ilícitos, pela ANACOM.

45.4. Ação intentada pela DECO

Em março de 2018, a NOS foi notificada de ação judicial intentada pela DECO contra a NOS, MEO e NOWO, na qual é solicitada a declaração de nulidade da obrigação de pagamento dos aumentos de preços impostos aos clientes, no final de 2016. Em abril e maio de 2018, as operadoras, incluindo a NOS, apresentaram contestação. Foi fixado à ação o valor de € 60.000. Foi inicialmente marcada audiência prévia para 8 de outubro de 2019, que veio a ser cancelada pelo facto de o juiz se ter declarado impedido de apreciar a ação. O processo já foi novamente redistribuído, tendo sido realizada audiência prévia no passado dia 10 de setembro de 2020. Aguarda-se a apresentação de requerimentos de prova e o agendamento da audiência final. É convicção do Conselho de Administração que os argumentos utilizados pela autora não são procedentes, razão por que se acredita que do desfecho do processo não deverão resultar impactos significativos para as demonstrações financeiras do Grupo.

45.5. Tarifas de interligação

Em 31 de dezembro de 2020, existem saldos em aberto com operadores nacionais, registados nas rubricas de clientes e fornecedores, no montante de 37.139.253 euros e 43.475.093 euros, respetivamente, que resultam de um diferendo mantido, entre a subsidiária, NOS S.A. e essencialmente, a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (anteriormente designada TMN-Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.), relativo à indefinição dos preços de interligação do ano de 2001. Na parte desta disputa com a MEO que estava em juízo, o resultado foi totalmente favorável à NOS S.A., tendo já transitado em julgado.

45.6 Penalidades contratuais

As condições gerais que regulam a vigência e cessação da relação contratual entre a NOS e os seus clientes estabelecem que em caso de desativação dos produtos e serviços por iniciativa do cliente antes de decorrido o período

de fidelização, o cliente fica obrigado ao pagamento imediato de uma compensação pelo conjunto de vantagens que, na perspetiva da duração acordada do contrato, lhe foram proporcionadas pela operadora.

No primeiro trimestre de 2020, decorrente da previsível redução acentuada da cobrança destas penalidades, como consequência direta do abrandamento da economia portuguesa decorrente das medidas adotadas para combate ao novo coronavírus COVID-19, a NOS reconheceu perdas de créditos esperadas da totalidade dos incumprimentos faturados a clientes e não provisionados, no montante de, aproximadamente, 7,0 milhões de euros (Nota 39).

Em 31 de dezembro de 2020, os valores faturados e por receber destas indemnizações ascende a 110,4 milhões de euros.

46. PLANO DE ATRIBUIÇÃO DE AÇÕES

Na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, foi aprovado o Regulamento sobre Remuneração Variável de Curto e Médio Prazo, que estabelece os termos do Plano de Atribuição de Ações (“Plano NOS”). Este plano destina-se a colaboradores acima de determinado nível de função, sendo que o exercício dos direitos ocorre três anos após a sua atribuição, desde que o colaborador se mantenha na empresa durante esse período.

A 31 de dezembro de 2020, os planos em aberto são os seguintes:

PLANO NOS	NÚMERO DE AÇÕES
Plano 2018	912 727
Plano 2019	784 163
Plano 2020	1 454 680



Durante os exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os movimentos ocorridos ao abrigo dos planos, detalham-se do seguinte modo:

	PLANO NOS 2017	PLANO NOS 2018	PLANO NOS 2019	PLANO NOS 2020	TOTAL
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019	856 299	866 098	739 162	-	2 461 559
MOVIMENTOS DO EXERCÍCIO					
Atribuídas	-	-	-	1 364 152	1 364 152
Exercidas (empossadas)	(855 334)	(12 739)	(11 491)	(13 063)	(892 627)
Canceladas/extintas/corrigidas (1)	(965)	59 368	56 492	103 591	218 486
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020	-	912 727	784 163	1 454 680	3 151 570

(1) Inclui, predominantemente, correções efetuadas em função do dividendo pago, ações relativas a planos excecionalmente liquidados em dinheiro, e ações relativas a saídas de colaboradores, sem direito a empossamento de ações.

Os custos dos planos de ações são reconhecidos ao longo do exercício que medeia a atribuição e o exercício das mesmas. A responsabilidade dos planos é calculada com base na cotação à data de atribuição de cada plano, para os planos liquidados em ações, ou à data de fecho, para os planos liquidados em dinheiro. A 31 de dezembro de 2020, a responsabilidade em aberto relativa a estes planos é de 6.186 milhares de euros, e está registada em Reservas, no

montante de 5.141 milhares de euros, para os planos liquidados em ações e em Acréscimos de custos, no montante de 1.045 milhares de euros, para os planos liquidados em dinheiro.

Os custos reconhecidos ao longo dos exercícios anteriores e no exercício, e a respetiva responsabilidade, são como se segue:

	ACRÉSCIMOS DE CUSTOS	RESERVAS	TOTAL
Custos reconhecidos em exercícios anteriores dos planos em aberto a 31 de dezembro de 2019	1 443	4 891	6 334
Custos de planos exercidos no período (empossados)	-	(4 035)	(4 035)
Custos reconhecidos no período e outros	(398)	4 285	3 887
TOTAL CUSTOS PLANOS	1 045	5 141	6 186

Excecionalmente, no primeiro trimestre de 2020, os planos a liquidar em dinheiro vencidos no ano foram pagos em ações.

47. UNIDADE OPERACIONAL DESCONTINUADA

No dia 1 de abril de 2020, a NOS celebrou com a Tofane Global, S.A.S. (“Tofane”) e com a IBASIS PORTUGAL, S.A. (“iBasis”) um acordo que tem por objeto, por um lado, a transmissão à iBasis (sociedade integralmente detida pela Tofane) das ações representativas da totalidade do capital social da NOS Internacional Carrier Services, S.A. (“NOS ICS”) e, por outro e correspeticivamente, a prestação, por parte da Tofane a empresas do grupo NOS, de serviços grossistas de trânsito internacional de voz e SMS, serviços esses que eram anteriormente assegurados pela NOS ICS.

Com este acordo, o Grupo NOS pretende otimizar a respetiva estrutura de custos relativa à terminação do seu tráfego de voz e SMS em destinos internacionais, ao mesmo tempo que reforça a dedicação à sua atividade central.

A concretização do referido acordo ocorreu em 29 de junho de 2020. O preço de venda ascende a 9,6 milhões de euros, com o recebimento de 5,5 milhões de euros a ocorrer ao longo de 5 anos. Atualmente encontra-se por receber o montante de 5,0 milhões de euros (Nota 13).

A classificação da venda da empresa como uma unidade operacional descontinuada originou que os períodos comparativos, na demonstração consolidada dos resultados, fossem reexpressos.

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os contributos para os resultados desta unidade operacional descontinuada até à data da alienação têm a seguinte composição:

	12M 19	5M 20
RÉDITOS	140 826	51 788
CUSTOS, PERDAS E GANHOS		
Custos com o pessoal	346	122
Custos diretos	139 169	50 864
Serviços de suporte	78	168
Fornecimentos e serviços externos	193	45
Impostos indiretos	1	242
Provisões e ajustamentos	(49)	-
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	5	3
	139 743	51 444
RESULTADOS ANTES DE RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS	1 083	344
Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas	19	(9)
Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos	1	1
	20	(8)
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS	1 063	352
Mais-valia com alienação da unidade descontinuada	-	6 151
Imposto sobre o rendimento	241	96
RESULTADO LÍQUIDO DAS UNIDADES OPERACIONAIS DESCONTINUADAS	822	6 407
RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO		
Básico - euros	0,00	0,00
Diluído - euros	0,00	0,00



No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os fluxos de caixa de atividades operacionais ascenderam a 2,3 milhões de euros.

No período findo em 31 de dezembro de 2020, os fluxos de caixa líquidos gerados com a venda da empresa são:

- caixa recebido pela venda da empresa: 4.359 milhares de euros;
- caixa deduzido da dívida vendido como parte da operação descontinuada: 2.256 milhares de euros;
- entrada de caixa líquida na data da alienação: 2.103 milhares de euros.

48. ALIENAÇÃO DA NOS TOWERING, S.A.

No dia 14 de abril de 2020, a NOS Comunicações, S.A. e a Cellnex Telecom, S.A. celebraram um acordo que tem por objeto a transmissão à Cellnex das ações representativas da totalidade do capital social da NOS Towering, S.A., compreendendo a transferência de aproximadamente 2.000 *sites* (torres e *rooftops*).

Na mesma data, as partes celebraram um acordo de longa duração para prestação, por parte da Cellnex, de serviços de *hosting* da rede ativa da NOS nas infraestruturas passivas adquiridas, pelo período de 15 anos renovável automaticamente por iguais períodos. Adicionalmente, o acordo prevê um aumento de perímetro de até 400 *sites* adicionais ao longo dos próximos 6 anos.

O valor potencial da transação poderá ascender a 600 milhões de euros ao longo dos próximos 6 anos. O impacto esperado no *cash flow* operacional pró-forma da NOS no primeiro ano é de aproximadamente 22 milhões de euros.

Este acordo permitirá à NOS continuar a otimizar e expandir a sua rede móvel de última geração, reforçando simultaneamente a sua capacidade de investimento

na criação do valor de longo prazo para a empresa. Ao unir esforços com a Cellnex em Portugal, através desta parceria estratégica, a NOS garante as suas necessidades presentes e futuras em termos da sua infraestrutura móvel passiva.

Para além deste acordo, a NOS continuará a perseguir outras oportunidades de otimização da eficiência do seu investimento.

Em 30 de setembro de 2020, a operação concretizou-se com o pagamento, por parte da Cellnex, de 398,6 milhões de euros. O valor recebido pela venda da NOS Towering decompõe-se da seguinte forma:

- venda de ativos: 374 milhões de euros;
- caixa deduzido da dívida vendida com a empresa: 45 milhões de euros;
- fundo de maneio e outros: -20,4 milhões de euros.

A operação da venda da empresa NOS Towering configura, do ponto de vista contabilístico e para efeito de contas consolidadas, um *sale and lease back* no qual o ativo sob direito de uso, resultante da locação, é igual ao valor escriturado do ativo vendido, pelo que a operação, no momento inicial, não originou impactos em resultados.

Os contributos da NOS Towering anteriores à alienação têm a seguinte composição:

	30-09-2020
ATIVO	
ATIVO NÃO CORRENTE	
Ativos fixos tangíveis	87 069
Direitos de uso	29 053
Ativos por impostos diferidos	6 887
TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE	123 009
ATIVO CORRENTE	
Outros ativos	3 573
Caixa e equivalentes de caixa	45 030
TOTAL DO ATIVO CORRENTE	48 603
TOTAL DO ATIVO	171 612
PASSIVO	
PASSIVO NÃO CORRENTE	
Empréstimos obtidos	(29 482)
Provisões	(15 188)
TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE	(44 670)
PASSIVO CORRENTE	
Empréstimos obtidos	(6 761)
Outros passivos	(23 844)
TOTAL DO PASSIVO CORRENTE	(30 605)
TOTAL DO PASSIVO	(75 275)
TOTAL DE ATIVOS E PASSIVOS	96 336

49. OUTROS ASSUNTOS

49.1. COVID-19

Com o surgimento, propagação e infeção do novo coronavírus (COVID-19), foram tomadas diversas medidas de contenção do vírus com impactos estimados muito significativos na economia portuguesa, assim como noutras economias, nomeadamente, limitações aos direitos de deslocação e encerramento de diversas instalações e estabelecimentos. Como consequência das medidas de confinamento das populações, as pessoas e empresas foram e estão a ser obrigadas a adaptarem-se a uma nova realidade, transformando quer a forma de trabalhar, quer a forma como socializamos.

Na incerteza desta ameaça, é fundamental que as empresas delineiem e implementem, em tempo oportuno, planos de contingência estruturados e eficientes que garantam a proteção do colaborador e a continuidade do negócio ou que, pelo menos, atenuem os efeitos daí decorrentes.

Risco de saúde e segurança e interrupção do negócio
Neste contexto, desde o primeiro momento, a NOS tem em funções permanentes um Gabinete de Acompanhamento do COVID-19 que tem por missão dotar a organização das condições necessárias para gerir este risco, assim como analisar e acompanhar a evolução das diferentes fases. Os principais objetivos do Gabinete de Acompanhamento do COVID-19 são garantir que a NOS, as suas Empresas, os seus Colaboradores e Parceiros se encontram preparados para enfrentar a pandemia de COVID-19, de modo a:

- minimizar o impacto na saúde dos colaboradores e nas pessoas com quem estes se relacionam;
- garantir a continuidade do negócio, assegurando a prestação dos serviços considerados críticos, sendo para tal necessário certificar a disponibilidade dos recursos-chave – colaboradores, fornecedores, agentes, parceiros, etc. – e a adaptação a eventuais necessidades dos clientes.



01

02

03

04

05

Ambos os objetivos são suportados por uma comunicação coerente e estruturada sobre o tema com os diferentes *stakeholders* e uma articulação de alto nível com os organismos oficiais, em particular com a Direção-Geral de Saúde.

A nossa principal preocupação é naturalmente a saúde e o bem-estar de todos os nossos colaboradores. Com o intuito de reforçar a proteção dos nossos colaboradores e a continuidade do nosso negócio, desde cedo ativámos um conjunto de medidas de proteção: trabalho remoto, medidas de proteção no local de trabalho, restrição de viagens e visitantes, restrição na participação em eventos e reuniões, e medidas de reforço de higienização.

Estamos empenhados em apoiar os nossos clientes durante a atual crise de saúde pública. Num momento em que muitos portugueses estão a alterar os seus hábitos e rotinas e a trabalhar de forma remota, manter os nossos clientes ligados é o principal objetivo da NOS. Para tal, durante determinado período, facilitamos o acesso aos serviços, através de ofertas de dados, suspensão temporária da mensalidade dos canais *premium* desportivos, reforço da capacidade de implementação de serviços empresariais e garantindo um atendimento com toda a segurança e proteção nas nossas lojas, de forma a resguardar ao máximo os nossos clientes, colaboradores e parceiros. A Rede de Telecomunicações da NOS suporta um conjunto de serviços-base da nossa sociedade, nos quais se incluem o nosso Sistema Nacional de Saúde. Neste contexto de emergência de saúde global, a manutenção das comunicações dos portugueses é uma tarefa fundamental.

Risco de liquidez e taxa de juro

Uma gestão prudente do risco de liquidez implica a manutenção de um nível adequado de caixa e equivalentes de caixa para fazer face às responsabilidades assumidas, associado à negociação de linhas de crédito com instituições financeiras.

A 31 de dezembro de 2020, a maturidade média dos financiamentos do grupo é de 2,6 anos, não se perspetivando qualquer incumprimento dos *covenants* decorrente da redução dos resultados projetada para o presente exercício.

Risco de crédito

O risco de crédito está relacionado, essencialmente, com créditos de serviços prestados a clientes, monitorizado numa base regular de negócio e para as quais são apuradas perdas de crédito esperadas considerando: i) o perfil de risco do cliente; ii) o prazo médio de recebimento; iii) a condição financeira do cliente; e iv) perspetiva futura de evolução da cobrança.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, como consequência direta do abrandamento da economia portuguesa decorrente das medidas adotadas para combate ao novo coronavírus COVID-19, a empresa reconheceu perdas de créditos esperadas extraordinárias de 28,2 milhões de euros (Nota 39), incorporando, no modelo de projeção de cobranças futuras, as novas projeções divulgadas pelo Banco de Portugal para o crescimento do PIB e taxa de desemprego para os próximos 3 anos.

Impactos

Como se tem verificado, trata-se de uma situação de extrema incerteza e muito dinâmica, o que torna extremamente difícil estimar impactos, os quais têm sempre de considerar vários cenários e inúmeras variáveis.

Evidência dessa dificuldade são as quedas históricas e a volatilidade acentuada das bolsas, um pouco por todo o mundo, e as grandes variações ocorridas nos últimos trimestres das projeções futuras de indicadores macroeconómicos, bem como a disparidade dessas projeções entre os vários organismos.

Os impactos na NOS fizeram-se já sentir nos resultados do exercício findo em 31 de dezembro de 2020, com uma queda da Receita, EBITDA e *Cash flow* operacional consolidado de -6,2% (-90,5 milhões de euros), -5,7% (-36,8 milhões de euros) e -33,8% (-65,2 milhões de euros), respetivamente, que evidenciam uma redução de atividade em:

- i. cinemas e audiovisuais: redução na afluência às salas de cinemas e encerramento desde o dia 16 de março até dia 2 de julho, com adiamento na estreia de vários títulos, ligeiramente compensado com negociações das rendas dos cinemas;

- ii. *roaming* e tráfego internacional: reflexo das restrições de viagens e a forma como o vírus está disseminado em algumas regiões, a NOS apresentou um impacto negativo, quer nas receitas, quer nos custos de *roaming* e tráfego internacional;
- iii. vendas de equipamentos: com o encerramento de centros comerciais e restrições a deslocações, verificou-se uma redução na venda de telemóveis e equipamentos, que é parcialmente compensada com o aumento das vendas *online* (podendo, no longo prazo, existir um efeito positivo na evolução da adesão dos clientes aos canais digitais);
- iv. receitas de dados móveis: as situações de quarentena e isolamento implicam um aumento de utilização das redes *wireless*, reduzindo a utilização de dados móveis; e,
- v. quebra nas receitas relacionadas com conteúdos *premium* de desporto, durante o período em que o campeonato nacional esteve suspenso, e publicidade.

Por outro lado, as projeções efetuadas para a economia portuguesa levaram a uma reavaliação de projeções e estimativas, que se traduziram no reforço, no período findo em 31 de dezembro de 2020, de imparidades de contas a receber (28,2 milhões de euros) e registo de outros custos, relativos a contratos onerosos (10,8 milhões de euros) (Nota 39), assim como o registo de imparidades na rubrica “Perdas / (ganhos) em empresas participadas”, no montante de 8,6 milhões de euros (Nota 36). Em linha com as recomendações existentes, o Grupo procedeu a análises de sensibilidade aos pressupostos utilizados nos testes de imparidade ao *goodwill* conduzidos no final de 2020, não se tendo concluído por qualquer indício de imparidade (Nota 9).

O segmento mais afetado pelo COVID-19 foi o segmento dos cinemas, estimando-se a recuperação da atividade para níveis pré-pandemia em 2023. Foram ainda efetuados testes de imparidade aos ativos fixos, nomeadamente, aos ativos associados à exibição cinematográfica (Nota 8), dos quais não resultaram igualmente quaisquer imparidades.

Em termos de projeção de impactos futuros, estes dependerão da extensão, nomeadamente temporal, da propagação do vírus e das respetivas medidas de contenção,

sendo difícil prever a dimensão do impacto, sabendo contudo que este ocorrerá nas áreas acima identificadas.

A estrutura de capital da NOS encontra-se dentro do limiar de 2x a Dívida Financeira Líquida / EBITDA após Pagamentos de *leasings* (EBITDA – Pagamentos de *leasings* (Capital e Juros)), pelo que é entendimento do Conselho de Administração que a empresa ultrapassará os impactos negativos provocados por esta crise, sem estar em causa a continuidade do negócio, convicção esta demonstrada com a manutenção da política remuneratória dos acionistas com o pagamento de dividendos no dia 3 de julho de 2020.

49.2. Arresto preventivo de 26,075% do capital social da NOS, SGPS, S.A.

No dia 4 de abril de 2020, a SONAECON, SGPS, S.A., detentora de 50% do capital da ZOPT, SGPS, S.A. (doravante “ZOPT”), foi informada por esta sua participada da comunicação recebida do Tribunal Central de Instrução Criminal de Lisboa (doravante Tribunal) de proceder ao arresto preventivo de 26,075% do capital social da NOS, SGPS, SA, correspondente a metade da participação social na NOS detida pela ZOPT e, indiretamente, pelas empresas Unitel International Holdings, BV e Kento Holding Limited, controladas pela Eng.^a Isabel dos Santos.

Nos termos da referida decisão, as ações arrestadas ficam privadas do exercício de direito de voto e do direito a receber dividendos, devendo estes últimos ser depositados na Caixa Geral de Depósitos, S.A. à ordem do Tribunal.

A outra metade da participação da ZOPT no capital social da NOS, correspondente a idêntica percentagem de 26,075% — e que, pelo menos em linha com o critério utilizado pelo Tribunal, corporiza os 50% detidos na ZOPT pela SONAECON — não foi objeto do arresto, nem os direitos que lhe são inerentes foram alvo de qualquer limitação.

No dia 12 de junho de 2020, a ZOPT foi autorizada pelo Tribunal Central de Instrução Criminal de Lisboa a exercer o direito de voto correspondente aos 26,075% do capital social da NOS preventivamente arrestados à ordem do referido Tribunal.



Ainda no mês de junho de 2020, o Juiz de Instrução rejeitou os embargos de terceiro deduzidos pela ZOPT com fundamento em incompetência dos tribunais portugueses para os apreciar e decidir, decisão essa que, tendo sido objeto de recurso pela ZOPT, foi revogada pelo Tribunal da Relação, já em 2021.

Aguardam-se ulteriores desenvolvimentos, designadamente a pronúncia judicial sobre os embargos/arresto.

50. EVENTOS SUBSEQUENTES

No passado dia 18 de janeiro de 2021, na sequência da renúncia de dois membros do Conselho de Administração, Ana Paula Garrido Marques (Administradora Executiva) no dia 18 de dezembro de 2020 e António Lobão Teles (Administrador não Executivo) no dia 8 de janeiro de 2021, o Conselho de Administração decidiu nomear Filipa Santos Carvalho e Daniel Lopes Beato como membros do Conselho

de Administração, para completar o atual mandato (2019-2021). Os novos membros do Conselho de Administração foram também nomeados como membros da Comissão Executiva, que é agora composta por sete membros. As referidas nomeações serão submetidas para ratificação na próxima Assembleia Geral de Acionistas, a realizar no dia 21 de abril de 2021.

Como consequência do agravar do número de infeções e mortes por COVID-19, foi decretado novo estado de

emergência no passado dia 7 de janeiro de 2021 por um período de 15 dias (e renovado até 16 de março de 2021), data desde a qual as salas de cinemas têm estado encerradas ao público. No caso do negócio core de telecomunicações da NOS, e tal como verificado em 2020, estima-se que continue a demonstrar a sua resiliência, neste contexto de pandemia.

Até à data de aprovação deste documento, não ocorreram quaisquer outros eventos subsequentes relevantes que merecessem divulgação no presente relatório.

51. MAPAS ANEXOS

A) Empresas incluídas na consolidação pelo método integral

DENOMINAÇÃO	SEDE	ATIVIDADE PRINCIPAL	DETENTOR DO CAPITAL	PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO		
				EFETIVA 31-12-2019	DIRETA 31-12-2020	EFETIVA 31-12-2020
NOS, SGPS, S.A. (Empresa-mãe)	Lisboa	Gestão de participações sociais	-	-	-	-
Fundo de Capital de Risco N5G (a)	Lisboa	Investir e apoiar o desenvolvimento de empresas que visem comercializar tecnologias e produtos que resultem de investigação científica e tecnológica	NOS	-	100%	100%
Empracine - Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda.	Lisboa	Exibição cinematográfica	Lusomundo SII	100%	100%	100%
Lusomundo - Sociedade de investimentos imobiliários SGPS, S.A.	Lisboa	Exploração de ativos imobiliários	NOS	100%	100%	100%
Lusomundo Imobiliária 2, S.A.	Lisboa	Exploração de ativos imobiliários	Lusomundo SII	100%	100%	100%
Lusomundo Moçambique, Lda. (b)	Maputo	Exibição cinematográfica, organização e exploração de espetáculos públicos	NOS + NOS Cinemas	100%	100%	100%
NOS Sistemas, S.A.	Lisboa	Prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação	NOS Comunicações	100%	100%	100%
NOS Sistemas España, S.L.	Madrid	Prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação	NOS Comunicações	100%	100%	100%
NOS Açores Comunicações, S.A.	Ponta Delgada	Distribuição de sinal de televisão por cabo e satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações na Região Autónoma dos Açores	NOS Comunicações	84%	84%	84%
NOS Audiovisuais, SGPS, S.A.	Lisboa	Gestão de participações sociais noutras sociedades, como forma indireta de exercício de actividades económicas	NOS	100%	100%	100%
NOS Property, S.A.	Lisboa	Detenção, gestão e exploração da propriedade intelectual	NOS	100%	100%	100%
NOS Comunicações, S.A.	Lisboa	Implementação, operação, exploração e oferta de redes, e prestação de serviços de comunicações electrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas; distribuição de serviços de programas televisivos e radiofónicos	NOS	100%	100%	100%
NOS Corporate Center, S.A.	Lisboa	Prestação de serviços de apoio às empresas e consultorias de gestão e administração, incluindo serviços contabilísticos, logísticos, administrativos, financeiros, de fiscalidade, de recursos humanos e quaisquer outros serviços que sejam subsequentes ou conexos com as atividades anteriormente. A sociedade poderá ainda exercer quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas no número anterior, diretamente ou através da participação em quaisquer outras formas de associação, temporária ou permanente, com outras sociedades e/ou outras entidades de direito público ou privado	NOS	100%	100%	100%
NOS Inovação, S.A.	Matosinhos	Realização e dinamização de atividades científicas e de investigação e desenvolvimento, bem como a demonstração, divulgação, transferência de tecnologia e formação, nos domínios dos serviços e sistemas de informação e de soluções fixas e móveis de última geração, de televisão, internet, voz e dados, e licenciamento e a prestação de serviços de engenharia, e consultoria	NOS	100%	100%	100%



01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS



CONTINUAÇÃO

DENOMINAÇÃO	SEDE	ATIVIDADE PRINCIPAL	DETENTOR DO CAPITAL	PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO		
				EFETIVA 31-12-2019	DIRETA 31-12-2020	EFETIVA 31-12-2020
NOS International Carrier Services, S.A. (c)	Lisboa	Prestação e exploração de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente, prestação de serviços de transporte de tráfego nacional e internacional de chamadas de voz e SMS, bem como a sinalização de suporte associada. A sociedade poderá ainda exercer quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas no número anterior, diretamente ou através da participação em quaisquer outras formas de associação, temporária ou permanente , com outras sociedades e/ou outras entidades de direito público ou privado	NOS	100%	-	-
NOS Internacional, SGPS, S.A.	Lisboa	Gestão de participações sociais noutras sociedades, como forma indirecta de exercício de atividades económicas	NOS	100%	100%	100%
NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.	Lisboa	Importação, distribuição, exploração, comercialização e produção de produtos audiovisuais	NOS Audiovisuais SGPS	100%	100%	100%
NOS Lusomundo Cinemas , S.A.	Lisboa	Exibição cinematográfica, organização e exploração de espetáculos públicos	NOS	100%	100%	100%
NOS Audio - Sales and Distribution, S.A. (d)	Lisboa	Distribuição de filmes cinematográficos, edição, distribuição e venda de produtos audiovisuais	NOS	100%	100%	100%
NOS Madeira Comunicações, S.A.	Funchal	Distribuição de sinal de televisão por cabo e satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações na Região Autónoma da Madeira	NOS Comunicações	78%	78%	78%
NOS Technology – Conceção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A. (“Artis”)	Matosinhos	Conceção, construção, gestão e exploração de redes de comunicações eletrónicas e dos respetivos equipamentos e infraestruturas, gestão de ativos tecnológicos próprios ou de terceiros e prestação de serviços conexos	NOS Comunicações	100%	100%	100%
NOS Towering – Gestão de Torres de Telecomunicações, S.A. (“Be Towering”) (e)	Lisboa	Implantação, instalação e exploração de torres e outros sites para colocação de equipamentos de telecomunicações	NOS Comunicações	100%	-	-
NOS Wholesale, S.A.	Lisboa	Comércio, prestação e exploração da oferta grossista – <i>wholesale</i> – de serviços de comunicações eletrónicas, nacionais e internacionais, e serviços conexos, designadamente serviços de tecnologia de informação e comunicação. Prestação de serviços de consultoria e apoio à gestão contratual em negócios de <i>roaming</i> . Organização dos meios materiais e humanos necessários para a comercialização, promoção e exploração de redes e circuitos de comunicações eletrónicas. A sociedade poderá ainda exercer quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas nos números anteriores, diretamente ou através da participação em quaisquer outras formas de associação, temporária ou permanente, com outras sociedades e/ou outras entidades de direito público ou privado.	NOS	100%	100%	100%
Per-Mar – Sociedade de Construções, S.A. (“Per-Mar”)	Lisboa	Compra e venda, arrendamento e exploração de bens imóveis e estabelecimentos comerciais	NOS Comunicações	100%	100%	100%
Sontária - Empreendimentos Imobiliários, S.A. (“Sontária”)	Lisboa	Realização de urbanizações e construção de edifícios, planeamento, gestão urbanística, realização de estudos, construção e gestão de imóveis, compra e venda de bens imóveis e revenda dos adquiridos para esse fim	NOS Comunicações	100%	100%	100%
Teliz Holding B.V. (f)	Lisboa	Gestão de participações sociais	NOS	100%	100%	100%

(a) NOS SGPS: 27,50%; NOS Sistemas: 20,00%; NOS Internacional SGPS: 20,00%; NOS Audiovisuais: 22,50%; NOS Cinemas: 10,00%
(b) NOS SGPS: 90%; NOS Lusomundo Cinemas: 10%
(c) Empresa alienada a 29 de junho de 2020
(d) A 30 de dezembro de 2020, foi efetuada a fusão por incorporação da NOSPUB na NOS Lusomundo TV, cuja designação foi alterada para NOS Audio – Sales and Distribution, S.A.; NOS SGPS: 71,45%; NOS Audiovisuais: 28,55%.
(e) Empresa alienada a 30 de setembro de 2020
(f) Alteração de sede de Amsterdão para Lisboa, em 2020

B) Empresas associadas

DENOMINAÇÃO	SEDE	ATIVIDADE PRINCIPAL	DETENTOR DO CAPITAL	PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO		
				EFETIVA 31-12-2019	DIRETA 31-12-2020	EFETIVA 31-12-2020
Big Picture 2 Films, S.A.	Oeiras	Importação, distribuição, exploração, comércio e produção de filmes cinematográficos, videogramas, fonogramas e outros produtos de natureza audiovisual	NOS Audiovisuais	20,00%	20,00%	20,00%
Big Picture Films, S.L.	Madrid	Distribuição e venda de filmes	Big Picture 2 Films, S.A.	20,00%	100,00%	20,00%
Sport TV Portugal, S.A.	Lisboa	Conceção, produção, realização e comercialização de programas desportivos para teledifusão, aquisição e revenda de direitos de transmissão televisiva de programas desportivos, e exploração de publicidade	NOS	25,00%	25,00%	25,00%



C) Empresas controladas conjuntamente

DENOMINAÇÃO	SEDE	ATIVIDADE PRINCIPAL	DETENTOR DO CAPITAL	PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO		
				EFETIVA 31-12-2019	DIRETA 31-12-2020	EFETIVA 31-12-2020
Dreamia Holding B.V.	Amesterdão	Gestão de participações sociais	NOS Audiovisuais	50,00%	50,00%	50,00%
Dreamia Servicios de Televisión, S.L. (a)	Amesterdão	Gestão de participações sociais	NOS Audiovisuais	-	50,00%	50,00%
Dreamia - Serviços de Televisão, S.A.	Lisboa	Conceção, produção, realização e comercialização de conteúdos audiovisuais, exploração de publicidade, prestação de serviços de acessoria	Dreamia Holding BV	50,00%	100,00%	50,00%
FINSTAR - Sociedade de Investimentos e Participações, S.A.	Luanda	Distribuição de sinal de televisão por satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações	Teliz Holding B.V.	30,00%	30,00%	30,00%
MSTAR, SA (b)	Maputo	Distribuição de sinal de televisão por satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações	NOS + NOS Comunicações	30,00%	30,00%	30,00%
Upstar Comunicações S.A.	Vendas Novas	Serviços de comunicações eletrónicas , produção, comercialização, transmissão e distribuição de conteúdos audiovisuais e consultoria	NOS	30,00%	30,00%	30,00%
ZAP Media S.A.	Luanda	Desenvolvimento de projectos e de actividades nas áreas de entretenimento, telecomunicações e de tecnologias afins, a produção e distribuição dos respectivos conteúdos e o projecto, execução e exploração de infraestruturas e instalações relacionadas	FINSTAR	30,00%	100,00%	30,00%
Dualgrid - Gestão de Redes Partilhas, S.A. (c)	Lisboa	Prestação de serviços de consultoria técnica, administrativa e financeira a empresas de telecomunicações, planeamento e gestão de redes de telecomunicações e quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas nos números anteriores.	NOS Comunicações	-	50,00%	50,00%

(a) A 3 de outubro de 2020, a NOS Lusomundo Audiovisuais adquiriu 1.500 ações da Dreamia Servicios de Televisión, S.L.
(b) NOS SGPS: 29,40%; NOS Comunicações: 0,60%.
(c) Foi constituída a *joint venture* entre a NOS Comunicações, S.A. e a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A, a 24 de novembro de 2020, em que cada uma das partes detém 50% da entidade.

Os investimentos financeiros cuja participação é inferior a 50% foram considerados como empreendimentos conjuntos em virtude de acordos parassociais que lhe conferem o controlo partilhado.

D) Empresas em que a NOS não detém influência significativa

DENOMINAÇÃO	SEDE	ATIVIDADE PRINCIPAL	DETENTOR DO CAPITAL	PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO		
				EFETIVA 31-12-2019	DIRETA 31-12-2020	EFETIVA 31-12-2020
Associação Laboratório Colaborativo em Transformação Digital - DTX	Guimarães	Investigação aplicada às diferentes áreas associadas à transformação digital para incentivar a cooperação entre as unidade I&D, instituições de ensino e o setor produtivo	NOS Inovação	4,92%	4,92%	4,92%
Fundo TechTransfer	Lisboa	Investir e apoiar o desenvolvimento de empresas que visem comercializar tecnologias e produtos que resultem de investigação científica e tecnológica	NOS Inovação	4,20%	3,90%	3,90%
Turismo da Samba (Tusal), SARL (a)	Luanda	n/d	NOS	30,00%	30,00%	30,00%
Filmes Mundáfrica, SARL (a)	Luanda	Exibição cinematográfica, organização e exploração de espetáculos públicos	NOS	23,91%	23,91%	23,91%
Companhia de Pesca e Comércio de Angola (Cosal), SARL (a)	Luanda	n/d	NOS	15,76%	15,76%	15,76%
Lusitânia Vida - Companhia de Seguros, S.A ("Lusitânia Vida")	Lisboa	Atividade seguradora	NOS	0,03%	0,03%	0,03%
Lusitânia - Companhia de Seguros, S.A ("Lusitânia Seguros")	Lisboa	Atividade seguradora	NOS	0,02%	0,02%	0,02%



**Inspiramos um
futuro** otimista

DEMONSTRAÇÕES
FINANCEIRAS INDIVIDUAIS

04

Imaginamos novas histórias com conquistas extraordinárias e abraçamos o futuro com a ousadia de fazer o que ninguém fez. Somos visionários e vemos a tecnologia como uma oportunidade de traçar um caminho de infinitas possibilidades.



DEMONSTRAÇÃO DA POSIÇÃO FINANCEIRA
EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2020

(Montantes expressos em euros)

	NOTAS	31-12-2019	31-12-2020
ATIVO			
ATIVO NÃO CORRENTE			
Ativos fixos tangíveis	6	154 794	150 383
Ativos intangíveis	7	453 891 170	453 890 025
Direitos de uso	8	299 059	249 726
Participações financeiras em subsidiárias e associadas	9	885 385 448	926 383 949
Contas a receber	5 e 10	1 167 038 102	725 994 584
Ativos financeiros disponíveis para venda	5 e 12	12 951	12 951
Ativos por impostos diferidos	13	1 766 221	1 504 828
TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE		2 508 547 745	2 108 186 446
ATIVO CORRENTE			
Contas a receber	5 e 10	115 909 628	236 247 473
Impostos a recuperar	10	-	66 809
Custos diferidos	14	74 461	117 937
Caixa e equivalentes de caixa	5 e 15	1 263 109	126 561 238
TOTAL DO ATIVO CORRENTE		117 247 198	362 993 457
TOTAL DO ATIVO		2 625 794 943	2 471 179 903
CAPITAL PRÓPRIO			
Capital social	16.1	5 151 614	5 151 614
Prémio de emissão de ações	16.2	854 218 633	854 218 633
Ações próprias	16.3	(14 654 691)	(14 859 452)
Reserva legal	16.4	1 030 323	1 030 323
Outras reservas e resultados acumulados	16.5	310 956 004	464 841 485
Resultado líquido		297 101 344	98 707 111
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO		1 453 803 227	1 409 089 714
PASSIVO			
PASSIVO NÃO CORRENTE			
Empréstimos obtidos	5 e 17	1 022 013 963	854 685 869
Provisões	18	342 418	362 934
Acréscimos de custos	5 e 19	1 121 890	959 903
Proveitos diferidos	20	5 123 375	4 730 040
Instrumentos financeiros derivados	5 e 21	264 980	654 547
TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE		1 028 866 626	861 393 293
PASSIVO CORRENTE			
Empréstimos obtidos	5 e 17	76 739 330	98 625 035
Contas a pagar	5 e 22	57 238 351	97 498 931
Impostos a pagar	11	5 615 683	1 137 464
Acréscimos de custos	5 e 19	3 013 864	2 690 031
Proveitos diferidos	20	399 309	399 309
Instrumentos financeiros derivados	5 e 21	118 553	346 126
TOTAL DO PASSIVO CORRENTE		143 125 090	200 696 896
TOTAL DO PASSIVO		1 171 991 716	1 062 090 189
TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO		2 625 794 943	2 471 179 903

O anexo faz parte integrante da demonstração da posição financeira do exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO DOS RESULTADOS POR NATUREZA
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2020

(Montantes expressos em euros)

	NOTAS	2019	2020
RÉDITOS			
Prestação de serviços	23	14 808 879	14 984 973
Outras receitas		43 270	5
		14 852 149	14 984 978
CUSTOS, PERDAS E GANHOS			
Custos com o pessoal	24	6 460 010	6 827 781
Marketing e publicidade		18 015	14 109
Serviços de suporte	25	930 174	1 292 106
Fornecimentos e serviços externos	25	759 922	638 854
Outros custos/(ganhos) operacionais	26	38 267	148 090
Impostos indiretos		51 202	53 957
Provisões e ajustamentos	18	(293 156)	30 703
Depreciações, amortizações e perdas por imparidade	6, 7 e 8	137 657	131 001
Custos de reestruturação		115 714	-
Outros custos / (ganhos) não recorrentes	27	15 301	88 557
		8 233 106	9 225 158
RESULTADOS ANTES DE RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS		6 619 043	5 759 820
Custos / (ganhos) de financiamento	28	(12 708 379)	(13 242 892)
Perdas / (ganhos) em variações cambiais		(86)	-
Perdas / (ganhos) em empresas participadas	29	(284 395 629)	(84 736 722)
Outros custos / (proveitos) financeiros	28	2 874 489	3 008 483
		(294 229 605)	(94 971 131)
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS		300 848 648	100 730 951
Imposto sobre o rendimento	13	3 747 304	2 023 840
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		297 101 344	98 707 111
RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO			
Básico - euros	16.6	0,58	0,19
Diluído - euros	16.6	0,58	0,19

O anexo faz parte integrante da demonstração dos resultados por natureza do exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração



DEMONSTRAÇÃO DO RENDIMENTO INTEGRAL
DOS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2020

(Montantes expressos em euros)

	NOTAS	2019	2020
RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO		297 101 344	98 707 111
OUTROS RENDIMENTOS			
ITENS QUE RECLASSIFICAM POR RESULTADOS			
Justo valor de instrumentos financeiros derivados	21	476 398	(149 984)
RENDIMENTO RECONHECIDO DIRETAMENTE NO CAPITAL		476 398	(149 984)
TOTAL DO RENDIMENTO INTEGRAL DO EXERCÍCIO		297 577 742	98 557 127

O anexo faz parte integrante da demonstração do rendimento integral do exercício findo em 31 de dezembro de 2020.
O Contabilista Certificado O Conselho de Administração

DEMONSTRAÇÃO DAS ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO
PARA OS EXERCÍCIOS FINDOS EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2020

(Montantes expressos em euros)

	NOTAS	CAPITAL SOCIAL	PRÉMIO DE EMISSÃO DE AÇÕES	AÇÕES PRÓPRIAS	RESERVA LEGAL	OUTRAS RESERVAS E RESULTADOS ACUMULADOS	RESULTADO LÍQUIDO	TOTAL
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2019		5 151 614	854 218 633	(12 132 263)	1 030 323	202 217 324	288 202 923	1 338 688 554
Aplicação de resultados								
Transferência para reservas		-	-	-	-	288 202 923	(288 202 923)	-
Dividendos pagos	16.4	-	-	-	-	(179 607 193)	-	(179 607 193)
Aquisição de ações próprias	16.3	-	-	(6 709 800)	-	-	-	(6 709 800)
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações	16.3	-	-	3 849 140	-	(3 849 140)	-	-
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	16.3	-	-	338 232	-	(69 527)	-	268 705
Plano de ações - Custos reconhecidos no exercício e outros		-	-	-	-	3 585 219	-	3 585 219
Rendimento integral do exercício		-	-	-	-	476 398	297 101 344	297 577 742
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019		5 151 614	854 218 633	(14 654 691)	1 030 323	310 956 004	297 101 344	1 453 803 227
SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2020		5 151 614	854 218 633	(14 654 691)	1 030 323	310 956 004	297 101 344	1 453 803 227
Aplicação de resultados								
Transferência para reservas		-	-	-	-	297 101 344	(297 101 344)	-
Dividendos pagos	16.4	-	-	-	-	(142 515 970)	-	(142 515 970)
Aquisição de ações próprias	16.3	-	-	(5 721 710)	-	-	-	(5 721 710)
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações	16.3	-	-	5 007 140	-	(4 599 469)	-	407 671
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	16.3	-	-	509 809	-	(235 135)	-	274 674
Plano de ações - Custos reconhecidos no exercício e outros	33	-	-	-	-	4 284 695	-	4 284 695
Rendimento integral do exercício		-	-	-	-	(149 984)	98 707 111	98 557 127
SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020		5 151 614	854 218 633	(14 859 452)	1 030 323	464 841 485	98 707 111	1 409 089 714

O anexo faz parte integrante da demonstração do rendimento integral do exercício findo em 31 de dezembro de 2020.
O Contabilista Certificado O Conselho de Administração

01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS





01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS



DEMONSTRAÇÃO DOS FLUXOS DE CAIXA

PARA O EXERCÍCIO FINDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019 E 2020

(Montantes expressos em euros)

	NOTAS	2019	2020
ATIVIDADES OPERACIONAIS			
Recebimentos de clientes		6 262 616	22 246 905
Pagamentos a fornecedores		(1 975 889)	(1 738 286)
Pagamentos ao pessoal		(5 867 821)	(5 476 562)
Recebimentos / (pagamentos) relacionados com o imposto sobre o rendimento		(2 490 470)	(9 685 388)
Outros recebimentos / (pagamentos) relativos à atividade operacional		1 533 770	2 435 673
FLUXOS DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS (1)		(2 537 794)	7 782 342
ATIVIDADES DE INVESTIMENTO			
RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE			
Investimentos financeiros	9	191 164	4 084 239
Empréstimos concedidos		-	545 000 000
Juros e proveitos similares		26 370 167	26 892 088
Dividendos		313 137 636	91 207 483
		339 698 967	667 183 810
PAGAMENTOS RESPEITANTES A			
Investimentos financeiros	9	(45 847 500)	(57 053 500)
Ativos fixos tangíveis		(9 301)	(4 191)
Empréstimos concedidos		(109 178 596)	(221 429 221)
FLUXOS DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS		(155 035 397)	(278 486 912)
FLUXOS DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO (2)		184 663 570	388 696 898
ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO			
RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE			
Empréstimos obtidos		423 000 000	306 469 210
		423 000 000	306 469 210
PAGAMENTOS RESPEITANTES A			
Empréstimos obtidos		(387 711 059)	(414 827 135)
Amortizações de contratos de locação		(135 924)	(122 563)
Juros e custos similares		(16 728 662)	(12 932 218)
Dividendos	16.4	(179 607 193)	(142 515 970)
Aquisição de ações próprias	16.3	(6 709 800)	(5 721 710)
		(590 892 638)	(576 119 596)
FLUXOS DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO (3)		(167 892 638)	(269 650 386)
Variação de caixa e seus equivalentes (4)=(1)+(2)+(3)		14 233 138	126 828 854
Caixa e seus equivalentes no início do exercício		(14 500 827)	(267 689)
CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO FIM DO EXERCÍCIO		(267 689)	126 561 165
Caixa e seus equivalentes	15	1 263 109	126 561 238
Descobertos bancários	17	(1 530 798)	(73)
CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO FIM DO EXERCÍCIO		(267 689)	126 561 165

O anexo faz parte integrante da demonstração de fluxos de caixa do exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

ANEXO ÀS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS

EM 31 DE DEZEMBRO DE 2020

(Montantes expressos em euros, exceto quando indicado)

1. NOTA INTRODUTÓRIA

A NOS, SGPS, S.A. (“NOS” ou “Empresa”), anteriormente designada de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A. (“ZON OPTIMUS”) e até 27 de agosto de 2013 designada de ZON Multimédia – Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A. (“ZON”), atualmente com sede social na Rua Actor António Silva, nº9, Campo Grande, foi constituída pela Portugal Telecom, SGPS, S.A. (“Portugal Telecom”) em 15 de julho de 1999 com o objetivo de, através dela, desenvolver a sua estratégia para o negócio de multimédia.

Durante o exercício de 2007, a Portugal Telecom realizou o spin-off da ZON, com a atribuição da sua participação nesta Sociedade aos seus acionistas, a qual passou a ser totalmente independente da Portugal Telecom.

Durante o exercício de 2013, a ZON e a Optimus, SGPS, S.A. (“Optimus SGPS”) concretizaram uma operação de fusão por incorporação da Optimus SGPS na ZON, tendo a Empresa adotado nessa data a designação de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A..

Em 20 de junho de 2014, em resultado do lançamento da nova marca “NOS” em 16 de maio de 2014, foi aprovado em Assembleia Geral a alteração da designação da Empresa para NOS, SGPS, S.A..

Os negócios explorados pela NOS e pelas suas empresas participadas que integram o seu universo empresarial (“Grupo” ou “Grupo NOS”) incluem serviços de televisão por cabo e satélite, serviços de voz e acesso à Internet, a edição e venda de videogramas, publicidade em canais de TV por subscrição, a exploração de salas de cinemas, a distribuição de filmes, a produção de canais para televisão por subscrição e a prestação de serviços de consultoria na área dos sistemas de informação.

As ações representativas do capital da NOS encontram-se cotadas na bolsa de valores Euronext – Lisboa. A estrutura

acionista da Empresa, em 31 de dezembro de 2020, é evidenciada na Nota 16.

O serviço de televisão por cabo e satélite em Portugal é predominantemente fornecido pela NOS Comunicações, S.A. (“NOS SA”) e pelas suas participadas, a NOS Açores e a NOS Madeira. A atividade destas empresas compreende: a) a distribuição do sinal de televisão por cabo e satélite; b) a exploração de uma rede de comunicações móveis de última geração GSM/UMTS/LTE; c) a exploração de serviços de comunicações eletrónicas, no que se inclui serviços de comunicação de dados e multimédia em geral; d) serviços de voz por internet (“VOIP” – Voice Over Internet Protocol); e) operador móvel virtual (“MVNO” – Mobile Virtual Network Operator); e f) a prestação de serviços de assessoria, consultoria e afins, direta ou indiretamente relacionados com as atividades e serviços acima referidos. A atividade da NOS S.A., da NOS Açores e da NOS Madeira é regulada pela Lei n.º 5/2004 (Lei das Comunicações Eletrónicas), que estabelece o regime aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas.

A NOS Audio – Sales and Distribution, S.A., anteriormente designada NOS Lusomundo TV, SA e resultado da fusão da NOSPUB na NOS Lusomundo TV em dezembro de 2020, tem como atividade principal a negociação, compra e distribuição de direitos de conteúdos e outros produtos multimédia para televisão e outras plataformas de distribuição, produzindo atualmente canais de cinema e séries por via da compilação de conteúdos adquiridos, os quais são distribuídos, entre outros operadores, pela NOS S.A. e suas participadas. Esta empresa efetua ainda a gestão do espaço publicitário de canais de televisão por subscrição e das salas de cinema da NOS Cinemas.

A NOS Audiovisuais e a NOS Cinemas, bem como as suas empresas participadas, desenvolvem a sua atividade na área dos audiovisuais, que integra a edição e venda de



videogramas, a distribuição de filmes, a exploração de salas de cinema e a aquisição/negociação de direitos para televisão por subscrição e VOD (video-on-demand).

A NOS Sistemas dedica-se à gestão de datacenters e à prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação.

A NOS Inovação tem como principais atividades a realização e a dinamização de atividades científicas de investigação e desenvolvimento (detém toda a propriedade intelectual desenvolvida dentro do grupo NOS, pretendendo garantir o retorno do investimento inicial através da comercialização de patentes e concessões de exploração comercial resultante do processo de criação de produtos e serviços), a demonstração, divulgação, transferência de tecnologia e formação, nos domínios dos serviços e sistemas de informação e de soluções fixas e móveis de última geração, de televisão, internet, voz e dados.

As Notas deste anexo seguem a ordem pela qual os itens são apresentados nas demonstrações financeiras.

As demonstrações financeiras anexas referem-se à Empresa em termos individuais e não consolidados e foram preparadas para publicação nos termos da legislação comercial em vigor.

Conforme previsto nas IFRS, os investimentos financeiros foram registados ao custo. Consequentemente, as demonstrações financeiras anexas não incluem o efeito da consolidação de ativos, passivos, rendimentos e gastos, o que será efetuado nas demonstrações financeiras consolidadas. O efeito desta consolidação consiste em aumentar o ativo em 705.384 milhares de euros e reduzir o resultado líquido do exercício e o capital próprio em 11.788 milhares de euros e 457.854 milhares de euros, respetivamente.

As demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2020 foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas a serem emitidas em 10 de março de 2021.

As mesmas estão ainda sujeitas a aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas, nos termos da legislação comercial em

vigor em Portugal. O Conselho de Administração entende que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da empresa, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa.

2. POLÍTICAS CONTABILÍSTICAS

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as descritas abaixo. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os exercícios apresentados, salvo indicação em contrário.

2.1. Bases de preparação

As demonstrações financeiras anexas foram elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IAS/IFRS) emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB) e interpretações emitidas pelo International Financial Reporting Interpretations Committee (IFRIC) ou pelo anterior Standing Interpretations Committee (SIC), adotadas pela União Europeia, em vigor em 1 de janeiro de 2020.

As demonstrações financeiras são apresentadas em euros, por esta ser a moeda principal das operações da Empresa.

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos da Empresa e seguindo a convenção dos custos históricos, modificada, quando aplicável, pela valorização de ativos e passivos financeiros (incluindo derivados) ao justo valor.

Na preparação das demonstrações financeiras, em conformidade com as IFRS, o Conselho de Administração recorreu ao uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos com impacto no valor de ativos e passivos e no reconhecimento de rendimentos e gastos de cada período de reporte. Apesar de estas estimativas terem por base a melhor informação disponível à data da preparação das demonstrações financeiras, os resultados atuais e futuros

podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem um maior grau de julgamento, complexidade ou em que os pressupostos e estimativas sejam significativos para as demonstrações financeiras são apresentadas na Nota 4.1.

A NOS, na elaboração e apresentação das demonstrações financeiras, declara estar em cumprimento, de forma explícita e sem reservas, com as normas IAS/IFRS e suas interpretações SIC/IFRIC, aprovadas pela União Europeia.

Alterações nas políticas contabilísticas e divulgações

As normas e interpretações que se tornaram efetivas entre 1 de janeiro de 2020 e até à data de aprovação destas demonstrações financeiras são as seguintes:

- IFRS 3 (alteração), “Concentração de atividades empresariais” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). A intenção da alteração da norma é ultrapassar as dificuldades que surgem quando uma entidade determina se adquiriu um negócio ou um conjunto de ativos. A norma esclarece os requisitos mínimos para um negócio, remove a avaliação de se os participantes do mercado são capazes de substituir elementos ausentes, adiciona orientações para ajudar as entidades a avaliar se um processo adquirido é substantivo, restringe as definições de um negócio e introduz um teste opcional de justo valor da concentração.
- IAS 1 e IAS 8 (alteração), “Definição de material” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). A intenção da alteração da norma é clarificar a definição de material e alinhar a definição usada nas normas internacionais de relato financeiro. A nova definição indica que as informações são materiais se a omissão ou distorção destas pode influenciar as decisões que os principais utilizadores das demonstrações financeiras tomam com base nessas demonstrações financeiras.
- Reforma da referência de taxa de juro (emitida a 26 de setembro de 2019, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). Esta reforma tem como intuito alterar os padrões de instrumentos financeiros, previstos na IFRS 9 Instrumentos Financeiros, IAS 39

Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração e IFRS 7 Instrumentos Financeiros: Divulgações, que conclui a primeira fase do seu trabalho para responder aos efeitos da reforma das Interbank Offer Rates (IBOR) na informação financeira.

- Revisão da estrutura conceptual para o relato financeiro (emitida a 29 de março de 2018, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). Estas alterações podem afetar a aplicação das IFRS em situações em que nenhuma norma se aplica a uma determinada transação e/ou evento. IFRS 16 (alteração), “Locações” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de junho de 2020). O objetivo geral desta alteração é o de permitir aos locatários, como um expediente prático, tratar as alterações/concessões relacionadas com a COVID-19 como não sendo uma modificação ao contrato de locação. A alteração não afeta os locadores.

Estas normas e alterações não tiveram impactos materiais nas demonstrações financeiras.

À data de aprovação destas demonstrações financeiras, as normas e interpretações endossadas pela União Europeia, mas cuja aplicação obrigatória ocorre em exercícios económicos futuros, são as seguintes:

- IFRS 4 (alteração), “Contratos de seguro” (emitido a 25 de junho de 2020). Esta alteração visa dar resposta a preocupações resultantes da aplicação da IFRS 9, antes da nova IFRS 17.
- Reforma da referência de taxa de juro (emitida a 28 de agosto de 2020). Esta reforma é complementar à emitida a 26 de setembro de 2019 e tem como intuito alterar os padrões de instrumentos financeiros, previstos na IFRS 9 Instrumentos Financeiros, IAS 39 Instrumentos Financeiros: Reconhecimento, Mensuração e IFRS 7 Instrumentos Financeiros: Divulgações, IFRS 4 Contratos de seguros e IFRS 16 Locações.

Não são estimados impactos materiais nas demonstrações financeiras da Empresa da aplicação destas normas e alterações.



As seguintes normas, interpretações, emendas e revisões, com aplicação obrigatória no exercício e em exercícios económicos futuros, não foram, até à data de aprovação destas demonstrações financeiras, endossadas pela União Europeia:

- IFRS 17 (novo), “Contratos de seguros” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2023). O objetivo geral da IFRS 17 é fornecer um modelo contabilístico com maior utilidade e consistência para contratos de seguros entre entidades que os emitam globalmente.
- IAS 1 (alteração), “Apresentação das demonstrações financeiras” (emitido em janeiro de 2020, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2023). A intenção da alteração da norma é clarificar a classificação de passivos como correntes ou não-correntes.
- Melhoramentos das normas internacionais de relato financeiro 2018-2020 (emitido a 14 de maio de 2020, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2022). Estas melhorias envolvem a revisão de diversas normas como sejam a IFRS 3 Concentrações de Atividades Empresariais, IAS 16 Ativos Fixos Tangíveis e a IAS 37 Provisões.

A Empresa está a apurar o impacto resultante destas alterações e aplicará estas normas no exercício em que as mesmas se tornarem efetivas, ou antecipadamente quando permitido.

2.2. Transações e saldos em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira são registadas às taxas de câmbio das datas das transações. Em cada data de relato, as quantias escrituradas dos itens monetários denominados em moeda estrangeira são atualizadas às taxas de câmbio dessa data. Os itens não monetários registados ao justo valor denominado em moeda estrangeira são atualizados às taxas de câmbio das datas em que os respetivos justos valores foram determinados. As variações cambiais geradas em itens monetários que constituam extensão do investimento denominado na moeda funcional da Empresa

ou da participada em questão são reconhecidos tal como a variação cambial sobre o investimento, no capital próprio. As diferenças de câmbio em itens não monetários são classificadas em “Outras reservas”.

As diferenças de câmbio apuradas na data de recebimento ou pagamento das transações em moeda estrangeira e as resultantes das atualizações atrás referidas são reconhecidas na demonstração dos resultados do exercício, nas rubricas de “Perdas / (ganhos) em variações cambiais”, para todos os outros saldos ou transações.

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os ativos e passivos expressos em moeda estrangeira foram convertidos para euros com base nas seguintes taxas de câmbio de tais moedas relativamente ao Euro, divulgadas pelo Banco de Portugal:

	31-12-2019	31-12-2020
MOEDA		
Dólar Americano	1,12	1,23

2.3. Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações acumuladas e eventuais perdas de imparidade. O custo de aquisição inclui o preço de compra do ativo, as despesas diretamente imputáveis à sua aquisição e os encargos suportados com a preparação do ativo para que se encontre na sua condição de utilização. Os gastos incorridos com empréstimos obtidos para construção de ativos fixos tangíveis são reconhecidos como parte do custo de construção do ativo, sempre que o período de construção/preparação seja superior a um ano.

Os custos subsequentes incorridos com renovações e grandes reparações, que façam aumentar a vida útil ou a capacidade produtiva dos ativos, são reconhecidos no custo do ativo.

Os encargos com reparações e manutenção de natureza corrente são reconhecidos como um gasto do exercício em que são incorridos.

Os gastos estimados a suportar com o desmantelamento ou remoção de ativos serão considerados como parte do custo inicial.

Os ativos fixos tangíveis são depreciados a partir do momento em que estejam em estado de serem usados. A depreciação destes ativos, deduzidos do seu valor residual, é realizada de acordo com o método das quotas constantes, por duodécimos, a partir do mês em que se encontram disponíveis para utilização, em conformidade com a vida útil dos ativos, definida em função da utilidade esperada.

As taxas de depreciação praticadas traduzem-se nas seguintes vidas úteis estimadas:

	2019 (ANOS)	2020 (ANOS)
CLASSE DE BENS		
Edifícios e outras construções	10	10
Equipamento básico	3 a 4	3 a 4
Equipamento de transporte	4	4
Equipamento administrativo	2 a 10	2 a 10
Outros ativos fixos tangíveis	8	8

As vidas úteis e método de depreciação dos vários bens são revistos anualmente. O efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido na demonstração dos resultados prospectivamente.

Os valores residuais dos ativos e as respetivas vidas úteis são revistos e ajustados, se necessário, na data do balanço. Se a quantia escriturada é superior ao valor recuperável do ativo, procede-se ao seu reajustamento para o valor recuperável estimado mediante o registo de perdas por imparidade (Nota 2.6).

Os ganhos e perdas nas alienações de ativos fixos tangíveis, determinados pela diferença entre o valor de venda e o respetivo valor líquido contabilístico, são contabilizados em resultados na rubrica “Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos”.

2.4. Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis são registados ao custo de aquisição deduzido de amortizações e perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável.

Os ativos intangíveis apenas são reconhecidos quando sejam identificáveis, deles advenham benefícios económicos futuros para a Empresa e quando os mesmos possam ser mensurados com fiabilidade.

A Empresa efetua periodicamente uma avaliação de imparidade dos ativos intangíveis em curso. Esta avaliação de imparidade é igualmente efetuada sempre que seja identificado um evento ou alteração nas circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso de existência de tais indícios, a Empresa procede à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a existência e extensão da perda por imparidade.

As vidas úteis dos ativos intangíveis são classificadas como definidas ou indefinidas.

Os ativos intangíveis que têm vidas úteis definidas são amortizados ao longo da sua vida útil, sendo efetuada uma análise de imparidade sempre que haja indícios de que o montante pelo qual o ativo intangível se encontra registado possa não ser recuperado. O período de amortização e o método de amortização de um ativo intangível com uma vida útil definida são revistos periodicamente. Eventuais alterações na vida útil esperada ou no padrão esperado de consumo futuro dos benefícios económicos incorporados no ativo são consideradas na modificação do período ou método de amortização e, se verificadas, são tratadas como alterações nas estimativas contabilísticas. Os custos de amortização dos ativos intangíveis com vidas definidas são reconhecidos na demonstração dos resultados.

Os ativos com vida útil definida são amortizados pelo método das quotas constantes, por duodécimos, a partir do início do mês em que se encontram disponíveis para utilização.



As taxas de amortização praticadas traduzem-se nas seguintes vidas úteis estimadas:

	2019 (ANOS)	2020 (ANOS)
CLASSE DE BENS		
Programas de computador	3	3
Propriedade industrial e outros direitos	3	3

Os ativos intangíveis com vidas úteis indefinidas não são amortizados, sendo efetuado anualmente testes de imparidade.

Assim, a vida útil de um ativo intangível que não esteja a ser amortizado é revista periodicamente para determinar se os acontecimentos e circunstâncias continuam a apoiar uma avaliação de vida útil indefinida para esse ativo. Se assim não for, a alteração na avaliação da vida útil de indefinida para finita é contabilizada como alteração numa estimativa contabilística.

2.5. Goodwill

O *goodwill* representa o excesso do custo de aquisição sobre o justo valor líquido de ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis de um negócio, uma subsidiária, uma entidade controlada conjuntamente ou associada, na respetiva data de aquisição, caso não se trate de uma concentração de atividades empresariais de entidades sob controlo comum, em conformidade com o estabelecido na IFRS 3. Caso se trate de uma concentração de atividades empresariais de entidades sob controlo comum, o *goodwill* representa o excesso do custo de aquisição sobre o valor líquido de ativos e passivos da empresa adquirida.

O *goodwill* é apresentado como um elemento do custo de aquisição das participações financeiras, nas contas separadas da NOS, quando o negócio esteja corporizado numa entidade.

Face à política seguida pela Empresa no reconhecimento e mensuração dos investimentos financeiros, o *goodwill* é registado como ativo e incluído na rubrica de “Ativos intangíveis” no caso de o excesso do custo ter origem numa

aquisição por fusão e de “Investimentos em empresas do grupo” no caso de uma entidade controlada, conjuntamente controlada ou empresa associada. O *goodwill* não é amortizado, sendo sujeito a testes de imparidade pelo menos uma vez por ano, em data determinada, e sempre que existam à data da demonstração da posição financeira alterações aos pressupostos subjacentes ao teste efetuado que resultem em eventual perda de valor. Qualquer perda por imparidade é registada de imediato, na demonstração dos resultados do exercício, na rubrica de “Perdas por imparidade” e não é suscetível de reversão posterior.

Para efeitos de realização de testes de imparidade o *goodwill* é atribuído às unidades geradoras de caixa com as quais se encontra relacionado, podendo estas corresponder aos segmentos de negócio em que a Empresa opera ou a um nível mais baixo.

Na alienação de uma empresa controlada, associada ou entidade controlada conjuntamente, o correspondente *goodwill* é incluído na determinação da correspondente mais ou menos-valia realizada.

2.6. Imparidade de ativos fixos tangíveis e intangíveis, excluindo goodwill

Em cada data de relato é efetuada uma revisão das quantias escrituradas dos ativos fixos tangíveis e intangíveis da Empresa com vista a determinar se existe algum indicador de que os mesmos possam estar em imparidade. Se existir algum indicador, é estimada a quantia recuperável dos respetivos ativos a fim de determinar a extensão da perda por imparidade (se for o caso). Quando não é possível determinar a quantia recuperável de um ativo individual, é estimada a quantia recuperável da unidade geradora de caixa a que esse ativo pertence.

A quantia recuperável do ativo ou da unidade geradora de caixa consiste no maior de entre (i) o justo valor deduzido de custos para vender e (ii) o valor de uso. Na determinação do valor de uso, os fluxos de caixa futuros estimados são descontados usando uma taxa de desconto que reflita as expectativas do mercado quanto ao valor temporal do

dinheiro e quanto aos riscos específicos do ativo ou da unidade geradora de caixa relativamente aos quais as estimativas de fluxos de caixa futuros não tenham sido ajustadas.

Sempre que a quantia escriturada do ativo ou da unidade geradora de caixa for superior à sua quantia recuperável, é reconhecida uma perda por imparidade. A perda por imparidade é registada de imediato na demonstração dos resultados na rubrica de “Depreciações, amortizações e perdas por imparidade”, salvo se tal perda compensar um excedente de revalorização registado no capital próprio.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores é registada quando existem evidências de que as perdas por imparidade reconhecidas anteriormente já não existem ou diminuíram. A reversão das perdas por imparidade é reconhecida na demonstração dos resultados nas rubricas referidas no parágrafo anterior. A reversão da perda por imparidade é efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de amortizações) caso a perda por imparidade anterior não tivesse sido registada.

2.7. Participações financeiras em subsidiárias e associadas

Os investimentos financeiros representativos de partes de capital em empresas do grupo (empresas nas quais a empresa detenha direta ou indiretamente o controlo, considerando-se existir controlo sobre uma entidade quando o Grupo está exposto e/ou tem direito, em resultado do seu envolvimento, ao retorno variável das atividades da entidade, e tem a capacidade de afetar esse retorno através do poder exercido sobre a entidade) são registados ao custo de aquisição, de acordo com as disposições também previstas na IAS 27, em virtude de a Empresa apresentar em separado demonstrações financeiras consolidadas de acordo com as IAS/IFRS.

Nesta rubrica são também registados, ao valor nominal, as prestações acessórias concedidas às empresas participadas.

É efetuada uma avaliação dos investimentos a empresas do grupo quando existem indícios de que o ativo possa estar em

imparidade ou quando as perdas de imparidade reconhecidas em exercícios anteriores deixam de existir.

As perdas de imparidade detetadas no valor de realização dos investimentos financeiros em empresas do grupo são registadas no ano em que se estimam, por contrapartida da rubrica “Perdas / (ganhos) em empresas participadas” da demonstração dos resultados.

As perdas por imparidade dos investimentos em empresas do grupo são calculadas através da utilização de dois métodos, escolhendo dos dois métodos o de maior valor: i) comparação do valor escriturado do investimento com o seu valor recuperável, sendo este último o maior entre o valor de uso e o justo valor menos o custo de vender; e ii) comparação do valor escriturado do investimento com o seu justo valor menos o custo de vender.

A identificação dos indicadores de imparidade, a estimativa de fluxos de caixa futuros e a determinação do justo valor de ativos menos custos de alienação, particularmente no caso de testes de imparidade das participadas em Angola (justo valor menos os custos de vender incluindo um desconto/prémio de risco resultante das incertezas relacionadas com estas empresas), implicam um elevado grau de julgamento por parte do Conselho de Administração no que respeita à identificação e avaliação dos diferentes indicadores de imparidade e fluxos de caixa esperados.

Os encargos incorridos com a compra de investimentos financeiros em empresas do Grupo são registados como custo no momento em que são incorridos.

2.8. Ativos financeiros

Os ativos financeiros são reconhecidos na demonstração da posição financeira da Empresa na data de negociação ou contratação, que é a data em que a Empresa se compromete a adquirir ou alienar o ativo.

No momento inicial, os ativos financeiros são reconhecidos pelo justo valor acrescido de custos de transação diretamente atribuíveis, exceto para os ativos ao justo valor



através de resultados em que os custos de transação são imediatamente reconhecidos em resultados. As contas a receber comerciais, no momento inicial, são reconhecidas pelo seu preço de transação, conforme definido pela IFRS 15.

Os ativos financeiros são desreconhecidos quando: (i) expiram os direitos contratuais da Empresa ao recebimento dos seus fluxos de caixa; (ii) a Empresa tenha transferido substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção; ou (iii) não obstante retenha parte, mas não substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção, a Empresa tenha transferido o controlo sobre os ativos.

Os ativos e passivos financeiros são compensados e apresentados pelo valor líquido quando, e só quando, a Empresa tem o direito a compensar os montantes reconhecidos e tem a intenção de liquidar pelo valor líquido.

A Empresa classifica os seus ativos financeiros nas seguintes categorias: ativos financeiros ao justo valor através de resultados, ativos financeiros mensurados ao custo amortizado, ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral. A sua classificação depende do modelo de negócio da entidade para gerir os ativos financeiros e das características contratuais em termos de fluxos de caixa do ativo financeiro.

Ativos financeiros ao justo valor através de resultados
São classificados nesta categoria os instrumentos financeiros derivados e instrumentos de capital que a Empresa não tenha classificado como ativo financeiro através de outro rendimento integral, no momento de reconhecimento inicial. Nesta categoria integram-se também todos os instrumentos financeiros cujos *cashflows* contratuais não são exclusivamente capital e juros.

Os ativos financeiros ao justo valor através de resultados são apresentados na demonstração de posição financeira ao justo valor, sendo as variações líquidas conhecidas na demonstração de resultados. Esta categoria de ativos inclui instrumentos derivados e investimentos em empresas cotadas para os quais a Empresa não adotou a classificação como ativos financeiros ao justo valor através de outro

rendimento integral. Dividendos de investimentos em empresas cotadas são reconhecidos como proveito na demonstração de resultados quando formalizado o respetivo direito de recebimento.

Os ganhos e perdas resultantes da alteração de justo valor de ativos mensurados ao justo valor através de resultados são reconhecidos em resultados do exercício em que ocorrem na respetiva rubrica de “Perdas / (ganhos) em ativos financeiros”, onde se incluem os montantes de rendimentos de juros e dividendos.

Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral
São ativos financeiros mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo seja alcançado através da recolha de *cashflows* contratuais e da venda de ativos financeiros, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

Ativos financeiros mensurados ao custo amortizado
São ativos financeiros mensurados ao custo amortizado aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo consiste em deter ativos financeiros a fim de receber os *cashflows* contratuais, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

Os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado são subsequentemente mensurados utilizando o método da taxa efetiva de imposto e sujeitos a imparidade. Proveitos e custos são reconhecidos na demonstração de resultados quando o ativo é desreconhecido, atualizado ou reconhecida imparidade sobre o mesmo. Os ativos financeiros mensurados ao custo amortizado da Empresa incluem contas a receber e empréstimos concedidos a partes relacionadas.

Caixa e equivalentes de caixa
Os montantes incluídos na rubrica “Caixa e equivalentes de caixa” correspondem aos valores de caixa, depósitos bancários, depósitos a prazo e outras aplicações de tesouraria, com maturidade inferior a três meses e que

possam ser imediatamente mobilizáveis com um risco de alteração de valor insignificante.

Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica “Caixa e equivalentes de caixa” compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica de “Empréstimos obtidos” (se aplicável).

2.9. Passivos financeiros e instrumentos de capital

Os passivos financeiros e os instrumentos de capital próprio são classificados de acordo com a substância contratual independentemente da sua forma legal. Os instrumentos de capital próprio são contratos que evidenciam um interesse residual nos ativos da Empresa após dedução dos passivos. Os instrumentos de capital próprio emitido pela Empresa são registados pelo valor recebido, líquido dos custos suportados com a sua emissão. Os passivos financeiros são desreconhecidos apenas quando extintos, isto é, quando a obrigação é liquidada, cancelada ou expirada.

De acordo com a IFRS 9, os passivos financeiros são classificados como subsequentemente mensurados pelo custo amortizado, com exceção de:

- a) passivos financeiros pelo justo valor através dos resultados. Esses passivos, incluindo os derivados que sejam passivos, devem ser subsequentemente mensurados pelo justo valor;
- b) passivos financeiros que surjam quando uma transferência de um ativo financeiro não satisfaz as condições para o desreconhecimento ou quando se aplica a abordagem do envolvimento continuado;
- c) contratos de garantia financeira;
- d) os compromissos de concessão de um empréstimo a uma taxa de juro inferior à do mercado;
- e) a retribuição contingente reconhecida por um adquirente numa concentração de atividades empresariais à qual se

aplica a IFRS 3. Essa retribuição contingente deve ser subsequentemente mensurada pelo justo valor, com alterações reconhecidas nos resultados.

Os passivos financeiros da Empresa incluem empréstimos obtidos, contas a pagar e instrumentos financeiros derivados.

2.10. Imparidade de ativos financeiros

A cada data da demonstração da posição financeira, a Empresa analisa e reconhece as perdas esperadas para os seus títulos de dívida, empréstimos e contas a receber. As perdas esperadas resultam da diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais que sejam devidos a uma entidade em conformidade com o contrato e todos os fluxos de caixa que a entidade espera receber, descontados à taxa de juro efetiva original.

O objetivo desta política de imparidade consiste em reconhecer as perdas de crédito esperadas ao longo da respetiva duração dos instrumentos financeiros que tenham sido objeto de aumentos significativos do risco de crédito desde o reconhecimento inicial, avaliado numa base individual ou coletiva, tendo em conta todas as informações razoáveis e sustentáveis, incluindo as prospetivas. Se, à data de relato, o risco de crédito associado a um instrumento financeiro não tiver aumentado significativamente desde o reconhecimento inicial, a NOS SGPS mensura a provisão para perdas relativa a esse instrumento financeiro por uma quantia equivalente às perdas de crédito esperadas num prazo de 12 meses.

Para as contas a receber e ativos resultantes de contratos ao abrigo da IFRS 15, a Empresa adota a abordagem simplificada ao calcular perdas de crédito esperadas. Dessa forma, a NOS SGPS não monitoriza alterações no risco de crédito, reconhecendo ao invés perdas por imparidade baseadas na perda de crédito esperada em cada data de reporte. A Empresa estabeleceu uma matriz de provisões onde apresenta um critério de perdas por imparidade que é baseado no histórico de perdas de crédito, ajustado por fatores prospetivos específicos aos clientes e ambiente económico.



2.11. Instrumentos financeiros derivados

Reconhecimento inicial e subsequente

A NOS SGPS utiliza instrumentos financeiros derivados, tais como contratos *forward* de taxas de câmbio, *swaps* de taxas de juros, para cobrir os seus riscos de câmbio, de juro, respetivamente. Tais instrumentos financeiros derivados são inicialmente registados ao justo valor na data em que o derivado é contratado e são subsequentemente mensurados ao justo valor. Os derivados são apresentados no ativo quando o seu justo valor é positivo e no passivo quando o seu justo valor é negativo.

Em termos de contabilidade de cobertura, as coberturas são classificadas como:

- Cobertura de justo valor quando a finalidade é cobrir a exposição a alterações de justo valor de um ativo ou passivo registado ou de um compromisso não registado;
- Cobertura de fluxos de caixa quando a finalidade é cobrir a exposição à variabilidade dos fluxos de caixa decorrente de um risco específico associado à totalidade ou a uma componente de um ativo ou passivo registado ou a uma transação prevista de ocorrência altamente provável ou o risco de câmbio associado a um compromisso não registado;
- Cobertura de um investimento líquido numa unidade operacional estrangeira.

A NOS SGPS utiliza instrumentos financeiros derivados com cobertura de justo valor e de fluxos de caixa.

No início da relação de cobertura, a NOS SGPS formalmente designa e documenta a relação de cobertura para a qual pretende aplicar a contabilidade de cobertura bem como a finalidade de gestão e estratégia dessa cobertura.

A documentação inclui a identificação do instrumento de cobertura, o item ou transação coberta, a natureza do risco a ser coberto e o modo como a NOS SGPS avalia se a relação de cobertura cumpre com os requisitos de contabilidade de cobertura (incluindo a sua análise das fontes de ineficácia da

cobertura e a forma como determina a taxa de cobertura). O relacionamento de cobertura é qualificável para contabilidade de cobertura se satisfaz todos os seguintes requisitos de eficácia da cobertura:

- Existe uma relação económica entre o item coberto e o instrumento de cobertura;
- O efeito do risco de crédito não domina as alterações de valor que resultam dessa relação económica; e
- O rácio de cobertura do relacionamento de cobertura é o mesmo que o que resulta da quantidade do item coberto que uma entidade cobre efetivamente e da quantidade do instrumento de cobertura que a entidade utiliza efetivamente para cobrir essa quantidade do item coberto.

Os relacionamentos de cobertura que satisfaçam os critérios de elegibilidade acima, são contabilizados, como segue:

Cobertura de justo valor

A alteração no justo valor do instrumento de cobertura é registada na demonstração dos resultados. A alteração no justo valor do item coberto atribuível ao risco coberto é registada como parte do valor contabilístico do item coberto e também é registada na demonstração dos resultados.

Para cobertura de justo valor de itens mensurados ao custo amortizado, qualquer ajustamento ao valor contabilístico é amortizado na demonstração dos resultados pelo período remanescente da cobertura usando o método do juro efetivo. A amortização através do método do juro efetivo inicia-se quando existe o ajustamento e nunca mais tarde do momento no qual o item coberto deixa de ser ajustado pelas alterações no justo valor atribuíveis ao risco que está sendo coberto.

Se o item coberto é desreconhecido, o justo valor por amortizar é registado imediatamente na demonstração dos resultados.

Quando um compromisso não registado é designado como item coberto, as alterações acumuladas subsequentes no justo valor do compromisso da NOS SGPS atribuíveis ao risco

coberto são reconhecidas como um ativo ou passivo e o correspondente ganho ou perda registado na demonstração dos resultados.

Cobertura de fluxos de caixa

A parcela eficaz do ganho ou perda no instrumento de cobertura é reconhecida no Outro rendimento integral na reserva de cobertura de fluxos de caixa, enquanto que a parcela ineficaz é reconhecida imediatamente na demonstração dos resultados. A reserva de cobertura de fluxos de caixa é ajustada para o menor dos valores entre o ganho ou perda acumulada no instrumento de cobertura e a alteração acumulada no justo valor do item coberto.

A NOS SGPS usa contratos de forward de: i) taxas de câmbio para cobrir a exposição ao risco cambial em transações esperadas e compromissos assumidos; ii) taxas de juros para cobrir o risco de flutuação da taxa de juro; e iii) ações próprias para cobrir o risco de flutuação das ações próprias a entregar no âmbito de planos de ações. A parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de câmbio é reconhecida como “Perdas/(ganhos) em variações cambiais, líquidas”, a parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de juro é reconhecida como “Custos de financiamento” e a parcela ineficaz relacionada com os contratos de ações próprias é reconhecida como “Custos com o pessoal”.

As quantias acumuladas no Outro rendimento integral são contabilizadas em função da natureza da relação de cobertura respetiva. Se a relação de cobertura subsequentemente se traduz no registo de um item não financeiro, a quantia acumulada é removida da componente separada de capital próprio e incluída no custo inicial ou valor contabilístico do ativo ou passivo coberto. Tal não é um ajustamento de reclassificação e não deve ser registado no Outro rendimento integral do período. Isto também é aplicável quando uma transação esperada coberta de um ativo não financeiro ou de um passivo não financeiro se converte num compromisso sujeito a contabilidade de cobertura.

Para quaisquer outras coberturas de fluxos de Caixa, a quantia acumulada no Outro rendimento integral é reclassificada para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação no mesmo período ou

períodos durante os quais os fluxos de caixa cobertos afetam a demonstração dos resultados.

Se a contabilidade de cobertura de fluxos de caixa for interrompida, a quantia acumulada no Outro rendimento integral deve permanecer se se esperar que os fluxos de Caixa futuros cobertos ainda ocorram. Caso contrário, a quantia acumulada é reclassificada imediatamente para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação. Após a interrupção, assim que os fluxos de caixa coberto ocorram, qualquer quantia acumulada remanescente no Outro rendimento integral deve ser contabilizada de acordo com a natureza da transação subjacente como descrito acima.

2.12. Subsídios

Os subsídios são reconhecidos de acordo com o seu justo valor quando existe uma garantia razoável que irão ser recebidos e que a Empresa irá cumprir com as condições exigidas para a sua concessão.

Os subsídios à exploração, nomeadamente para formação de colaboradores, são reconhecidos na demonstração dos resultados a abater aos correspondentes custos incorridos.

Os subsídios ao investimento são apresentados na demonstração da posição financeira como um rendimento diferido, sendo reconhecido como rendimento numa base sistemática e racional durante a vida útil do ativo.

Se o subsídio é considerado como rendimento diferido, este é reconhecido como rendimento numa base sistemática e racional durante a vida útil do ativo.

2.13. Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

As provisões são reconhecidas quando: (i) existe uma obrigação presente resultante de eventos passados, sendo provável que na liquidação dessa obrigação seja necessário um dispêndio de recursos internos; e (ii) o montante ou valor



da referida obrigação seja razoavelmente estimável. Quando uma das condições antes descritas não é preenchida, a Empresa procede à divulgação dos eventos como passivo contingente, a menos que a possibilidade de uma saída de fundos decorrente dessa contingência seja remota, caso em que os mesmos não são objeto de divulgação.

As provisões, para processos judiciais em curso intentados contra a Empresa, são constituídas de acordo com as avaliações de risco efetuadas pela Empresa e pelos seus consultores legais, baseadas em taxas de sucesso.

As provisões para reestruturação apenas são reconhecidas quando a Empresa tem um plano detalhado e formalizado identificando as principais características do programa e após terem sido comunicados esses factos às entidades envolvidas.

As obrigações presentes que resultam de contratos onerosos são registadas e mensuradas como provisões. Existe um contrato oneroso quando a Empresa é parte integrante de um contrato, cujo cumprimento tem associados custos que excedem os benefícios económicos futuros.

Não são reconhecidas provisões para perdas operacionais futuras.

Os passivos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, salvo exceção prevista na IFRS 3 no âmbito da concentração de atividades empresariais, sendo divulgados sempre que a possibilidade de existir uma saída de recursos englobando benefícios económicos não seja remota. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados quando for provável a existência de um influxo económico futuro de recursos.

As provisões são revistas e atualizadas na data da demonstração da posição financeira, de modo a refletir a melhor estimativa, nesse momento, da obrigação em causa.

2.14. Direitos de uso e locações

Uma locação é definida como um contrato, ou parte de um contrato, que transfere o direito de uso de um bem (o ativo subjacente), por um período de tempo, em troca de um valor.

No início de cada contrato, é avaliado e identificado se este é ou contém uma locação. Esta avaliação envolve um exercício de julgamento sobre se cada contrato depende de um ativo específico, se a NOS obtém substancialmente todos os benefícios económicos do uso desse ativo e se a NOS tem o direito de controlar o uso do ativo.

Todos os contratos que constituam uma locação são contabilizados com base num modelo único de reconhecimento no balanço (on-balance model) de forma similar com o tratamento que a IAS 17 estabelece para as locações financeiras.

Na data de início da locação, a NOS reconhece a responsabilidade relacionada com os pagamentos da locação (i.e. o passivo da locação) e o ativo que representa o direito a usar o ativo subjacente durante o período da locação (i.e. o direito de uso – “right-of-use” ou “ROU”).

O custo do juro sobre o passivo da locação e a depreciação do ROU são reconhecidos separadamente.

O passivo da locação é remensurado aquando da ocorrência de certos eventos (como sejam a mudança do período da locação, uma alteração nos pagamentos futuros que resultem de uma alteração do índice de referência ou da taxa usada para determinar esses pagamentos). Esta remensuração do passivo da locação é reconhecido como um ajustamento no ROU.

2.14.1. Direitos de uso de ativos

A Empresa reconhece o direito de uso dos ativos na data de início da locação (ou seja, a data em que o ativo subjacente está disponível para uso).

O direito de uso dos ativos encontra-se registado ao custo de aquisição, deduzido das depreciações acumuladas e perdas

de imparidade e ajustado por eventuais novas mensurações do passivo das locações. O custo do direito de uso dos ativos inclui o valor reconhecido do passivo da locação, eventuais custos diretos inicialmente incorridos e pagamentos já efetuados antes da data inicial da locação, deduzido de quaisquer incentivos recebidos. Aquando da implementação da IFRS 16, no processo de apuramento dos valores de direitos de uso, não foram considerados os eventuais ajustamentos provenientes de custos de desmantelamento, na medida em que estes já se encontravam previamente capitalizados como ativos fixos tangíveis.

A menos que seja razoavelmente certo que a Empresa obtenha a propriedade do ativo arrendado no final do prazo da locação, o direito de uso dos ativos reconhecido é depreciado pelo método linear durante o período mais curto de sua vida útil estimada e do prazo da locação.

Os direitos de uso estão sujeitos a imparidades. Os direitos de uso dos ativos depreciação linearmente pelo menor entre o prazo contratual e a vida útil esperada do ativo.

Se o ativo da locação for transferido para a Empresa no final do contrato, ou o custo refletir a possibilidade de exercício da opção de compra, a depreciação é calculada de acordo com a vida útil estimada do ativo.

2.14.2. Passivos com locações

Na data de início da locação, a Empresa reconhece os passivos mensurados pelo valor presente dos pagamentos futuros a serem efetuados até ao final do contrato de locação.

Os pagamentos da locação incluem pagamentos fixos (incluindo pagamentos fixos em substância), deduzidos de quaisquer incentivos a receber, pagamentos variáveis, dependentes de um índice ou de uma taxa, e valores esperados a serem pagos sob garantias de valor residual. Os pagamentos da locação também incluem o preço de exercício de uma opção de compra, se for razoavelmente certo que a Empresa exerça a opção, e pagamentos de penalidades pelo término do contrato, se for razoavelmente certo que o Grupo rescinda o contrato.

Os pagamentos variáveis que não dependem de um índice ou de uma taxa são reconhecidos como despesa no período em que o evento que lhes der origem ocorra.

No cálculo do valor presente dos pagamentos da locação, a Empresa usa a taxa de empréstimo incremental na data de início da locação se a taxa de juro implícita não for facilmente determinável.

Após a data de início da locação, o valor do passivo da locação aumenta de modo a refletir o acréscimo de juros e reduz pelos pagamentos efetuados. Adicionalmente, o valor contabilístico do passivo da locação é remensurado se houver uma modificação, como uma alteração no prazo da locação, nos pagamentos fixos ou na decisão de compra do ativo subjacente.

2.15. Imposto sobre o rendimento

A NOS encontra-se abrangida pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, que abrange todas as empresas em que participa, direta ou indiretamente, em pelo menos 75% do respetivo capital social e que, simultaneamente, sejam residentes em Portugal e tributadas em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC).

As restantes empresas participadas, não abrangidas pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, são tributadas individualmente, com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

O imposto sobre o rendimento é registado de acordo com o preconizado pela IAS 12. Na mensuração do custo relativo ao imposto sobre o rendimento do período, para além do imposto corrente é ainda considerado o efeito do imposto diferido, calculado com base no método do balanço, considerando as diferenças temporárias resultantes da diferença entre a base fiscal de ativos e passivos e os seus valores nas demonstrações financeiras, bem como os prejuízos fiscais reportáveis existentes à data da demonstração da posição financeira. Os ativos e passivos por impostos diferidos foram calculados com base na



legislação fiscal atualmente em vigor, ou em legislação já publicada para aplicação futura.

Os ativos por impostos diferidos são reconhecidos para todas as diferenças temporárias dedutíveis até ao ponto em que seja provável que exista um lucro tributável ao qual a diferença temporária dedutível possa ser usada, a não ser que o ativo por imposto diferido resulte do reconhecimento inicial de um ativo ou passivo numa transação que:

- a) não seja uma concentração de atividades empresariais;
- b) no momento da transação, não afete o lucro contabilístico nem o lucro tributável (perda fiscal);
- c) relativamente às diferenças temporárias dedutíveis provenientes de investimentos em subsidiárias, sucursais e associadas e interesses em acordos conjuntos, os ativos por impostos diferidos são reconhecidos, apenas na medida em que a diferença temporária se reverterá num futuro previsível e estará disponível lucro tributável contra o qual a diferença temporária possa ser utilizada.

Tal como estabelecido na referida norma, são reconhecidos ativos por impostos diferidos apenas quando exista razoável segurança de que estes poderão vir a ser utilizados na redução do resultado tributável futuro, ou quando existam passivos por impostos diferidos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os ativos por impostos diferidos sejam revertidos. No final de cada período é efetuada uma avaliação desses ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função da sua expectativa de utilização futura.

O montante de imposto a incluir quer no imposto corrente, quer no imposto diferido, que resulta de transações ou eventos reconhecidos em rubricas do capital próprio, é registado diretamente nestas mesmas rubricas, não afetando o resultado do exercício.

Numa operação de concentração de atividades empresariais, os benefícios por impostos diferidos adquiridos são reconhecidos do seguinte modo:

- a) Os benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam reconhecidos no período de mensuração, de um ano após a data da concentração, e que resultem de novas informações sobre factos e circunstâncias que existiam à data de aquisição são aplicados para reduzir a quantia escriturada de qualquer goodwill relacionado com essa aquisição. Se a quantia escriturada desse goodwill for zero, quaisquer benefícios por impostos diferidos remanescentes são reconhecidos na demonstração dos resultados.
- b) Todos os outros benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam realizados são reconhecidos na demonstração de resultados (ou, caso aplicável, diretamente em rubricas de capital próprio).

2.16. Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos a colaboradores ao abrigo de Planos de incentivos de aquisição de ações ou de opções sobre ações são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, uma vez que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos colaboradores, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio (ações próprias), de acordo com a sua cotação à data de atribuição.

Esse custo é reconhecido de forma linear ao longo do período em que o serviço é prestado pelos colaboradores, na rubrica de Custos com o pessoal na demonstração dos resultados, juntamente com o correspondente aumento em Outras reservas em capital próprio.

O custo acumulado reconhecido à data de cada demonstração financeira até ao empossamento reflete a melhor estimativa da NOS SGPS relativamente ao número de ações próprias que irão ser empossadas, ponderado pelo proporcional de tempo decorrido entre a atribuição e o empossamento. O impacto na demonstração de resultados de cada exercício representa a variação do custo acumulado entre o início e o fim do exercício.

Por sua vez, os benefícios concedidos com base em ações, mas liquidados em dinheiro, conduzem ao reconhecimento de um passivo valorizado pelo justo valor na data da demonstração da posição financeira.

Adicionalmente, o Conselho de Administração da NOS SGPS, responsável pela atribuição dos planos, pode decidir um débito adicional relativo a custos associados à gestão dos mesmos, que é debitado às subsidiárias e reconhecido em capital próprio.

2.17. Capital

Reserva legal

A legislação comercial Portuguesa estabelece que pelo menos 5% do resultado líquido anual tem que ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital social. Esta reserva não é distribuível, a não ser em caso de liquidação, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

Reservas de prémios de emissão de ações

Os prémios de emissão correspondem a ágios obtidos com a emissão ou aumentos de capital. De acordo com a legislação comercial portuguesa, os valores incluídos nesta rubrica seguem o regime estabelecido para a “Reserva Legal”, isto é, os valores não são distribuíveis, a não ser em caso de liquidação, mas podem ser utilizados para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

Reservas para planos de incentivo de médio prazo

De acordo com a IFRS 2 – “Pagamentos com base em ações”, a responsabilidade com os planos de incentivo de médio prazo liquidados através da entrega de ações próprias é registada, a crédito, na rubrica de “Reservas para planos de incentivo de médio prazo” sendo que tal reserva não é passível de ser distribuída ou ser utilizada para absorver prejuízos.

A Empresa reconhece em capital próprio a responsabilidade da totalidade dos planos de ações das diversas empresas do grupo NOS, uma vez que é responsável pela sua entrega aos seus colaboradores, por contrapartida de resultados do

exercício e contas a receber das subsidiárias quando se tratam de colaboradores próprios ou de colaboradores de empresas subsidiárias, respetivamente.

Reservas de cobertura

As reservas de cobertura refletem as variações de justo valor dos instrumentos financeiros derivados de cobertura de cash flow que se consideram eficazes, sendo que as mesmas não são passíveis de ser distribuídas ou serem utilizadas para absorver prejuízos.

Reservas de ações próprias

As “Reservas de ações próprias” refletem o valor das ações próprias adquiridas e seguem um regime legal equivalente ao da reserva legal. Nos termos da legislação portuguesa, o montante de reservas distribuíveis é determinado de acordo com as demonstrações financeiras individuais da empresa, apresentadas de acordo com as IFRS. Adicionalmente, os incrementos decorrentes da aplicação do justo valor através de componentes de capital próprio, incluindo os da sua aplicação através do resultado líquido do exercício, apenas podem ser distribuídos quando os elementos que lhes deram origem sejam alienados, exercidos liquidados ou quando terminar o seu uso, no caso de ativos fixos tangíveis ou intangíveis.

Ações próprias

As ações próprias são contabilizadas pelo seu valor de aquisição como uma dedução ao capital próprio. Os ganhos ou perdas inerentes à alienação das ações próprias são registadas na rubrica “outras reservas”.

Dividendos

A empresa reconhece o passivo, e respetivo impacto em capital próprio, associado à responsabilidade de distribuição de dividendos quando a mesma é aprovada pelos acionistas.

Resultados transitados

Esta rubrica inclui os resultados realizados disponíveis para distribuição aos acionistas e os ganhos por aumentos de justo valor em instrumentos financeiros, investimentos financeiros e propriedades de investimento que, de acordo com o n.º 2 do artigo 32.º do CSC, só estarão disponíveis para distribuição quando os elementos ou direitos que lhes deram origem forem alienados, exercidos, extintos ou liquidados.



2.18. Rédito

O rédito da Empresa é baseado no modelo de cinco etapas estabelecido pela IFRS 15:

- 1) identificação do contrato com o cliente;
- 2) identificação das obrigações de desempenho;
- 3) determinação do preço da transação;
- 4) alocação do preço da transação às obrigações de desempenho; e
- 5) reconhecimento do rédito.

Assim, no início de cada contrato, a Empresa avalia os bens ou serviços prometidos e identifica, como obrigação de desempenho, cada promessa de transferência para o cliente de qualquer bem ou serviço (ou um pacote de bens ou serviços) distintos. Estas promessas em contratos com clientes podem ser explícitas ou implícitas, desde que tais promessas criem uma expectativa válida no cliente de que a entidade transferirá um bem ou serviço para o cliente, com base em políticas publicadas, declarações específicas ou práticas comerciais habituais da entidade.

A Empresa só presta serviços, sendo que o reconhecimento do rédito ocorre no momento do cumprimento de cada obrigação de desempenho.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para a Empresa e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

O rédito proveniente de dividendos é reconhecido quando se encontra estabelecido o direito da Empresa a receber o correspondente montante.

2.19. Especialização dos exercícios

As receitas e as despesas da empresa são reconhecidas de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, pelo qual estas são reconhecidas à medida que são geradas ou incorridas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas.

Nas rubricas de “Contas a receber”, “Custos diferidos”, “Acréscimos de custos” e “Proveitos diferidos” são registados os custos e os proveitos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas e receitas apenas ocorrerão em exercícios futuros, bem como as despesas e as receitas que já ocorreram, mas que respeitam a exercícios futuros e que serão imputadas aos resultados de cada um desses exercícios, pelo valor que lhes corresponde.

Os custos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas apenas ocorrerão em exercícios futuros são estimados e registados em “Acréscimos de custos”, sempre que seja possível estimar com grande fiabilidade o montante, bem como o momento da concretização da despesa. Se existir incerteza, quer relativamente à data da saída de recursos, quer quanto ao montante da obrigação, o valor é classificado como Provisões.

2.20. Encargos financeiros com empréstimos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como custo de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, exceto nos casos de empréstimos incorridos (quer sejam genéricos ou específicos) na aquisição, construção ou produção de um ativo que demore um período substancial de tempo (mais de um ano) para se encontrar na condição pretendida, os quais são capitalizados no custo de aquisição do referido bem. Os custos dos empréstimos capitalizados são determinados tendo em consideração a quantia de custos de empréstimos obtidos elegíveis para capitalização, mediante a aplicação de uma taxa de capitalização aos dispêndios respeitantes a esse ativo. A taxa de capitalização (alinhada com a taxa média de financiamento da NOS), bem como os custos a capitalizar, são apurados mensalmente, tendo em consideração o saldo mensal dos empréstimos elegíveis e o montante mensal do ativo em curso que qualifica.

2.21. Mensuração ao justo valor

A Empresa mensura parte dos seus ativos financeiros, como ativos financeiros disponíveis para venda e para negociação, e parte dos seus ativos não financeiros, ao justo valor à data de referência das demonstrações financeiras.

A mensuração do justo valor presume que o ativo ou passivo é trocado numa transação ordenada entre participantes do mercado para vender o ativo ou transferir o passivo, na data de mensuração, sob as condições atuais de mercado. A mensuração do justo valor é baseada no pressuposto de que a transação de vender o ativo ou transferir o passivo pode ocorrer:

- No mercado principal do ativo e do passivo, ou
- Na ausência de um mercado principal, presume-se que a transação aconteça no mercado mais vantajoso. Este é o que maximiza o valor que seria recebido na venda do ativo ou minimiza o valor que seria pago para transferir o passivo, depois de considerar os custos de transação e os custos de transporte.

Devido ao facto de as diferentes entidades e os diferentes negócios dentro de uma única entidade poderem ter acesso a diferentes mercados, o mercado principal ou o mais vantajoso para o mesmo ativo ou passivo pode variar de uma entidade para outra, ou até mesmo entre negócios dentro de uma mesma entidade, mas pressupõe-se que estão acessíveis à Empresa.

A mensuração do justo valor utiliza premissas que participantes do mercado utilizariam na definição do preço do ativo ou passivo, assumindo que os participantes de mercado utilizariam o ativo de modo a maximizar o seu valor e utilização.

A Empresa utiliza as técnicas de avaliação apropriadas às circunstâncias e para as quais existam dados suficientes para mensurar o justo valor, maximizando a utilização de dados relevantes observáveis e minimizando a utilização de dados não observáveis.

Todos os ativos e passivos mensurados ao justo valor ou para os quais a sua divulgação é obrigatória são classificados segundo uma hierarquia de justo valor, que classifica em três níveis os dados a utilizar na mensuração pelo justo valor, detalhados abaixo:

Nível 1 – Preços de mercado cotados, não ajustados, em mercados ativos para ativos ou passivos idênticos, que a entidade pode aceder na data de mensuração;

Nível 2 – Técnicas de valorização que utilizam inputs, que não sendo cotados, são direta ou indiretamente observáveis;

Nível 3 – Técnicas de valorização que utilizam *inputs* não baseados em dados de mercado observáveis, ou seja, baseados em dados não observáveis.

A mensuração do justo valor é classificada integralmente no nível mais baixo do input que é significativo para a mensuração como um todo.

2.22. Benefícios a empregados

Os gastos com pessoal são reconhecidos quando o serviço é prestado pelos empregados, independentemente da data do seu pagamento. Seguem-se algumas especificidades relativas a cada um dos benefícios:

- a) Cessação de emprego. Os benefícios de cessação de emprego são devidos para pagamento quando há cessação de emprego antes da data normal de reforma ou quando um empregado aceita sair voluntariamente em troca destes benefícios. A Empresa reconhece estes benefícios quando se pode demonstrar estar comprometido a uma cessação de emprego de funcionários atuais, de acordo com um plano formal detalhado para a cessação e não exista possibilidade realista de retirada ou estes benefícios sejam concedidos para encorajar a saída voluntária. Sempre que os benefícios de cessação de emprego se vençam a mais de 12 meses após a data do balanço, eles são descontados para o seu valor atual.
- b) Férias, subsídio de férias e prémios. De acordo com a lei laboral, os empregados têm direito a 22 dias úteis de férias anuais, bem como a um mês de subsídio de férias, direitos adquiridos no ano anterior ao seu pagamento. Estas responsabilidades da Empresa são registadas quando incorridas, independentemente do momento do seu pagamento, e são refletidas na rubrica de “Contas a pagar e outras”.
- c) Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e o Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Com a publicação da Lei n.º 70/2013 e subsequente regulamentação através da Portaria n.º 294-A/2013, entrou em vigor no dia



1 de outubro os regimes do Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e do Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Neste contexto, as empresas que contratem um novo trabalhador são obrigadas a descontar uma percentagem do respetivo salário para estes dois novos fundos (0,925% para o FCT e 0,075% para o FGCT), com o objetivo de assegurar, no futuro, o pagamento parcial da indemnização em caso de despedimento. Tendo em conta as características de cada Fundo foi considerado o seguinte:

- As entregas mensais para o FGCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como gasto do período a que respeitam;
- As entregas mensais para o FCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como um ativo financeiro dessa entidade, mensurado pelo justo valor, com as respetivas variações reconhecidas em resultados.

2.23. Demonstração de fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto. A Empresa classifica na rubrica de caixa e equivalentes de caixa os ativos com maturidade inferior a três meses, e para os quais o risco de alteração de valor é insignificante. Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica de caixa e equivalentes de caixa compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica de “Empréstimos obtidos”.

A demonstração dos fluxos de caixa encontra-se classificada em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal e a outros relacionados com a atividade operacional.

Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, as aquisições e as alienações de investimentos em empresas participadas e os recebimentos e os pagamentos decorrentes da compra e venda de ativos intangíveis e tangíveis, entre outras.

As atividades de financiamento abrangem, designadamente, os pagamentos e os recebimentos referentes a empréstimos obtidos, pagamento de juros e custos similares, contratos de locação financeira, compra e venda de ações próprias e pagamento de dividendos.

2.24. Eventos subsequentes

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam a essa data são considerados na preparação das demonstrações financeiras do período.

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação sobre condições que ocorram após essa data são divulgados nas notas às demonstrações financeiras, caso sejam materialmente relevantes.

3. PRINCIPAIS ESTIMATIVAS E JULGAMENTOS APRESENTADOS

A preparação de demonstrações financeiras exige que a gestão da Empresa efetue julgamentos e estimativas que afetam a demonstração da posição financeira e os resultados reportados. Estas estimativas são baseadas na melhor informação e conhecimento de eventos passados e/ou presentes e nas ações que a Empresa considera poder vir a desenvolver no futuro. Todavia, na data de concretização das operações, os resultados das mesmas poderão ser diferentes destas estimativas.

As alterações a essas estimativas, que ocorram posteriormente à data de aprovação das demonstrações financeiras, serão corrigidas em resultados de forma prospetiva, conforme disposto pela IAS 8 – “Políticas contabilísticas, alterações em estimativas contabilísticas e erros”.

As estimativas e os pressupostos que apresentam um maior risco de originar um ajustamento material nos ativos e passivos são apresentados abaixo.

3.1. Estimativas contabilísticas relevantes

3.1.1. Provisões

A Empresa analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação. A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

3.1.2. Ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis

A determinação das vidas úteis dos ativos, bem como o método de amortização / depreciação a aplicar, é essencial para determinar o montante das amortizações / depreciações a reconhecer na demonstração dos resultados de cada exercício. Estes dois parâmetros são definidos de acordo com o melhor julgamento do Conselho de Administração para os ativos e negócios em questão, considerando também as práticas adotadas por empresas do setor ao nível internacional.

3.1.3. Imparidade de ativos excluindo goodwill

A determinação de uma eventual perda por imparidade pode ser espoletada pela ocorrência de diversos eventos, muitos dos quais fora da esfera de influência da Empresa, tais como a disponibilidade futura de financiamento, o custo de capital, bem como por quaisquer outras alterações, quer internas quer externas, à Empresa.

A identificação dos indicadores de imparidade, a estimativa de fluxos de caixa futuros e a determinação do justo valor de ativos menos custos de alienação, particularmente no caso de testes de imparidade das participadas em Angola (justo valor menos os custos de vender incluindo um desconto/ prémio de risco resultante das incertezas relacionadas com estas empresas), implicam um elevado grau de julgamento por parte do Conselho de Administração no que respeita

à identificação e avaliação dos diferentes indicadores de imparidade e fluxos de caixa esperados.

3.1.4. Imparidade do goodwill

O goodwill é sujeito a testes de imparidade anuais ou sempre que existam indícios de uma eventual perda de valor. Os valores recuperáveis das unidades geradoras de caixa, às quais o goodwill é atribuído, são determinados com base no cálculo de valores de uso. Esses cálculos exigem o uso de estimativas por parte da gestão.

3.1.5. Justo valor de ativos e passivos financeiros

Na determinação do justo valor de um ativo ou passivo financeiro, se existir um mercado ativo, o preço de mercado é aplicado. No caso de não existir um mercado ativo, o que é o caso para alguns dos ativos e passivos financeiros da Empresa, são utilizadas técnicas de valorização geralmente aceites no mercado, baseadas em pressupostos de mercado.

A Empresa aplica técnicas de valorização para instrumentos financeiros não cotados, tais como derivativos. Os modelos de valorização utilizados com maior frequência são modelos de fluxos de caixa descontados e modelos de opções, que incorporam, por exemplo, curvas de taxa de juro e volatilidade de mercado.

Para alguns tipos de derivativos mais complexos são utilizados modelos de valorização mais avançados, contendo pressupostos e dados que não são diretamente observáveis em mercado, para os quais a Empresa utiliza estimativas e pressupostos internos.

3.2. Erros, estimativas e alterações de políticas contabilísticas

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 não foram reconhecidos erros materiais relativos a exercícios anteriores.



4.GESTÃO DO RISCO

4.1. Gestão do risco financeiro

A NOS, enquanto sociedade gestora de participações sociais (SGPS), desenvolve direta e indiretamente atividades de gestão sobre as suas participadas. Deste modo, o cumprimento das obrigações por si assumidas depende dos *cash flows* gerados por estas. A Empresa depende assim da eventual distribuição de dividendos por parte das suas subsidiárias, do pagamento de juros, do reembolso de empréstimos concedidos e de outros *cash flows* gerados por essas sociedades.

A capacidade das subsidiárias da NOS de disponibilizarem fundos à *holding* dependerá, em parte, da sua capacidade de geração de *cash flows* positivos e, por outro lado, está dependente dos respetivos resultados, reservas disponíveis e estrutura financeira.

A NOS tem um programa de gestão de risco que concentra a sua análise nos mercados financeiros com vista a minimizar os potenciais efeitos adversos na sua *performance* financeira. A gestão do risco é conduzida pela Direção Financeira de acordo com a política aprovada pela Administração. Existe ainda junto da NOS uma Comissão de Controlo Interno com funções específicas na área do controlo de riscos da atividade da sociedade.

4.2. Risco de taxa de câmbio

O risco de taxa de câmbio está essencialmente relacionado com a exposição decorrente de pagamentos efetuados a fornecedores estrangeiros denominados maioritariamente em Dólares americanos. Considerando o saldo de contas a pagar resultante de transações denominadas em moeda diferente da moeda funcional da Empresa, as subsidiárias da NOS contratam ou podem contratar instrumentos financeiros, nomeadamente *forwards* cambiais de curto-prazo de forma a cobrir o risco associado a estes saldos.

A NOS SGPS possui investimentos, direta ou indiretamente, em entidades estrangeiras cujos ativos e passivos estão expostos a variações cambiais (a NOS possui duas filiais em

Moçambique, a Lusomundo Moçambique e a Mstar, cuja moeda funcional são os Meticais, e duas em Angola, a Finstar e a ZAP Media, cuja moeda funcional é a Kwanza). A Empresa não adotou qualquer política de cobertura dos riscos de variação da taxa de câmbio destas empresas nos *cashflows* da Empresa em moeda estrangeira.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os saldos a pagar a fornecedores em moeda diferente do Euro são imateriais.

4.3. Risco de taxa de juro

O risco de flutuação da taxa de juro pode-se traduzir num risco de fluxo de caixa ou num risco de justo valor, consoante se tenham negociado taxas de juro variáveis ou fixas.

A NOS segue uma política de cobertura de risco, através da contratação de *swaps* de taxa de juros para cobertura dos pagamentos futuros de juros de emissões de papel comercial e empréstimos.

A NOS utiliza a técnica da análise de sensibilidade que mede os impactos estimados nos resultados e capitais de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado face às taxas aplicadas à data da demonstração do balanço para cada classe de instrumento financeiro, mantendo todas as outras variáveis constantes. Esta análise é apenas para fins ilustrativos, já que na prática as taxas de mercado raramente se alteram isoladamente.

A análise de sensibilidade é baseada nos seguintes pressupostos:

- alterações nas taxas de juro do mercado afetam rendimentos ou despesas de juros de instrumentos financeiros variáveis;
- alterações nas taxas de juro de mercado apenas afetam os rendimentos ou despesas de juros em relação a

instrumentos financeiros com taxas de juro fixas se estes estiverem reconhecidos a justo valor;

- alterações nas taxas de juro de mercado afetam o justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros;
- alterações no justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros são estimados descontando os fluxos de caixa futuros de valores atuais líquidos, utilizando taxas de mercado do final do ano.

Sob estes pressupostos, um aumento ou diminuição de 0,25% nas taxas de juro de mercado para empréstimos não cobertos ou com taxa variável, a 31 de dezembro de 2020, resultaria num aumento ou diminuição do lucro anual antes de impostos de, aproximadamente, 1 milhão de euros (2019: 1 milhão de euros).

No que se refere aos *swaps* de taxa de juro contratados, a análise de sensibilidade que mede os impactos estimados de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado resulta em variações, face ao atual justo valor dos instrumentos, próximas de 0 euros, à data de 31 de dezembro de 2019 e 2020. Os impactos da análise de sensibilidade são praticamente nulos porque as taxas de mercado são negativas e o empréstimo e *swap* da taxa de juro têm um *floor* de 0%.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

4.4. Risco de crédito

O risco de crédito está essencialmente relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando uma perda financeira para as subsidiárias da NOS. As subsidiárias da NOS estão sujeitas ao risco de crédito nas suas atividades operacionais e de tesouraria.

Este risco é monitorizado numa base regular de negócio, sendo que o objetivo da gestão é:

- limitar o crédito concedido a clientes, considerando o prazo médio de recebimentos de cada cliente;
- monitorizar a evolução do nível de crédito concedido;
- realizar análise de imparidade aos valores a receber numa base regular.

As subsidiárias da NOS não apresentam nenhum risco de crédito significativo com um cliente em particular, na medida em que as contas a receber derivam de um elevado número de clientes, espalhados por diversos negócios, e as subsidiárias obtêm garantias de crédito sempre que a situação financeira do cliente assim o exija.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

4.5. Risco de liquidez

Uma gestão prudente do risco de liquidez implica a manutenção de um nível adequado de caixa e equivalentes de caixa para fazer face às responsabilidades assumidas, associado à negociação de linhas de crédito com instituições financeiras. No âmbito do modelo adotado, a Empresa tem:

- 1) programas de papel comercial utilizados de 340 milhões de euros. O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 665 milhões de euros, correspondendo a doze programas, com seis instituições bancárias, 490 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 175 milhões estão emitidos em taxa fixa;
- 2) obrigações por oferta particular e direta no valor de 575 milhões euros;
- 3) contrato de financiamento para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal no montante de 37 milhões de euros com o Banco Europeu de Investimento.



Com base nos *cashflows* estimados, e tendo em consideração o *compliance* de eventuais *covenants* normalmente existentes em empréstimos a pagar, a gestão monitoriza com regularidade as previsões da reserva de liquidez da Empresa, incluindo os montantes das linhas de crédito não utilizadas, os montantes de caixa e equivalentes de caixa.

4.6. Gestão de risco de capital

Em 31 de dezembro de 2020, a NOS detém ativos e passivos financeiros valorizados a justo valor, nomeadamente, *equity swaps* e *swaps* de taxa de juro (Nota 21) e o investimento financeiro Teliz que detém participação em empresas em Angola (Nota 9).

Os níveis da hierarquia de justo valor, conforme previsto pela IFRS 13 – Mensuração do justo valor, são definidos como se segue:

- Nível 1 - Instrumentos financeiros valorizados com base em cotações de mercados ativos a que a Empresa tem acesso. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados com base em preços executáveis (com liquidez imediata) publicados por fontes externas.
- Nível 2 - Instrumentos financeiros cuja valorização tem por base dados observáveis, direta ou indiretamente, em mercados ativos. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados tendo por *base bids* fornecidos por contrapartes externas e técnicas de valorização interna que utilizam exclusivamente dados observáveis de mercado.
- Nível 3 - Todos os instrumentos financeiros valorizados ao justo valor que não se enquadram nos níveis 1 e 2.

O cálculo do justo valor dos *swaps* baseou-se na estimativa dos *cashflows* futuros descontados (Nível 2).

O cálculo do justo valor do investimento financeiro na Teliz (pela abordagem de mercado) baseou-se no apuramento do múltiplo implícito do EBITDA Enterprise Value/EBITDA da Finstar e ZAP Media (Nível 2).

5. ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS CLASSIFICADOS DE ACORDO COM AS CATEGORIAS DA IFRS 9 – INSTRUMENTOS FINANCEIROS

As políticas contabilísticas previstas na IFRS 9 para os instrumentos financeiros foram aplicadas aos seguintes itens:

31-12-2019					
	ATIVOS FINANCEIROS	INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS	PASSIVOS FINANCEIROS	TOTAL ATIVOS / PASSIVOS FINANCEIROS	ATIVOS/ PASSIVOS NÃO FINANCEIROS
ATIVOS					
Contas a receber - Não corrente (Nota 10)	1 167 038 102	-	-	1 167 038 102	-
Ativos disponíveis para venda (Nota 12)	12 951	-	-	12 951	-
Contas a receber - Corrente (Nota 10)	115 899 471	-	-	115 899 471	10 157
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 15)	1 263 109	-	-	1 263 109	-
TOTAL ATIVOS FINANCEIROS	1 284 213 633	-	-	1 284 213 633	10 157
PASSIVOS					
Empréstimos obtidos - Não corrente (Nota 17)	-	-	1 022 013 963	1 022 013 963	-
Acréscimos de custos - Não corrente (Nota 19)	-	-	1 121 890	1 121 890	-
Empréstimos obtidos - Corrente (Nota 17)	-	-	76 739 330	76 739 330	-
Contas a pagar - Corrente (Nota 22)	-	-	57 238 351	57 238 351	-
Acréscimos de custos - Corrente (Nota 19)	-	-	3 013 864	3 013 864	-
Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)	-	383 533	-	383 533	-
TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS	-	383 533	1 160 127 398	1 160 510 931	-

31-12-2020					
	ATIVOS FINANCEIROS	INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS	PASSIVOS FINANCEIROS	TOTAL ATIVOS / PASSIVOS FINANCEIROS	ATIVOS/ PASSIVOS NÃO FINANCEIROS
ATIVOS					
Contas a receber - Não corrente (Nota 10)	725 994 584	-	-	725 994 584	-
Ativos disponíveis para venda (Nota 12)	12 951	-	-	12 951	-
Contas a receber - Corrente (Nota 10)	236 235 054	-	-	236 235 054	12 419
Caixa e equivalentes de caixa (Nota 15)	126 561 238	-	-	126 561 238	-
TOTAL ATIVOS FINANCEIROS	1 088 803 827	-	-	1 088 803 827	12 419
PASSIVOS					
Empréstimos obtidos - Não corrente (Nota 17)	-	-	854 685 869	854 685 869	-
Acréscimos de custos - Não corrente (Nota 19)	-	-	959 903	959 903	-
Empréstimos obtidos - Corrente (Nota 17)	-	-	98 625 035	98 625 035	-
Contas a pagar - Corrente (Nota 22)	-	-	97 498 931	97 498 931	-
Acréscimos de custos - Corrente (Nota 19)	-	-	2 690 031	2 690 031	-
Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)	-	1 000 673	-	1 000 673	-
TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS	-	1 000 673	1 054 459 769	1 055 460 442	-

Os saldos de impostos a recuperar e impostos a pagar, dada a sua natureza, foram considerados como instrumentos financeiros não abrangidos pela IFRS 7. De igual forma, as rubricas de custos diferidos e proveitos diferidos não foram consideradas nesta desagregação por serem constituídas por saldos não abrangidos no âmbito da IFRS 7.

É entendimento do Conselho de Administração da Empresa que o justo valor das classes de instrumentos financeiros registados ao custo amortizado e dos registados ao valor presente dos pagamentos não difere de forma significativa do seu valor contabilístico, atendendo às condições contratuais de cada um desses instrumentos financeiros.

A atividade da Empresa está exposta a uma variedade de riscos financeiros, tais como risco de mercado, risco de crédito e risco de liquidez, bem como a riscos económicos e jurídicos que se encontram descritos na Nota 4.



01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS



6. ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os movimentos ocorridos nos valores de custo de aquisição e depreciações acumuladas e perdas por imparidade desta rubrica foram como segue:

	31-12-2018	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2019
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Edifícios e outras construções	253 332	-	-	-	253 332
Equipamento básico	226 972	-	-	476	227 448
Ferramentas e utensílios	7 965	-	-	-	7 965
Equipamento administrativo	2 405 716	3 739	-	12 414	2 421 869
Outros ativos tangíveis	293 592	-	-	-	293 592
Ativos tangíveis em curso	7 669	5 221	-	(12 890)	-
	3 195 247	8 959	-	-	3 204 206
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Edifícios e outras construções	253 332	-	-	-	253 332
Equipamento básico	226 972	55	-	-	227 027
Ferramentas e utensílios	7 965	-	-	-	7 965
Equipamento administrativo	2 404 129	4 911	-	-	2 409 040
Outros ativos fixos tangíveis	152 048	-	-	-	152 048
	3 044 446	4 966	-	-	3 049 412
	150 801	3 993	-	-	154 794

	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Edifícios e outras construções	253 332	-	-	-	253 332
Equipamento básico	227 448	-	-	-	227 448
Ferramentas e utensílios	7 965	-	-	-	7 965
Equipamento administrativo	2 421 869	3 618	-	-	2 425 487
Outros ativos tangíveis	293 592	-	-	-	293 592
	3 204 206	3 618	-	-	3 207 824
DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Edifícios e outras construções	253 332	-	-	-	253 332
Equipamento básico	227 027	95	-	-	227 122
Ferramentas e utensílios	7 965	-	-	-	7 965
Equipamento administrativo	2 409 040	7 934	-	-	2 416 974
Outros ativos fixos tangíveis	152 048	-	-	-	152 048
	3 049 412	8 029	-	-	3 057 441
	154 794	(4 411)	-	-	150 383

7. ATIVOS INTANGÍVEIS

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os movimentos ocorridos nos valores de custo de aquisição e amortizações acumuladas e perdas por imparidade desta rubrica foram como segue:

	31-12-2018	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2019
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Propriedade industrial e outros direitos	5 538 531	-	-	-	5 538 531
Goodwill	453 888 879	-	-	-	453 888 879
Programas de computador	461 345	-	-	-	461 345
	459 888 755	-	-	-	459 888 755
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Propriedade industrial e outros direitos	5 535 095	1 145	-	-	5 536 240
Programas de computador	461 345	-	-	-	461 345
	5 996 441	1 145	-	-	5 997 585
	453 892 314	(1 145)	-	-	453 891 170

	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Propriedade industrial e outros direitos	5 538 531	-	-	-	5 538 531
Goodwill	453 888 879	-	-	-	453 888 879
Programas de computador	461 345	-	-	-	461 345
	459 888 755	-	-	-	459 888 755
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Propriedade industrial e outros direitos	5 536 240	1 144	-	-	5 537 384
Programas de computador	461 345	-	-	-	461 345
	5 997 585	1 144	-	-	5 998 729
	453 891 170	(1 144)	-	-	453 890 025

Goodwill

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, o valor de *Goodwill* resulta da operação de fusão ocorrida em 27 de agosto de 2013, por incorporação da Optimus SGPS na ZON, mediante a transferência global do património da sociedade Optimus SGPS para a sociedade ZON.

Teste de imparidade ao goodwill

Neste contexto de incerteza quanto ao nível de evolução e contágio do vírus, forte abrandamento económico e

alterações que se estimam ao padrão de consumo dos portugueses (Nota 35.1), no exercício de 2020 foram efetuados testes de imparidade com base em avaliações de acordo com o método dos fluxos de caixa descontados, as quais sustentam a recuperabilidade da quantia escriturada do *goodwill*. Os valores destas avaliações são suportados pelas *performances* históricas e pelas expetativas de desenvolvimento dos negócios e dos respetivos mercados, consubstanciadas em planos de médio/longo prazo aprovados.



Nestas estimativas consideraram-se os seguintes pressupostos:

	SEGMENTO TELCO	SEGMENTO AUDIOVISUAIS	
		NOS AUDIOVISUAIS	NOS CINEMAS
Taxa de desconto (antes de impostos)	5,7%	7,7%	8,3%
Período de avaliação	5 anos	5 anos	5 anos
Crescimento EBITDA*	2,5%	-1,4%	49,7%
Taxa de crescimento na perpetuidade	1,5%	1,5%	1,5%

* EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, Amortizações e Perdas por Imparidade + Custos de Reestruturação + Perdas/(Ganhos) com alienação de ativos + Outros Custos/(Ganhos) Não Recorrentes (CAGR - média 5 anos)

No segmento das telecomunicações, os pressupostos utilizados têm por base os desempenhos passados, a evolução do número de clientes, a previsível evolução das tarifas reguladas, as condições de mercado atuais bem como as expetativas de desenvolvimento futuro.

No segmento dos cinemas, o segmento mais afetado pelo COVID-19, foi considerado um acentuado crescimento EBITDA, justificado por um ano de 2020 muito impactado pela pandemia, estimando-se a recuperação da atividade para níveis pré-pandemia em 2023.

O número de anos explícitos adotados nos testes de imparidade resulta do grau de maturidade dos respetivos negócios e mercado, tendo sido determinados com base no considerado mais apropriado para a valorização de cada unidade geradora de fluxos de caixa.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações da taxa de desconto e taxa de crescimento na perpetuidade dos diversos segmentos reportados, de 1 ponto percentual e 0,4 pontos percentuais, respetivamente.

No segmento das telecomunicações, foram também efetuadas análises de sensibilidade às variações das variáveis operacionais RGU (*Revenue Generating Unit*), ARPU (*Average Revenue Per User*), EBITDA e CAPEX, na perpetuidade, de aproximadamente 5%.

No segmento dos cinemas foram efetuadas análises de sensibilidade às variações do número projetado de bilhetes vendidos, receita média por bilhete, EBITDA e CAPEX, na perpetuidade, de aproximadamente 5%.

Das referidas simulações não resultou a necessidade de reforço de imparidade. Foram ainda efetuadas análises de sensibilidade para um cenário de redução permanente de 50% do negócio/margem dos cinemas, das quais não resultaram igualmente quaisquer imparidades.

8. DIREITOS DE USO

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como segue:

	31-12-2018	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2019
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Edifícios	62 736	49 740	-	(46 691)	65 785
Viaturas	531 895	223 495	-	-	755 391
	594 631	273 235	-	(46 691)	821 176
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Edifícios	49 365	17 515	-	(46 691)	20 189
Viaturas	387 897	114 031	-	-	501 928
	437 262	131 546	-	(46 691)	522 117
	157 369	141 689	-	-	299 059

	31-12-2019	AUMENTOS	ALIENAÇÕES E ABATES	TRANSFERÊNCIAS E OUTROS	31-12-2020
CUSTO DE AQUISIÇÃO					
Edifícios	65 785	-	-	-	65 785
Viaturas	755 391	72 495	-	-	827 886
	821 176	72 495	-	-	893 671
AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS					
Edifícios	20 189	16 580	-	-	36 769
Viaturas	501 928	105 248	-	-	607 176
	522 117	121 828	-	-	643 945
	299 059	(49 333)	-	-	249 726

A rubrica de Direitos de uso refere-se a ativos associados a contratos de locação, decorrentes da aplicação da IFRS 16, em 1 de janeiro de 2019. Estes ativos são amortizados de acordo com a duração do respetivo contrato.





9. PARTICIPAÇÕES FINANCEIRAS EM SUBSIDIÁRIAS E ASSOCIADAS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	PARTICIPAÇÕES CAPITAL	PRESTAÇÕES ACESSÓRIAS	2019	PARTICIPAÇÕES CAPITAL	PRESTAÇÕES ACESSÓRIAS	2020
NOS Comunicações	496 761 600	-	496 761 600	496 761 600	-	496 761 600
NOS Audio - Sales and Distribution*	220 750 000	-	220 750 000	220 750 000	-	220 750 000
NOS Audiovisuais SGPS	13 007 500	20 000 000	33 007 500	17 061 000	65 000 000	82 061 000
Teliz	51 900 000	-	51 900 000	41 200 000	-	41 200 000
NOS Inovação	31 417 153	-	31 417 153	31 417 153	-	31 417 153
NOS Cinemas	25 876 270	-	25 876 270	25 876 270	-	25 876 270
NOS Property	7 000 000	-	7 000 000	9 000 000	-	9 000 000
Mstar	5 518 502	-	5 518 502	5 518 502	-	5 518 502
NOS Wholesale	2 335 000	-	2 335 000	4 335 000	-	4 335 000
NOS Corporate Center	2 050 000	-	2 050 000	4 050 000	-	4 050 000
Fundo NOS 5G	2 750 000	-	2 750 000	2 750 000	-	2 750 000
NOS Internacional SGPS	50 000	-	50 000	2 050 000	-	2 050 000
NOS Lusomundo SII	437 895	150 000	587 895	437 895	150 000	587 895
Upstar	26 528	-	26 528	26 528	-	26 528
Sport Tv	-	2 250 000	2 250 000	-	-	-
NOS International Carrier Services	3 105 000	-	3 105 000	-	-	-
	862 985 449	22 400 000	885 385 448	861 233 949	65 150 000	926 383 949

* Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, ocorreu a fusão por incorporação da NOSPUB na NOS Lusomundo TV, tendo esta, simultaneamente, alterado a sua designação para NOS Audio - Sales and Distribution.

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, o movimento ocorrido nas "Participações financeiras" da NOS foi o seguinte:

	PARTICIPAÇÕES CAPITAL	PRESTAÇÕES ACESSÓRIAS	TOTAL
SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2019	863 052 949	5 326 560	868 379 508
Aumentos	25 847 500	20 000 000	45 847 500
Diminuições	-	(100 000)	(100 000)
Perdas por imparidade (Nota 29)	(25 915 000)	(2 826 560)	(28 741 560)
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019	862 985 449	22 400 000	885 385 448
SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2020	862 985 449	22 400 000	885 385 448
Aumentos	12 053 500	45 000 000	57 053 500
Diminuições	(3 105 000)	-	(3 105 000)
Perdas por imparidade (Nota 29)	(10 700 000)	(2 250 000)	(12 950 000)
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020	861 233 949	65 150 000	926 383 949

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os principais aumentos e diminuições ocorridos nesta rubrica são como se segue:

- i) NOS Audiovisuais SGPS: aumento do capital social em 4,0535 milhões de euros e reforço das prestações acessórias em 45 milhões de euros;
- ii) NOS Property: aumento do capital social em 2 milhões de euros;
- iii) NOS International SGPS: aumento do capital social em 2 milhões de euros;
- iv) NOS Wholesale: aumento do capital social em 2 milhões de euros;
- v) NOS Corporate Center: aumento do capital social em 2 milhões de euros;
- vi) alienação da totalidade do capital social da NOS International Carrier Services, às empresas Tofane Global e iBasis, pelo montante de 9,6 milhões de euros, originando um ganho de 6,5 milhões de euros (Nota 29);
- vii) imparidade sobre as prestações acessórias da Sport TV no montante de 2,25 milhões de euros em resultado dos impactos negativos estimados com a propagação do novo coronavírus COVID-19, nomeadamente quebra significativa da receita relacionada com canais *premium* de desporto;
- viii) imparidade sobre o investimento financeiro da Teliz no montante de 10,7 milhões de euros em resultado dos impactos negativos estimados com a propagação do novo coronavírus COVID-19, e ainda com a destabilização da economia angolana com a quebra da procura e dos preços de petróleo.



Os ativos, passivos e capital próprio, rendimentos e resultados estatutários das subsidiárias e associadas, em 31 de dezembro de 2020, são como se segue:

EMPRESA	ATIVO	PASSIVO	CAPITAL PRÓPRIO	TOTAL DE RENDIMENTOS	TOTAL DE GASTOS	RESULTADO LÍQUIDO	% DETIDA
NOS Comunicações	3 154 431 948	2 320 013 926	834 418 022	1 294 242 293	(1 085 361 657)	208 880 637	100%
NOS Audio - Sales and Distribution	50 661 765	19 348 534	31 313 232	66 120 036	(50 866 311)	15 253 725	71,45%
NOS Audiovisuais SGPS	140 390 432	48 601 437	91 788 996	-	8 440 321	8 440 321	100%
Teliz Holding B.V.	24 010	50 598	(26 589)	-	(674 927)	(674 927)	100%
NOS Inovação	45 330 454	9 211 774	36 118 680	22 586 068	(18 271 410)	4 314 658	100%
NOS Lusomundo Cinemas	64 852 031	55 091 504	9 760 527	27 576 913	(28 120 232)	(543 319)	100%
NOS Property	24 455 265	5 394 518	19 060 748	25 597 896	(15 975 878)	9 622 019	100%
Mstar	9 346 000	4 963 000	4 383 000	21 212 000	(19 514 810)	1 697 190	30%
NOS Wholesale	15 163 737	6 054 563	9 109 175	23 202 126	(21 443 831)	1 758 295	100%
NOS Corporate Center	50 146 014	43 337 721	6 808 294	27 589 619	(25 456 924)	2 132 695	100%
Fundo NOS 5G	9 724 871	9 945	9 714 926	-	(276 340)	(276 340)	27,5%
NOS Internacional SGPS	3 710 747	12 742	3 698 006	-	1 651 615	1 651 615	100%
NOS Lusomundo SII	2 249 589	13 260	2 236 329	-	(7 743)	(7 743)	100%
Upstar	47 817 958	46 581 726	1 236 232	20 552 564	(20 619 623)	(67 059)	30%
Sport TV	187 857 493	165 734 364	22 123 129	132 536 435	(128 587 836)	3 948 599	25%

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os ativos, passivos e resultados das empresas controladas conjuntamente pela NOS (por via do investimento na Teliz) são:

EMPRESA	ATIVO NÃO CORRENTE	ATIVO CORRENTE	PASSIVO NÃO CORRENTE	PASSIVO CORRENTE	CAPITAIS PRÓPRIOS	RÉDITO	RESULTADO LÍQUIDO
Finstar	17 603 250	74 643 750	-	82 841 061	9 405 939	165 073 703	(2 305 794)
ZAP Media	16 137 669	8 004 208	-	24 321 348	620 529	23 507 269	181 493

Anualmente, ou sempre que existe indícios de imparidade, o montante escriturado das participações financeiras é comparado com o seu valor recuperável. A existência de indícios é determinada pelo facto de: i) o capital próprio da participada ser inferior ao montante escriturado; ou ii) existirem transações recentes com valorizações implícitas inferiores ao montante escriturado da participação; iii) a participação estar localizada em países hiperinflacionários.

São efetuadas divulgações complementares relativas aos segmentos Telco e Audiovisuais nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS SGPS.

Perante o atual arresto de património à Sra. Eng.^a Isabel dos Santos, no caso concreto às participações por esta detidas na Finstar e na ZAP Media (onde detém 70% do capital), o Grupo NOS na determinação do valor recuperável efetuou um teste de imparidade baseado em dois cenários: (i) teste de imparidade partindo de uma avaliação tendo em consideração o valor de uso; e (ii) um teste de imparidade, num cenário de alienação da participação financeira (Nível 2 da hierarquia de justo valor da IFRS 13). O resultado do teste de imparidade foi semelhante para os dois cenários em termos de valorização do valor recuperável, tendo resultado no registo de uma perda de imparidade de 10,7 milhões de euros no investimento da Teliz.

Nesta análise com base no cenário de alienação da participação financeira, o Grupo NOS apurou o múltiplo implícito do Enterprise Value/EBITDA da Finstar e ZAP Media através da média:

- i) dos múltiplos das transações efetuadas no segmento de telecomunicações em África de 2015 a 2020;
- ii) dos múltiplos de mercado de empresas cotadas no segmento de telecomunicações em África;
- iii) do múltiplo de uma transação efetuada no segmento de telecomunicações em Angola em fevereiro de 2020.

Adicionalmente, foi ainda aplicado um desconto de 25% face à média apurada dos múltiplos acima identificados, no sentido de reforçar a perda de valorização num cenário de alienação com os condicionalismos acima descritos.

O testes de imparidade adicionais aos investimentos financeiros na Teliz (detentora de participações em Angola) e na Mstar (Moçambique), os quais se encontram expressos nas moedas daqueles países, Kwanzas e Meticais, respetivamente, consideraram os planos de negócios (valorização interna pelo método dos fluxos de caixa descontados, comparada com estimativas de valorização

de analistas de *research*), mais conservadores em resultado dos condicionalismos acima descritos, aprovados pela Comissão Executiva da NOS, para um período de cinco anos, os quais contemplam taxas de crescimento médias de receitas (expressos nas moedas locais) para aquele período de 9,7% (Angola) e 4,7% (Moçambique). Estas taxas de crescimento da receita traduzem: (i) a melhor estimativa para o crescimento do parque de clientes, reflexo de uma expectativa de angariação de novos clientes e de estimativas de taxas de *churn*, consideradas prudentes; e (ii) um crescimento anual de preços que corresponde, ao longo do período de 2021 a 2025, entre 50% e 75% da taxa de inflação, em linha com os aumentos de preços verificados nos exercícios anteriores.

Os planos de negócios consideraram ainda uma taxa de crescimento na perpetuidade de 6% (Angola e Moçambique) e uma taxa de desconto (WACC) na perpetuidade de 17,1% (Angola) e de 20,3% (Moçambique). A taxa de desconto ao longo do período de 2021 a 2025 varia entre um máximo de 34,4% e um mínimo de 17,1% (em 2025), para Angola, e um máximo de 21,5% e um mínimo de 20,3% (em 2025) em Moçambique, em linha com as previsões de inflação consideradas mais adequadas (fonte: Fundo Monetário Internacional).

Adicionalmente, deve ser tido em consideração que as atuais condições económicas de incerteza daqueles mercados, nomeadamente no mercado cambial, limitação de transferência de divisas e os condicionalismos legais das participações, em particular em Angola, introduzem um grau adicional de variabilidade aos pressupostos, o que poderá impactar, significativamente, as estimativas consideradas, nomeadamente em termos da taxa de inflação e da capacidade de refletir, nos aumentos de preços, a referida taxa.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações das taxas de desconto (+-1 p.p.) e taxa de crescimento na perpetuidade (+-1 p.p.). Foram ainda efetuadas análises de sensibilidade às variações da taxa de inflação e capacidade da empresa para refletir a taxa de inflação nos preços (analisados cenários de repercussão no preço entre 50% e 100% da taxa de inflação).



Adicionalmente, em relação ao parque de clientes, estimou-se um crescimento do parque de clientes de 1,5% na Finstar e 0,4% na Zap Media, tendo-se considerado variações de 1 p.p. para cada variável.

É entendimento do Conselho de Administração que não existe qualquer perda de imparidade adicional a registar. Adicionalmente, do referido processo de arresto de património, não são esperadas consequências relevantes para a gestão operacional das sociedades,

nem para a NOS, para além de restrições na distribuição de dividendos.

A Empresa tem diversos controlos relativamente ao processo de reporte das suas empresas controladas conjuntamente e associadas. Os montantes incluídos nas demonstrações financeiras reportadas são sujeitos a auditoria nos casos em que seja exigível legalmente. Nos restantes casos e naqueles em que a auditoria não se encontra finalizada, são realizados procedimentos específicos de revisão pela Empresa.

10. CONTAS A RECEBER

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

2019			2020	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
CONTAS A RECEBER				
Partes relacionadas i)	112 454 636	1 166 510 000	233 149 997	721 510 000
Acréscimos de rendimentos - Juros i)	3 258 521	-	1 983 428	-
Adiantamento a fornecedores	10 157	-	12 419	-
Outros ii)	186 314	528 102	1 101 629	4 484 584
	115 909 628	1 167 038 102	236 247 473	725 994 584

i) Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os valores a receber de partes relacionadas correspondem predominantemente a empréstimos concedidos de curto prazo, suprimentos de médio e longo prazo e juros a receber de empresas do Grupo (Nota 31). Durante o exercício de 2020, estes empréstimos de curto prazo e suprimentos venciam juros à taxa de 1,26% e 2,03%, respetivamente.

ii) Em 31 de dezembro de 2020, esta rubrica corresponde, predominantemente, ao montante a receber de 5 milhões de euros pela venda da NOS International Carrier Services (Nota 9).

11. IMPOSTOS A PAGAR E A RECUPERAR

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, estas rubricas têm a seguinte composição:

	2019		2020	
	SALDOS DEVEDORES	SALDOS CREDITORES	SALDOS DEVEDORES	SALDOS CREDITORES
Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas	-	5 147 208	-	954 857
Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares	-	93 893	-	97 725
Imposto sobre o valor acrescentado	-	293 676	66 809	-
Contribuições para a Segurança Social	-	80 906	-	84 882
	-	5 615 683	66 809	1 137 464

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os montantes a receber e a pagar relativos a IRC têm a seguinte composição:

	2019	2020
Estimativa do imposto corrente sobre o rendimento	(23 688 784)	(30 454 480)
Processos fiscais	(1 507 782)	(1 555 442)
Pagamentos por conta	18 786 357	30 101 165
Retenções efetuadas a/por terceiros	661 567	474 598
Imposto a recuperar	601 434	479 302
IMPOSTO A (PAGAR)/RECUPERAR	(5 147 208)	(954 857)

A estimativa de imposto corrente sobre os rendimentos inclui a estimativa de imposto da Empresa e das suas participadas que englobam o consolidado fiscal, do qual a NOS SGPS é a empresa-mãe.

12. ATIVOS FINANCEIROS DISPONÍVEIS PARA VENDA

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, a rubrica de ativos financeiros disponíveis para venda, no montante de 12.951 euros, corresponde a participações de capital de reduzido valor.



13. IMPOSTOS E TAXAS

A NOS e as suas empresas participadas são tributadas em sede de IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas - à taxa de 21%, sobre a matéria coletável (lucro tributável subtraído de eventuais prejuízos fiscais passíveis de dedução) e acrescida de Derrama Municipal à taxa máxima de 1,5% sobre o lucro tributável, atingindo desta forma, em termos genéricos, uma taxa agregada de cerca de 22,5%.

Adicionalmente, com as medidas de austeridade previstas pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, e respetivos aditamentos pela Lei n.º 2/2014, de 16 de janeiro, a Derrama Estadual incide sobre o lucro tributável em 3% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 1,5 milhões de euros até 7,5 milhões de euros, em 5% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 7,5 milhões de euros até 35 milhões de euros, e em 9% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 35 milhões de euros.

No apuramento do lucro tributável são adicionados (ou subtraídos) aos resultados contabilísticos montantes não aceites (ou que devem ser considerados) fiscalmente. Estas diferenças entre o resultado contabilístico e fiscal podem ser de natureza temporária ou permanente.

A NOS é tributada de acordo com o regime especial de tributação dos grupos de sociedades (RETGS), do qual fazem parte as empresas em que detém, direta ou indiretamente, pelo menos 75% do seu capital e cumprem os requisitos previstos no artigo 69.º do Código do IRC.

As empresas que fazem parte do RETGS, em 2020, são as seguintes:

- NOS SGPS (empresa-mãe)
- Empracine
- NOS Corporate Center
- NOS Wholesale

- NOS Property
- Lusomundo Imobiliária
- Lusomundo SII
- NOS Açores
- NOS Audiovisuais
- NOS Audiovisuais SGPS
- NOS Cinemas
- NOS Comunicações SA
- NOS Inovação
- NOS Internacional SGPS
- NOS Audio - Sales and Distribution
- NOS Madeira
- NOS Sistemas
- NOS Technology
- Per-mar
- Sontária

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção, por parte das autoridades fiscais, durante um período de quatro anos, com ressalva nos casos em que tenha havido lugar ao apuramento de prejuízos fiscais ou outros créditos, nomeadamente benefícios fiscais, cujo prazo, nestes casos, coincide com o período limite para a utilização dos mesmos. É de referir que poderá haver suspensão destes prazos caso estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações.

O Conselho de Administração da NOS, suportado nas informações dos seus consultores fiscais, entende que eventuais revisões e correções dessas declarações fiscais, bem como outras contingências de natureza fiscal, não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras da Empresa em 31 de dezembro de 2020.

A) IMPOSTOS DIFERIDOS

A NOS registou impostos diferidos relacionados com as diferenças temporárias entre a base fiscal e a contabilística dos ativos e passivos, bem como com os prejuízos fiscais reportáveis existentes (se aplicável) à data da demonstração da posição financeira.

O movimento dos ativos e passivos por impostos diferidos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 foi conforme se segue:

	31-12-2018	RESULTADO LIQUIDO DO EXERCÍCIO	CAPITAL PRÓPRIO	31-12-2019
ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS:				
Derivados (Nota 21)	238 052	(13 447)	(138 309)	86 296
Planos de ações	410 986	56 117	-	467 103
Ativos reconhecidos no âmbito da IFRS 16	1 208	(1 208)	-	-
Outras provisões e ajustamentos	701 412	511 410	-	1 212 822
	1 351 658	552 872	(138 309)	1 766 221

	31-12-2019	RESULTADO LIQUIDO DO EXERCÍCIO	CAPITAL PRÓPRIO	31-12-2020
ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS:				
Derivados (Nota 21)	86 296	95 313	43 544	225 153
Planos de ações	467 103	(77 064)	-	390 039
Outras provisões e ajustamentos	1 212 822	(323 186)	-	889 636
	1 766 221	(304 937)	43 544	1 504 828

Os ativos por impostos diferidos foram reconhecidos na medida em que é provável que ocorram lucros tributáveis no futuro que possam ser utilizados para recuperar as perdas fiscais ou diferenças tributárias dedutíveis. Esta avaliação baseou-se no plano de negócios da Empresa, periodicamente revisto e atualizado.

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, a taxa de imposto utilizada para o apuramento dos impostos diferidos ativos relativos a diferenças temporárias foi de 22,5%.



B) RECONCILIAÇÃO DA TAXA EFETIVA DE IMPOSTO

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, a reconciliação entre as taxas nominal e efetiva de imposto é como segue:

	2019	2020
Resultado antes de impostos	300 848 648	100 730 951
Taxa nominal de imposto	22,50%	22,50%
Imposto esperado	67 690 946	22 664 464
Diferenças permanentes (i)	(63 982 933)	(19 057 078)
Benefícios fiscais	-	(2 268 750)
Derrama estadual	626 521	561 543
Imposto referente a exercícios anteriores	(580 701)	332 021
Tributação autónoma	14 668	13 996
Outros	(21 197)	(222 356)
IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO DO EXERCÍCIO	3 747 304	2 023 840
Taxa efetiva de imposto	1,2%	2,0%
Imposto corrente	4 300 176	1 718 903
Imposto diferido	(552 872)	304 937
	3 747 304	2 023 840

(i) Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, as diferenças permanentes tinham a seguinte composição:

	2019	2020
Dividendos (Nota 29)	(313 137 636)	(91 207 483)
Mais-valia na alienação de empresas (Nota 9 e 29)	-	(6 479 239)
Imparidade em investimentos financeiros (Nota 9 e 29)	28 741 560	12 950 000
Outros	27 486	38 596
	(284 368 590)	(84 698 126)
	22,50%	22,50%
	(63 982 933)	(19 057 078)

14. CUSTOS DIFERIDOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2019	2020
Seguros	43 986	41 077
Pessoal	3 173	3 173
Rendas e alugueres	-	1 450
Outros custos diferidos	27 302	72 237
	74 461	117 937

16. CAPITAL PRÓPRIO

16.1. Capital realizado

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, o capital social da Empresa ascende a 5.151.613,80 euros e está representado por 515.161.380 ações nominativas, sob forma escritural, com o valor nominal de 1 cêntimo de Euro cada.

Os principais acionistas em 31 dezembro de 2019 e 2020 são:

	2019		2020	
	NÚMERO DE AÇÕES	% CAPITAL SOCIAL	NÚMERO DE AÇÕES	% CAPITAL SOCIAL
ZOPT, SGPS, SA (1)	268 644 537	52,15%	268 644 537	52,15%
Sonae, SGPS, S.A. (2)	-	-	38 000 000	7%
MFS Investment Management	11 049 477	2,14%	11 049 477	2,14%
Norges Bank	10 891 068	2,11%	11 488 099	2,23%
TOTAL	290 585 082	56,41%	329 182 113	63,90%

(1) De acordo com as alíneas b) e c) do n.º 1 do artigo 20.º e do artigo 21.º do Cód. CVM, é imputável uma participação qualificada de 33,45% do capital social e direitos de voto da Sociedade à Sonaecom SGPS S.A. (7,38% diretamente e 26,07% por intermédio da participação de 50% no capital da ZOPT, SGPS, SA) e às entidades em relação de domínio com a mesma, designadamente, a SONTEL, BV e a SONAE, SGPS, S.A., direta ou indiretamente controladas pela EFANOR INVESTIMENTOS, SGPS, S.A..

(2) Conforme comunicado divulgado à CMVM, no dia 19 de agosto de 2020.



16.2. Prémio de emissão de ações

Em 27 de agosto de 2013, e na sequência da concretização da operação de fusão entre a ZON e a Optimus SGPS, o capital da Empresa foi aumentado em 856.404.278 euros, correspondendo ao total das ações emitidas (206.064.552 ações), com base na cotação bolsista de fecho do dia 27 de agosto de 2013. O aumento de capital detalha-se da seguinte forma:

- i) capital social no montante de 2.060.646 euros;
- ii) prémios por emissão de ações no montante de 854.343.632 euros.

Adicionalmente, foram deduzidos aos prémios de emissão de ações um montante de 125 mil euros relativos a encargos com o respetivo aumento de capital.

O prémio de emissão de ações está sujeito ao regime aplicável às reservas legais só podendo ser utilizado:

- 1) para cobrir a parte do prejuízo acusado no balanço do exercício que não possa ser coberto pela utilização de outras reservas;
- 2) para cobrir a parte dos prejuízos transitados do exercício anterior que não possa ser coberto pelo lucro do exercício nem pela utilização de outras reservas;
- 3) para incorporação no capital.

16.3. Ações próprias

A legislação comercial relativa a ações próprias obriga à existência de uma reserva não distribuível de montante igual ao preço de aquisição dessas ações, a qual se torna indisponível enquanto essas ações não forem alienadas. Adicionalmente, as regras contabilísticas aplicáveis determinam que os ganhos ou perdas na alienação de ações próprias sejam registados em reservas.

Em 31 de dezembro de 2020, existiam 3.424.754 ações próprias, representativas de 0,6648% do capital social (31 de dezembro de 2019: 2.595.541 ações próprias, representativas de 0,5038% do capital social).

Os movimentos ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 foram como segue:

	QUANTIDADE	VALOR
SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2019	2 069 356	12 132 263
Aquisição de ações próprias	1 240 500	6 709 800
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações (Nota 33)	(656 624)	(3 849 140)
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	(57 691)	(338 232)
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019	2 595 541	14 654 691
SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2020	2 595 541	14 654 691
Aquisição de ações próprias	1 812 134	5 721 710
Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações (Nota 33)	(892 627)	(5 007 140)
Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações	(90 294)	(509 809)
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020	3 424 754	14 859 452

16.4. Reservas

Reservas legais

A legislação comercial estabelece que, pelo menos, 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente 20% do capital. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da empresa, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, ou para incorporação no capital.

Outras reservas

Em 31 de dezembro de 2020, a NOS dispunha de reservas que, pela sua natureza, são consideradas distribuíveis no montante de cerca de 298,2 milhões de euros, não incluindo o resultado líquido do exercício.

16.5. Dividendos

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 8 de maio de 2019, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,35 euros, no montante de 180.306 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 699 milhares de euros.

	2019
Dividendos atribuídos	180 306 483
Dividendos atribuídos a ações próprias	(699 290)
Dividendos pagos	179 607 193

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 19 de junho de 2020, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,278 euros, no montante de 143.215 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 699 milhares de euros.

	2020
Dividendos atribuídos	143 214 864
Dividendos atribuídos a ações próprias	(698 894)
Dividendos pagos	142 515 970

16.6. Resultado por ação

Os resultados por ação nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 foram calculados como se segue:

	2019	2020
Resultados por ação		
Resultado líquido do exercício	297 101 344	98 707 111
N.º de ações ordinárias em circulação no exercício (média ponderada)	513 163 142	512 503 200
Resultado básico por ação - euros	0,58	0,19
Resultado diluído por ação - euros	0,58	0,19

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 não existiram quaisquer efeitos diluidores com impacto no resultado líquido por ação, pelo que este é igual ao resultado básico por ação.



17. EMPRÉSTIMOS OBTIDOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, o detalhe de empréstimos obtidos é como se segue:

	31-12-2019		31-12-2020	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
EMPRÉSTIMOS - VALOR NOMINAL	74 864 131	1 024 666 667	95 833 406	855 833 333
Empréstimos obrigacionistas	-	575 000 000	-	575 000 000
Papel comercial	55 000 000	413 000 000	77 500 000	262 500 000
Empréstimos externos	18 333 333	36 666 667	18 333 333	18 333 333
Descobertos bancários	1 530 798	-	73	-
EMPRÉSTIMOS - ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS	1 769 886	(2 847 439)	2 678 776	(1 284 593)
Empréstimos - Custo amortizado	76 634 017	1 021 819 228	98 512 182	854 548 740
LOCAÇÕES	105 313	194 735	112 853	137 129
	76 739 330	1 022 013 963	98 625 035	854 685 869

O custo médio de financiamento das linhas utilizadas durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2020 foi de aproximadamente 1,3% (2019: 1,5%).

17.1. Empréstimos obrigacionistas

A 31 de dezembro de 2020, a NOS tem um montante global de 575 milhões de euros de obrigações emitidas, com maturidade posterior a um ano:

- i) Private placement de 150 milhões de euros numa emissão organizada pelo banco BPI e pela Caixa – Banco de Investimento em março de 2015, com vencimento em março de 2022. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente. A emissão está totalmente coberta por um swap de taxa de juro.
- ii) Emissão pública de obrigações, no montante de 300 milhões de euros, em maio de 2018,

com vencimento em maio de 2023. Esta emissão vence juros anuais a taxa fixa.

- iii) Empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em junho de 2019 pelo BPI e com vencimento em junho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.
- iv) Empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em julho de 2019 pela Caixa Geral de Depósitos, e com vencimento em julho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.
- v) Empréstimo obrigacionista, no montante de 25 milhões de euros, contratado em julho de 2019 e organizado pelo MedioBanca, cujo vencimento ocorre em julho de 2024.

A emissão vence juros a taxa variável, indexada à Euribor e pagos semestralmente.

A 31 de dezembro de 2020, ao valor destes financiamentos foi deduzido o montante líquido de 1.350 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos - acréscimos e diferimentos.

17.2. Papel comercial

A 31 de dezembro de 2020, a Empresa tem uma dívida de 340 milhões de euros, sob a forma de papel comercial. O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 665 milhões de euros, correspondendo a doze programas, com seis instituições bancárias, 490 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 175 milhões estão emitidos em taxa fixa. Estão classificados como não correntes os programas de papel comercial com maturidade superior a 1 ano no valor de 500 milhões de euros (dos quais 262,5 milhões de euros se encontram utilizados a 31 de dezembro de 2020), uma vez que a Empresa tem capacidade de renovação unilateral das emissões atuais até à maturidade dos programas e os mesmos têm subscrição garantida pelo organizador. Desta forma, o valor em questão, apesar de ter vencimento corrente, foi classificado como sendo não corrente para efeitos de apresentação na demonstração da posição financeira.

A 31 de dezembro de 2020, ao valor destes financiamentos foi acrescido o montante líquido de 995 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos - acréscimos e diferimentos.

	2019			2020		
	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS	MENOS DE 1 ANO	ENTRE 1 E 5 ANOS	MAIS DE 5 ANOS
Empréstimos obrigacionistas	2 333 370	573 221 025	-	2 343 210	574 007 242	-
Papel comercial	55 648 859	362 949 286	50 000 000	78 531 534	212 462 603	50 000 000
Empréstimos externos	17 120 990	35 648 917	-	17 637 365	18 078 895	-
Descobertos bancários	1 530 798	-	-	73	-	-
Locações	105 313	194 735	-	112 853	137 129	-
	76 739 330	972 013 963	50 000 000	98 625 035	804 685 869	50 000 000

17.3. Empréstimos externos

Em novembro de 2013, a NOS assinou um Contrato de Financiamento com o Banco Europeu de Investimento no montante de 110 milhões de euros para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal. Em junho de 2014, foi utilizada a totalidade do financiamento. O prazo de vencimento ocorre até um período máximo de 8 anos a contar da data de utilização, com amortizações parciais de 18.3 milhões de euros ao ano a partir de junho de 2017. Em 31 de dezembro de 2020, o montante em dívida ascende a 37 milhões de euros.

A 31 de dezembro de 2020, ao valor destes financiamentos foi deduzido o montante de 950 milhares de euros, correspondendo essencialmente ao benefício associado ao facto do financiamento com o BEI apresentar uma taxa bonificada.

Todos os empréstimos bancários obtidos (com exceção do financiamento do BEI de 37 milhões de euros, da emissão pública de obrigações de 300 milhões de euros, e de dois programas de papel comercial de 75 e 100 milhões de euros emitidos em taxa fixa, para além das locações contratadas) estão negociados a taxas de juro variáveis no curto prazo, pelo que o seu valor contabilístico se aproxima do seu justo valor.

A maturidade dos empréstimos obtidos contratados é a seguinte:



18. PROVISÕES

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os movimentos registados nas rubricas de provisões são os seguintes:

	31-12-2018	REFORÇO	REDUÇÃO	OUTROS	31-12-2019
Processos judiciais em curso e outros	3 200	-	-	-	3 200
Contingências diversas	2 151 490	97 093	(401 582)	(1 507 782)	339 218
	2 154 690	97 093	(401 582)	(1 507 782)	342 418

	31-12-2019	REFORÇO	REDUÇÃO	OUTROS	31-12-2020
Processos judiciais em curso e outros	3 200	74	-	-	3 274
Contingências diversas	339 218	48 630	(28 188)	-	359 660
	342 418	48 704	(28 188)	-	362 934

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os movimentos refletidos na demonstração dos resultados decompõem-se da seguinte forma:

	2019	2020
Provisões e ajustamentos	(293 156)	13 869
Juros e outros	(11 333)	6 647
REFORÇOS E DEDUÇÕES	(304 489)	20 516

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido em Outros corresponde à reclassificação de provisões relacionadas com impostos a pagar para a rubrica de Impostos a pagar.

19. ACRÉSCIMOS DE CUSTOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2019		2020	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
Gastos com o pessoal	1 869 388	-	1 810 253	-
Fornecimentos e serviços externos	368 086	-	340 248	-
Plano de ações (Nota 33)	776 390	667 003	539 530	505 017
Outros	-	454 886	-	454 886
	3 013 864	1 121 890	2 690 031	959 903

20. PROVEITOS DIFERIDOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2019		2020	
	CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
Subsídio ao investimento i)	397 191	5 123 375	397 191	4 730 040
Outros	2 118	-	2 118	-
	399 309	5 123 375	399 309	4 730 040

i) Diferimento do proveito referente ao subsídio implícito apurado, decorrente da obtenção de financiamentos junto do BEI, a taxas de juro abaixo de valores de mercado (Nota 17.3).



21. INSTRUMENTOS FINANCEIROS DERIVADOS

Derivados de taxa de juro

Em 31 de dezembro de 2020, a NOS tem contratado um *swap* de taxa de juro o qual ascende a 150 milhões de euros (31 de dezembro 2019: 150 milhões de euros), sendo que a maturidade do *swap* expira em 2022. O justo valor do *swap* de taxa de juro ascende a um montante negativo de 51 mil euros (31 de dezembro 2019: montante negativo de 38 mil euros)

e foi registado no passivo, tendo a contrapartida deste montante sido registada em capitais próprios.

Derivados sobre ações próprias

Em 31 de dezembro de 2020, a NOS tem contratados três derivados sobre ações próprias, que ascendem a um total de 2.728 milhares de euros (31 de dezembro 2019: 2.640 milhares de euros), com vencimento em março de 2021, 2022 e 2023, de forma a cobrir a entrega de planos de ações a liquidar em dinheiro.

2019					
	NOCIONAL	ATIVO		PASSIVO	
		CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
DERIVADOS					
Swaps de taxa de juro	150 000 000	-	-	-	38 000
Equity swaps	2 640 250	-	-	118 553	226 980
	152 640 250	-	-	118 553	264 980
2020					
	NOCIONAL	ATIVO		PASSIVO	
		CORRENTE	NÃO CORRENTE	CORRENTE	NÃO CORRENTE
DERIVADOS					
Swaps de taxa de juro	150 000 000	-	-	-	50 643
Equity swaps	2 728 336	-	-	346 126	603 904
	152 728 336	-	-	346 126	654 547

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os movimentos ocorridos são como se seguem:

	31-12-2018	RESULTADOS	CAPITAL PRÓPRIO	31-12-2019
Justo valor do <i>swap</i> taxa de juro	(1 211 177)	-	1 173 177	(38 000)
Equity swaps	153 172	59 765	(558 470)	(345 533)
DERIVADOS	(1 058 005)	59 765	614 707	(383 533)
Imposto diferido ativo (Nota 13)	238 052	(13 447)	(138 309)	86 296
IMPOSTO DIFERIDO	238 052	(13 447)	(138 309)	86 296
	(819 953)	46 318	476 398	(297 237)
	31-12-2019	RESULTADOS	CAPITAL PRÓPRIO	31-12-2020
Justo valor do <i>swap</i> taxa de juro	(38 000)	-	(12 643)	(50 643)
Equity swaps	(345 533)	(423 612)	(180 885)	(950 030)
DERIVADOS	(383 533)	(423 612)	(193 528)	(1 000 673)
Imposto diferido ativo (Nota 13)	86 296	95 313	43 544	225 153
IMPOSTO DIFERIDO	86 296	95 313	43 544	225 153
	(297 237)	(328 299)	(149 984)	(775 520)

22. CONTAS A PAGAR

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, as contas a pagar a fornecedores e outras entidades correspondem predominantemente a empréstimos obtidos e juros a empresas do Grupo (Nota 31). No final do exercício de 2020, estes empréstimos venciam juros à taxa de 0,01%.

23. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica corresponde essencialmente a serviços de gestão prestados a empresas do Grupo NOS (Nota 31).



24. GASTOS COM O PESSOAL

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 esta rubrica tem a seguinte composição:

	2019	2020
Remunerações	5 570 779	5 926 959
Encargos sociais	785 797	793 224
Benefícios sociais	101 568	107 280
Outros	1 866	318
	6 460 010	6 827 781

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 o número médio de trabalhadores ao serviço da Empresa foi 6. A 31 de dezembro de 2020, o número de trabalhadores ao serviço da empresa ascendia a 6.

25. FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2019	2020
Serviços de Suporte	930 174	1 292 106
Trabalhos especializados	491 912	435 966
Seguros	77 854	80 497
Deslocações e estadas	96 541	43 604
Combustíveis	26 024	22 705
Comunicação	13 641	10 625
Contencioso e notariado	4 709	5 552
Limpeza, higiene e conforto	1 639	3 732
Manutenção e reparação	14 419	216
Outros fornecimentos e serviços externos	33 183	35 957
	1 690 096	1 930 960

26. OUTROS CUSTOS / (GANHOS) OPERACIONAIS

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2019	2020
Quotizações	38 310	75 704
Outros	(43)	72 386
	38 267	148 090

27. OUTROS CUSTOS / (GANHOS) NÃO RECORRENTES

A composição desta rubrica nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 é conforme se segue:

	2019	2020
Donativos	15 000	15 000
Multas e penalidades	301	308
Outros	-	73 249
	15 301	88 557

28. CUSTOS / (GANHOS) DE FINANCIAMENTO E OUTROS CUSTOS / (PROVEITOS) FINANCEIROS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, os custos de financiamento e outros custos financeiros líquidos têm a seguinte composição:

	2019	2020
CUSTOS / (GANHOS) DE FINANCIAMENTO		
JUROS SUPORTADOS		
Empréstimos obrigacionistas	9 104 158	6 892 750
Papel comercial	2 746 663	3 532 670
Partes relacionadas (Nota 31)	10 697	6 729
Derivados	1 240 759	71 159
Empréstimos externos e descobertos bancários	2 060 090	1 478 392
Locações	2 795	5 610
Outros	49 447	54 604
	15 214 609	12 041 914
JUROS OBTIDOS		
Partes relacionadas (Nota 31)	(27 922 988)	(25 281 119)
Outros	-	(3 687)
	(27 922 988)	(25 284 806)
	(12 708 379)	(13 242 892)
OUTROS CUSTOS / (PROVEITOS) FINANCEIROS LÍQUIDOS:		
Comissões sobre financiamentos bancários	(39 822)	23 016
Comissões sobre empréstimos obrigacionistas	1 277 755	863 358
Comissões sobre papel comercial	1 730 575	2 250 691
Serviços bancários	29 421	47 207
Outros	(123 440)	(175 789)
	2 874 489	3 008 483

A redução dos juros suportados e obtidos resulta predominantemente da redução das taxas médias de financiamento (Nota 17).



29. PERDAS / (GANHOS) EM EMPRESAS PARTICIPADAS

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, esta rubrica tem a seguinte composição:

	2019	2020
DIVIDENDOS		
NOS Comunicações	(293 932 420)	(47 427 122)
NOS Audiovisuais SGPS	(18 323)	(24 445 094)
NOS Property	(6 473 225)	(8 188 046)
NOS Audio - Sales and Distribution*	(3 841 772)	(6 395 628)
NOS Inovação	(2 189 491)	(2 700 450)
NOS Wholesale	-	(964 933)
NOS International Carrier Services	-	(956 086)
NOS Corporate Center	-	(129 924)
NOS Cinemas	(6 682 075)	-
Outros	(330)	(200)
	(313 137 636)	(91 207 483)
(MAIS-VALIA) / MENOS-VALIA NA ALIENAÇÃO DE EMPRESAS (NOTA 9)		
NOS International Carrier Services	-	(6 479 239)
	-	(6 479 239)
OUTROS		
Perdas/(reversões de perdas) por imparidade em investimentos financeiros (Nota 9)	28 741 560	12 950 000
Outros	447	-
	28 742 007	12 950 000
	(284 395 629)	(84 736 722)

* Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, ocorreu a fusão por incorporação da NOSPUB na NOS Lusomundo TV, tendo esta, simultaneamente, alterado a sua designação para NOS Audio - Sales and Distribution.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2020, as perdas por imparidade referem-se ao investimento na Teliz e na Sport Tv, no montante de 10,7 milhões de euros e 2,25 milhões de euros, respetivamente (Nota 9).

30. GARANTIAS E COMPROMISSOS FINANCEIROS ASSUMIDOS

30.1. Garantias

Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, a Empresa apresenta garantias a favor de terceiros correspondentes às seguintes situações:

	2019	2020
GARANTIAS PRESTADAS A FAVOR DE:		
Administração fiscal i)	19 685 469	28 075 030
Outros	2 955	143 943
	19 688 424	28 218 973

i) Em 31 de dezembro de 2019 e 2020, este montante refere-se a garantias exigidas pela Administração Fiscal no âmbito de processos fiscais contestados pela Empresa e suas participadas.

Outras garantias

No âmbito do financiamento obtido pela Upstar junto do Banco Comercial Português, no montante total de 10 milhões de euros, a NOS assinou uma livrança no montante proporcional à participação detida de 30% do financiamento.

Durante o primeiro semestre de 2015, 2016, 2017 e 2018, e na sequência da nota de liquidação relativa ao CLSU 2007-2009, 2010-2011, 2012-2013 e 2014, respetivamente, a NOS constituiu a favor do Fundo de Compensação do Serviço Universal fianças, nos montantes de 23,6 milhões de euros, 16,7 milhões de euros, 17,5 milhões de euros e 3,0 milhões de euros, respetivamente, de modo a prevenir a instauração de processo de execução fiscal com vista ao pagamento coercivo do valor liquidado.

Adicionalmente, para além das garantias exigidas pela Administração Fiscal, foram constituídas fianças relativas a processos fiscais em curso em que a NOS se constituiu fiadora da NOS SA, até ao montante de 14,1 milhões de euros.

30.2. Outros compromissos

Covenants

Dos empréstimos obtidos, para além de estarem sujeitos ao cumprimento pelo Grupo das suas obrigações (operacionais, legais e fiscais) 100% dos mesmos encontram-se sujeitos a cláusulas de Cross default, Pari Passu e Negative Pledge e 88% encontram-se sujeitos a cláusulas de Ownership.

Adicionalmente, cerca de 23% do total dos empréstimos obtidos exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, cerca de 4% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3,5 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, cerca de 2% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 4 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado, e cerca de 12% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 5 vezes o EBITDA após pagamento de leasings consolidado.

Dívida Financeira Líquida = Empréstimos - Leasings - Caixa e Equivalentes de Caixa.
EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de reestruturação + Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes.

EBITDA após pagamento de leasings = EBITDA – pagamentos de Leasings (Capital e Juros).

Contrato de Futebol

Em dezembro de 2015, a NOS celebrou um contrato com a Sport Lisboa e Benfica – Futebol SAD e a Benfica TV, S.A. relativo aos direitos de transmissão televisiva de jogos em casa da equipa A de futebol sénior da Benfica SAD para a Liga NOS, bem como dos direitos de transmissão e distribuição do Canal Benfica TV. O contrato teve início na época desportiva 2016/2017 e uma duração inicial de 3 anos podendo ser renovado por decisão de qualquer das partes até perfazer um total de 10 épocas desportivas, ascendendo a contrapartida financeira global ao montante de 400 milhões de euros, repartida em montantes anuais progressivos. São efetuadas divulgações adicionais nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS SGPS.



31. PARTES RELACIONADAS

Os saldos a 31 de dezembro de 2019 e 31 de dezembro de 2020 e as transações ocorridas no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 e 2020 com partes relacionadas são como se segue:

Saldos a 31 de dezembro de 2019

	CONTAS A RECEBER	CONTAS A PAGAR	EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS	EMPRÉSTIMOS OBTIDOS
EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS	74 840 099	990 320	1 166 510 000	53 090 667
Lusomundo SII	(6 434)	-	-	240 572
NOS Audiovisuais SGPS	(47 570)	-	80 000 000	743 193
NOS Cinemas	664 345	-	-	12 921 290
NOS Comunicações	63 753 220	53 771	1 086 510 000	-
NOS Corporate Center	675 177	481 490	-	2 758 395
NOS Inovação	3 898 005	-	-	-
NOS Internacional SGPS	1 952 270	-	-	0
NOS International Carrier Services	42 017	66	-	3 091 933
NOS Audio	3 635 507	454 886	-	19 480 156
NOS Property	198 244	107	-	10 162 303
NOS Wholesale	73 710	-	-	3 692 824
Outras subsidiárias	1 609	-	-	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	101	2 118	-	-
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	41 327 702	15 665	-	4 498 032
NOS Açores	5 157 609	-	-	-
NOS Madeira	(237 458)	-	-	3 801 085
Per-Mar	(465)	-	-	256 226
Sontaria	8 469	-	-	440 721
NOS Audiovisuais	9 222 007	-	-	-
NOS Sistemas	4 075 237	-	-	-
NOS Technology	21 528 689	13 997	-	-
NOS Towering	1 538 453	1 166	-	-
Outras partes relacionadas	35 161	502	-	-
	116 167 902	1 008 103	1 166 510 000	57 588 699

Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019

	VENDAS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTROS RENDIMENTOS	COMPRAS E SERVIÇOS RECEBIDOS	JUROS OBTIDOS	JUROS SUPORTADOS
EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS	9 860 073	1 030 526	27 382 968	(8 353)
NOS Audiovisuais SGPS	(153)	-	1 844 937	(1)
NOS Cinemas	504 730	932	-	(2 256)
NOS Comunicações	8 225 912	452 522	25 476 941	-
NOS Corporate Center	35 039	579 811	-	(264)

CONTINUAÇÃO

	VENDAS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTROS RENDIMENTOS	COMPRAS E SERVIÇOS RECEBIDOS	JUROS OBTIDOS	JUROS SUPORTADOS
NOS Inovação	434 156	(54)	55 370	-
NOS Audio	410 691	(105)	6 049	(5 025)
NOS Property	222 455	(2 581)	(1 123)	(740)
Outras subsidiárias	27 243	-	794	(68)
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	4 565 022	(14 830)	805 066	(2 998)
NOS Technology	2 892 976	(19 019)	350 378	(535)
NOS Towering	733 510	-	69 160	(140)
NOS Audiovisuais	640 865	(53)	275 996	-
NOS Sistemas	103 538	(18)	31 351	-
Outras partes relacionadas	194 132	4 259	78 181	(2 324)
	14 425 095	1 015 696	28 188 034	(11 352)

Saldos a 31 de dezembro de 2020

	CONTAS A RECEBER	CONTAS A PAGAR	EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS	EMPRÉSTIMOS OBTIDOS
EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS	207 322 457	616 353	721 510 000	78 906 636
NOS Audiovisuais SGPS	13 401 070	-	35 000 000	-
NOS Cinemas	(379 548)	-	-	4 710 563
NOS Comunicações	182 926 026	31 481	686 510 000	-
NOS Corporate Center	654 151	584 872	-	5 193 079
NOS Inovação	1 096 549	-	-	15 633 431
NOS Internacional SGPS	(36 577)	-	-	1 672 596
NOS Audio	5 624 980	-	-	28 695 520
NOS Property	3 445 769	-	-	16 319 319
NOS Wholesale	583 384	-	-	6 682 128
Outras subsidiárias	6 653	-	-	-
EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE	101	2 118	-	-
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	27 807 920	21 508	-	18 678 044
NOS Açores	1 320 312	-	-	-
NOS Audiovisuais	8 565 614	-	-	-
NOS Sistemas	1 002 147	-	-	873 688
Per-Mar	16 996	-	-	2 352 369
Sontária	37 810	-	-	1 601 762
NOS Technology	16 900 243	21 139	-	-
NOS Madeira	(53 018)	-	-	13 667 825
Outras partes relacionadas	17 816	369	-	182 400
	235 130 478	639 979	721 510 000	97 584 680

01

02

03

04

05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS



01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS



Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020

	VENDAS, PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS E OUTROS RENDIMENTOS	COMPRAS E SERVIÇOS RECEBIDOS	JUROS OBTIDOS	JUROS SUPORTADOS
EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS	9 959 242	1 370 763	24 677 008	5 815
NOS Audiovisuais SGPS	153	-	1 392 106	-
NOS Cinemas	275 358	(35)	34	481
NOS Comunicações	8 189 772	(144 417)	23 265 239	-
NOS Corporate Center	240 634	1 515 433	342	282
NOS Inovação	461 518	(35)	2 470	978
NOS Property	285 019	(17)	76	884
NOS Audio	447 905	(166)	-	2 597
Outras subsidiárias	58 884	-	16 741	593
OUTRAS PARTES RELACIONADAS	4 608 762	2 964	870 285	1 209
NOS Towering	533 554	-	13 284	149
NOS Technology	3 296 141	3 335	585 996	-
NOS Audiovisuais	522 474	(35)	155 463	-
NOS Açores	30 766	-	69 811	-
NOS Sistemas	87 536	-	39 799	19
Outras partes relacionadas	138 290	(335)	5 933	1 042
	14 568 004	1 373 727	25 547 293	7 025

* A Empresa NOS Towering saiu da esfera do Grupo NOS a 30 de setembro de 2020, data em que se deu a transmissão para o Grupo Cellnex das ações representativas da totalidade do capital social da Empresa. Assim, o período considerado para o apuramento do volume de transações foi de 9 meses.

A Empresa celebra regularmente operações e contratos com diversas entidades dentro do Grupo NOS. Tais operações foram realizadas nos termos normais de mercado para operações similares, fazendo parte da atividade corrente das sociedades contraentes.

Em resultado do número elevado de entidades relacionadas com saldos e transações de baixo valor, foram agrupados os saldos e transações com as entidades cujos montantes são inferiores a 100 mil euros.

32. REMUNERAÇÕES AUFERIDAS PELOS ADMINISTRADORES

As remunerações auferidas pelos administradores da NOS, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020, foram as seguintes:

	2019	2020
Remunerações	3 119 809	3 222 435
Participação de resultados / Prémios	1 285 032	1 242 958
Plano de ações e poupança ações	1 285 032	1 045 217
	5 689 873	5 510 610

Os montantes apresentados no quadro foram calculados numa base de acréscimo para as Remunerações e participações de resultados / Prémios (remunerações de curto prazo). O valor relativo aos Planos de ações e aos Planos poupança ações correspondem ao valor a atribuir em 2021, relativo à *performance* de 2020 (atribuído em 2020, relativo à *performance* em 2019). O número médio de membros-chave da gerência em 2020 é de 16,5 (17 em 2019). O Relatório de Governo das Sociedades inclui informação mais detalhada sobre a política de remunerações da NOS.

A Empresa considera como Dirigentes os membros do Conselho de Administração.

33. PLANO DE AÇÕES

Na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, foi aprovado o Regulamento sobre Remuneração Variável de Curto e Médio Prazo, que estabelece os termos do Plano de

Atribuição de Ações (“Plano NOS”). Este plano destina-se a colaboradores acima de determinado nível de função, sendo que o exercício dos direitos ocorre três anos após a sua atribuição, desde que o colaborador se mantenha na empresa durante esse período.

Em 31 de dezembro de 2020, os planos em aberto da Empresa e das suas participadas são os seguintes:

PLANO NOS	NÚMERO DE AÇÕES
Plano 2018	912 727
Plano 2019	784 163
Plano 2020	1 454 680

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os movimentos ocorridos ao abrigo dos Planos, detalham-se do seguinte modo:

Movimento no número de ações por empossar

	PLANO 2017	PLANO 2018	PLANO 2019	PLANO 2020	TOTAL
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019	856 299	866 098	739 162	-	2 461 559
MOVIMENTOS DO EXERCÍCIO					
Atribuídas	-	-	-	1 364 152	1 364 152
Exercidas (Empossadas)	(855 334)	(12 739)	(11 491)	(13 063)	(892 627)
Canceladas / Extintas / Corrigidas (1)	(965)	59 368	56 492	103 591	218 486
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020	-	912 727	784 163	1 454 680	3 151 570

(1) inclui, predominantemente, correções efetuadas em função do dividendo pago, saídas de colaboradores sem direito a empossamento de ações e correções resultantes da forma de vencimento dos planos que é feita através da aquisição de ações com desconto.



01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS

Os custos dos planos de ações são reconhecidos ao longo do exercício que medeia a atribuição e o exercício das mesmas. A responsabilidade dos planos é calculada com base na cotação à data de atribuição de cada plano ou à data de fecho, para os planos liquidados em dinheiro. A 31 de dezembro de 2020, a responsabilidade em aberto relativa a estes planos é de 6.185 milhares de euros, e está registada em Reservas, no montante de 5.141 milhares de euros, para os planos liquidados em ações e em Acréscimos de Custos, no montante de 1.045 milhares de euros, para os planos

liquidados em dinheiro. Adicionalmente, a Empresa detém um saldo a receber das suas subsidiárias, no montante de 4.452 milhares de euros, relativo aos planos de ações com os colaboradores destas (Nota 31). O custo médio ponderado das ações empossadas no exercício pode ser apurado com base na informação divulgada na Nota 16.3, nomeadamente o número e valor das ações.

Os custos reconhecidos ao longo dos exercícios anteriores e no exercício, e a respetiva responsabilidade, são como segue:

	ACRÉSCIMOS DE CUSTOS	RESERVAS	TOTAL
Custos reconhecidos em exercícios anteriores dos planos em aberto a 31 de dezembro de 2019	1 443 393	4 890 772	6 334 165
Custos de planos exercidos no exercício (empossados)	-	(4 034 830)	(4 034 830)
Custos reconhecidos no exercício e outros*	(398 846)	4 284 695	3 885 849
TOTAL CUSTOS PLANOS	1 044 547	5 141 637	6 185 184

* Inclui os custos reconhecidos da Empresa e das suas participadas

34. DIVULGAÇÕES EXIGIDAS POR DIPLOMAS LEGAIS

Os honorários faturados nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2019 e 2020 pelo Revisor Oficial de Contas detalham-se como se segue:

	2019	2020
Revisão legal de contas e auditoria	25 520	80 962
SERVIÇOS DE AUDITORIA	25 520	80 962
SERVIÇOS DISTINTOS DE AUDITORIA	1 920	2 400
SERVIÇOS DISTINTOS DE AUDITORIA EXIGIDOS POR LEI	21 000	21 000
TOTAL	48 440	104 362

35. OUTROS ASSUNTOS

35.1. COVID-19

Com o surgimento, propagação e infeção do novo coronavírus (COVID-19), foram tomadas diversas medidas de contenção do vírus com impactos estimados muito significativos na economia portuguesa, assim como noutras economias, nomeadamente, limitações aos direitos de deslocação e encerramento de diversas instalações e estabelecimentos.

Como consequência das medidas de confinamento das populações, as pessoas e empresas foram e estão a ser obrigadas a adaptarem-se a uma nova realidade, transformando quer a forma de trabalhar, quer a forma como socializamos.

Na incerteza desta ameaça, é fundamental que as empresas delineiem e implementem, em tempo oportuno, planos de contingência estruturados e eficientes que garantam a proteção do colaborador e a continuidade do negócio ou que, pelo menos, atenuem os efeitos daí decorrentes.

Risco de saúde e segurança e interrupção do negócio

Neste contexto, desde o primeiro momento, a NOS tem em funções permanentes um Gabinete de Acompanhamento do COVID-19 que tem por missão dotar a organização das condições necessárias para gerir este risco, assim como analisar e acompanhar a evolução das diferentes fases. Os principais objetivos do Gabinete de Acompanhamento do COVID-19 são garantir que a NOS, as suas Empresas, os seus Colaboradores e Parceiros se encontram preparados para enfrentar a Pandemia de COVID-19, de modo a:

- Minimizar o impacto na saúde dos colaboradores e nas pessoas com quem estes se relacionam;
- Garantir a continuidade do negócio, assegurando a prestação dos serviços considerados críticos, sendo para tal necessário certificar a disponibilidade dos recursos-chave – colaboradores, fornecedores, agentes, parceiros, etc. – e a adaptação a eventuais necessidades dos clientes.

Ambos os objetivos são suportados por uma comunicação coerente e estruturada sobre o tema com os diferentes stakeholders e uma articulação de alto nível com os organismos oficiais, em particular com a Direcção-Geral de Saúde.

A nossa principal preocupação é naturalmente a saúde e o bem-estar de todos os nossos colaboradores. Com o intuito de reforçar a proteção dos nossos colaboradores e a continuidade do nosso negócio desde cedo ativámos um conjunto de medidas de proteção: trabalho remoto, medidas de proteção no local de trabalho, restrição de viagens e visitantes, restrição na participação em eventos e reuniões e medidas de reforço de higienização.

Estamos empenhados em apoiar os nossos clientes durante a atual crise de saúde pública COVID-19. Num momento em que muitos portugueses estão a alterar os seus hábitos e rotinas e a trabalhar de forma remota,

manter os nossos clientes ligados é o principal objetivo da NOS. Para tal, facilitamos o acesso aos serviços, através de ofertas de dados, suspensão temporária da mensalidade dos canais premium desportivos, reforço da capacidade de implementação de serviços empresariais e garantindo um atendimento com toda a segurança e proteção nas nossas lojas, de forma a resguardar ao máximo os nossos clientes, colaboradores e parceiros. A Rede de Telecomunicações da NOS suporta um conjunto de serviços base da nossa sociedade, nos quais se incluem o nosso Sistema Nacional de Saúde. Neste contexto de emergência de saúde global COVID-19 a manutenção das comunicações dos Portugueses é uma tarefa fundamental.

Risco de liquidez e taxa de juro

Uma gestão prudente do risco de liquidez implica a manutenção de um nível adequado de caixa e equivalentes de caixa para fazer face às responsabilidades assumidas, associado à negociação de linhas de crédito com instituições financeiras.

A 31 de dezembro de 2020, a maturidade média dos financiamentos do grupo é de 2,6 anos, não se perspetivando qualquer incumprimento dos covenants decorrente da redução dos resultados projetada para o presente exercício.

Risco de crédito

O risco de crédito está relacionado, essencialmente, com créditos de serviços prestados a clientes, monitorizado numa base regular de negócio e para as quais são apuradas perdas de crédito esperadas considerando: i) o perfil de risco do cliente; ii) o prazo médio de recebimento; iii) a condição financeira do cliente; e iv) perspetiva futura de evolução da cobrança.

Impactos

Como se tem verificado, trata-se de uma situação de extrema incerteza e muito dinâmica, o que torna extremamente difícil estimar impactos, os quais têm sempre de considerar vários cenários e inúmeras variáveis. Evidência dessa dificuldade, são as quedas históricas e volatilidade acentuada das bolsas, um pouco por todo o Mundo; as grandes variações ocorridas nos últimos trimestres



das projeções futuras de indicadores macroeconómicos, bem como a disparidade dessas projeções entre os vários organismos.

No relatório e contas consolidado (nota de impactos COVID-19) é divulgada informação adicional sobre o impacto das medidas extraordinárias adotadas pelo Grupo neste âmbito.

Em termos de projeção de impactos futuros, estes dependerão da extensão, nomeadamente temporal, da propagação do vírus e das respetivas medidas de contenção, sendo difícil de prever a dimensão do impacto. A estrutura de capital da NOS encontra-se dentro do limiar de 2x a Dívida Financeira Líquida / EBITDA Após Pagamentos de Leasings (EBITDA – Pagamentos de Leasings (Capital e Juros)), pelo que é entendimento do Conselho de Administração que a empresa ultrapassará os impactos negativos provocados por esta crise, sem estar em causa a continuidade do negócio, convicção esta demonstrada com a manutenção da política remuneratória dos acionistas com o pagamento de dividendos no dia 3 de julho de 2020.

35.2. Arresto preventivo de 26,075% do capital social da NOS, SGPS, S.A.

No dia 4 de abril de 2020, a SONAECOM, SGPS, S.A., detentora de 50% do capital da ZOPT, SGPS, S.A. (doravante “ZOPT”), foi informada por esta sua participada da comunicação recebida do Tribunal Central de Instrução Criminal de Lisboa (doravante Tribunal) de proceder ao arresto preventivo de 26,075% do capital social da NOS, SGPS, SA, correspondente a metade da participação social na NOS detida pela ZOPT e, indiretamente, pelas empresas Unitel International Holdings, BV e Kento Holding Limited”, controladas pela Eng.^a Isabel dos Santos.

Nos termos da referida decisão, as ações arrestadas ficam privadas do exercício de direito de voto e do direito a receber dividendos, devendo estes últimos ser depositados na Caixa Geral de Depósitos, S.A. à ordem do Tribunal.

A outra metade da participação da ZOPT no capital social da NOS, correspondente a idêntica percentagem de 26,075%

— e que, pelo menos em linha com o critério utilizado pelo Tribunal, corporiza os 50% detidos na ZOPT pela SONAECOM — não foi objeto do arresto, nem os direitos que lhe são inerentes foram alvo de qualquer limitação.

No dia 12 de junho de 2020, a ZOPT foi autorizada pelo Tribunal Central de Instrução Criminal de Lisboa a exercer o direito de voto correspondente aos 26,075% do capital social da NOS preventivamente arrestados à ordem do referido Tribunal.

Ainda no mês de junho de 2020, o Juiz de Instrução rejeitou os embargos de terceiro deduzidos pela ZOPT com fundamento em incompetência dos tribunais portugueses para os apreciar e decidir, decisão essa que, tendo sido objeto de recurso pela ZOPT, foi revogado pelo Tribunal da Relação, já em 2021.

Aguardam-se ulteriores desenvolvimentos, designadamente a pronúncia judicial sobre os embargos/arrestos.

35.3. Incentivos fiscais

Durante o exercício de 2019, a empresa suportou despesas com Investigação e Desenvolvimento (I&D) suscetíveis de serem elegíveis para efeitos de aproveitamento do Sistema de Incentivos Fiscais em Investigação e Desenvolvimento Empresarial (“SIFIDE”), previsto na Lei n.º 55/2010, de 31 de dezembro, alterada pela Lei nº64-B/2011, de 30 de dezembro, pelo Decreto-Lei nº82/2013, de 17 de junho, pela Lei nº83-C/2013, de 31 de dezembro, pelo Decreto-Lei nº 162/2014, de 31 de outubro, pela Lei n.º 42/2016 de 28 de dezembro, Lei n.º 114/2017 de 29 de dezembro, Lei n.º 71/2018 de 31 de dezembro e Lei n.º 2/2020 de 31 de março e que estabelece a possibilidade de as empresas beneficiarem de um Incentivo Fiscal, sob a forma de uma dedução à coleta em sede de Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Coletivas.

A 31 de dezembro de 2020, o valor de SIFIDE de 2019 apurado e já devidamente certificado, no montante de 2.268.750 euros, encontrava-se totalmente utilizado como dedução à coleta.

36. EVENTOS SUBSEQUENTES

No passado dia 18 de janeiro de 2021, na sequência da renúncia de dois membros do Conselho de Administração, Ana Paula Garrido Marques (Administradora Executiva) no dia 18 de dezembro de 2020 e António Lobão Teles (Administrador não Executivo) no dia 8 de janeiro de 2021, o Conselho de Administração decidiu nomear Filipa Santos Carvalho e Daniel Lopes Beato como membros do Conselho de Administração, para completar o atual mandato (2019-2021). Os novos membros do Conselho de Administração foram também nomeados como membros da Comissão Executiva, que é agora composta por sete membros. As referidas nomeações serão submetidas para ratificação na próxima Assembleia Geral de Acionistas, a realizar no dia 21 de abril de 2021.

Como consequência do agravar do número de infeções e mortes por Covid-19, foi decretado novo estado de emergência no passado dia 7 de janeiro de 2021 por um período de 15 dias (e renovado até 16 de março de 2021), data desde a qual as salas de cinemas têm estado encerradas ao público. No caso do negócio core de Telecomunicações da NOS, e tal como verificado em 2020, estima-se que continue a demonstrar a sua resiliência, neste contexto de pandemia.

Até à data de aprovação deste documento, não ocorreram quaisquer outros eventos subsequentes relevantes que merecessem divulgação no presente relatório.





CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS



Ernst & Young
Audit & Associados - SROC, S.A.
Avenida da Boavista, 36, 3º
4050-112 Porto
Portugal

Tel: +351 226 002 015
Fax: +351 226 000 004
www.ey.com

Certificação Legal das Contas e Relatório de Auditoria

RELATO SOBRE A AUDITORIA DAS DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS CONSOLIDADAS E INDIVIDUAIS

Opinião

Auditámos as demonstrações financeiras consolidadas e individuais anexas de NOS, S.G.P.S., S.A. (o Grupo), que compreendem as Demonstrações Consolidada e Individual da Posição Financeira em 31 de dezembro de 2020 (que evidenciam um total de 3.172.643 milhares de euros e 2.471.180 milhares de euros, respetivamente e um total de capital próprio consolidado e individual de 956.234 milhares de euros e 1.409.090 milhares de euros, respetivamente, incluindo um resultado líquido consolidado atribuído aos detentores de capital da empresa, enquanto mãe do grupo, de 92.000 milhares de euros e um resultado líquido individual de 98.707 milhares de euros), as Demonstrações Consolidada e Individual dos Resultados por Naturezas, as Demonstrações Consolidada e Individual do Rendimento Integral, as Demonstrações Consolidada e Individual das Alterações no Capital Próprio e as Demonstrações Consolidada e Individual dos Fluxos de Caixa relativas ao período findo naquela data, e as notas anexas às demonstrações financeiras consolidadas e individuais que incluem um resumo das políticas contabilísticas significativas.

Em nossa opinião, as demonstrações financeiras consolidadas e individuais anexas apresentam de forma verdadeira e apropriada, em todos os aspetos materiais, a posição financeira consolidada e individual de NOS, S.G.P.S., S.A. em 31 de dezembro de 2020 e o seu desempenho financeiro consolidado e individual e fluxos de caixa consolidados e individuais relativos ao ano findo naquela data, de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia.

Bases para a opinião

A nossa auditoria foi efetuada de acordo com as Normas Internacionais de Auditoria (ISA) e demais normas e orientações técnicas e éticas da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas. As nossas responsabilidades nos termos dessas normas estão descritas na secção "Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas" abaixo. Somos independentes das entidades que compõem o Grupo nos termos da lei e cumprimos os demais requisitos éticos nos termos do código de ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Estamos convictos de que a prova de auditoria que obtivemos é suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião.

Ênfase

Chamamos a atenção para a Nota 49.2 incluída no Anexo às demonstrações financeiras consolidadas e para a Nota 35.2 incluída no Anexo às demonstrações financeiras individuais relativas ao arresto preventivo de 26,075% do capital social do Grupo (Entidade emitente). A nossa opinião não é modificada com respeito a esta matéria.

Matérias relevantes de auditoria - Demonstrações financeiras consolidadas

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras consolidadas como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida as matérias relevantes de auditoria do ano corrente, para as demonstrações financeiras consolidadas:

S&A



NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2020

1. Reconhecimento e mensuração do crédito dada a complexidade dos sistemas de informação e a existência de contratos com múltiplas obrigações de desempenho

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

O Rêdito do Grupo consiste essencialmente em:

- ▶ Receitas de serviços de telecomunicações que incluem: i) serviços de televisão por cabo, banda larga fixa e voz fixa; ii) televisão por satélite; e iii) banda larga e voz móvel;
- ▶ Receitas de publicidade; e
- ▶ Receitas de produção e distribuição de conteúdos e canais.

A complexidade dos sistemas de informação que suportam um volume significativo de transações, aliado à existência de contratos com múltiplas obrigações de desempenho, representa um risco significativo de auditoria.

O processo de reconhecimento e mensuração da receita envolve por isso, um julgamento significativo do órgão de gestão conforme divulgado na Nota 2.3.19 das Notas às demonstrações financeiras, no que diz respeito à alocação apropriada da receita a cada uma das obrigações de desempenho mencionadas nos contratos com os clientes e, em particular, à estimativa de descontos e ofertas a conceder aos clientes.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

A nossa abordagem ao risco de distorção material incluiu: i) uma resposta global com efeito na forma como a auditoria foi conduzida; e ii) uma resposta específica que se traduziu numa abordagem combinada de avaliação de controlos e procedimentos substantivos, nomeadamente:

- ▶ Envolvimento de especialistas internos na avaliação dos controlos gerais das tecnologias de informação do Grupo e nos testes aos controlos aplicacionais dos processos do crédito mais relevantes;
- ▶ Execução de procedimentos de auditoria específicos para avaliação da eficácia operacional dos controlos identificados como relevantes durante todo o exercício económico, incluindo durante o período de confinamento resultante da pandemia COVID-19, destacando-se: i) conciliações entre sistemas; ii) testes aos controlos do *Bill Cycle Review*; e iii) validações de controlos chave ao longo do processo *end-to-end*;
- ▶ Análise dos vários tipos de contratos celebrados com o intuito de identificar as obrigações de desempenho específicas, tais como serviços, bens, preços, descontos e ofertas. Os nossos procedimentos incluíram a verificação da correta alocação da receita aos vários serviços/bens identificados. Adicionalmente, foram analisados os impactos das alterações dos contratos, em resultado da pandemia COVID-19;
- ▶ Realização de testes de revisão analítica da receita desagregada, comparando-a com o período homólogo e com a expectativa formada tendo por base indicadores projetados e reais do desempenho do Grupo, dos quais são de destacar: i) a quota de mercado de receitas; ii) o RGU (*Revenue Generating Units*); e iii) o ARPU (*Average Revenue Per User*); e
- ▶ Aferição da adequabilidade das divulgações aplicáveis, incluídas nas Notas 2.3.19, 30 e 49.1 das demonstrações financeiras, e, em particular, a divulgação dos julgamentos determinados pelo órgão de gestão no que concerne à identificação das obrigações de desempenho nos contratos com os clientes.

S&A



CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS



NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2020

2. Imparidade do Goodwill

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

O montante escriturado do Goodwill, a 31 de dezembro de 2020, ascende a 641 milhões de euros (2019: 641 milhões de euros), representando 20% (2019: 21%) do total do ativo do Grupo e está alocado aos segmentos: Telco e Audiovisuais.

A eventual imparidade do Goodwill foi considerada uma matéria relevante porque o montante escriturado deste ativo é significativo e porque o processo de avaliação da imparidade é complexo, incluindo o uso de estimativas e a utilização de pressupostos, nomeadamente condições futuras de mercado e económicas, quotas de mercado, rédito e evolução de margens.

A pandemia COVID-19 teve um impacto significativo na economia, afetando dessa forma as projeções de fluxos de caixa dos vários segmentos do Grupo com particular destaque para o segmento Audiovisuais. Num contexto de incerteza que se reflete na forma como a pandemia COVID-19 irá afetar o perfil de geração de fluxos de caixas nos próximos exercícios, a utilização de informação prospetiva na construção dos planos de negócios requer um julgamento significativo por parte do órgão de gestão.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

Avaliámos os pressupostos utilizados nos modelos de avaliação aprovados pelo órgão de gestão, nomeadamente as projeções de fluxos de caixa, a taxa de desconto, a taxa de inflação, a taxa de crescimento na perpetuidade e as análises de sensibilidade, apoiados por especialistas internos em avaliações de negócios.

Analisámos a consistência dos pressupostos usados na construção do plano de negócios face a anos anteriores, face a dados históricos e comparamo-los com dados externos. Analisámos também, as expectativas e os impactos nos referidos pressupostos estimados pelo órgão de gestão, em resultado da pandemia COVID-19, tendo em consideração o segmento de negócio e as perspetivas sobre a evolução futura do negócio, obtidas através de fontes internas e externas. Validámos os cálculos aritméticos do modelo utilizado.

Focámo-nos especificamente na análise de sensibilidade do teste às duas unidades geradoras de caixa, de modo a garantir que as divulgações incluídas nas demonstrações financeiras na Nota 9, refletem os resultados dos testes de imparidade efetuados, os quais incluíram também análises de sensibilidade a cenários mais adversos do que os habitualmente utilizados.

Confirmámos os demais requisitos de divulgações aplicáveis (IAS 36), bem como as divulgações específicas decorrentes do impacto da pandemia COVID-19 incluídas nas Notas 9 e 49.1 das demonstrações financeiras.

SSA



NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2020

3. Capitalização de gastos e aferição de vidas úteis atribuídas aos ativos fixos tangíveis, ativos intangíveis e encargos de contratos com clientes

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

A capitalização de gastos e a definição das vidas úteis a atribuir aos ativos são áreas de julgamento significativo, conforme divulgado nas Notas 2.3.3, 2.3.5, 2.3.6 e 3.1 das Notas às demonstrações financeiras. Os riscos identificados relacionam-se com a suscetibilidade de os valores capitalizados não atenderem aos critérios de capitalização previstos nas normas e a vida útil económica atribuída aos ativos fixos tangíveis, ativos intangíveis e encargos de contratos com clientes não seja adequada ao período esperado de benefícios económicos decorrentes da sua utilização.

A mensuração subsequente dos montantes capitalizados requer uma análise continuada sobre a existência de indicadores de imparidade.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

Executámos procedimentos de auditoria específicos para avaliar a eficácia operacional dos controlos identificados como relevantes, para assegurar que:

- Os critérios de capitalização de gastos são respeitados; e
- As vidas úteis atribuídas aos ativos, incluindo a sua revisão anual, estão de acordo com as vidas úteis aprovadas.

Adicionalmente, classificámos os gastos capitalizados por naturezas e verificámos se os critérios de elegibilidade para a sua capitalização foram cumpridos.

No que respeita às vidas úteis, testamos a sua consistência e adequabilidade tendo em conta as especificidades da receita do Grupo e as práticas do setor.

SSA



CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS



NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2020

4. Reconhecimento, mensuração e divulgação de contingências de natureza fiscal, regulatória e legal

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

A rubrica de provisões e a Nota 45 – Processos judiciais em curso, ativos contingentes e passivos contingentes, do Anexo às demonstrações financeiras, referem responsabilidades relativas a contingências fiscais, regulatórias e legais. O órgão de gestão efetua periodicamente a avaliação de eventuais responsabilidades que resultam de eventos passados e cuja probabilidade implique o reconhecimento de uma provisão e/ou de uma divulgação nas demonstrações financeiras. Esta avaliação resulta de um processo que envolve um elevado nível de julgamento por parte do órgão de gestão do Grupo. Os riscos identificados estão tanto ao nível da avaliação da probabilidade de ocorrência de exfluxos de recursos por parte do Grupo, como na mensuração do passivo ou da responsabilidade contingente associada.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

- A nossa abordagem para o risco de distorção material incluiu os seguintes procedimentos:
- Análise dos controlos implementados no Grupo para a identificação de situações passíveis de dar origem ao reconhecimento de provisões ou a divulgação de situações contingentes de natureza fiscal, regulatória e legal;
 - Obtenção de confirmações externas de todos os advogados com os quais o Grupo tem relações; obtenção de memorandos explicativos preparados pelos advogados externos e internos para os principais processos em curso; leitura das atas das várias Comissões e Conselhos do Grupo; e análise dos argumentos utilizados pelo órgão de gestão para a graduação de cada contingência;
 - Envolvimento na auditoria de especialistas internos em assuntos fiscais;
 - Avaliação das probabilidades de desfecho das contingências tendo em consideração não só as decisões históricas bem como a conclusão de processos semelhantes noutras entidades do setor; e
 - Validação das divulgações relativas às Provisões e processos judiciais em curso, ativos contingentes e passivos contingentes do Anexo às Demonstrações financeiras.

No que respeita às provisões regulatórias e legais, foram ainda executados os seguintes procedimentos:

- Reuniões trimestrais com o Departamento de Regulação e Departamento Financeiro do Grupo para conhecimento de novas contingências e atualização da informação das situações conhecidas em períodos anteriores;
- Análise das *newsletters* emitidas pela entidade reguladora do setor (ANACOM) e das suas decisões sobre temas específicos da regulação do setor com eventual impacto nas demonstrações financeiras do Grupo; e
- Análise dos Relatórios de Regulação Nacional e Internacional, preparados pelo Departamento de Regulação do Grupo.

S&A



NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2020

5. Imparidade de saldos a receber de clientes

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

A imparidade dos saldos a receber de clientes ascende, em 31 de dezembro de 2020 a 195,1 milhões de euros (2019 - 154,1 milhões de euros), o que representa cerca de 40% (2019: 30%) do total do saldo de clientes.

O teste de imparidade das contas a receber de clientes é uma das principais áreas de julgamento do órgão de gestão. A identificação das contas a receber em imparidade e a determinação do valor recuperável é um processo que envolve diversos pressupostos e fatores, incluindo a antiguidade da dívida, a condição financeira conhecida do devedor, o incumprimento e as perspetivas de cobrança tendo em consideração variáveis que assentam numa abordagem prospetiva de perda de crédito esperada. Em casos específicos, a utilização de modelos e pressupostos complexos, pode produzir estimativas de imparidade do crédito significativamente diferentes, exigindo um elevado volume de informação.

O risco de auditoria está associado ao significativo julgamento deste tipo de cálculos, potenciado pelo elevado volume de informação gerido em sistemas de informação diversos, que obriga a cálculos complexos e à assunção de diversos pressupostos baseados em dados históricos e de evolução futura.

Adicionalmente, a pandemia COVID-19 afetou negativamente o rendimento disponível dos clientes aumentando o risco de cobrança. Existe incerteza na forma como a pandemia COVID-19 irá afetar a perda de crédito esperada, exigindo, por isso, na sua determinação um julgamento significativo por parte do órgão de gestão.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

A nossa abordagem ao risco de distorção material incluiu: i) uma resposta global com efeito na forma como a auditoria foi conduzida; e ii) uma resposta específica que se traduziu numa abordagem combinada de avaliação de controlos e procedimentos substantivos sobre as cobranças, a recuperação das dívidas vencidas, a análise das variáveis que assentam numa abordagem prospetiva de perda de crédito esperada e o cálculo da imparidade de clientes bem como as asserções usadas pelo órgão de gestão na quantificação das perdas por imparidade a reconhecer.

Analisámos os pressupostos subjacentes à quantificação da perda por imparidade de clientes tendo em consideração a antiguidade da dívida, a capacidade financeira dos devedores, as tendências históricas da cobrança e as variáveis que assentam numa abordagem prospetiva de perda de crédito esperada, bem como os impactos nesses pressupostos resultantes da pandemia COVID-19. Adicionalmente, efetuámos uma análise de sensibilidade aos pressupostos usados pelo Grupo.

Aferimos a adequabilidade das divulgações aplicáveis, incluídas nas Notas 2.3.10, 4.1, 17 e 39 das demonstrações financeiras, e em particular aos julgamentos determinados pelo órgão de gestão num cenário afetado pela pandemia COVID-19, no que concerne ao cálculo das perdas de crédito esperadas resultantes de saldos a receber de clientes utilizando uma matriz de provisões.

Matérias relevantes de auditoria - Demonstrações financeiras individuais

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras consolidadas como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida a matéria relevante de auditoria do ano corrente, para as demonstrações financeiras individuais:

S&A



CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS



NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2020

1. Imparidade do Goodwill e das Participações financeiras

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

O montante escriturado do Goodwill e das Participações financeiras, a 31 de dezembro de 2020, ascende a 454 milhões de euros (2019: 454 milhões de Euros) e 926 milhões de euros (2019: 885 milhões de euros), respetivamente, representando 56% do total do ativo do Grupo nas demonstrações financeiras individuais (2019: 51%). Este montante inclui uma perda por imparidade de 35,7 milhões de euros (2019: 25 milhões de euros) registado nas participações financeiras em Angola.

A eventual imparidade do Goodwill e das Participações financeiras foi considerada uma matéria relevante porque o montante escriturado destes ativos é significativo e porque o processo de avaliação da imparidade é complexo, envolvendo a subjetividade inerente aos pressupostos utilizados na determinação da recuperação do montante referido, nomeadamente condições futuras de mercado e económicas, quotas de mercado, rédito e evolução de margens.

Adicionalmente, no caso das participações financeiras detidas indiretamente em duas entidades sedeadas em Angola, a subjetividade é acrescida em virtude da existência de um contexto económico de incerteza e, principalmente, em face do processo movido pelo Tribunal Provincial de Luanda contra a principal acionista dessas entidades, resultante do qual parte do seu património em Angola foi arrestado, incluindo as suas ações nestas entidades.

A pandemia COVID-19 teve um impacto significativo na economia, afetando dessa forma as projeções de fluxos de caixa dos vários segmentos do Grupo, com particular destaque para o segmento Audiovisuais. Num contexto de incerteza sobre a forma como a pandemia COVID-19 irá afetar o perfil de geração de fluxos de caixas nos próximos exercícios, a utilização de informação prospetiva na construção dos planos de negócios requer um julgamento significativo por parte do órgão de gestão.

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

Avaliámos os pressupostos utilizados nos modelos de avaliação aprovados pelo órgão de gestão, nomeadamente as projeções de fluxos de caixa, a taxa de desconto, a taxa de inflação, a taxa de crescimento na perpetuidade e as análises de sensibilidade, apoiados por especialistas internos em avaliações de negócios.

Analisámos a consistência dos pressupostos usados na construção do plano de negócios face a anos anteriores, face a dados históricos e comparamo-los com dados externos. Analisámos também, as expectativas e os impactos nos referidos pressupostos estimados pelo órgão de gestão, em resultado da pandemia COVID-19, tendo em consideração o segmento de negócio e as perspetivas sobre a evolução futura do negócio, obtidas através de fontes internas e externas. Validámos os cálculos aritméticos dos modelos utilizados.

Relativamente ao Goodwill, focámo-nos especificamente na análise de sensibilidade do teste às duas unidades geradoras de caixa.

No que se refere à análise da recuperabilidade do investimento em Angola, tivemos em consideração:

- (i) as condições económicas em Angola;
- (ii) o enquadramento regulamentar do setor das telecomunicações em Angola;
- (iii) a revisão do reporte do Auditor externo das duas entidades em causa, o qual não pertence à rede EY, incluindo: i) a revisão dos papéis de trabalho desse Auditor; ii) a realização do teste de *journal entries* dirigido às transações e saldos com partes relacionadas; e iii) outros testes efetuados com o auxílio de especialistas internos em auditorias forenses;
- (iv) obtenção de uma opinião, preparada por uma sociedade de advogados especialmente contratada para o efeito, sobre os impactos nas entidades dos processos legais que envolvem a sua acionista maioritária; e
- (v) a análise do teste de imparidade efetuado pela NOS que consistiu na determinação do valor recuperável através de dois métodos: i. valor de uso ("Value in Use"); e ii. do cálculo do justo valor menos os custos de alienação ("Fair Value Less Costs of Disposal") das participações, no qual foi considerado um desconto relacionado com a incerteza do contexto atual. A análise foi efetuada com o apoio de especialistas em avaliações de empresas.

Aferimos que as divulgações incluídas nas Notas 7 e 9 das demonstrações financeiras refletem os resultados dos testes de imparidade realizados e das respetivas análises de sensibilidade, tendo em conta variáveis como parque de clientes, a evolução dos preços e as taxas de desconto; ou, no caso particular das participações financeiras em entidades angolanas, o ajustamento de risco relacionado com a incerteza do contexto atual. Adicionalmente, verificámos que os testes de imparidade efetuados incluíram também análises de sensibilidade a cenários mais adversos do que os

S&A



NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2020

Descrição dos riscos de distorção material mais significativos

Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos

habitualmente utilizados e aferimos sobre as divulgações específicas decorrentes do impacto da pandemia COVID-19 incluídas na Nota 35.1 das demonstrações financeiras.

Confirmámos os demais requisitos de divulgações aplicáveis (IAS 36, IFRS 12 e IFRS 13).

Responsabilidades do órgão de gestão e do órgão de fiscalização pelas demonstrações financeiras consolidadas e individuais

O órgão de gestão é responsável pela:

- preparação de demonstrações financeiras consolidadas e individuais que apresentem de forma verdadeira e apropriada a posição financeira, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa do Grupo de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS) tal como adotadas na União Europeia;
- elaboração do Relatório de Gestão, Relatório de Governo Societário e demonstração não financeira consolidada nos termos legais e regulamentares aplicáveis;
- criação e manutenção de um sistema de controlo interno apropriado para permitir a preparação de demonstrações financeiras isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro;
- adoção de políticas e critérios contabilísticos adequados nas circunstâncias; e
- avaliação da capacidade do Grupo de se manter em continuidade, divulgando, quando aplicável, as matérias que possam suscitar dúvidas significativas sobre a continuidade das atividades.

O órgão de fiscalização é responsável pela supervisão do processo de preparação e divulgação da informação financeira do Grupo.

Responsabilidades do auditor pela auditoria das demonstrações financeiras consolidadas e individuais

A nossa responsabilidade consiste em obter segurança razoável sobre se as demonstrações financeiras consolidadas e individuais como um todo estão isentas de distorções materiais devido a fraude ou a erro, e emitir um relatório onde conste a nossa opinião. Segurança razoável é um nível elevado de segurança mas não é uma garantia de que uma auditoria executada de acordo com as ISA detetará sempre uma distorção material quando exista. As distorções podem ter origem em fraude ou erro e são consideradas materiais se, isoladas ou conjuntamente, se possa razoavelmente esperar que influenciem decisões económicas dos utilizadores tomadas com base nessas demonstrações financeiras.

Como parte de uma auditoria de acordo com as ISA, fazemos julgamentos profissionais e mantemos ceticismo profissional durante a auditoria e também:

- identificamos e avaliamos os riscos de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas e individuais, devido a fraude ou a erro, concebemos e executamos procedimentos de auditoria que respondam a esses riscos, e obtemos prova de auditoria que seja suficiente e apropriada para proporcionar uma base para a nossa opinião. O risco de não detetar uma distorção material devido a fraude é maior do que o risco de não detetar uma distorção material devido a erro, dado que a fraude pode envolver conluio, falsificação, omissões intencionais, falsas declarações ou sobreposição ao controlo interno;
- obtemos uma compreensão do controlo interno relevante para a auditoria com o objetivo de conceber procedimentos de auditoria que sejam apropriados nas circunstâncias, mas não para expressar uma opinião sobre a eficácia do controlo interno do Grupo;
- avaliamos a adequação das políticas contabilísticas usadas e a razoabilidade das estimativas contabilísticas e respetivas divulgações feitas pelo órgão de gestão;

S&A



CERTIFICAÇÃO LEGAL DE CONTAS E RELATÓRIO DE AUDITORIA

01
02
03
04
05

DEMONSTRAÇÕES FINANCEIRAS INDIVIDUAIS



NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2020

- concluímos sobre a apropriação do uso, pelo órgão de gestão, do pressuposto da continuidade e, com base na prova de auditoria obtida, se existe qualquer incerteza material relacionada com acontecimentos ou condições que possam suscitar dúvidas significativas sobre a capacidade do Grupo para dar continuidade às suas atividades. Se concluirmos que existe uma incerteza material, devemos chamar a atenção no nosso relatório para as divulgações relacionadas incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas e individuais ou, caso essas divulgações não sejam adequadas, modificar a nossa opinião. As nossas conclusões são baseadas na prova de auditoria obtida até à data do nosso relatório. Porém, acontecimentos ou condições futuras podem levar a que o Grupo descontinue as suas atividades;
- avaliamos a apresentação, estrutura e conteúdo global das demonstrações financeiras consolidadas e individuais, incluindo as divulgações, e se essas demonstrações financeiras representam as transações e os acontecimentos subjacentes de forma a atingir uma apresentação apropriada;
- obtemos prova de auditoria suficiente e apropriada relativa à informação financeira das entidades ou atividades dentro do Grupo para expressar uma opinião sobre as demonstrações financeiras consolidadas e individuais. Somos responsáveis pela orientação, supervisão e desempenho da auditoria do Grupo e somos os responsáveis finais pela nossa opinião de auditoria;
- comunicamos com os encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, entre outros assuntos, o âmbito e o calendário planeado da auditoria, e as conclusões significativas da auditoria incluindo qualquer deficiência significativa de controlo interno identificada durante a auditoria;
- das matérias que comunicamos aos encarregados da governação, incluindo o órgão de fiscalização, determinamos as que foram as mais importantes na auditoria das demonstrações financeiras consolidadas do ano corrente e que são as matérias relevantes de auditoria. Descrevemos essas matérias no nosso relatório, exceto quando a lei ou regulamento proibir a sua divulgação pública; e
- declaramos ao órgão de fiscalização que cumprimos os requisitos éticos relevantes relativos à independência e comunicamos-lhe todos os relacionamentos e outras matérias que possam ser percecionadas como ameaças à nossa independência e, quando aplicável, quais as medidas tomadas para eliminar as ameaças ou quais as salvaguardas aplicadas.

A nossa responsabilidade inclui ainda a verificação da concordância da informação constante do Relatório de Gestão com as demonstrações financeiras consolidadas e individuais, e as verificações previstas no n.º 4 e n.º 5 do artigo 451 do Código das Sociedades Comerciais em matéria de governo societário, bem como a verificação de que a demonstração não financeira consolidada foi apresentada.

RELATO SOBRE OUTROS REQUISITOS LEGAIS E REGULAMENTARES

Sobre o Relatório de Gestão

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 3, al. e) do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Gestão foi preparado de acordo com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis em vigor, a informação nele constante é concordante com as demonstrações financeiras consolidadas e individuais auditadas e, tendo em conta o conhecimento e apreciação sobre o Grupo, não identificámos incorreções materiais.

Sobre o Relatório de Governo Societário

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 4, do Código das Sociedades Comerciais, somos de parecer que o Relatório de Governo Societário inclui os elementos exigíveis ao Grupo nos termos do artigo 245-A do Código dos Valores Mobiliários, não tendo sido identificadas incorreções materiais na informação divulgada no mesmo, cumprindo o disposto nas al. c), d), f), h), i) e m) do n.º1 do referido artigo.

Sobre a demonstração não financeira consolidada

Dando cumprimento ao artigo 451, n.º 6, do Código das Sociedades Comerciais, informamos que o Grupo preparou um relatório separado do Relatório de Gestão, que inclui a demonstração não financeira consolidada, conforme previsto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais, tendo o mesmo sido divulgado juntamente com o Relatório de Gestão.

SJA



NOS, S.G.P.S., S.A.
Certificação Legal das Contas e
Relatório de Auditoria
31 de dezembro de 2020

Sobre os elementos adicionais previstos no artigo 10 do Regulamento (UE) nº 537/2014

Dando cumprimento ao artigo 10 do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, e para além das matérias relevantes de auditoria acima indicadas, relatamos ainda o seguinte:

- Fomos nomeados/eleitos auditores de NOS, S.G.P.S., S.A. (Entidade-mãe do Grupo) pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 23 de abril de 2014 para os exercícios de 2014 e 2015, terminando o mandato compreendido entre 2013 e 2015. Fomos nomeados/eleitos, na assembleia geral de acionistas realizada em 26 de abril de 2016 para um segundo mandato compreendido entre 2016 e 2018. Em 8 de maio de 2019, fomos nomeados na assembleia geral de acionistas, para um terceiro mandato compreendido entre 2019 e 2021;
- O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planeamento e execução da nossa auditoria de acordo com as ISA mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas e individuais devido a fraude. Em resultado do nosso trabalho não identificámos qualquer distorção material nas demonstrações financeiras consolidadas e individuais devido a fraude;
- Confirmamos que a opinião de auditoria que emitimos é consistente com o relatório adicional que preparámos e entregámos hoje ao órgão de fiscalização do Grupo; e
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 77, n.º 8, do Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e que mantivemos a nossa independência face ao Grupo durante a realização da auditoria.

Porto, 10 de março de 2021

Ernst & Young Audit & Associados – SROC, S.A.
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas
Representada por:

Sandra e Sousa Amorim

Sandra e Sousa Amorim - ROC n.º 1213
Registada na CMVM com o n.º 20160824



DECLARAÇÃO EMITIDA PARA EFEITOS DA ALÍNEA C) DO N.º 1 DO ART.º 245.º DO CÓDIGO VM

Nos termos e para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 245.º do Código dos Valores Mobiliários, os membros do Conselho de Administração da NOS, SGPS, S.A., cuja identificação e funções se indicam infra, declaram que, tanto quanto é do seu conhecimento:

- a) O relatório de gestão, as contas anuais individuais e consolidadas, a certificação legal de contas e demais documentos de prestação de contas, exigidos por lei ou regulamento, todos relativos ao exercício findo a 31 de dezembro de 2020, foram elaborados em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados da Sociedade e das sociedades incluídas no perímetro da consolidação;
- b) O relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição da Sociedade e das Sociedades incluídas no perímetro da consolidação e, quando aplicável, contém uma descrição dos principais riscos e incertezas com que se defrontam.

Lisboa, 10 de março de 2021

O Conselho de Administração

Angelo Paupério
Presidente do Conselho de Administração

Miguel Almeida
Presidente da Comissão Executiva

José Pedro Pereira da Costa
Vice Presidente – CFO

Daniel Beato
Administrador Executivo

Filipa Santos Carvalho
Administradora Executiva

Jorge Graça
Administrador Executivo

Luis Nascimento
Administrador Executivo

Manuel Ramalho Eanes
Administrador Executivo

Ana Rita Rodrigues
Vogal do Conselho de Administração

António Domingues
Vogal do Conselho de Administração

António Lobo Xavier
Vogal do Conselho de Administração

Catarina Tavira Van-Dúnem
Vogal do Conselho de Administração

Cláudia Azevedo
Vogal do Conselho de Administração

Cristina Marques
Vogal do Conselho de Administração

João Torres Dolores
Vogal do Conselho de Administração

Joaquim de Oliveira
Vogal do Conselho de Administração

José de Freitas
Vogal do Conselho de Administração

RELATÓRIO E PARECER DO CONSELHO FISCAL

Exmos. Senhores Acionistas,

De acordo com os estatutos, a fiscalização da Sociedade compete a um Conselho Fiscal composto por três membros efetivos e um suplente, eleitos pela Assembleia Geral, bem como a um Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

Assim, e nos termos previstos na alínea g) do n.º 1 do artigo 420.º do Código das Sociedades Comerciais, o Conselho Fiscal apresenta o seu Relatório sobre a ação fiscalizadora que exerceu, bem como o Parecer sobre o Relatório e Contas Individuais e Consolidadas da NOS, SGPS, S.A. (“Sociedade”), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020.

O Conselho Fiscal acompanhou regularmente a evolução da atividade da Sociedade e das suas principais subsidiárias e vigiou a observância da lei e do contrato de sociedade, tendo procedido à fiscalização da administração da Sociedade, da eficácia dos sistemas de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna e da preparação e divulgação da informação financeira individual e consolidada. Além disso, procedeu à verificação da regularidade dos registos contabilísticos, da exatidão dos documentos de prestação de contas individuais e consolidadas e das políticas contabilísticas e critérios valorimétricos adotados pela Sociedade, por forma a verificar que os mesmos conduzem a uma adequada compreensão do património e dos resultados individuais e consolidados, bem como dos fluxos de caixa.

No exercício das suas competências, o Conselho Fiscal reuniu periodicamente com o Revisor Oficial de Contas/Auditor Externo (“Auditor”) no sentido de acompanhar os trabalhos de auditoria por este efetuados e tomar conhecimento das respetivas conclusões, fiscalizando a sua atividade e respetiva independência e competência. Reuniu, também, periodicamente com os responsáveis pela Auditoria Interna e pelos Serviços Jurídicos e ainda com o Administrador responsável pela área financeira e a sua equipa, e sempre que

o considerou necessário e oportuno. De todos, o Conselho Fiscal obteve sempre total colaboração.

O Conselho Fiscal acompanhou o sistema para receção e tratamento de participações de irregularidades. Este sistema está disponível a todos acionistas, a todos os colaboradores e ao público em geral.

Quanto ao Relatório de Governo Societário, compete ao Conselho Fiscal apenas atestar se o mesmo inclui os elementos referidos no artigo 245.º-A do Código de Valores Mobiliários, o que o Conselho Fiscal verificou.

O Conselho Fiscal recebeu também do Auditor carta a confirmar a sua independência relativamente à Sociedade.

Nestes termos, emite-se o seguinte:

PARECER:

O Conselho Fiscal tomou conhecimento das conclusões dos trabalhos de revisão de contas e de auditoria externa sobre as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas do exercício de 2020, que compreendem a Demonstração da posição financeira individual e consolidada em 31 de dezembro de 2020, a Demonstração individual e consolidada dos resultados por natureza, a Demonstração individual e consolidada do rendimento integral, a Demonstração individual e consolidada das alterações no capital próprio, a Demonstração individual e consolidada dos fluxos de caixa e os respetivos Anexos. O Conselho Fiscal apreciou o relatório de auditoria do Auditor sobre estes documentos, o qual não apresenta reservas.

No âmbito das competências do Conselho Fiscal e em conformidade com o disposto na alínea c), do n.º 1, do artigo 245.º do Código dos Valores Mobiliários, declara-se que, tanto quanto é do conhecimento deste Conselho, o Relatório de Gestão e as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas da Sociedade referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2020, foram elaboradas em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados da NOS, SGPS, S.A.



e das empresas incluídas no perímetro de consolidação. Adicionalmente, o Relatório de Gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, desempenho e posição da Sociedade e do Grupo, satisfaz os requisitos legais, contabilísticos e estatutários aplicáveis e, sempre que se justifique, contém uma descrição dos principais riscos e incertezas com que se defrontam. Refere-se ainda que as Demonstrações Não Financeiras contêm informações relevantes que permitem a compreensão do desempenho, da posição e do impacto das atividades do grupo, referentes, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade de género, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno. Por fim, igualmente se atesta que o Relatório de Governo da Sociedade, o qual é divulgado em simultâneo com o referido Relatório de Gestão, inclui os elementos referidos no artigo 245.º-A do Código dos Valores Mobiliários.

Nestes termos, tendo em consideração as diligências desenvolvidas, os pareceres e as informações recebidas do Conselho de Administração, dos serviços da Sociedade e do Auditor, o Conselho Fiscal é de parecer que:

- i. nada obsta à aprovação do Relatório de Gestão relativo ao exercício de 2020;
- ii. nada obsta à aprovação das Demonstrações Financeiras Individuais e das Demonstrações Financeiras Consolidadas relativas ao exercício de 2020.
- iii. nada obsta à aprovação da proposta de aplicação de resultados apresentada pelo Conselho de Administração, designadamente tendo em consideração o disposto no artigo 32.º do Código das Sociedades Comerciais.

Lisboa, 10 de março de 2021

O Conselho Fiscal

José Pereira Alves
Paulo Mota Pinto
Patrícia Teixeira Lopes





**Inspiramos um
futuro** próximo

RELATÓRIO DE GOVERNO
DA SOCIEDADE

05

Somos de todos, para todos. Queremos ser o motor de transformação da sociedade, aproximando as pessoas e melhorando a sua qualidade de vida. Através da nossa tecnologia, ligamos tudo e todos de formas extraordinárias.



01
02
03
04
05

RELATÓRIO DE GOVERNO DA SOCIEDADE

	PAG
→ 1. Informação Obrigatória sobre Estrutura Acionista, Organização e Governo da Sociedade	273
A. Estrutura acionista	
B. Órgãos Sociais e Comissões	
C. Organização Interna	
D. Remunerações	
E. Transações com Partes Relacionadas	
→ 2. Avaliação do Governo Societário	314
→ 3. Anexo	322



PARTE 1

01

02

03

04

05



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



A. ESTRUTURA ACIONISTA

I. ESTRUTURA DO CAPITAL

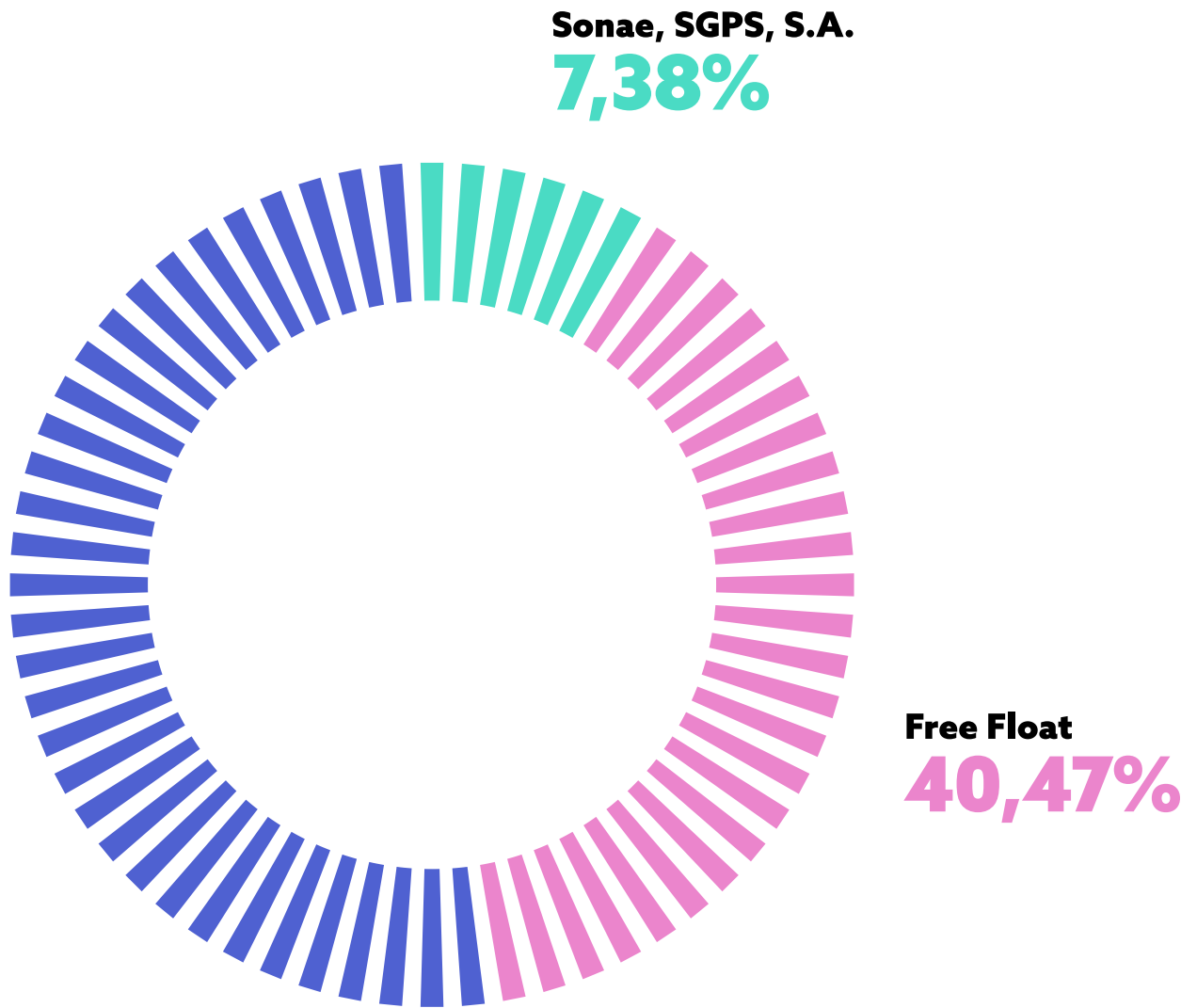
1. Estrutura de capital (capital social, número de ações, distribuição do capital pelos acionistas, etc), incluindo indicação das ações não admitidas à negociação, diferentes categorias de ações, direitos e deveres inerentes às mesmas e percentagem de capital que cada categoria representa (Art. 245.º-A, n.º 1, al. a))

O capital social da NOS é de 5.151.613,80 Euros e encontra-se totalmente subscrito e realizado, sendo representado por 515.161.380 ações ordinárias (não existindo categorias de ações), escriturais e nominativas com o valor nominal de 0,01€ (um cêntimo) cada uma e encontram-se admitidas à negociação no mercado regulamentado gerido pela Euronext Lisbon - Sociedade Gestora de Mercados Regulamentados, S.A. ("Euronext Lisbon").

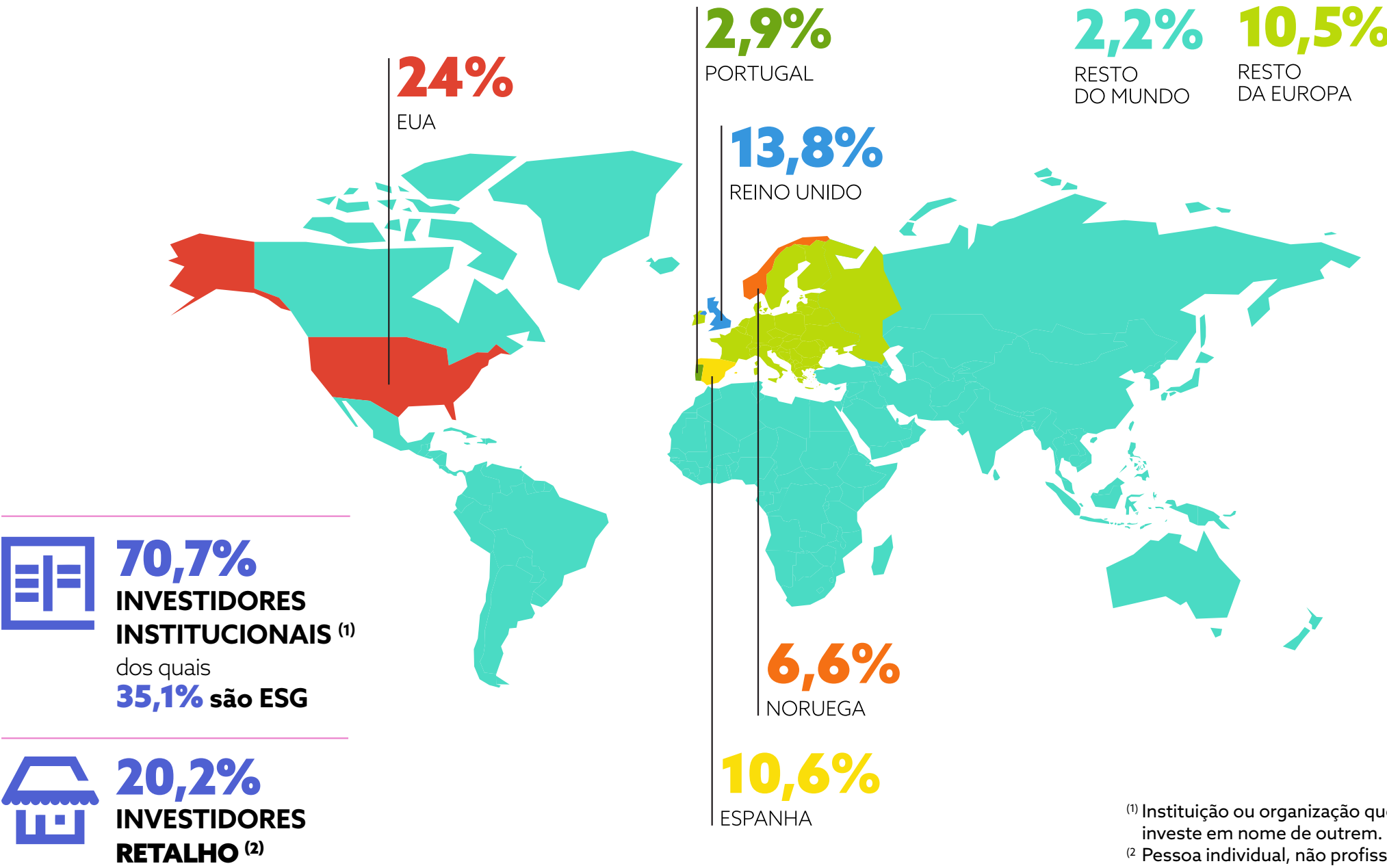
Distribuição do capital da Sociedade
a 31 de dezembro de 2020



ZOPT, SGPS, S.A.
52,15%



Repartição Geográfica do Free-Float



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



2. Restrições à transmissibilidade de ações, tais como cláusulas de consentimento para a alienação, ou limitações à titularidade de ações (Art. 245.º-A, n.º 1, al. b))

Estatutariamente, não existem limites ou restrições à transmissibilidade das ações representativas do capital social da NOS.

Sem prejuízo do referido, nos termos do n.º 1, do artigo 9.º dos Estatutos, os acionistas que exerçam, direta ou indiretamente, atividade concorrente com a atividade desenvolvida pelas sociedades participadas da NOS, não podem ser titulares, sem prévia autorização da Assembleia Geral, de ações ordinárias representativas de mais de dez por cento do capital social da Sociedade.

3. Número de ações próprias, percentagem de capital social correspondente e percentagem de direitos de voto a que corresponderiam as ações próprias (Art. 245.º-A, n.º 1, al. a))

A Assembleia Geral, de 19 de junho de 2020, deliberou autorizar a aquisição e alienação de ações próprias pelo Conselho de Administração, pelo prazo de 18 meses a contar da aprovação da proposta.

No final de 2020, a NOS detinha 3.424.754 ações próprias correspondentes a 0,6648% do capital social, encontrando-se todos os direitos inerentes suspensos por força do previsto na alínea a), do n.º 1, do artigo 324.º do Código das Sociedades Comerciais ("CSC").

4. Acordos significativos de que a sociedade seja parte e que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo da sociedade na sequência de uma oferta pública de aquisição, bem como os efeitos respetivos, salvo se, pela sua natureza, a divulgação dos mesmos for seriamente prejudicial para a sociedade, exceto se a sociedade for especificamente obrigada a divulgar essas informações por força de outros imperativos legais (art. 245.º-A, n.º 1, al. j) (Art. 245.º-A, n.º 1, al. a))

A NOS não é parte em acordos significativos que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo da Sociedade ou mudança dos membros do Conselho de Administração, excetuando-se a normal prática de mercado em matéria de emissão de dívida.

A NOS e as suas participadas são parte em alguns contratos de financiamento e emissões de dívida que contemplam cláusulas de alteração de controlo (incluindo, tacitamente alterações de mudança de controlo na sequência de uma oferta pública de aquisição) e que se reputam como habituais e necessárias para a realização das referidas transações.

Não se considera que as situações acima descritas determinem pagamentos ou a assunção de encargos pela Sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do Conselho de

Administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.

5. Regime a que se encontre sujeita a renovação ou revogação de medidas defensivas, em particular aquelas que prevejam a limitação do número de votos suscetíveis de detenção ou de exercício por um único acionista de forma individual ou em concertação com outros acionistas

A Sociedade, isoladamente ou em conjunto com outras sociedades do Grupo, celebrou com entidades financeiras contratos de financiamento nos quais se prevê a possibilidade de resolução perante alterações significativas na estrutura acionista da Sociedade e/ou nos respetivos direitos de voto, conforme a prática de mercado no que respeita a este tipo de contratos.

Não existem quaisquer outros acordos significativos celebrados pela NOS, ou pelas suas subsidiárias, que incluam cláusulas de mudança de controlo (inclusivamente na sequência de uma oferta pública de aquisição), i.e., que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo, bem como os respetivos efeitos.

A NOS não adotou medidas com vista a impedir o êxito de ofertas públicas de aquisição

que colocassem em causa os interesses da Sociedade e dos seus acionistas.

A NOS considera que não existem quaisquer cláusulas defensivas que tenham por efeito provocar automaticamente, uma erosão no património da Sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração ou que possam ser suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.

6. Acordos parassociais que sejam do conhecimento da sociedade e possam conduzir a restrições em matéria de transmissão de valores mobiliários ou de direitos de voto (art. 245.º-A, n.º 1, al. g))

A NOS tem conhecimento da existência de um acordo parassocial celebrado entre acionistas da ZOPT, SGPS, S.A. ("ZOPT"), nos termos do comunicado ao mercado no dia 27 de agosto de 2013 o qual referia que a Sonaecom, SGPS, S.A. ("Sonaecom"), a Kento Holding Limited e a Unitel International Holdings, B.V. (sendo a Kento e a Unitel Internacional adiante conjuntamente designadas "Grupo KJ") celebraram, em 14 de dezembro de 2012, um acordo pelo qual:

a) A SONAECON detém 50% do capital social e direitos de voto da ZOPT;



PARTE 1
INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



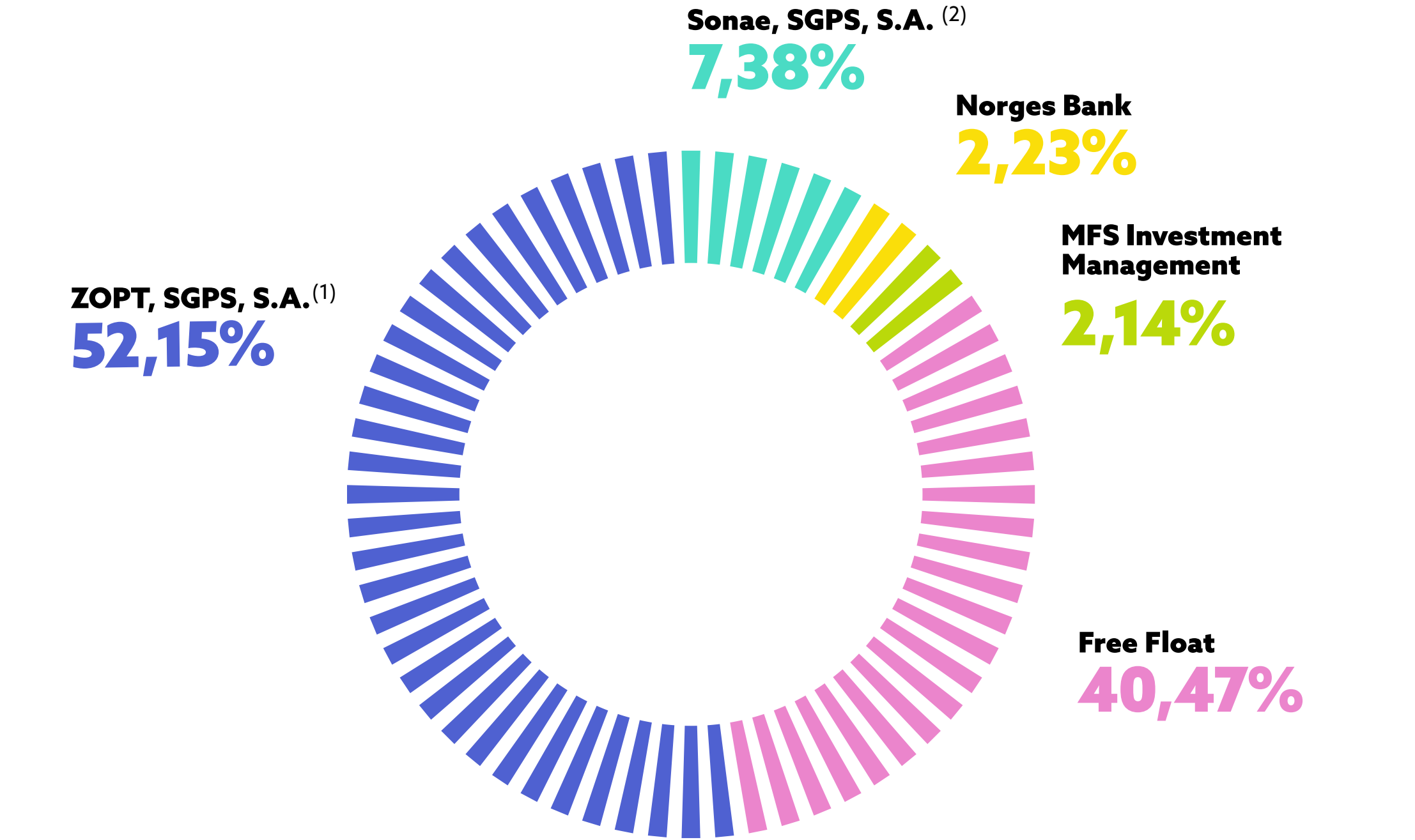
b) O Grupo KJ detém 50% do capital social e direitos de voto da ZOPT encontrando-se 17,35% na titularidade da Kento Holding Limited e 32,65% na titularidade da Unitel International Holdings, B.V.

Por sua vez, a ZOPT passou, em resultado da fusão ocorrida em 2013, a ser titular de mais de 50% do capital social e dos direitos de voto da NOS sendo que, mais tarde, em 14 de junho de 2016, a ZOPT adquiriu à Sonaecom – SGPS, S.A., 11.012.532 ações representativas de 2,14% do capital social e direitos de voto da NOS passando, assim, a ser titular direta de 268.644.537 ações representativas de 52,15% do capital social da NOS, conforme divulgado ao mercado no comunicado de 16 de junho de 2016.

II. PARTICIPAÇÕES SOCIAIS E OBRIGAÇÕES DETIDAS

7. Identificação das pessoas singulares ou coletivas que, direta ou indiretamente, são titulares de participações qualificadas (art. 245.º - A, n.º 1, als. c) e d) e art. 16.º), com indicação detalhada da percentagem de capital e de votos imputável e da fonte e causas de imputação

A estrutura de participações sociais qualificadas da NOS comunicadas à Sociedade (incluindo informação prestada em cumprimento do n.º 5, do artigo 447.º do CSC) era, em 31 de dezembro de 2020, a seguinte:



(1) De acordo com as alíneas b) e c) do n.º 1 do Artigo 20.º e Artigo 21.º do Código dos Valores Mobiliários ("Cód.VM" ou "CVM"), é imputável uma participação qualificada de 52,15% do capital social e direitos de voto da Sociedade, calculada nos termos do artigo 20.º do Cód.VM, à ZOPT SGPS S.A., à Sonaecom SGPS S.A. e às seguintes entidades:

a. Às sociedades Kento Holding Limited e Unitel International Holdings, BV, bem como à Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, sendo (i) a Kento Holding Limited e a Unitel International Holdings, BV, sociedades direta e indiretamente controladas pela Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, e (ii) a ZOPT, uma sociedade conjuntamente controlada pelas suas acionistas, Grupo KJ e Sonaecom, em virtude do acordo parassocial entre estas celebrado;

b. Às entidades em relação de domínio com a Sonaecom, designadamente, a SONTEL, BV e a SONAE, SGPS, S.A., direta ou indiretamente controladas pela EFANOR INVESTIMENTOS, SGPS, S.A., igualmente em virtude da referida relação de domínio e do acordo parassocial mencionado em a.

A Efanor Investimentos SGPS, S.A. deixou, com efeitos a 29 de novembro de 2017, de ter um acionista de controlo nos termos e para os efeitos dos artigos 20.º e 21.º do Cód.VM.

(2) Conforme comunicado divulgado à CMVM no dia 19 de agosto de 2020. Existe um registo pormenorizado das comunicações de participação qualificadas no site de internet da NOS em www.nos.pt/ir



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



01

02

03

04

05

8. Indicação sobre o número de ações e obrigações detidas por membros dos órgãos de administração e de fiscalização.

NOME	CARGO	AÇÕES				
		SALDO 31-12-2019	Transações 2020			SALDO 31-12-2020
			AQUISIÇÕES*	ALIENAÇÕES	PREÇO UNITÁRIO*	
CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO						
Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério ⁽¹⁾	Presidente do Conselho de Administração	0	-	-	-	0
ZOPT, SGPS, SA		268 644 537	-	-	-	268 644 537
Sonae - SGPS, SA		0	38 000 000	-	8/19/2020	38 000 000
Miguel Nuno Santos Almeida	Presidente da Comissão Executiva	72 060	85 301	-	31/03/2020	157 361
José Pedro Faria Pereira da Costa	Vogal Executivo	130 272	63 086	-	31/03/2020	193 358
Manuel Ramalho Eanes	Vogal Executivo	0	48 277	-	31/03/2020	48 277
Ana Paula Garrido de Pina Marques ⁽²⁾	Vogal Executivo	37 463	48 277	-	31/03/2020	85 740
Cônjuge		19 155	10 743	-	3/31/2020	29 898
Luís Moutinho do Nascimento	Vogal Executivo	80	-	-	-	80
Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça	Vogal Executivo	0	33 467	-	31/03/2020	33 467
Ana Rita Ferreira Rodrigues	Vogal Não Executivo	0	-	-	-	0
António Domingues	Vogal Não Executivo	0	-	-	-	0
António Bernardo Aranha da Gama Lobo Xavier	Vogal Não Executivo	0	-	-	-	0
António Frederico Lobão Ferreira Correia Teles ⁽³⁾	Vogal Não Executivo	0	-	-	-	0
Catarina Eufémia Amorim da Luz Távira Van-Dúnem	Vogal Não Executivo	0	-	-	-	0
Cristina Maria de Jesus Marques	Vogal Não Executivo	0	-	-	-	0
João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores ⁽⁴⁾	Vogal Não Executivo	0	-	-	-	0
ZOPT, SGPS, SA		268 644 537	-	-	-	268 644 537
Sonae - SGPS, SA		0	38 000 000	-	8/19/2020	38 000 000
Joaquim Francisco Alves Ferreira de Oliveira	Vogal Não Executivo	0	-	-	-	0
Maria Cláudia Teixeira de Azevedo ⁽⁵⁾	Vogal Não Executivo	0	-	-	-	0
ZOPT, SGPS, SA		268 644 537	-	-	-	268 644 537
Sonae - SGPS, SA		0	38 000 000	-	8/19/2020	38 000 000
José Carvalho de Freitas	Vogal Não Executivo	0	-	-	-	0
CONSELHO FISCAL						
José Pereira Alves	Presidente do Conselho Fiscal	0	-	-	-	0
Paulo Cardoso Correia da Mota Pinto	Membro do Conselho Fiscal	0	-	-	-	0
Patrícia Andrea Bastos Teixeira Lopes Couto Viana	Membro do Conselho Fiscal	0	-	-	-	0
Ana Luísa Nabais Aniceto da Fonte	Membro Suplente do Conselho Fiscal	0	-	-	-	0
REVISOR OFICIAL DE CONTAS						
Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A.	Revisor Oficial de Contas	0	-	-	-	0
Sandra e Sousa Amorim	Revisor Oficial de Contas	0	-	-	-	0
Pedro Jorge Pinto Monteiro da Silva e Paiva	Revisor Oficial de Contas Suplente	0	-	-	-	0

9. Poderes especiais do órgão de administração, nomeadamente no que respeita a deliberações de aumento do capital (art. 245.º-A, n.º 1, al. i), com indicação, quanto a estas, da data em que lhe foram atribuídos, prazo até ao qual aquela competência pode ser exercida, limite quantitativo máximo do aumento do capital

O Conselho de Administração da Sociedade exerce as competências legais e estatutárias que lhe são atribuídas.

A Assembleia Geral anual de Acionistas de 2020 concedeu autorização ao Conselho de Administração para a aquisição e alienação de ações e obrigações próprias pela Sociedade e sociedades dependentes, dentro de um conjunto de parâmetros definidos e aprovados pela assembleia geral, em conformidade com a legislação aplicável. Os Estatutos da Sociedade não preveem quaisquer poderes especiais do Conselho de Administração no que respeita a deliberações de aumento do capital social.

10. Informação sobre a existência de relações significativas de natureza comercial entre os titulares de participações qualificadas e a sociedade

As relações significativas de natureza comercial mantidas entre a NOS e os seus titulares de participações qualificadas durante o exercício de 2020 correspondem às transações com partes relacionadas a que se refere o ponto 92 do presente relatório.



B. ÓRGÃOS SOCIAIS E COMISSÕES

I. ASSEMBLEIA GERAL

a) Composição da mesa da Assembleia Geral

11. Identificação e cargo dos membros da mesa da assembleia geral e respetivo mandato (início e fim)

Nos termos do n.º 1, do artigo 12.º, dos Estatutos da NOS, a Mesa da Assembleia Geral da Sociedade é composta por um Presidente e um Secretário, eleitos pela Assembleia Geral.

Os atuais membros da Mesa da Assembleia Geral foram eleitos para o mandato 2019-2021, com início a 8 de maio de 2019 e termo a 31 de dezembro de 2021, e são:

Presidente	Pedro Canastra de Azevedo Maia
Secretário	Tiago Antunes da Cunha Ferreira de Lemos

b) Exercício do direito de voto

12. Eventuais restrições em matéria de direito de voto, tais como limitações ao exercício do voto dependente da titularidade de um número ou percentagem de ações, prazos impostos para o exercício do direito de voto ou sistemas de destaque de direitos de conteúdo patrimonial (Art. 245.º-A, n.º 1, al. f))

Nos termos dos Estatutos da Sociedade, não existem restrições em matéria de direito de voto, podendo estar presentes na Assembleia Geral os acionistas com direito de voto (artigo 11.º).

A cada 100 ações corresponde um voto, o que não se considera como um limite ao exercício de voto pelos acionistas, por não seguir o princípio *one share one vote*, visto que (i) o valor nominal das ações é de um cêntimo e (ii) os acionistas possuidores de um número de ações inferior ao necessário para o exercício do direito de voto poderão agrupar-se de forma a completar o número exigido ou um número superior e fazer-se representar em Assembleia Geral por um dos agrupados.

Tem direito a participar, discutir e votar em Assembleia Geral o acionista com direito de voto que, na data de

registro, correspondente às 0 horas (GMT) do quinto dia de negociação anterior ao da realização da Assembleia, seja titular de ações que lhe confirmam, segundo a lei e os Estatutos da Sociedade, pelo menos um voto, e que cumpra as formalidades legais aplicáveis, nos termos descritos na correspondente convocatória.

As participações sociais, no seu conjunto, não estão sujeitas a limites no respetivo poder de voto, na medida em que inexistem tetos de voto. Adicionalmente, considerando a relação de proporcionalidade, não existe qualquer desfasamento entre o direito ao recebimento de dividendos ou à subscrição de novos valores mobiliários e o direito de voto.

O direito de voto, sobre todas as matérias constantes da convocatória, pode ser exercido por correspondência ou por via eletrónica, nos termos regulados pelos Estatutos da Sociedade e pela convocatória, pois a Sociedade dispõe de um sistema que permite, sem limitações, disponibilizar aos acionistas a possibilidade de exercer o seu direito de voto em ambos os formatos, sendo esta informação, devida e prontamente enviada aos acionistas e disponibilizada ao público em geral através da publicação da respetiva convocatória e outros documentos (incluindo boletim de voto e formulários) no sítio da internet da Sociedade.

Está assegurada a participação de Acionistas por meios telemáticos, com recurso a videoconferência, e com possibilidade de exercício do direito de voto.

13. Indicação da percentagem máxima dos direitos de voto que podem ser exercidos por um único acionista ou por acionistas que com aquele se encontrem em alguma das relações do n.º 1, do art. 20.º

Nos termos dos Estatutos da Sociedade, não existe qualquer limitação do número de votos que podem ser detidos ou exercidos por cada acionista.

14. Identificação das deliberações acionistas que, por imposição estatutária, só podem ser tomadas com maioria qualificada, para além das legalmente previstas, e indicação dessas maiorias

Nos termos dos Estatutos, a Assembleia Geral pode funcionar em primeira reunião, desde que se encontrem presentes ou representados acionistas possuidores de ações que representem mais de cinquenta por cento do capital social, o que representa o quórum constitutivo.

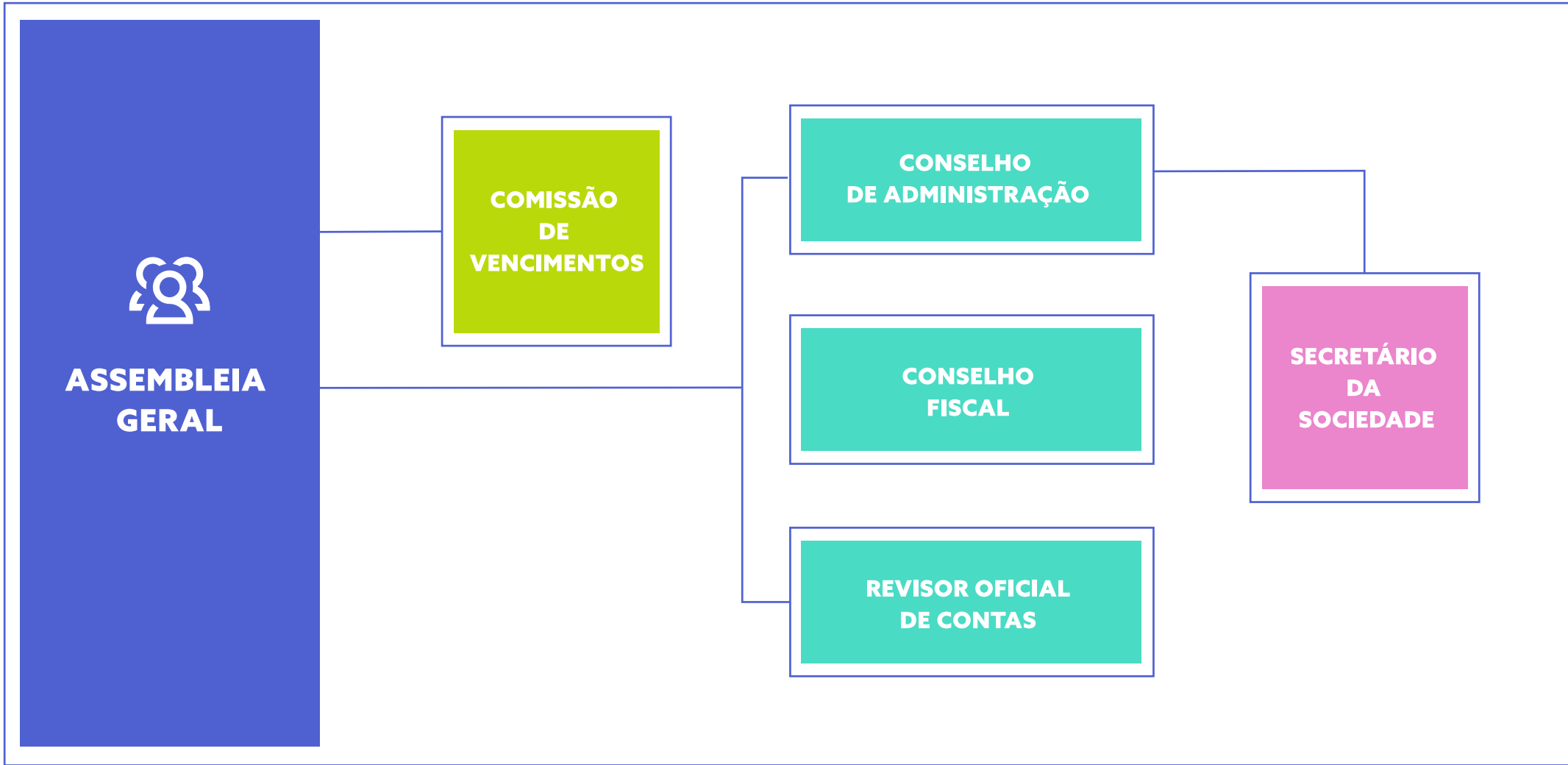
Os Estatutos não fixam qualquer quórum deliberativo superior ao previsto por lei.



II. ADMINISTRAÇÃO E SUPERVISÃO

a) Composição

15. Identificação do Modelo de Governo



A NOS adota o modelo de governo dito “monista” ou “latino” reforçado, conforme previsto no artigo 278.º, n.º 1, al. a), e n.º 3, e do artigo 413.º, n.º 1, al. a) ambos do CSC modelo que se encontra plena e eficazmente implementado, não se verificando constrangimentos ao seu funcionamento.

O modelo adotado viabiliza o regular funcionamento da Sociedade garantindo um fluxo de informação e um diálogo transparente e adequado entre os vários órgãos sociais e, bem assim, entre a Sociedade, os seus acionistas e demais *stakeholders*.

16. Regras estatutárias sobre requisitos procedimentais e materiais aplicáveis à nomeação e substituição dos membros, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho de Administração Executivo e do Conselho Geral e de Supervisão e do (art. 245.º-A, n.º 1, al. h))

Nos termos do artigo 15.º dos Estatutos da Sociedade, os membros do Conselho de Administração são eleitos pela Assembleia Geral que de entre eles designará o Presidente e, se assim o entender, um ou mais Vice-Presidentes.

Na falta de designação do Presidente do Conselho de Administração pela Assembleia Geral, será o Conselho de Administração a fazer essa designação. Um dos Administradores da Sociedade pode ser eleito pela Assembleia Geral nos termos do número 1 do artigo 392.º do CSC.

A substituição de Administrador, em consequência da cessação das suas funções antes do termo do mandato, será promovida nos termos legais aplicáveis, designadamente ao abrigo do artigo 393.º do CSC.

Sem prejuízo do referido, estabelecem os números 2 e 3, do artigo 16.º dos Estatutos da Sociedade que, quando o Administrador que falte definitivamente seja o Presidente ou um Vice-Presidente, procede-se à sua substituição por eleição em Assembleia Geral.

Para o efeito, considera-se que falta definitivamente o Administrador que, no mesmo mandato, falte a duas reuniões seguidas ou cinco interpoladas, sem justificação aceite pelo Conselho de Administração.

17. Composição do conselho de administração com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação e data do termo de mandato de cada membro

Nos termos do artigo 15.º dos Estatutos da Sociedade, o Conselho de Administração é composto por um número máximo de vinte e três membros eleitos pela Assembleia Geral, não existindo previsão expressa de número mínimo, pelo que o mínimo estatutário corresponderá ao mínimo legalmente exigido para um órgão colegial (ou seja, dois membros).

O número 3, do artigo 10.º dos Estatutos da Sociedade determina, no entanto que, se a lei ou os estatutos não fixem um número determinado de membros de um órgão social, considera-se esse número estabelecido, em cada caso, pela deliberação de eleição, correspondendo ao número de membros eleitos. Tal não prejudica, nos termos do número 4 do mesmo artigo, a possibilidade de, no decurso do mandato, ser alterado o número de membros do órgão social, até ao limite legal ou estatutariamente estabelecido que caiba.



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



O Conselho de Administração exerce as respetivas funções por períodos de três anos civis renováveis, contando-se como ano completo o ano civil da designação.

O Conselho de Administração foi eleito em Assembleia Geral Anual, de 8 de maio de 2019, para o triénio 2019/2021, terminando o seu mandato a 31 de dezembro de 2021.

A 31 de dezembro de 2020, o Conselho de Administração era composto pelos seguintes Administradores:

NOME	CARGO	PRIMEIRA NOMEAÇÃO
Ângelo Paupério	Presidente Conselho de Administração	1 out 2013
Miguel Almeida	Presidente da Comissão Executiva	1 out 2013
Ana Paula Marques	Vice-Presidente da Comissão Executiva	1 out 2013
José Pedro Pereira da Costa	Vice-Presidente da Comissão Executiva	21 set 2007
Jorge Graça	Vogal Executivo	26 abr 2016
Luís Nascimento	Vogal Executivo	29 jun 2016
Manuel Ramalho Eanes	Vogal Executivo	1 out 2013
Ana Rita Rodrigues	Vogal	27 mar 2020
António Domingues	Vogal	1 set 2004
António Lobo Xavier	Vogal	1 out 2013
António Lobão Teles	Vogal	8 mai 2019
Catarina Tavra Van-Dúnem	Vogal	27 nov 2012
Cláudia Azevedo	Vogal	1 out 2013
Cristina Marques	Vogal	27 mar 2020
João Dolores	Vogal	1 out 2013
Joaquim Oliveira	Vogal	31 jan 2008
José de Freitas	Vogal	27 mar 2020

- Ângelo Paupério foi nomeado para o cargo de Presidente do Conselho de Administração a 27 de janeiro de 2020, na sequência da renúncia apresentada a 23 de janeiro de 2020, por Jorge Brito Pereira, anterior Presidente do Conselho de Administração.
- Ana Rita Rodrigues, Cristina Marques e José de Freitas foram nomeados, por cooptação, a 23 de março de 2020, na sequência da renúncia apresentada aos cargos de administradores, a 23 de janeiro de 2020, por Paula Oliveira e Mário Leite da Silva.

A 18 de dezembro de 2020 e 4 de janeiro de 2021, Ana Paula Marques e António Lobão Teles apresentaram, respetivamente, renúncia aos cargos de administração tendo sido nomeados, por cooptação, para sua substituição, a 15 de janeiro de 2021, Filipa Santos Carvalho e Daniel Beato. Assim, à data de hoje, o Conselho de Administração tem a seguinte composição:

NOME	CARGO	PRIMEIRA NOMEAÇÃO
Ângelo Paupério	Presidente Conselho de Administração	1 out 2013
Miguel Almeida	Presidente da Comissão Executiva	1 out 2013
José Pedro Pereira da Costa	Vice-Presidente da Comissão Executiva	21 set 2007
Daniel Beato	Vogal Executivo	15 jan 2021
Filipa Santos Carvalho	Vogal Executivo	15 jan 2021
Jorge Graça	Vogal Executivo	26 abr 2016
Luís Nascimento	Vogal Executivo	29 jun 2016
Manuel Ramalho Eanes	Vogal Executivo	1 out 2013
Ana Rita Rodrigues	Vogal	27 mar 2020
António Domingues	Vogal	1 set 2004
António Lobo Xavier	Vogal	1 out 2013
Catarina Tavra Van-Dúnem	Vogal	27 nov 2012
Cláudia Azevedo	Vogal	1 out 2013
Cristina Marques	Vogal	27 mar 2020
João Dolores	Vogal	1 out 2013
Joaquim Oliveira	Vogal	31 jan 2008
José de Freitas	Vogal	27 mar 2020

**18. Distinção dos membros executivos e não executivos do Conselho de Administração e, relativamente aos membros não executivos, identificação dos membros que podem ser considerados independentes**

O Regulamento do Conselho de Administração, aprovado a 9 de maio de 2019, estabelece que os membros do Conselho de Administração que não desempenham funções executivas, deverão ser sempre em maior número que os membros da Comissão Executiva, para garantir a efetiva capacidade de adequada supervisão, acompanhamento e avaliação da atuação dos membros da Comissão Executiva.

Assim, com vista a maximizar a prossecução dos interesses da Sociedade e em linha com o referido no Regulamento do Conselho de Administração e no n.º 1, do artigo 17.º dos Estatutos, o órgão de administração é constituído por 11 membros não executivos e 6 membros executivos. O número significativamente superior de membros não executivos é adequado tendo em conta, em particular, a sua dimensão, estrutura acionista, e a dimensão e complexidade dos riscos que acompanham a sua atividade, conforme mais bem descrito nos parágrafos infra. Ponderando o referido e, tendo ainda em conta a dimensão da Sociedade e a sua estrutura acionista, atenta a noção de independência prevista, por um lado no Regulamento da CMVM n.º 4/2013 e, por outro, na Recomendação III.4 do Código de Governo das

Sociedades do IPCG de 2018 (revisto em 2020), de entre os Administradores não executivos conta-se um administrador independente – José de Freitas.

Refira-se que os Administradores não executivos da Sociedade têm vindo a desenvolver regular e efetivamente as funções que lhes são legalmente atribuídas e que consistem genericamente na supervisão, fiscalização e avaliação da atividade dos membros executivos. O Regulamento do Conselho de Administração estabelece que esses Administradores devem, designadamente, participar na definição, pelo Conselho de Administração, da estratégia (incluindo o plano estratégico), principais políticas (incluindo a política de risco), estrutura empresarial e decisões que devam considerar-se estratégicas para a Sociedade em virtude do seu montante ou risco, bem como na avaliação do cumprimento destas, não podendo, como tal, estes ser delegados na Comissão Executiva. Uma vez que o Presidente do Conselho de Administração da NOS não exerce funções executivas na Sociedade, as funções dos Administradores não executivos estão particularmente facilitadas, uma vez que o Presidente desempenha, assim, uma função tanto de coordenação das atividades dos Administradores não executivos – *lead non executive director* –, como de elo de ligação, estreitando e facilitando o diálogo com a Comissão Executiva. De referir, também, a sua presença assídua e participação ativa nas reuniões daquele órgão, o que, em larga medida, contribui para o bom desempenho das suas funções. Os Administradores não executivos da NOS

têm também revelado um contributo importante para a Sociedade através do desempenho das suas funções nas comissões especializadas do Conselho de Administração (vide ponto 27).

Para garantir o devido e efetivo acompanhamento, supervisão e avaliação da atividade da Comissão Executiva, conforme determinado pelo Conselho de Administração, trimestralmente, a Comissão Executiva apresenta ao Conselho de Administração um resumo da sua atividade mais relevante no período em causa, sem prejuízo da prestação, em tempo útil e de forma adequada ao pedido, das informações requeridas por este órgão àquele, a cada momento. Por sua vez, na prática, é mensalmente encaminhada aos membros do Conselho Fiscal, a agenda da atividade da Comissão Executiva.

19. Qualificações profissionais e outros elementos curriculares relevantes de cada um dos membros do Conselho de Administração

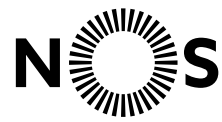
Nos termos previstos no CSC, cabe à Assembleia Geral a eleição dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização e, nessa medida, caber-lhe-á um papel de relevo na escolha de profissionais qualificados garantindo ainda a promoção de diversidade no seio destes órgãos. As qualificações profissionais e cargos desempenhados por cada membro do Conselho de Administração são apresentados no Anexo do presente Relatório. O Regulamento da Comissão de Nomeações e Avaliações da NOS, prevê que, no exercício das suas funções de apoio ao Conselho de Administração,

e a respeito de qualquer vaga que ocorra no seio deste órgão, a Comissão de Nomeações e Avaliações elabora um parecer sobre a adequação de determinado candidato ao órgão, sustentado em critérios como qualificações, conhecimentos, competência e experiência profissional, independência, integridade, disponibilidade e diversidade, dando especial enfoque à diversidade de género. O objetivo é, pois, promover a melhoria do desempenho do órgão de administração e um equilíbrio na sua composição. Por sua vez, cabe à Comissão de Governo Societário definir os critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, de forma a que possam, por princípio, contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição. Acrescente-se ainda, a este respeito, que a NOS consagra, no seu Código de Ética, um princípio geral aplicável a todos os seus colaboradores, e portanto, incluindo os membros dos órgãos de administração e fiscalização, nos termos do qual a política de gestão de recursos humanos assenta, primordialmente, no respeito pela diversidade e direitos de cada pessoa e na não discriminação em função dos critérios de idade, género, orientação sexual, raça, deficiência, religião ou credo, promovendo a diversidade enquanto valor fundamental presente em todos os processos e procedimentos internos.



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



01
02
03
04
05

Atualmente, para além da diversidade de competências, variedade de habilitações académicas e experiência profissional, os membros do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal dispõem da adequada diversidade em termos de idade e género. Com efeito, para além da percentagem de membros do género feminino ser de cerca de 40% e 33%, respetivamente, em ambos os órgãos (em cumprimento do disposto no n.º 1, do artigo 5.º, da Lei n.º 62/2017 de 2 de agosto), os membros destes órgãos têm idades compreendidas entre 32 anos e 74 anos.

20. Relações familiares, profissionais ou comerciais, habituais e significativas, dos membros do Conselho de Administração com acionistas a quem seja imputável participação qualificada superior a 2% dos direitos de voto

Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

É Vogal do Conselho de Administração da ZOPT, sociedade cuja participação, a 31 de dezembro de 2020, corresponde a 52,15% do capital social e dos direitos de voto da NOS (desconsiderando ações próprias). É Presidente do Conselho de Administração da Sonaecom. É Vogal do Conselho de Administração da Sonae SGPS, S.A., sociedade cuja participação, a 31 de dezembro de 2020, corresponde a 7,38% do capital social e dos direitos de voto da NOS.

Maria Cláudia Teixeira de Azevedo

VOGAL DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

É Vogal do Conselho de Administração da ZOPT, sociedade cuja participação, a 31 de dezembro de 2020, corresponde

a 52,15% do capital social e dos direitos de voto da NOS (desconsiderando ações próprias). É Vogal do Conselho de Administração da Sonaecom. É Vogal do Conselho de Administração e Presidente da Comissão Executiva da Sonae SGPS, S.A., sociedade cuja participação, a 31 de dezembro de 2020, corresponde a 7,38% do capital social e dos direitos de voto da NOS.

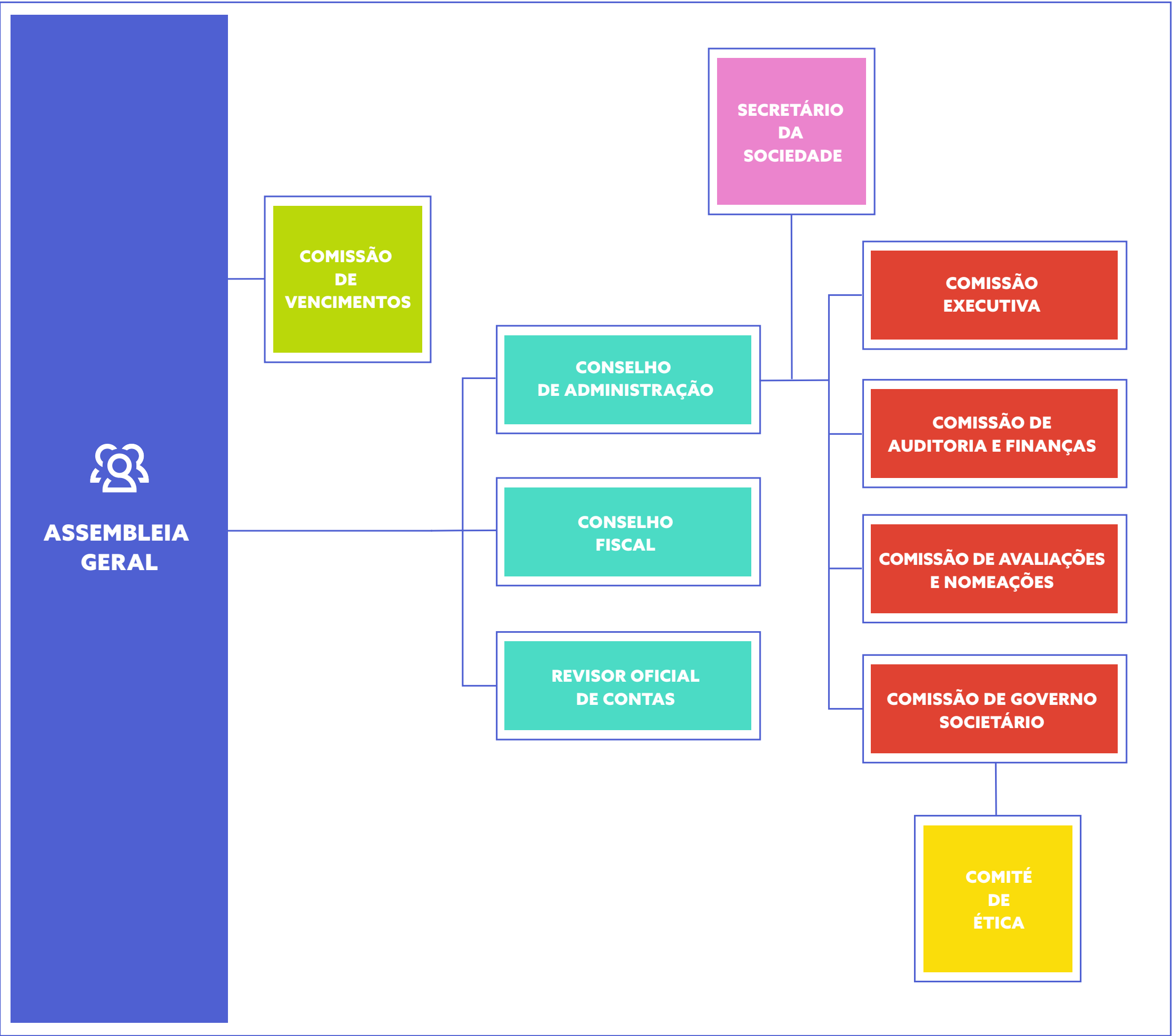
João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores

VOGAL DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

É Vogal do Conselho de Administração e Membro da Comissão Executiva da Sonae SGPS, S.A., sociedade cuja participação, a 31 de dezembro de 2020, corresponde a 7,38% do capital social e dos direitos de voto da NOS. É Vogal do Conselho de Administração da Sonaecom.

21. Organogramas ou mapas funcionais relativos à repartição de competências entre os vários órgãos sociais, comissões e/ou departamentos da sociedade, incluindo informação sobre delegações de competências, em particular no que se refere à delegação da administração quotidiana da sociedade

Nos termos dos Estatutos, são órgãos da Sociedade a Assembleia Geral, Comissão de Vencimentos, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas. O Conselho de Administração da NOS é o órgão social responsável pela gestão da atividade da Sociedade, encontrando-se as suas competências definidas na lei, nos Estatutos da Sociedade e no respetivo Regulamento.





INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE

01
02
03
04
05

O Conselho de Administração, nos termos dos números 1 e 3, do artigo 17.º dos Estatutos da Sociedade, criou e delegou numa Comissão Executiva a administração quotidiana da Sociedade, para o mandato correspondente ao triénio 2019/2021, tendo fixado a respetiva composição, funcionamento e delegação de poderes de gestão.

Assim, o Conselho de Administração delegou na Comissão Executiva os poderes necessários para desenvolver e executar a gestão corrente da Sociedade. Para estes efeitos, não são considerados gestão corrente e não foram como tal delegados pelo Conselho de Administração, designadamente, a:

- a) Definição da estratégia e das principais políticas da Sociedade;
- b) Organização e coordenação da estrutura empresarial;
- c) Matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.

A par da gestão corrente da Sociedade, compete à Comissão Executiva, em particular:

- a) Propor ao Conselho de Administração a orientação estratégica do Grupo e as políticas fundamentais da Sociedade e suas subsidiárias;
- b) Colaborar com o Conselho de Administração e suas Comissões no que se afigure necessário para o cumprimento dos respetivos fins;
- c) Definir as normas internas de organização

- e funcionamento da Sociedade e suas subsidiárias, designadamente no que respeita a contratação, definição de categorias e condições remuneratórias e outras regalias dos colaboradores;
- d) Emitir instruções vinculantes às sociedades que estiverem em relação de grupo constituído por domínio total e controlar a implementação pelas mesmas das orientações e políticas definidas nos termos das alíneas anteriores;
- e) Exercer o poder disciplinar e decidir sobre a aplicação de quaisquer sanções relativamente aos trabalhadores da Sociedade;
- f) Deliberar sobre a aquisição de ações próprias pela Sociedade, e/ou por quaisquer sociedades suas dependentes, no âmbito da política de retribuição variável da NOS, nos termos e condições do aprovado em Assembleia Geral.

O Conselho de Administração, ao definir o funcionamento da Comissão Executiva, delegou, em especial, ao Presidente da Comissão Executiva, as seguintes competências:

- a) Coordenar a atividade da Comissão Executiva;
- b) Convocar e dirigir as reuniões da Comissão Executiva;
- c) Zelar pela correta execução das deliberações do Conselho de Administração;
- d) Zelar pela correta execução das deliberações da Comissão Executiva;
- e) Assegurar o cumprimento dos limites da delegação de competências, da estratégia da Sociedade e dos deveres de colaboração perante o Presidente do

- Conselho de Administração e demais membros do Conselho de Administração e restantes órgãos sociais;
- f) Assegurar que o Conselho de Administração é informado das ações e decisões relevantes da Comissão Executiva, e, bem assim, garantir que todos os esclarecimentos solicitados pelo Conselho de Administração são atempada e adequadamente prestados;
- g) Assegurar que o Conselho de Administração é informado, numa base trimestral, das transações que, no âmbito da delegação de competências da Comissão Executiva, tenham sido celebradas entre a Sociedade e acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto (Participantes Qualificados) e/ou entidades que

com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM (Partes Relacionadas), quando excedam o montante individual de 10.000 Euros.

Na definição da estratégia e políticas da Sociedade, o Conselho de Administração procura assegurar o êxito a longo prazo da sociedade e contribuir para bem da comunidade em geral, conforme resulta dos compromissos assumidos pelo Conselho de Administração descritos na página 28 do Relatório de Gestão.

Atualmente, a Comissão Executiva é composta por 7 membros, e funcionalmente organiza-se do seguinte modo:

Miguel Almeida	José Pedro Pereira da Costa	Daniel Beato	Filipa Santos Carvalho	Jorge Graça	Luís Nascimento	Manuel Ramalho Eanes
Estratégia e Desenvolvimento de Negócio	Administrativa & Financeira	Oferta e Segmentação	Secretaria Geral	Quality and Transversal Projects	Pessoas e Organização	Centro para a Transformação de Empresas
Comunicação Corporativa	Corporate Finance	Experiência e Valor	Auditoria e Gestão de Risco	Mobile Centric	Serviço Cliente, Back-office e Processos	
Transformação	DPO	Produto	Market & Customer Inteligente	Fiber Center	I&M, Apoio Técnico, Logística, Gestão Terminais	Soluções Empresariais
Açores e Madeira	Investor Relations & Sustentabilidade	CRM	Jurídico	Information Services	Conteúdos	Vendas Diretas B2B
	Planeamento e Controlo de Gestão	WOO	Regulação	Innovation Services	Cinemas	Canais Empresariais
	Compras	Vendas Particulares			Audiovisuais	Wholesale
		Marca e Comunicação			Publicidade	



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



b) Funcionamento

22. Existência e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento do conselho de administração

O Conselho de Administração na sua reunião de 9 de maio de 2019, aprovou o seu Regulamento de organização e funcionamento, o qual pode ser consultado em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CA_2019.pdf.

Em linha com as recomendações e boas práticas adotadas pela Sociedade, o Regulamento de organização e funcionamento do Conselho de Administração regula, designadamente, o exercício das atribuições, a presidência, a periodicidade de reuniões, o funcionamento e o quadro de deveres dos membros deste órgão.

23. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade de cada membro, consoante aplicável, do Conselho de Administração, do Conselho Geral e de Supervisão e do Conselho de Administração Executivo, às reuniões realizadas

Nos termos do artigo 4.º do Regulamento, o Conselho de Administração da NOS reúne, no mínimo, seis vezes por ano e sempre que for convocado por iniciativa do Presidente ou por dois Administradores.

Durante o exercício de 2020, o Conselho de Administração realizou onze reuniões, das quais uma foi realizada de forma presencial e as restantes dez por meios telemáticos, de todas elas se tendo lavrado ata.

O grau de assiduidade dos membros do Conselho de Administração nas onze reuniões realizadas foi a seguinte:

NOME	PRESENTE	REPRESENTADO	AUSENTE	ASSIDUIDADE %
Ângelo Paupério	11	0	0	100%
Miguel Almeida	11	0	0	100%
Ana Paula Marques	11	0	0	100%
José Pedro Pereira da Costa	11	0	0	100%
Jorge Graça	11	0	0	100%
Luís Nascimento	11	0	0	100%
Manuel Ramalho Eanes	11	0	0	100%
Ana Rita Rodrigues*	8	0	0	100%
António Domingues	11	0	0	100%
António Lobo Xavier	11	0	0	100%
António Lobão Teles	11	0	0	100%
Catarina Tavira Van-Dúnem	5	0	6	45%
Cláudia Azevedo	11	0	0	100%
Cristina Marques*	8	0	0	100%
João Dolores	11	0	0	100%
Joaquim Oliveira	11	0	0	100%
José de Freitas*	8	0	0	100%

Nota: Na primeira reunião de ano, realizada a 27 de janeiro, ainda estiveram presentes Jorge Brito Pereira, Paula Oliveira e Mário Leite da Silva.
* Membro do Conselho de Administração em funções a partir de 23 de março de 2020 (desde essa data realizaram-se 8 reuniões).

As faltas verificadas foram sempre devidamente justificadas e aceites pelo Conselho de Administração.

24. Indicação dos órgãos da sociedade competentes para realizar a avaliação de desempenho dos administradores executivos

A avaliação anual da Comissão Executiva é da responsabilidade da Comissão de Vencimentos, apoiada por um parecer realizado pela Comissão de Nomeações e Avaliações.

25. Critérios pré-determinados para avaliação de desempenho dos administradores executivos

As componentes de avaliação dos membros da Comissão Executiva estão totalmente dependentes de critérios mensuráveis e pré-definidos, os quais consideram globalmente o cumprimento da estratégia e dos objetivos fixados, planos e orçamento, o crescimento da Sociedade e a riqueza criada, numa perspetiva de médio e longo prazo.

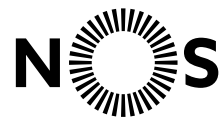
Neste âmbito e para maior detalhe remete-se para os elementos apresentados nos pontos 70 e 71 do presente relatório.

26. Disponibilidade de cada um dos membros do Conselho de Administração, com indicação dos cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo e outras atividades relevantes exercidas no decurso do exercício



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



01
02
03
04
05

Os cargos exercidos pelos Administradores noutras sociedades, dentro e fora do Grupo NOS, são apresentados no Anexo ao presente relatório.

Todos os membros do Conselho de Administração se encontram em condições de exercer com a máxima diligência as suas funções, garantindo uma administração cuidada e de acordo com as melhores práticas, no escrupuloso cumprimento dos seus deveres gerais e fundamentais.

De acordo com o regulamento do Conselho de Administração, os Administradores informam o Presidente do Conselho de Administração, que informa os outros membros, sempre que exista uma situação de potencial ou efetivo conflito de interesses de um Administrador, por conta própria, de terceiro ou tal como definido no Código de Ética da Sociedade. Tal comunicação de conflito de interesses não se deve cingir ao contexto deliberativo, antes devendo ocorrer sempre que existam factos que o possam constituir ou dar causa a um conflito entre os interesses em causa e os interesses da Sociedade.

Nas situações relativas a deliberações sociais, conforme definido no seu regulamento, caso o Conselho de Administração ou o próprio administrador conclua pela verificação de conflito de interesses, este não participará na discussão nem exercerá o respetivo direito de voto nas deliberações em causa, não recebendo nestas situações, a documentação respeitante aos temas em que exista um conflito de interesses.

Acresce que, aquando da sua eleição e até 31 de janeiro de cada ano, todos os membros do Conselho de Administração preenchem individualmente um questionário sobre independência e incompatibilidades aplicáveis nos termos da regulamentação aplicável, sem prejuízo do dever de reportar imediatamente quaisquer alterações às respostas dadas ao mesmo.

c) Comissões no seio do órgão de administração

27. Identificação das comissões criadas no seio do conselho de administração e local onde podem ser consultados os regulamentos de funcionamento

Considerando os limites estabelecidos por lei e as melhores práticas de governo societário, o Conselho de Administração da NOS criou e delegou numa Comissão Executiva a administração quotidiana da Sociedade.

Em cumprimento das exigências legais ou regulamentares aplicáveis – com funções meramente auxiliares e cabendo as decisões unicamente ao órgão de administração – o Conselho de Administração da NOS criou ainda:

- a) A Comissão de Governo Societário;
- b) A Comissão de Auditoria e Finanças;
- c) A Comissão de Nomeações e Avaliações;
- d) O Comité de Ética.

Todas as Comissões dispõem de regulamentos internos, que regulam o exercício das suas atribuições, a presidência, a periodicidade de reuniões, o funcionamento e o quadro de deveres dos seus membros, todos disponíveis para consulta no sítio da internet da Sociedade em <http://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Paginas/default.aspx>.

Tendo em conta o cumprimento das recomendações e melhores práticas de governo societário, a Sociedade entende que as comissões internas acima referidas são adequadas à sua dimensão e complexidade tendo em conta o modelo de governo adotado.

28. Composição da comissão executiva

A Comissão Executiva da NOS, a 31 de dezembro de 2020, era constituída pelos seguintes Administradores:

Presidente	Miguel Almeida
Vice-Presidente	Ana Paula Marques
Vice-Presidente	José Pedro Pereira da Costa
Vogal	Jorge Graça
Vogal	Luís Nascimento
Vogal	Manuel Ramalho Eanes

Atualmente, a Comissão Executiva tem a seguinte composição:

Presidente	Miguel Almeida
Vice-Presidente	José Pedro Pereira da Costa
Vogal	Daniel Beato
Vogal	Filipa Santos Carvalho
Vogal	Jorge Graça
Vogal	Luís Nascimento
Vogal	Manuel Ramalho Eanes

Os membros da Comissão Executiva são escolhidos pelo Conselho de Administração, sendo aquela composta por um número mínimo de três e um número máximo de sete Administradores, tal como previsto no número 1 do artigo 17.º dos Estatutos da Sociedade.

29. Indicação das competências de cada uma das comissões criadas e síntese das atividades desenvolvidas no exercício dessas competências

O Conselho de Administração delegou na Comissão Executiva os poderes necessários para desenvolver e executar a gestão corrente da Sociedade, conforme descrito no ponto 21 deste Relatório. Os poderes delegados na Comissão Executiva podem ser subdelegados, no todo ou em parte, em algum ou alguns dos respetivos membros, ou em colaboradores da Sociedade.

- a) A Comissão Executiva é, assim, responsável pela gestão corrente da Sociedade, e é composta



por Administradores cujos perfis profissionais asseguram reconhecida idoneidade, competência e diversidade de conhecimentos e experiência para o exercício das funções.

O Conselho de Administração definiu as regras de composição, o funcionamento e a delegação de poderes de gestão na Comissão Executiva, estando tal documento disponível para consulta em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/documents/CE_deleg_2019_PT.pdf

Os membros da Comissão Executiva não deverão exercer funções de gestão executiva em sociedades que não sejam participadas pela Sociedade, sem o prévio consentimento do Conselho de Administração.

De acordo com o disposto no seu Regulamento, a Comissão Executiva, durante o exercício de 2020, realizou trinta e seis reuniões, tendo sido nas mesmas abordados, entre outros, temas relacionados com a atividade a realizar pelas unidades de negócio e empresas do Grupo, aprovação de transações com partes relacionadas, aprovação de operações de aumento e redução do capital de empresas do Grupo, realização e reembolsos de prestações acessórias e suprimentos e alienação de bens imóveis. Foram elaboradas atas de todas as reuniões e a assiduidade às reuniões foi de 99%.

Para informação mais detalhada sobre a experiência profissional e competência para o exercício dos cargos

por parte dos Membros da Comissão Executiva, remete-se para o Anexo do presente Relatório.

COMISSÃO DE GOVERNO SOCIETÁRIO

A Comissão de Governo Societário tem por função refletir sobre o sistema, estrutura e as práticas de governo societário adotado, verificar a sua eficácia e propor aos órgãos competentes as medidas a executar tendo em vista a sua melhoria. A 31 de dezembro de 2020, a Comissão de Governo Societário tinha a seguinte composição:

Presidente	António Lobo Xavier
Vogal	António Domingues

O seu Regulamento pode ser consultado em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CGS_2019.pdf

São competências e poderes da Comissão de Governo Societário, designadamente, os seguintes:

a) Estudar, propor e recomendar a adoção pelo Conselho de Administração das políticas, regras e procedimentos necessários ao cumprimento das disposições legais, regulamentares e estatutárias aplicáveis, bem como das recomendações, pareceres e melhores práticas, nacionais e internacionais em matéria de governo societário, regras de conduta e responsabilidade social;

b) Diligenciar pelo integral cumprimento dos requisitos legais e regulamentares, das recomendações e boas práticas, relativos ao modelo de governo da Sociedade e diligenciar a adoção de princípios e práticas de governo pela Sociedade, em matérias como:

- i. A estrutura, competências e funcionamento dos órgãos sociais, comissões internas e respetiva articulação interna;
- ii. Os requisitos quanto a qualificações, experiência, incompatibilidades e independência aplicáveis aos membros dos órgãos de administração e fiscalização;
- iii. Mecanismos eficientes de desempenho de funções pelos membros não executivos do órgão de administração;
- iv. O exercício de direito de voto, representação e tratamento igualitário dos acionistas;
- v. Prevenção de conflitos de interesses;
- vi. O regime de atuação dos executivos e do exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo;
- vii. A transparência do governo societário, da informação a divulgar ao mercado e das relações com os investidores e demais stakeholders da Sociedade;

c) Promover e fiscalizar, nos diversos níveis hierárquicos, o efetivo cumprimento do Código de Ética da Sociedade, cabendo-lhe ainda aperfeiçoar e atualizar o mencionado Código, apresentando ao Conselho de Administração as propostas que entenda convenientes para o efeito; propor ao Conselho de Administração as medidas que se lhe afigurem adequadas ao desenvolvimento de uma cultura de empresa e de ética profissional no seio da Sociedade;

d) Apoiar o Conselho de Administração no desempenho da sua função de supervisão da atividade social em matéria de governo societário, regras de conduta e responsabilidade social, bem como, quanto à forma de assegurar o fluxo adequado e atempado da informação necessária ao exercício das competências legais e estatutárias de todos os órgãos e comissões da Sociedade, em particular das suas atas e convocatórias;

e) Em colaboração com a Comissão de Nomeações e Avaliações, definir os critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, de forma a possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.

Em 2020, no âmbito das suas competências, a Comissão de Governo Societário reuniu duas vezes, tendo nas mesmas sido abordadas, entre outras, questões relacionadas com o relatório de governo societário referente a 2019, a apreciação do Regulamento do Comité de Ética e questões de incompatibilidade e independência dos órgãos de administração e fiscalização. Foram elaboradas atas das reuniões e a assiduidade às reuniões foi de 100%.



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



COMISSÃO DE AUDITORIA E FINANÇAS

A Comissão de Auditoria e Finanças tem por funções coadjuvar na apreciação de matérias financeiras e práticas políticas e contabilísticas, supervisionar a política de controlo de riscos, e aconselhar o Conselho de Administração e Conselho Fiscal nas matérias anteriormente referidas.

A 31 de dezembro de 2020, a Comissão de Auditoria e Finanças tinha a seguinte composição:

Presidente	António Domingues
Vogal	Ângelo Paupério
Vogal	Ana Rita Rodrigues
Vogal	João Dolores
Vogal	António Lobão Teles

Nota: a 15 de janeiro de 2021, Antonio Lobão Teles deixou de ser membro da Comissão.

Atualmente, a Comissão de Auditoria e Finanças tem a seguinte composição:

Presidente	António Domingues
Vogal	Ângelo Paupério
Vogal	Ana Rita Rodrigues
Vogal	João Dolores
Vogal	Cristina Marques

O seu Regulamento pode ser consultado em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CAF_2019.pdf

São poderes e competências da Comissão de Auditoria e Finanças, designadamente, os seguintes:

- a) Acompanhar a atividade da Comissão Executiva;
- b) Analisar as demonstrações financeiras anuais, semestrais, trimestrais e similares e divulgar e relatar as suas conclusões ao Conselho de Administração;
- c) Aconselhar o Conselho de Administração sobre os seus relatórios para o mercado a serem incluídos nos documentos de divulgação de resultados anuais, semestrais e trimestrais;
- d) Aconselhar o Conselho Fiscal, em nome do Conselho de Administração, sobre a nomeação, as atribuições e a remuneração do Auditor Externo;
- e) Aconselhar o Conselho de Administração acerca da qualidade e independência da função de Auditoria Interna e a nomeação e exoneração do Diretor de Auditoria Interna;
- f) Analisar o âmbito da função de Auditoria Interna e de Gestão de Risco, bem como a sua relação com o trabalho do Auditor Externo;
- g) Analisar e discutir com o Auditor Externo, o Auditor Interno e o responsável de gestão de risco sobre os relatórios que forem sendo produzidos no âmbito das suas funções e, consequentemente, aconselhar o Conselho de Administração sobre o que entenderem ser relevante;

- h) Supervisionar a política de gestão de risco da Sociedade, em articulação com o Conselho Fiscal, acompanhando nomeadamente as políticas de controlo de risco, a identificação de *key risk indicators* (KRI) e as metodologias de avaliação integrada de risco;
- i) Analisar, discutir e aconselhar o Conselho de Administração sobre as políticas, critérios e práticas contabilísticas adotadas pela sociedade;
- j) Analisar as transações entre a Sociedade e Acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto (Participantes Qualificados) e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM e pessoas ou entidades qualificadas como partes relacionadas (Partes Relacionadas), nos termos previstos por regulamento da Sociedade, aprovado pelo Conselho de Administração sob proposta do Conselho Fiscal.

Em 2020, no âmbito das suas competências, a Comissão de Auditoria e Finanças reuniu cinco vezes, tendo sido nas mesmas apreciadas questões relacionadas com estratégia de financiamento, aprovadas transações com partes relacionadas, analisados relatórios de planeamento e controlo, de financiamento, de relações com investidores e de auditoria interna, apreciadas as demonstrações financeiras trimestrais e anual e os *Press Release* de divulgação de resultados. Foram elaboradas atas das reuniões e a assiduidade às reuniões foi de 100%.

COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E AVALIAÇÕES

A Comissão de Nomeações e Avaliações tem como funções assegurar uma competente e independente avaliação do desempenho dos Administradores executivos, a avaliação global do desempenho do Conselho de Administração e das diversas comissões especializadas, e, ainda, assegurar a identificação atempada de potenciais candidatos com o perfil necessário ao desempenho das funções de Administrador.

A 31 de dezembro de 2020, a Comissão de Nomeações e Avaliações tinha a seguinte composição:

Presidente	Ângelo Paupério
Vogal	cargo vago

Nota: a 23 de janeiro de 2020, Mário Leite da Silva deixou de ser membro da Comissão.

Atualmente, a Comissão de Nomeações e Avaliações tem a seguinte composição:

Presidente	Ângelo Paupério
Vogal	Ana Rita Rodrigues
Vogal	João Dolores

O seu Regulamento pode ser consultado em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CNA__2019.pdf



Compete à Comissão de Nomeações e Avaliações, nomeadamente:

a) Assistir o Conselho de Administração na escolha dos Administradores a designar por cooptação para integrarem o Conselho de Administração da Sociedade, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 3 do artigo 393.º do CSC;

b) Nas suas funções de apoio ao Conselho de Administração, ocorrendo qualquer vaga no Conselho de Administração ou na Comissão Executiva da Sociedade, elaborar parecer fundamentado, identificando as pessoas com perfil mais adequado ao preenchimento dessa vaga, tendo em conta o conjunto de qualificações, conhecimentos, competência e experiência profissional, independência, integridade e disponibilidade requeridos para o desempenho das respetivas funções, bem como, os requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição;

c) Aprovar e disponibilizar os seus termos de referência, e induzir, na medida das suas competências, processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada incluindo de género.

d) Conduzir o processo de avaliação anual dos

membros da Comissão Executiva, assegurando a sua posterior coordenação com o Conselho de Administração e com a Comissão de Vencimentos;

e) No âmbito do processo anual de avaliação dos membros da Comissão Executiva, propor à Comissão de Vencimentos os critérios a utilizar para a fixação da retribuição variável, nomeadamente os objetivos de desempenho individual;

f) Proceder à elaboração de um relatório de avaliação global do desempenho do Conselho de Administração, bem como das diversas comissões especializadas existentes no âmbito do Conselho de Administração, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da Sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro dos referidos órgão para o efeito, bem como, o relacionamento entre órgãos e comissões da Sociedade;

g) Sempre que solicitado pelo Conselho de Administração ou pela Comissão de Vencimentos, dar parecer sobre a política geral de remunerações da Comissão Executiva, bem como sobre os programas de remuneração variável baseados em atribuições de ações ou opções de compra de ações da NOS.

No âmbito da sua atividade, a Comissão de Nomeações e Avaliações deve observar os interesses a longo prazo dos acionistas, dos investidores e do público em geral, e, contribuir, na medida das suas competências, para a prossecução de objetivos de responsabilidade social e sustentabilidade.

A Comissão de Nomeações e Avaliações reúne, pelo menos, uma vez por ano, e sempre que seja convocada por iniciativa do respetivo Presidente ou por qualquer dos seus membros. As deliberações tomadas e as declarações de voto emitidas no âmbito das reuniões da Comissão de Nomeações e Avaliações são registadas em ata.

COMITÉ DE ÉTICA

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

É composto por três membros (Administrador não Executivo, Presidente do Conselho Fiscal e Administrador com o pelouro dos Recursos Humanos) nomeados pelo Conselho de Administração.

A 31 de dezembro de 2020, o Comité de Ética tinha a seguinte composição:

Presidente	António Lobo Xavier
Vogal	Ana Paula Marques
Vogal	José Pereira Alves

Nota: A 15 de janeiro de 2021, Ana Paula Marques deixou de ser membro do Comité, tendo sido substituída por Luís Nascimento.

O seu Regulamento pode ser consultado em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CdE_2019.pdf

Ao Comité de Ética compete, nomeadamente:

a) Receber e responder aos pedidos de esclarecimento e manifestação de preocupações relacionadas com o Código de Ética e seu cumprimento, através de um e-mail criado para o efeito;

b) Analisar, discutir e avaliar os pedidos de esclarecimento de dúvidas ou manifestações de preocupações face ao estipulado no Código de Ética ou ao seu cumprimento que tenham sido submetidos às chefias, à Direção de Recursos Humanos ou através do e-mail criado para o efeito;

c) Solicitar à auditoria interna, no âmbito das suas competências, a investigação que se revele necessária a cada momento;

d) Elaborar pareceres sobre medidas a adotar em consequência das referidas investigações;

e) Promover e acompanhar a implementação do Código de Ética, nomeadamente no que diz respeito a ações de comunicação, sensibilização e formação dos colaboradores, fornecedores e parceiros, no sentido do fortalecimento de uma cultura ética;

f) Emitir parecer sobre códigos de ética, de conduta, ou práticas éticas profissionais, quando solicitado para o fazer por um qualquer órgão de governo da Sociedade por necessidade de responder a requisito legal e/ou regulatório;

g) Efetuar, sob proposta da área de sustentabilidade e sempre que adequado, uma revisão do Código de Ética e respetivos procedimentos face às necessidades da Sociedade e submeter o mesmo a aprovação da Comissão de Governo Societário;



- h) Propor à Comissão de Governo Societário as políticas, os objetivos, os instrumentos e os indicadores do sistema de gestão de desempenho ético corporativo;
- i) Assegurar a conformidade do sistema de gestão de desempenho ético com os requisitos estabelecidos no sistema de controlo interno da NOS;
- j) Enviar, em função da pertinência dos temas para efeitos de governo societário, à Comissão de Governo Societário um relatório de ações aplicadas;
- k) Elaborar e apresentar anualmente relatórios de atividade ao Conselho de Administração;
- l) Esclarecer dúvidas que se coloquem a propósito das matérias objeto do Código de Ética, incluindo, sem limitar, a clarificação sobre que matérias se encontram sob a esfera de competência do Conselho Fiscal ao abrigo do Regulamento de Comunicação de Irregularidades ("whistleblowing") ou de outras competências legais deste órgão por contraposição aos temas que se encontram sob a esfera de competência do Comité de Ética no âmbito do Código de Ética;
- m) Elaborar o relatório anual de atividade com o objetivo de responder aos compromissos da Sociedade em matéria de sustentabilidade.

Em 2020, o Comité de Ética reuniu três vezes, tendo sido nessas reuniões, apreciadas as situações e documentos que lhe são destinados, incluindo a aprovação do Regulamento para Aceitação e Oferta de Benefícios, efetuadas recomendações, acompanhado o plano de comunicação e de formação para colaboradores e parceiros, efetuado o balanço

e aprovados os indicadores de atividade. O Comité de Ética efetuou uma sessão presencial designada "Vamos falar de Ética" aberta a todos colaboradores, onde se deu a oportunidade de debate e esclarecimento dos temas relacionados com ética, e que incluiu a divulgação interna de indicadores de Ética.

Foram elaboradas atas das reuniões e a assiduidade às reuniões foi de 100%.

III. FISCALIZAÇÃO E SUPERVISÃO

a) Composição

30. Identificação do órgão de fiscalização

O Conselho Fiscal é o órgão de fiscalização da Sociedade.

Nos termos do artigo 413.º, n.º 1, alínea b) do CSC, a fiscalização da NOS, no que respeita à certificação legal das contas, integra ainda um Revisor Oficial de Contas, com as funções previstas no artigo 446.º do CSC, o qual não pode ser membro do Conselho Fiscal.

31. Composição do órgão de fiscalização, com indicação do número estatutário mínimo e máximo de membros, duração estatutária do mandato, número de membros efetivos, data da primeira designação, e data do termo de mandato de cada membro

Nos termos do número 1, do artigo 22.º dos Estatutos da Sociedade, o Conselho Fiscal é constituído por três membros efetivos e um membro suplente, eleitos em Assembleia Geral, a qual elege igualmente o respetivo Presidente, para mandatos de três anos.

Esclarece-se que, não existindo previsão estatutária que fixe um número mínimo ou máximo de membros do Conselho Fiscal, este deverá, necessariamente, nos

NOME	CARGO	PRIMEIRA NOMEAÇÃO
José Pereira Alves	Presidente Conselho Fiscal	8 de maio de 2019
Patrícia Teixeira Lopes	Vogal	26 de abril de 2016
Paulo Mota Pinto	Vogal	21 de abril de 2008
Ana Fonte	Membro suplente	8 de maior de 2019

A Sociedade entende que a composição do Conselho Fiscal, conforme é prática de mercado em sociedades comparáveis, assegura a execução com eficiência das funções que lhes estão cometidas e que este número é adequado à dimensão da Sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade. Tal é reforçado pela existência da Comissão de Auditoria e Finanças que, no âmbito das suas competências, auxilia, aconselha e apoia o Conselho Fiscal em várias das suas funções, conforme descrito *supra* no ponto 29.

32. Identificação dos membros do conselho fiscal que se considerem independentes nos termos do art. 414.º, n.º 5 do CSC

termos da lei, ser composto por um número mínimo de três membros efetivos e um membro suplente.

O Conselho Fiscal foi eleito em Assembleia Geral Anual, de 8 de maio de 2019, para o triénio 2019/2021, terminando o seu mandato a 31 de dezembro de 2021.

A 31 de dezembro, o Conselho Fiscal tinha a seguinte composição:

O Conselho Fiscal integra atualmente dois membros independentes: José Pereira Alves e Patrícia Teixeira Lopes.

33. Qualificações profissionais dos membros do conselho fiscal e outros elementos curriculares relevantes

Os membros do Conselho Fiscal da Sociedade são reconhecidamente idóneos e possuidores de qualificações e experiência académica e profissional adequadas ao exercício das funções de fiscalização, sendo-lhe aplicável o que ficou referido no ponto 19 *supra* quanto a temas de diversidade.



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE

01
02
03
04
05

Para uma compreensão mais assertiva das efetivas qualificações, experiência e disponibilidade dos membros do Conselho Fiscal, no Anexo do presente relatório descrevem-se as funções atualmente desempenhadas pelos respetivos membros, bem como as qualificações académicas e atividades profissionais exercidas por estes.

b) Funcionamento

34. Existência e local onde pode ser consultado o regulamento de funcionamento do Conselho Fiscal

O funcionamento e competências do Conselho Fiscal encontram-se definidos no seu Regulamento, aprovado a 4 de setembro de 2019, e que se encontra disponível em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CF%20NOS_2019.pdf.

35. Número de reuniões realizadas e grau de assiduidade às reuniões realizadas, consoante aplicável, de cada membro do Conselho Fiscal.

Em 2020, no âmbito das suas competências, o Conselho Fiscal reuniu doze vezes, tendo sido, nas suas reuniões, para além de outras atividades, apreciadas as demonstrações financeiras anual e trimestrais, com elaboração de parecer sobre as mesmas, apreciada a política do grupo relativamente à prestação de "Non Audit Services", feito o acompanhamento da atividade

da Auditoria Interna e das conclusões dos respetivos trabalhos nas empresas do Grupo NOS, avaliada a adequação da atividade e independência da Auditoria Interna, feito o acompanhamento do modelo de Gestão de Riscos aplicado ao Grupo NOS, analisada a adequação das políticas contabilísticas adotadas pelo Grupo, e apresentados os pressupostos de revisão do orçamento e *Forecast*. Foram elaboradas atas das reuniões. O grau de assiduidade dos membros do Conselho Fiscal nas doze reuniões realizadas foi de 100%.

36. Disponibilidade de cada um dos membros do conselho fiscal, com indicação dos eventuais cargos exercidos em simultâneo em outras empresas, dentro e fora do grupo e outras atividades relevantes exercidas pelos membros daqueles órgãos no decurso do exercício

Os membros do Conselho Fiscal apresentam um elevado grau de disponibilidade para o exercício das respetivas funções.

No Anexo do presente Relatório apresentam-se os cargos exercidos pelos membros do Conselho Fiscal em outras Sociedades.

c) Competências e Funções

37. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos da contratação

de serviços adicionais ao auditor externo

De forma a salvaguardar a independência dos auditores externos, o Conselho Fiscal, nos termos do seu Regulamento, desempenha as seguintes competências e funções relativamente à auditoria externa:

- Selecionar os revisores oficiais de contas ou sociedade de revisores oficiais de contas a propor à Assembleia Geral e recomendar justificadamente a preferência por um deles;
- É o interlocutor principal do auditor externo e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da Sociedade, as condições adequadas à prestação dos serviços; e
- Avalia anualmente o Auditor Externo, e propõe ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.

Complementarmente, o Conselho Fiscal na data de 4 de setembro de 2019, aprovou nova versão do regulamento para prestação de serviços por Auditores Externos ("Regulamento para Prestação de Serviços"), que define o regime aplicável aos serviços distintos dos serviços de auditoria ("Non Audit Services") ou relacionados com auditoria ("Audit Related Services") prestados pelo Auditor Externo à NOS e sociedades suas participadas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, especificando, nomeadamente os serviços distintos

de auditoria que não podem ser prestados pelo ROC e os procedimentos destinados a assegurar a sua independência. Este Regulamento para Prestação de Serviços é aplicável aos serviços prestados pelo Auditor Externo e empresas com este relacionadas.

Nos termos do referido Regulamento para Prestação de Serviços, a contratação de serviços diversos dos serviços de auditoria ou relacionados com auditoria deve ser encarada numa base de exceção ou de complementaridade, respetivamente, e de acordo com as regras estabelecidas no mesmo Regulamento.

Os honorários anuais dos serviços distintos de auditoria não podem exceder o valor correspondente a 70% do total da média dos honorários relativos a revisão legal de contas dos últimos 3 anos, prestados à Sociedade e empresas suas participadas, incluídas no respetivo perímetro de consolidação, pelo método de consolidação integral.

A prestação dos serviços distintos de auditoria pelo ROC/SROC requer a aprovação e autorização prévia do Conselho Fiscal que avalia adequadamente as ameaças à independência decorrentes da prestação desses serviços e as medidas de salvaguarda aplicadas, em conformidade com o artigo 73.º da Lei n.º 140/2015 de 7 de setembro.

Para esse efeito, o Conselho Fiscal deverá receber uma proposta referente à prestação de serviços a submeter a aprovação e autorização, bem como



qualquer informação adicional que seja relevante, devendo cumprir os seguintes requisitos:

- a) Ser clara quanto aos serviços a prestar e aos honorários que por estes serão cobrados;
- b) Conter uma declaração de conformidade com os princípios de independência definidos no artigo 2.º do Regulamento para Prestação de Serviços;
- c) Conter a fundamentação para a prestação dos serviços;
- d) Conter a data de início da prestação dos serviços e respetivos honorários.

De acordo com o referido Regulamento para Prestação de Serviços, se um membro de uma rede do ROC/SROC, que realiza a revisão legal das contas da NOS ou suas empresas participadas, prestar quaisquer serviços distintos da auditoria proibidos, nos termos do n.º 8 do artigo 77.º da Lei n.º 140/2015 de 7 de setembro, a uma entidade com sede num país terceiro que é controlada pela NOS ou suas empresas participadas, o ROC/SROC avalia se a sua independência fica comprometida por essa prestação de serviços pelo membro da rede, aplicando-se o n.º 5 do artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014.

38. Outras funções do órgão de fiscalização

Nos termos dos Estatutos da Sociedade e do respetivo Regulamento, e em complemento do referido no ponto 34, salienta-se que o Conselho Fiscal:

- Avalia as condições de funcionamento do sistema de gestão de riscos, do sistema de controlo interno e do sistema de auditoria interna e fiscaliza a eficácia dos mesmos, propõe os ajustamentos que se revelem necessários, sendo também o destinatário dos respetivos relatórios;
- Recebe as comunicações de irregularidades ("whistleblowing") apresentadas por acionistas, colaboradores da Sociedade ou outros, devendo informar a entidade da Sociedade responsável pelo tratamento da irregularidade comunicada;
- Emite parecer prévio sobre os negócios de relevância significativa com acionistas titulares de participação qualificada, ou com entidades que com eles estejam em qualquer relação, nos termos do art. 20.º do CVM;
- Fiscaliza e dá parecer sobre o relatório e contas anual da Sociedade, incluindo, designadamente, o âmbito, o processo de elaboração e divulgação, bem assim como a fidelidade e integralidade dos documentos de prestação de contas, e, ainda, outra informação financeira relativamente à qual a lei imponha o envolvimento do Conselho Fiscal;
- Informa o órgão de administração dos resultados da revisão legal de contas e explica o modo como esta contribuiu para a integridade do processo

de preparação e divulgação da informação financeira, bem como o papel que o Conselho Fiscal desempenhou nesse processo; e

- Sempre que o entender necessário, aprecia, antecipada e atempadamente, e dá parecer prévio sobre quaisquer relatórios, documentação ou informação de caráter financeiro, que sejam apreciados pelo Conselho de Administração e a divulgar ao mercado, designadamente os anúncios preliminares de resultados trimestrais, ou a submeter pela Sociedade perante qualquer autoridade de supervisão competente.

O Conselho Fiscal pronuncia-se ainda sobre a política de risco, os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços de controlo interno e anualmente avalia o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento e da gestão de riscos. O Conselho Fiscal tem implementados mecanismos que permitem periodicamente o acompanhamento e controlo (i) do modelo de Gestão de Riscos, (ii) do risco de liquidez e das taxas de juros, (iii) da gestão corrente de operações de tesouraria e das políticas contabilísticas adotadas pelo Grupo, (iv) dos principais litígios jurídicos e fiscais em curso e do seu eventual reflexo contabilístico nas contas, e (v) dos procedimentos de Gestão da Fraude e Corrupção.

O Conselho Fiscal promove ainda reuniões periódicas com o Revisor Oficial de Contas para efeitos de acompanhamento dos trabalhos deste.

IV. REVISOR OFICIAL DE CONTAS

39. Identificação do revisor oficial de contas e do sócio revisor oficial de contas que o representa.

Nos termos dos Estatutos da Sociedade, o Revisor Oficial de Contas (ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas), efetivo e suplente, é eleito pela Assembleia Geral mediante proposta do Conselho Fiscal, e exerce as respetivas funções por períodos de três anos.

A 31 de dezembro de 2020, este órgão social tinha a seguinte composição:

ROC Efetivo	Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. (OROC n.º 178 / CMVM n.º 20161480), representada por Sandra e Sousa Amorim (ROC n.º 1213 / CMVM n.º 20160824)
ROC Suplente	Pedro Jorge Pinto Monteiro da Silva e Paiva (ROC n.º 1258 / CMVM n.º 20160869)

40. Indicação do número de anos em que o revisor oficial de contas exerce funções consecutivamente junto da sociedade

O Revisor Oficial de Contas Efetivo foi eleito, pela primeira vez, na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014 e o seu Suplente na Assembleia Geral de 8 de maio de 2019. Deste modo, o atual Revisor Oficial de Contas efetivo iniciou as suas funções em 2014, exercendo consecutivamente funções junto da Sociedade há aproximadamente 7 anos.



41. Descrição de outros serviços prestados pelo ROC à sociedade

As descrições de outros serviços prestados pelo Revisor Oficial de Contas à Sociedade encontram-se nos pontos 46 e 47 do presente Relatório.

V. AUDITOR EXTERNO

42. Identificação do auditor externo designado para os efeitos do art. 8.º e do sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções, bem como o respetivo número de registo na CMVM

A 31 de dezembro de 2020, desempenhavam as funções de auditoria previstas no artigo 8.º do Código dos Valores Mobiliários:

ROC Efetivo	Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. (OROC n.º 178 / CMVM n.º 20161480), representada por Sandra e Sousa Amorim (ROC n.º 1213 / CMVM n.º 20160824)
ROC Suplente	Pedro Jorge Pinto Monteiro da Silva e Paiva (ROC n.º 1258 / CMVM n.º 20160869)

43. Indicação do número de anos em que o auditor externo e o respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções exercem funções consecutivamente junto da sociedade e/ou do grupo

O início do exercício de funções pela Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. à Sociedade remonta a março de 2014, pelo que exerce funções consecutivamente há aproximadamente 7 anos.

44. Política e periodicidade da rotação do auditor externo e do respetivo sócio revisor oficial de contas que o representa no cumprimento dessas funções

Não existe qualquer previsão estatutária ou regulamentar que preveja a rotação periódica do Auditor Externo. Contudo, na prática, aplicam-se-lhe as regras previstas para o Revisor Oficial de Contas (incluindo o respetivo sócio) no Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (EOROC), aprovado pela Lei n.º 140/2015, de 7 de setembro, ou seja, o período máximo de exercício de funções pelo sócio da sociedade de revisores oficiais que atua como auditor externo é de 7 anos e o período máximo de exercício de funções pela sociedade de revisores oficiais de contas é, como regra, de 10 anos.

45. Indicação do órgão responsável pela avaliação do auditor externo e periodicidade com que essa avaliação é feita

É da competência do Conselho Fiscal, conforme disposto na alínea o) do número 1 do artigo 3.º do seu Regulamento, avaliar anualmente o Auditor Externo e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços

sempre que se verifique justa causa para o efeito. Para o efeito, o Conselho Fiscal preenche anualmente um questionário de avaliação do Auditor Externo, o qual versa sobre questões como a independência, controlo interno, periodicidade das reuniões e reporting financeiro. Adicionalmente, e para auxiliar na avaliação são, igualmente, preenchidos questionários pelos CFO, em coordenação com a Direção Financeira, e pelo próprio Auditor Externo.

46. Identificação de trabalhos, distintos dos de auditoria, realizados pelo auditor externo para a sociedade e/ou para sociedades que com ela se encontrem em relação de domínio, bem como indicação dos procedimentos internos para efeitos de aprovação da contratação de tais serviços e indicação das razões para a sua contratação

Os serviços distintos de auditoria, cuja delimitação é feita pela negativa, são todos os serviços em que o auditor não emita uma opinião sobre contas de acordo com as ISAs (excluindo os serviços proibidos), tais como:

- a) Revisão de demonstrações financeiras com um nível limitado de garantia de fiabilidade, onde se enquadram, designadamente, as revisões limitadas sobre as contas trimestrais, semestrais, ou com referência a outro período;
- b) Aconselhamento na interpretação e assessoria na implementação de novas regras contabilísticas e de reporte financeiro;

- c) Consultoria relacionada com o reporte financeiro, necessário ao cumprimento das políticas contabilísticas;
- d) Serviços fiscais relacionados com a auditoria ou revisão intercalar das demonstrações financeiras, incluindo revisão do cumprimento das regras de Preços de Transferência;
- e) Requisitos de reporte de controlo interno, quer se trate de auditorias ou revisões a controlos internos;
- f) Revisão de informação financeira a disponibilizar ao mercado;
- g) Revisões e auditorias a Sistemas de Informação, quando relacionadas com o trabalho de auditoria às demonstrações financeiras;
- h) Cartas conforto e outros relatórios de procedimentos acordados, no âmbito de prospetos e outros procedimentos relacionados com valores mobiliários;
- i) Auditoria de Relatórios de Sustentabilidade e Responsabilidade Social;
- j) Certificação do relatório de controlo interno;
- k) Outras certificações não exigidas por lei ou pelos estatutos;
- l) Auditoria na aquisição de novos negócios (auditoria aos balanços de abertura), incluindo consultoria na reexpressão contabilística;
- m) Formação em matérias técnicas, etc.;
- n) Outros serviços, nomeadamente serviços que possam ser prestados pelos Auditores Externos, pela sua experiência e/ou conhecimento da empresa, e que não estejam descritos nas alíneas anteriores, tais como *Due Diligences*, em potenciais aquisições e/ou vendas.



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



Nos serviços distintos de auditoria incluem-se, contudo, serviços exigidos por lei ao Auditor Externo, que não devem ser considerados para efeitos do limite dos serviços distintos de auditoria prestados pelo Auditor Externo.

Em 2020, foram contratados, pela NOS ou sociedades suas participadas, os serviços distintos de auditoria referidos nas alíneas a), h), i), k) e n) *supra*. A prestação dos referidos serviços não constitui uma ameaça à independência do Auditor Externo nem os serviços se enquadram nos serviços proibidos previstos no nº 8 do artigo 77º do EOROC sendo que, tendo em conta a natureza dos serviços em causa, existem ganhos de eficiência que justificam que os mesmos sejam prestados pelo Auditor Externo.

Conforme descrito no ponto 37 acima, a prestação dos serviços distintos de auditoria, com exceção dos serviços exigidos por lei, requer a aprovação e autorização prévia do Conselho Fiscal.

47. Indicação do montante da remuneração anual paga pela sociedade e/ou por pessoas coletivas em relação de domínio ou de grupo ao auditor e a outras pessoas singulares ou coletivas pertencentes à mesma rede e discriminação da percentagem respeitante aos seguintes serviços

Em 2020, o grupo NOS (a Sociedade e as sociedades em relação de domínio ou de grupo) pagou, a título de honorários ao ROC e Auditor Externo

da NOS, (Ernst & Young, S.A. (E&Y), e respetiva rede de empresas), os seguintes montantes:

PELA SOCIEDADE*	104 362	%
Valor dos serviços de revisão de contas (€)	80 962	78%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade (€)	23 400	22%
POR ENTIDADES QUE INTEGREM O GRUPO*	160 198	%
Valor dos serviços de revisão de contas (€)	143 148	89%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade (€)	17 050	11%
TOTAL	264 560	%
Valor dos serviços de revisão de contas (€)	224 110	85%
Valor dos serviços de garantia de fiabilidade (€)	40 450	15%

*Incluindo contas individuais e consolidadas

Nos termos do regulamento aprovado pelo Conselho Fiscal, os honorários anuais dos serviços distintos de auditoria prestados pelo Revisor Oficial de Contas da Sociedade não podem exceder o valor correspondente a 70% do total da média dos honorários relativos a revisão legal de contas dos últimos 3 anos, prestados à Sociedade e empresas suas participadas, incluídas no respetivo perímetro de consolidação, pelo método de consolidação integral. No exercício de 2020, os serviços distintos de auditoria representaram 8% da média dos honorários relativos a revisão legal de contas dos últimos 3 anos. Trimestralmente, o Conselho Fiscal recebe e analisa a informação acerca dos honorários e serviços prestados pelo Auditor Externo.

C. ORGANIZAÇÃO INTERNA

I. ESTATUTOS

48. Regras aplicáveis à alteração dos estatutos da sociedade

Nos termos da lei e dos Estatutos da Sociedade, alínea d), do número 4 do artigo 12.º, as modificações dos Estatutos, incluindo as relativas a aumentos de capital, dependem sempre de deliberações dos acionistas, devendo estar presentes ou representados, em caso de primeira reunião, pelo menos cinquenta por cento dos acionistas.

Tais deliberações são tomadas pela maioria estabelecida na lei, ou seja, dois terços dos votos emitidos, exceto caso ocorra em segunda convocatória e estejam presentes ou representados acionistas detentores de, pelo menos, metade do capital social, podendo então tais deliberações ser tomadas pela maioria dos votos expressos (números 3 e 4, do artigo 386.º do CSC).

II. COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

49. Meios e política de comunicação de irregularidades

Em linha com os princípios estabelecidos no seu Código de Ética, aplicável a todos os colaboradores,

a NOS dispõe de mecanismos de deteção e prevenção de irregularidades, entre os quais se inclui a implementação do Manual de Controlo Interno e dos procedimentos de Gestão de Fraude e Corrupção e, em geral, o seu sistema de controlo de risco, mais bem descrito nos Pontos 50 e seguintes. Adicionalmente, a NOS dispõe de uma política de comunicação de irregularidades ocorridas no seio da Sociedade, e dispõe de um Regulamento de Comunicação de Irregularidades ("*whistleblowing*") disponível em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento_Whistleblowing%20_NOS%20SGPS_2019.pdf

Qualquer comunicação de Irregularidades abrangida pelo Regulamento deverá ser tratada como confidencial, salvo se o seu autor, expressa e inequivocamente, solicitar o contrário. Só serão aceites e tratadas denúncias anónimas a título excecional, sendo que, em caso algum, será tolerada qualquer represália ou retaliação contra quem realize as referidas comunicações.

A comunicação de quaisquer indícios de Irregularidades deverá ser feita por escrito com a indicação de "confidencial", dirigida ao Conselho Fiscal, por carta para o endereço postal contratado para esse exclusivo efeito – Apartado 14026 EC, 5 de Outubro, 1064-001 Lisboa, ou para o endereço de correio eletrónico comunicar.irregularidades@nos.pt, ficando ao critério do autor da comunicação a escolha de um dos meios possíveis.



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



01
02
03
04
05

Compete ao Conselho Fiscal a receção, registo e tratamento das comunicações de indícios de Irregularidades ocorridas na NOS ou nas sociedades que integram o respetivo grupo bem como a prática de outros atos que, com aquelas atribuições, estejam necessariamente relacionados. Para o exercício destas competências, o Conselho Fiscal será assistido pela Auditoria Interna. O Conselho Fiscal poderá, ainda, contratar auditores externos ou outros peritos para a auxiliarem na investigação, quando a especialidade das matérias em causa o justificarem.

O Conselho Fiscal, no âmbito das suas competências, monitoriza a adequação do procedimento estabelecido pelo referido Regulamento.

III. CONTROLO INTERNO E GESTÃO DE RISCOS

50. Pessoas, órgãos ou comissões responsáveis pela auditoria interna e/ou pela implementação de sistemas de controlo interno

O sistema de controlo interno e de gestão de riscos da NOS é composto por diversas entidades chave intervenientes, com as responsabilidades seguidamente descritas:

ÓRGÃO / COMISSÃO / ÁREA	RESPONSABILIDADES
Conselho de Administração	• Definir a estratégia e as principais políticas da NOS. • Decidir sobre matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais. • Supervisionar o sistema de controlo interno e de gestão de risco na NOS, delegando na Comissão Executiva a sua criação e funcionamento.
Comissão Executiva	No âmbito dos poderes delegados pelo Conselho de Administração: • Criar e garantir o funcionamento do sistema de controlo interno e de gestão de risco da NOS, no uso dos poderes delegados pelo Conselho de Administração. • Debater e aprovar os objetivos em matéria de assunção de risco, incluindo os níveis de aceitação de risco, aprovar os planos estratégicos e as políticas de gestão de risco da NOS, com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos são consistentes com aqueles objetivos, respeitando as estratégias e políticas definidas pelo Conselho de Administração. • Efetuar propostas ao Conselho de Administração quanto a matérias de controlo interno e de gestão de risco da NOS que sejam consideradas estratégicas.
Áreas	• Implementar os controlos internos e a gestão dos riscos específicos de cada departamento das unidades de negócio da NOS, como parte da sua responsabilidade nos processos corporativos ou funcionais da NOS. • Formar equipas específicas de gestão de risco, tais como comités de risco ou equipas de trabalho, necessárias ao desenvolvimento de determinados programas de gestão do risco. Estas podem incluir um responsável ao nível da Comissão Executiva, um Steering Committee de Diretores e diversos Pivots/Champions (interlocutores) representando as unidades de negócio.
Gestão de Risco	• Promover a consciencialização, a medição e a gestão dos riscos de negócio que interferem na concretização dos objetivos e na criação de valor da NOS. • Contribuir com ferramentas, metodologias, suporte e <i>know-how</i> para as áreas. • Promover e monitorar a implementação de programas, projetos e ações destinadas a aproximar os níveis de risco aos limites aceitáveis estabelecidos pela gestão da Sociedade.
Auditoria Interna	• Avaliar a exposição ao risco e verificar a eficácia da gestão dos riscos e dos controlos internos dos processos do negócio e dos sistemas de informação e de telecomunicações. • Propor medidas para melhorar os controlos internos, visando uma gestão mais eficaz dos riscos de negócio e tecnológicos. • Monitorar a evolução da exposição ao risco associada aos principais <i>findings</i> (observações) e não conformidades identificadas nas auditorias. • Reportar ao Conselho Fiscal no que respeita a estas matérias.
Auditoria Externa (Revisor Oficial de Contas)	• Verificar a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e reportar deficiências identificadas ao Conselho Fiscal. • Verificar as contas da Sociedade, emitir a respetiva certificação legal das contas e um relatório de auditoria, no exercício das suas funções de interesse público.
Conselho Fiscal	• Avaliar o funcionamento dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco e do sistema de auditoria interna, enquanto órgão de fiscalização com responsabilidade legal e estatutária por estas matérias. • Pronunciar-se sobre o plano de trabalhos e os recursos afetos aos serviços de Auditoria Interna. • Ser o interlocutor principal da Auditoria Externa e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da NOS, as condições adequadas à prestação dos serviços de Auditoria Externa. • Avaliar anualmente a Auditoria Externa e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito. • Avaliar o grau de cumprimento interno e o desempenho do sistema de gestão de riscos, nomeadamente sendo destinatário: (i) dos relatórios sobre a avaliação que a Auditoria Externa efetua sobre o sistema de controlo interno (ii); do relatório anual sobre o Manual de Controlo Interno preparado pela NOS.
Comissão de Auditoria e Finanças	• Aconselhar, enquanto comissão especializada, o Conselho de Administração em determinadas matérias, incluindo as relativas às funções da Auditoria Externa, da Auditoria Interna e da Gestão de Risco, reforçando assim, de forma complementar, a supervisão dessas matérias que é efetuada pelo Conselho Fiscal.



51. **Explicitação, ainda que por inclusão de organograma, das relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade**

As relações de dependência hierárquica e funcional são as seguintes:

- A Auditoria Interna e a Gestão de Risco reportam hierarquicamente à **Comissão Executiva da NOS**, nomeadamente ao CFO (*Chief Financial Officer*). A Auditoria Interna e a Gestão de Risco (esta na vertente de Controlo Interno) reportam funcionalmente ao **Conselho Fiscal da NOS** que, enquanto órgão de fiscalização com responsabilidade legal e estatutária por avaliar o funcionamento dos sistemas de controlo interno e de gestão de riscos e do sistema de auditoria interna, é o destinatário dos respetivos relatórios e deve pronunciar-se sobre o plano de trabalhos e os recursos afetos aos serviços de Auditoria Interna, propondo os ajustamentos que se mostrem necessários. O órgão de fiscalização avalia o grau de cumprimento interno e o desempenho do sistema de gestão de riscos, nomeadamente sendo destinatário dos relatórios sobre a

avaliação que a Auditoria Externa efetua sobre o sistema de controlo interno. Adicionalmente, o órgão de fiscalização é também destinatário do relatório anual sobre o Manual de Controlo Interno (incluindo indicadores sobre efetividade, cobertura, etc.), assim como de outros relatórios que se venham a mostrar pertinentes, realizados pela Auditoria Interna ou pela Gestão de Risco, em matérias tais como a prestação de contas, identificação ou resolução de conflitos de interesses e deteção de potenciais irregularidades.

- A Auditoria Interna e a Gestão de Risco (esta na vertente de Controlo Interno) reportam ainda funcionalmente à **Comissão de Auditoria e Finanças da NOS**, enquanto comissão especializada que aconselha o Conselho de Administração em determinadas matérias, incluindo as relativas às funções de Auditoria e Gestão de Risco, reforçando assim, de forma complementar, a supervisão dessas matérias que já é efetuada pelo Conselho Fiscal.
- A Auditoria Interna secretaria o **Comité de Ética da NOS**, enquanto comité responsável pela supervisão e manutenção do Código de Ética da NOS, por monitorizar a sua aplicação e por assegurar que

todos os membros dos órgãos sociais e todos os colaboradores da empresa o cumprem.

- A Gestão de Risco coordena a **Equipa de Segurança & Privacidade NOS**, enquanto equipa central responsável pela coordenação dos programas de segurança, privacidade e continuidade.

No que respeita à supervisão do sistema de controlo interno e de gestão de risco na NOS, é ainda relevante destacar a forma pela qual o **Conselho de Administração** intervém na fixação dos objetivos em matéria de assunção de riscos e na sua prossecução, enquanto órgão de administração:

- O Conselho de Administração define e aprova a “Política de Gestão de Risco” proposta pela Comissão Executiva.
- O Conselho de Administração aprova os planos estratégicos da Sociedade propostos pela Comissão Executiva e estes planos não ultrapassam os objetivos fixados em matéria de assunção de riscos, tendo em conta que a Comissão Executiva respeita as estratégias e políticas definidas pelo Conselho de Administração.

- A Comissão Executiva garante o funcionamento do sistema de controlo interno e de gestão de risco da organização, no uso dos poderes delegados pelo Conselho de Administração.
- Em todo o caso, continua a ser responsabilidade do Conselho de Administração (não delegada na Comissão Executiva) a decisão sobre matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.
- O Conselho de Administração recebe da Comissão Executiva os relatórios relevantes resultantes das Avaliações de Risco, constituindo este um mecanismo de controlo periódico com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos pela Sociedade são consistentes com os objetivos fixados pelo Conselho de Administração enquanto órgão de administração.

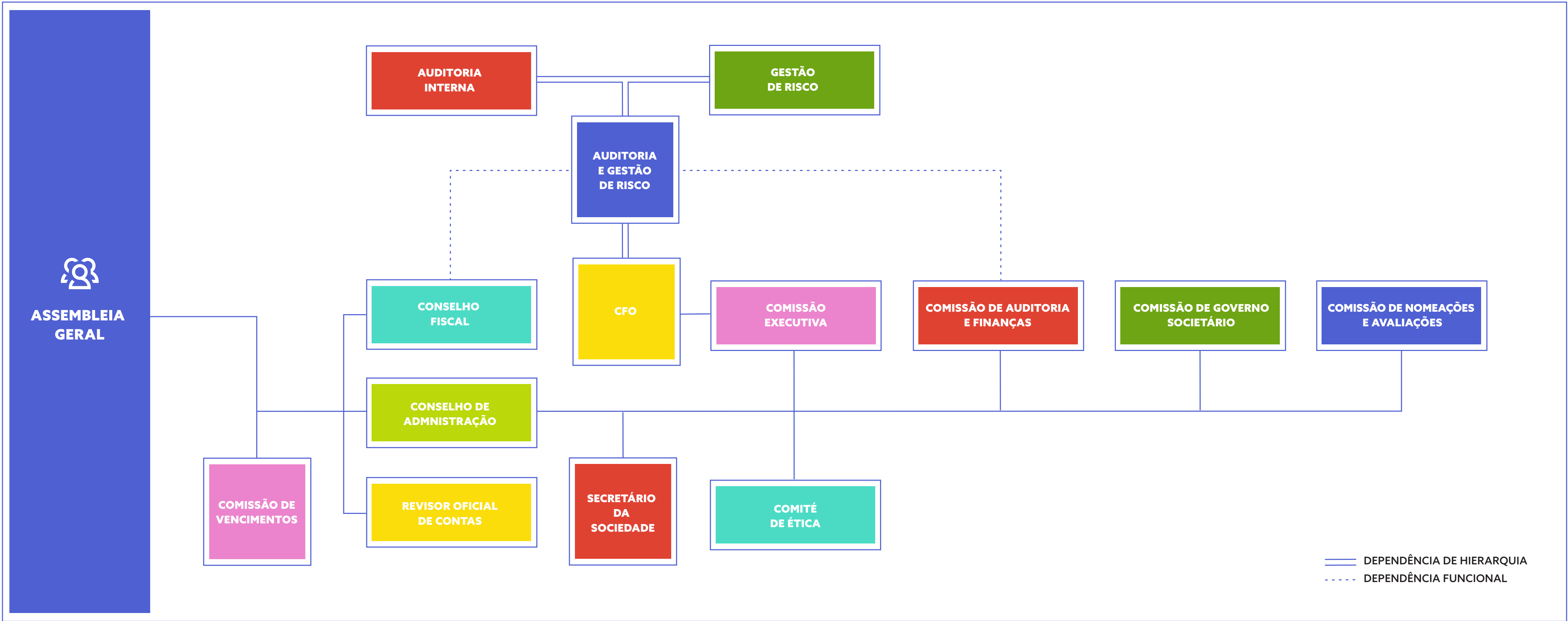
As restantes responsabilidades pela criação, funcionamento e avaliação periódica do sistema de controlo interno e gestão de risco estão definidas nos Regulamentos dos respetivos órgãos ou comissões da Sociedade.



PARTE 1
INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



Explicitação, ainda que por inclusão de organograma, das relações de dependência hierárquica e/ou funcional face a outros órgãos ou comissões da sociedade



01
02
03
04
05



52. Existência de outras áreas com competências no controlo de riscos

Para além das áreas mencionadas nos pontos anteriores, a Sociedade possui outras áreas funcionais com competência nos controlos internos e na gestão de riscos, contribuindo decisivamente para a manutenção e melhoria do ambiente de controlo. Neste contexto, são de destacar as seguintes áreas e processos de negócio:

- As áreas de **Planeamento e Controlo**, em articulação com os respetivos *pivots* das áreas de negócio, são responsáveis por monitorizar a execução dos Planos de Ação e Recursos anuais (enquadrados nos planos estratégicos da NOS) e dos respetivos orçamentos e previsões, nas componentes financeira e operacional;
- As áreas **Administrativa e Financeira** possuem uma responsabilidade central na gestão dos riscos relativos à Informação Financeira, conforme descrito noutros pontos deste Relatório;
- As áreas **Jurídica e de Regulação** acompanham a evolução do enquadramento legal e regulatório aplicável e dos respetivos riscos, atendendo às ameaças e oportunidades que representam para a posição competitiva da NOS;
- As equipas de **Enterprise Business Assurance** (controlo de utilização, fraude de subscrição, de consumos, de conteúdos, etc.) e de **Supervisão de Rede e Serviços** (disponibilidade de rede e serviços, gestão de incidentes de interrupção, etc.) monitorizam riscos específicos do negócio;
- As **áreas tecnológicas**, incluindo as **Redes e Sistemas de Informação**, possuem indicadores e alertas para a interrupção de serviço e incidentes de segurança, ao nível operacional;
- As **diversas áreas de negócio e os colaboradores individualmente** estão obrigados a cumprir os procedimentos estabelecidos no **Manual de Controlo Interno**, assegurando que todos os atos ou negócios praticados são idónea e devidamente evidenciados;
- As **diversas áreas de negócio** possuem **controles internos** que permitem assegurar, não só o compromisso das áreas no ambiente de gestão de risco e de controlo interno, mas também a permanente monitorização do desenho da efetividade e adequação desses mesmos controlos, bem como possuem processos e **indicadores para monitorizar as operações e os Key Performance Indicators**.

53. Identificação e descrição dos principais tipos de riscos (económicos, financeiros e jurídicos) a que a sociedade se expõe no exercício da atividade

A Sociedade está exposta a riscos económicos, financeiros e jurídicos que são inerentes às atividades de negócio que executa.

A abordagem adotada pela NOS para a Gestão dos Riscos Corporativos (ERM - *Enterprise Risk Management*) consiste em incorporar a gestão dos riscos nas atividades de planeamento estratégico da NOS. As áreas de negócio, aquando da elaboração dos Planos de Ação e Recursos anuais, enquadrados nos Planos Estratégicos, consideram os riscos que possam comprometer o seu desempenho e os seus objetivos e definem ações para gerir esses riscos, dentro dos níveis de aceitação de risco pretendidos e estabelecidos pela Comissão Executiva. Os planos são debatidos e aprovados pela Comissão Executiva.

Nesta secção identificam-se e descrevem-se os **principais riscos inerentes** (aos negócios da NOS), **riscos relevantes para as certificações da NOS** (certificações ISO) e **riscos financeiros** (relacionados com o *Key Audit Matters* do Auditor Externo Financeiro), assim como as respetivas **estratégias e ações** que têm sido adotadas para a sua gestão. Na **secção “3.6 Gestão de Risco” do Relatório de Gestão** descreve-se o processo de avaliação de risco efetuado em 2020 do qual resultaram sobretudo riscos **relacionados com o contexto COVID-19**.

RISCOS ECONÓMICOS

Envolvente Económica – Sobre a envolvente económica, consultar a secção “3.6 Gestão de Risco” do Relatório de Gestão, onde se detalham, em particular, os riscos relacionados com o contexto COVID-19. Adicionalmente, a NOS tem também utilizado outras estratégias de resposta à envolvente económica, em forte articulação com as ações de resposta aos riscos de concorrência e de inovação tecnológica que se descrevem nos pontos seguintes.

Concorrência – Este risco está relacionado com a intensidade concorrencial do mercado, a potencial redução de preços de produtos e serviços, redução de quota de mercado, perda de clientes, crescente dificuldade na retenção e obtenção de clientes. A gestão do risco de concorrência tem passado ao longo dos últimos anos por uma estratégia de aposta na melhoria constante da qualidade, da diferenciação e da inovação dos produtos e serviços prestados, bem como na proteção e diversificação da oferta face à concorrência, cruzamento de ofertas entre negócios da NOS, reforço do *portfolio* de direitos audiovisuais e, ainda, a constante monitorização das preferências e/ou necessidades dos clientes. Os processos de integração operacional ocorridos nos últimos anos na NOS têm, também, contribuído para reforçar a posição competitiva da NOS. A evolução para uma lógica de transformação, cujos objetivos chave são a satisfação do cliente, o *fitness* organizacional e a eficiência operacional, é também crucial.



A NOS continua a estar atenta aos eventuais movimentos de consolidação e de aquisição nas indústrias das comunicações e dos conteúdos e entretenimento por parte de concorrentes, bem como à potencial entrada de novos concorrentes no setor das comunicações eletrónicas, facilitada e já visível no leilão para aquisição de frequência 5G.

Inovação Tecnológica – Este risco está associado à necessidade de investimentos em serviços cada vez mais concorrenciais (serviços de alto débito de dados, serviços multimédia, serviços de *messaging*, serviços TV multiplataforma, serviços *cloud*, serviços de infraestruturas e de tecnologias de informação, etc.), que estão sujeitos, não só a mudanças de tecnologia aceleradas, mas também às ações de players que atuam fora do mercado tradicional das telecomunicações, como por exemplo os operadores OTT (*over-the-top players*). O risco está também relacionado com a evolução das infraestruturas e das tecnologias das redes móveis e fixas, abrangendo aspetos chave como a cobertura, capacidade, velocidade, segurança e resiliência, destacando-se os desafios da evolução tecnológica associada às redes 5G. A NOS tem em curso diversas iniciativas de transformação tecnológica que constituem os alicerces para uma diferenciação competitiva a longo prazo. A Sociedade tem também gerido este risco através da introdução de tecnologias, serviços e conteúdos que fomentam a sustentabilidade, mobilidade, acessibilidade e proximidade, tais como: rede móvel *single RAN* compatível com 5G

(modernização da infraestrutura com o upgrade para uma arquitetura *single RAN* - *Radio Access Network* - preparada para o 5G); rede fixa RNG (continuação da expansão da infraestrutura das RNG - Redes Nova Geração - incluindo o aumento de cobertura por FTTH); serviços TV *multidevice* (incorporação de funcionalidades inovadoras); soluções *Smart Cities* (recolha e processamento de informação analítica sobre autarquias e cidadãos); criação do Fundo 5G (primeiro fundo exclusivamente destinado a investir ativamente em empresas que possuam tecnologias e modelos de negócio que sejam potenciados e alavanquem a tecnologia 5G).

Interrupção de Negócio e Perdas Catastróficas (Gestão da Continuidade de Negócio) – Dado que os negócios da NOS assentam, sobretudo, na utilização de tecnologia, as potenciais falhas de recursos técnico-operacionais (infraestruturas de rede, aplicações dos sistemas de informação, servidores, etc.) e de recursos humanos podem causar um risco significativo de interrupção do negócio, se não for bem gerido. Este facto pode acarretar outros riscos para a Sociedade, tais como impactos adversos na reputação, na marca, na integridade das receitas, na satisfação dos clientes e na qualidade do serviço, que podem levar à perda de clientes. No setor das comunicações eletrónicas, a interrupção de negócio e outros riscos associados podem ser agravados porque os serviços são em tempo real (voz, dados/Internet e TV), e os Clientes têm tipicamente uma baixa tolerância

a interrupções. Para endereçar estes riscos, a NOS desenvolve e mantém o programa BCM (*Business Continuity Management*), que inclui no seu âmbito processos de gestão da Continuidade de Negócio que abrangem as instalações, as infraestruturas de rede, as atividades e as funções mais críticas que suportam os serviços de comunicações, para os quais desenvolve estratégias de resiliência, planos e ações de continuidade, bem como cenários e procedimentos de gestão de incidentes/crise. Neste âmbito, durante 2020, foram revistos os objetivos de recuperação dos serviços em caso de falha de rede de comunicações e implementadas na rede diversas ações de melhoria da resiliência das infraestruturas e serviços. No período da pandemia, a NOS colocou em funcionamento permanente um Gabinete de Crise COVID-19, e implementou diversas estratégias e medidas de resposta ao risco que estão identificadas na secção “3.6 Gestão de Risco” do Relatório de Gestão (consultar risco “Interrupção/Perdas Catastróficas”). A NOS implementou, ainda, diversas estratégias e medidas para proteção não só das funções críticas que garantem a continuidade do negócio, mas também da generalidade dos seus colaboradores e parceiros, descritas no risco de Saúde e Segurança no Trabalho.

Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade (Gestão da Segurança e Cibersegurança) – Tendo presente que a NOS é o maior grupo empresarial de comunicações e entretenimento no país, os seus negócios utilizam intensivamente a informação

e as tecnologias de informação e comunicação que estão tipicamente sujeitas a riscos de segurança, entre os quais a disponibilidade, integridade e confidencialidade. A NOS, tal como outros operadores, está cada vez mais exposta a riscos de cibersegurança, relacionados com ameaças externas às redes de comunicações eletrónicas e ao ciberespaço envolvente. Como consequência do contexto COVID-19 os riscos de cibersegurança tornaram-se ainda mais relevantes, tendo a NOS implementado um conjunto de medidas descritas na secção “3.6 Gestão de Risco” do Relatório de Gestão (consultar risco “Cibersegurança”). A NOS tem também vindo a desenvolver a articulação com entidades externas para *benchmarking* e partilha de boas práticas em temas de Segurança e Privacidade (ENISA e ETIS). Como consequência da pandemia COVID-19, e do aumento do teletrabalho na sociedade em geral, aumentou o risco associado a atividades fraudulentas com o objetivo de comprometer a segurança da informação de indivíduos e empresas. Nessa sequência, a NOS implementou medidas com o objetivo de incrementar o nível de monitorização sobre ameaças de cibersegurança externas ou internas e sobre eventual utilização indevida da informação, incluindo o reforço de controlos processuais e tecnológicos, a par da divulgação regular, junto dos seus colaboradores e clientes, de recomendações de proteção relacionadas com as ameaças *online* em contexto de pandemia e boas práticas de segurança em teletrabalho.

**Privacidade (Proteção de Dados Pessoais) –**

Assumem cada vez maior relevância os riscos de privacidade, associados sobretudo aos requisitos legais e regulamentares sobre proteção de dados pessoais, facto que é transversal a todos os setores de atividade e também aplicável, em particular, ao setor das comunicações eletrónicas que está sujeito a regulamentação específica sobre segurança e privacidade. Para endereçar estes riscos, a NOS desenvolve e mantém um programa de iniciativas com o objetivo de implementar processos para Proteção de Dados Pessoais, bem como para monitorar e melhorar continuamente a conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) e com outras regulamentações com impacto na privacidade. Destacamos, como exemplos, a atualização de Políticas de Privacidade, o reforço de controlos e de monitorização sobre os processos para exercício de direitos de titulares de dados pessoais pelos clientes no âmbito do RGPD, assim como o robustecimento contínuo de processos de gestão de cliente (consentimentos, autenticação, etc.). A Sociedade possui também um *Data Protection Officer* (DPO) que tem como responsabilidades :i) monitorar a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis; (ii) atuar em nome da Sociedade na interação com a autoridade reguladora nacional para a proteção de dados (CNPd - Comissão Nacional de Proteção de Dados); (iii) ser um ponto de contacto com os titulares dos dados pessoais; (iv) prestar informação e aconselhamento aos responsáveis pelo tratamento

ou aos subcontratantes sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados. Os colaboradores e parceiros da NOS assumem obrigações de confidencialidade, de sigilo e de proteção de dados pessoais, através da assinatura de acordos e termos de responsabilidade, assim como através de participação em ações de comunicação e sensibilização e da realização de cursos de formação internos sobre segurança e privacidade.

Fraude de Serviço (Gestão de Fraude de Comunicações) –

A fraude perpetrada por clientes ou por terceiros é um risco comum no setor das comunicações. Considerando esta realidade, a NOS possui equipas dedicadas ao controlo de Fraude, incluindo fraude de subscrição, fraude de consumos e fraude de conteúdos. Com o objetivo de promover uma utilização segura dos serviços de comunicações, tem vindo a desenvolver diversas iniciativas e implementação de controlos, entre as quais a disponibilização de uma plataforma interna com informação sobre os riscos de fraude e segurança de serviço, bem como a contínua melhoria dos processos de monitorização e mitigação destes riscos. Estão implementados controlos de fraude de forma a evitar situações anómalas de consumos fraudulentos ou de uso indevido dos serviços, com impacto direto na satisfação do cliente, na eventual perturbação do serviço e nas receitas da empresa, como por exemplo fraudes associadas à disponibilização ilegal de conteúdos de canais TV *premium* ou ações de *phishing* via SMS dirigidas

a clientes NOS. A NOS adere há vários anos às iniciativas promovidas pela associação internacional de operadores (GSMA), nomeadamente ao Fórum de Fraude e Segurança (FASG - *Fraud and Security Group*).

Garantia de Receitas e Custos (Enterprise Business Assurance) –

Os negócios de comunicações eletrónicas estão sujeitos aos riscos operacionais inerentes relacionados com a garantia e monitorização das receitas e dos custos de clientes, numa ótica de fluxos de receita e integridade de plataformas. Os processos de *Billing* executam controlos de receita, no que concerne à qualidade de faturação. A NOS conta também com equipas de *Business Assurance* que aplicam processos de controlo de integridade de receita (sub ou sobrefaturação) e processos de controlo de custos e utilização de serviços, com o objetivo de apresentar uma cadeia de receitas e custos coerente, desde o momento de entrada do cliente nos sistemas de aprovisionamento, passando pela prestação do serviço de comunicações, até ao momento de faturação e cobrança.

Saúde e Segurança no Trabalho – Com a pandemia COVID-19, este risco assumiu uma importância muito significativa. No período da pandemia, a NOS colocou em funcionamento permanente um Gabinete de Crise COVID-19, com o objetivo de definir e implementar um conjunto alargado de iniciativas e de planos de contingência estruturados que garantam a proteção dos colaboradores.

As principais estratégias aplicadas desde a fase inicial da crise foram e têm sido o trabalho remoto para a maioria dos colaboradores e a utilização de equipamentos de proteção individual (EPIs) para funções no escritório ou no terreno. A NOS implementou diversas medidas de proteção pessoal no local de trabalho (higiene respiratória, lavagem de mãos, utilização de máscara em espaços comuns e de circulação, etc.), medidas de higiene e proteção reforçadas nos edifícios (dispensadores de álcool gel, reforço de limpeza, ventilação, salas de isolamento, etc.), restrições à entrada de visitantes nos edifícios, restrições às viagens dos colaboradores, bem como a restrição à participação em eventos e reuniões não essenciais. Encontra-se implementado um plano de regresso progressivo dos colaboradores para o local de trabalho que contempla, quando necessário face a novas vagas de pandemia, critérios para reverter o regresso e incrementar o trabalho remoto. Refira-se, ainda, que as medidas de saúde e segurança no trabalho são articuladas em estreita coordenação com as autoridades de saúde relevantes, nomeadamente a Direção Geral da Saúde.

Ambiente – Os riscos relacionados com a sustentabilidade ambiental são cada vez mais relevantes para as estratégias de longo prazo das empresas. Neste contexto, a missão de sustentabilidade da NOS preconiza a utilização do poder das tecnologias de informação e comunicação para desenvolver soluções inovadoras, que contribuem para uma sociedade inclusiva, protegem



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



01

02

03

04

05

o ambiente e potenciam a transformação social e económica. Deste modo, a empresa incorpora nas suas atividades e no desenvolvimento de produtos e serviços a responsabilidade de minimizar os impactos do *footprint* ambiental na NOS e nos outros *stakeholders* com quem se relaciona. No âmbito dos riscos ambientais, assume particular importância o tema das alterações climáticas, pelo que a NOS participa em iniciativas globais com vista à redução de emissões de carbono e à promoção do desenvolvimento sustentável, destacando-se a subscrição do compromisso da ONU "*Business Ambition for 1.5°C*" para limitar o aquecimento global e a adesão ao compromisso Lisboa Capital Verde Europeia 2020 no qual a NOS se comprometeu, a longo prazo, com ações específicas em várias frentes como a economia circular, mobilidade, energia, sensibilização ou mobilização. Destaca-se ainda a participação da NOS no *CDP Climate Change 2020* que incluiu a realização de um exercício de identificação e caracterização de riscos e oportunidades relacionados com alterações climáticas, tendo também em vista a divulgação ao mercado de informação completa, rigorosa e transparente sobre a medição e a gestão de como estes riscos e oportunidades estão integrados no negócio. Como resultado desta participação, a NOS foi distinguida pelo CDP com rating A, colocando assim a NOS entre as empresas mais bem preparadas para responder aos riscos e oportunidades que as alterações climáticas colocam ao negócio.

RISCOS FINANCEIROS

Fiscalidade – A Sociedade está exposta à evolução de legislação fiscal e eventuais interpretações da aplicação da regulamentação fiscal e parafiscal de formas diversas. A gestão deste risco conta com a Direção Administrativa e Financeira que acompanha toda a regulamentação fiscal e procura garantir a máxima eficiência fiscal. Este departamento poderá ser apoiado por consultoria externa sempre que os temas em análise possam ser mais críticos e, por isso, careçam de uma interpretação por parte de uma entidade independente. Como consequência da pandemia COVID-19, destaca-se o aproveitamento da extensão dos prazos de submissão à Autoridade Tributária das obrigações declarativas.

Crédito e Cobranças – Estes riscos estão associados à redução de recebimentos de clientes pelo eventual funcionamento ineficaz ou deficiente da régua de cobranças e/ou alterações à legislação que regula a prestação de serviços essenciais e que tenham impacto na recuperação de dívidas de clientes. A sua mitigação é efetuada através da definição de um plano mensal de ações de cobrança, do seu acompanhamento e validação e da avaliação de resultados. Sempre que se justifique, a régua e os *timings* das ações são ajustados de forma a garantir o recebimento das dívidas de clientes. O objetivo é garantir que os valores em dívida são efetivamente cobrados dentro dos períodos negociados sem afetar a saúde financeira da Sociedade. A NOS tem equipas

específicas para Controlo de Crédito, Cobranças e Gestão de Contencioso e, para determinados segmentos de negócio, subscreve ainda seguros de crédito. A pandemia COVID-19 teve como consequência uma redução significativa na atividade de Gestão de Contencioso, sobretudo durante o primeiro semestre de 2020, decorrente em parte da impossibilidade de avançar com processos de contencioso judicial em tribunal. Acresce o facto da legislação temporária específica relacionada com a pandemia COVID-19 proibir a suspensão de serviços essenciais, nos quais se enquadram os serviços de comunicações eletrónicas, aos clientes que se encontrem em determinadas situações previstas na legislação (desemprego, quebra de rendimentos acima de determinado patamar, infeção por COVID-19). A legislação prevê a possibilidade dos clientes solicitarem a cessação unilateral ou a suspensão temporária dos contratos de comunicações, sem penalizações ou cláusulas adicionais para o cliente nem compensações para o fornecedor. No caso de existirem valores em dívida relativos ao fornecimento do serviço é acordado um plano de pagamento, cujo prazo de início foi diferido para o último trimestre de 2020. Assim, esta legislação tem um impacto real na capacidade de cobrança junto dos clientes, com um efeito que pode perdurar para períodos futuros.

Liquidez e Taxa de Juro – Estes riscos estão geralmente associados a quebras de *cash-flows* esperados ou variações no seu *timing* que podem expor as empresas à incapacidade de cumprir

atempadamente as obrigações financeiras ou operacionais ou à necessidade de contrair novos empréstimos, assim como a variações das taxas de juro que podem gerar rendimentos de aplicações inferiores ao esperado, a custos financeiros de empréstimos superiores ao orçamentado ou a custos da dívida expostos a grande volatilidade. Como consequência da pandemia COVID-19, existe grande incerteza nos mercados financeiros com probabilidade de custos acrescidos no acesso a financiamento em períodos futuros. Refira-se que a NOS, face aos desafios atuais, possui uma estrutura de capital robusta, bem como uma posição de liquidez que foi ainda mais reforçada, durante o primeiro semestre de 2020, após a conclusão com sucesso de três operações de refinanciamento em condições de mercado estáveis. No âmbito das operações de financiamento de 2020, destaca-se ainda o facto de a NOS ter sido o primeiro operador de telecomunicações em Portugal a efetuar a emissão de uma linha de financiamento sustentável, concretizada na emissão de 100 milhões de Euros em papel comercial, indexando uma parte do custo de financiamento ao desempenho da NOS ao nível da Sustentabilidade.

RISCOS JURÍDICOS

Legal e Regulatório – O mercado das comunicações eletrónicas em Portugal está sujeito a um quadro regulatório que emana do direito comunitário e da legislação nacional.



Em Portugal, cabe à ANACOM, como regulador setorial, garantir, entre outros, a divulgação e a fiscalização do cumprimento da legislação aplicável ao setor, o acesso dos operadores às redes (em condições de transparência e igualdade), a promoção da concorrência e o desenvolvimento dos respetivos mercados. No contexto do acesso dos operadores às redes, destaca-se o leilão para atribuição de frequências de espectro radioelétrico para o 5G, cujas regras acarretam impactos muito significativos relacionados com a concorrência e a capacidade de investimento no setor das comunicações eletrónicas em Portugal. De facto, as regras definidas pela ANACOM no regulamento do leilão 5G discriminam negativamente os operadores já existentes no mercado, como é o caso da NOS, face a operadores novos entrantes, em aspetos tais como as condições de acesso ao espectro e as obrigações de investimento em cobertura 5G, colocando assim em risco a implementação adequada do 5G no país e a desejada transição digital das empresas, setor público e consumidores, implicando efeitos adversos subsequentes relacionados com os riscos de Concorrência e de Inovação Tecnológica. De referir ainda que, em finais de 2020, a NOS tinha em curso vários processos legais contra a ANACOM, tendo em conta as referidas regras do leilão e a atribuição de direitos de utilização de frequências à Dense Air. Constituem atribuições da ANACOM assegurar a divulgação e fiscalização do cumprimento das diretivas e regulamentos comunitários que têm aplicação direta ao setor. Em finais de 2020

encontrava-se em curso o processo de transposição para a legislação nacional do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE), que reúne num único documento as quatro principais diretivas europeias aplicáveis ao setor (Diretiva-Quadro, Diretiva Autorização, Diretiva Acesso e Diretiva Serviço Universal). A proposta de transposição do CECE para a legislação nacional, apresentada pela ANACOM, inclui um conjunto alargado de matérias, tendencialmente ligadas à proteção do consumidor, que não decorrem do CECE e que estão longe de ser consensuais, em Portugal e na União Europeia. Adicionalmente, compete ao regulador setorial assegurar o cumprimento pelos operadores dos regulamentos comunitários com aplicação direta a Portugal, tais como o Regulamento TSM, que contempla as regras para o *roam-like-at-home* e proteção da neutralidade de rede, e o Regulamento (UE) 2018/1971 que define preços máximos para as comunicações intra-União Europeia. A ANACOM tem mantido o acompanhamento da aplicação, em território nacional, do Regulamento da Neutralidade da Rede, num ano em que o Organismo dos Reguladores Europeus de Comunicações Eletrónicas reviu as suas linhas de orientação para a implementação do Regulamento, tendo clarificado: (i) os procedimentos atinentes à apreciação de ofertas *zero rating*, (ii) a aplicação do Regulamento no contexto do 5G, M2M e IoT, detalhando a maior flexibilidade que estes serviços usufruem no contexto da figura dos serviços especializados e (iii) a fronteira entre a rede do operador e o

equipamento terminal do cliente para efeitos de definição do âmbito das regras de gestão de tráfego. No quadro regulamentar europeu destaca-se ainda a publicação da “*EU Toolbox for 5G Security*”, que identifica um conjunto de medidas de mitigação para os principais riscos de cibersegurança das redes 5G, dando poder aos reguladores nacionais para impor aos operadores de comunicações um acréscimo dos requisitos de segurança para as redes móveis e a obrigatoriedade de efetuar uma avaliação dos perfis de risco para seleção ou exclusão de fornecedores. Em complemento às regras específicas relacionadas com o setor das comunicações, a NOS está também sujeita a legislação horizontal, sendo que neste caso pode ser objeto de intervenção, entre outras entidades, da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd) e da Autoridade da Concorrência (AdC). Em junho de 2020, a AdC dirigiu aos operadores de comunicações eletrónicas (MEO, NOS, NOWO e Vodafone) uma nota de licitude relativamente à suspeita de práticas anticoncorrenciais incorridas por estes operadores no mercado de publicidade *online*, existindo a expectativa da AdC adotar uma decisão final sobre a referida nota de licitude no 1.º trimestre de 2021. Adicionalmente, para as atividades relacionadas com os serviços televisivos e o fornecimento de conteúdos audiovisuais, as empresas do Grupo NOS estão sujeitas à intervenção da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC). No contexto dos serviços audiovisuais do Grupo NOS, destaca-se a Lei n.º 74/2020, de 19 de novembro, que transpõe para a

legislação nacional a Diretiva Europeia de Audiovisual e Serviços Media (Diretiva AVMS) relativa à oferta de serviços de comunicação social audiovisual que contempla a imposição de obrigações adicionais aos prestadores desses serviços, tais como quotas mínimas de disponibilização de conteúdos europeus e de conteúdos em língua portuguesa, entre outros. Por fim, refira-se que a gestão dos riscos legais e regulatórios existentes é assegurada pela Direção Jurídica e de Regulação, que acompanha a evolução do enquadramento legal e regulatório aplicável, atendendo às ameaças e oportunidades que representam para a posição competitiva da NOS nas áreas de negócio em que está inserida.

54. Descrição do processo de identificação, avaliação, acompanhamento, controlo e gestão de riscos

A NOS possui uma **Política de Gestão de Risco** que define as metodologias, as entidades intervenientes e suas responsabilidades, disponível em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/NOS%20-%20Politica%20de%20Gest%C3%A3o%20de%20Risco_dez_2019.pdf, destacando-se, neste particular, as secções “3.1.1. Metodologias de gestão dos riscos” e seguintes.

As metodologias adotadas para a gestão de risco e controlo interno tomam em consideração as referências fornecidas pelos organismos responsáveis por promover a existência de mecanismos de controlo



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



nos mercados, incluindo os princípios e recomendações do **Código de Governo das Sociedades** do IPCG, em alinhamento com o CSC.

As metodologias também consideram os **requisitos legais e regulamentares** aplicáveis. Adicionalmente, para as vertentes de controlo interno relacionadas com TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação), são considerados *frameworks* tais como o **COBIT** (*Control Objectives for Information and related Technology*).

Os processos de gestão de risco e de controlo interno na NOS são suportados por uma metodologia consistente e sistemática, baseados em normas internacionais de referência, tais como a **Enterprise Risk Management – Integrated Framework**, emitida pelo COSO (Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission).

Tendo em conta estas metodologias de referência, a gestão e o controlo dos riscos são conseguidos através das **principais abordagens e dos métodos** de seguida apresentados:

	GESTÃO DOS RISCOS CORPORATIVOS ENTERPRISE RISK MANAGEMENT (ERM)	MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA DOS RISCOS E CONTROLOS CONTINUOUS MONITORING (CM)
Abordagem	Pretende alinhar o ciclo de gestão do risco com o ciclo de planeamento estratégico da NOS. Permite que os negócios da NOS atribuam prioridades e identifiquem os riscos críticos que possam comprometer o seu desempenho e os seus objetivos, e adotar ações para gerir esses riscos. A abordagem prevê a monitorização periódica dos riscos e a implementação de determinadas ações corretivas.	Permite rever, continuamente, os processos de negócio, assegurando de forma preventiva, pró-ativa e dinâmica a manutenção de um nível aceitável de risco e controlo. O Manual de Controlo Interno sistematiza e referencia os controlos, facilitando a sua divulgação e promovendo o seu cumprimento pelos diversos intervenientes na NOS.
Método	1. Identificar e avaliar riscos que impactem o negócio 2. Explorar riscos e suas causas 3. Medir riscos através de indicadores 4. Gerir riscos através de ações 5. Monitorizar riscos	1. Definir processos, ciclos de negócio (<i>business cycles</i>) e estrutura de dados 2. Estabelecer desenho dos controlos 3. Implementar, divulgar e assegurar a efetividade dos controlos 4. Analisar e reportar métricas de <i>status</i> de implementação dos controlos 5. Acompanhar os planos de ação (<i>action plans</i>) e atualizar os controlos

55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e gestão de riscos implementados na sociedade relativamente ao processo de divulgação de informação financeira

A NOS está potencialmente exposta a **riscos relacionados com os processos de contabilidade e de reporte financeiro**. Assim, a Sociedade assegura a qualidade e a melhoria dos processos mais relevantes de preparação e divulgação das demonstrações financeiras, de acordo com os princípios contabilísticos adotados e tendo presente os objetivos da transparência, da consistência, da simplicidade e da materialidade. Neste contexto, a atitude da Sociedade em relação à gestão de riscos financeiros tem sido conservadora e prudente.

Os principais elementos do sistema de controlo interno e de gestão dos riscos relativos à informação financeira estão descritos na secção “3.1.4. Gestão dos riscos e controlos de Informação Financeira” da **Política de Gestão de Risco NOS**, disponível em https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/NOS%20-%20Politica%20de%20Gest%C3%A3o%20de%20Risco_dez_2019.pdf.

As **responsabilidades funcionais** pelas demonstrações financeiras ao nível corporativo da NOS e ao nível das sociedades subsidiárias do Grupo estão distribuídas do seguinte modo:

- Os **controlos ao nível da entidade (Entity Level Controls)** são definidos em termos corporativos e são aplicáveis a todas as sociedades do Grupo, visando estabelecer linhas orientadoras de controlo interno para as subsidiárias da NOS.
 - Os **controlos processuais (Process Level Controls)** e os **controlos dos sistemas de informação (IT/IS Controls)** são definidos corporativamente e são aplicados nas subsidiárias da NOS, ajustados às suas especificidades, organização e responsabilidade pelos processos. Atendendo a esta repartição, os controlos relacionados com a recolha da informação que servirá de base para a preparação das demonstrações financeiras situam-se, na generalidade das situações, nos **departamentos de cada uma das subsidiárias**; os controlos relacionados com o processamento, registo e arquivo contabilístico dessa informação situam-se, a nível corporativo, na **Direção Administrativa e Financeira**.
- O sistema de controlo interno e de gestão de riscos associado às demonstrações financeiras inclui vários **controlos-chave**, nos quais se incluem, designadamente:
- O processo de divulgação de informação financeira está institucionalizado, os critérios para a preparação e divulgação foram devidamente aprovados, estão plenamente estabelecidos e são revistos periodicamente;



- A utilização de princípios contabilísticos, explicados no Anexo às Demonstrações Financeiras, nomeadamente na secção “Políticas Contabilísticas”, constitui um dos pilares fundamentais do sistema de controlo;
- Os controlos encontram-se agregados pelos ciclos de negócio (*business cycles*) que dão origem às demonstrações financeiras, e pelas respetivas classes e subclasses de transação.

A Direção Administrativa e Financeira prepara, para as situações mais significativas, um conjunto de documentação sobre as políticas e procedimentos implementados e o seu enquadramento nas **IFRS (International Financial Reporting Standards)**, abordando ainda potenciais causas de risco que podem afetar materialmente o reporte contabilístico e financeiro.

Entre essas **potenciais causas de risco**, evidenciamos as seguintes:

- **Estimativas contabilísticas** – As estimativas contabilísticas mais significativas são descritas no Anexo às Demonstrações Financeiras. As estimativas foram baseadas na melhor informação disponível durante a preparação das demonstrações financeiras, e no melhor conhecimento e na melhor experiência de eventos passados e/ou presentes.

- **Saldos e transações com partes relacionadas** – Os saldos e as transações mais significativos com partes relacionadas são divulgados no Anexo às demonstrações financeiras. Para determinadas transações com partes relacionadas existem patamares de valor (divulgados neste Relatório) a partir dos quais deve ser requerido o parecer prévio do Conselho Fiscal.

A NOS adota várias **ações que permitem gerir os riscos** e manter um ambiente de controlo interno robusto, nomeadamente iniciativas do tipo:

- **Análises de conformidade** – Incluem-se aqui as ações periódicas de autoavaliação de conformidade (*Control Self-Assessment*) do sistema de controlo interno e a consequente revisão do Manual de Controlo Interno, assegurando a sua permanente atualização. Incluem-se igualmente as ações corretivas sobre os procedimentos de controlo considerados como não conformes, em resultado dos trabalhos de avaliação de conformidade desenvolvidos pela Auditoria Interna e pela Auditoria Externa;
- **A revisão e melhoria do desenho dos controlos** – Incluem-se aqui as ações de revisão de procedimentos de controlo e o robustecimento dos ciclos de negócio (*business cycles*) e dos fluxos financeiros com materialidade relevante, com o objetivo de melhorar o ambiente de controlo e a perceção dos riscos existentes

(operacionais e financeiros). Este robustecimento contempla a criação de uma visão agregadora do ciclo de vida dos ativos ou dos fluxos financeiros associados, assim como dos respetivos processos e dos sistemas que os suportam.

Para além dos riscos financeiros referidos na secção dos principais tipos de riscos e que têm impacto no negócio, a Sociedade está potencialmente exposta a outros riscos financeiros que podem ter impacto nas demonstrações financeiras, tais como o risco de crédito (relacionado com saldos a receber de Clientes), o risco de liquidez (relacionado com a adequação das disponibilidades às responsabilidades), o risco de mercado (relacionado com as variações da taxa de câmbio e da taxa de juro) e o risco de capital (relacionado com empréstimos financeiros e remuneração de acionistas). No Anexo às Demonstrações Financeiras, nomeadamente na secção “Políticas de Gestão de Risco”, poder-se-á obter informação mais específica sobre as políticas de gestão dos riscos financeiros, bem como sobre a forma como os riscos associados às demonstrações financeiras são geridos e controlados.

IV. APOIO AO INVESTIDOR

56. Serviço responsável pelo apoio ao investidor, composição, funções, informação disponibilizada por esses serviços e elementos para contacto

A Direção de Relação com Investidores, composta por três membros, tem por função assegurar o adequado relacionamento com os acionistas, investidores e analistas em plena conformidade com o princípio do tratamento igualitário, bem como com os mercados financeiros em geral e, em particular, com o Euronext Lisbon e a CMVM.

Esta Direção:

- a) Publica, anualmente, o relatório de gestão e contas, divulgando também a informação anual, semestral e trimestral e informação privilegiada, podendo os acionistas e demais *stakeholders* aceder à mesma, em português e inglês, através do sítio da internet da Sociedade (www.nos.pt/ir);
- b) Elabora regularmente *press releases*, apresentações e comunicados sobre os resultados trimestrais, semestrais e anuais, bem como sobre quaisquer factos relevantes que ocorram;
- c) Presta esclarecimentos à comunidade financeira em geral – acionistas, investidores (institucionais e particulares) e analistas, assistindo e apoiando os acionistas no exercício dos seus direitos;
- d) Promove encontros regulares da equipa de gestão executiva com a comunidade financeira através da participação em conferências especializadas, da realização de *roadshows* quer em Portugal, quer nas principais praças financeiras internacionais e reúne frequentemente com investidores que visitam Portugal.



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



Em 2020, os principais eventos de Relações com Investidores foram:

DATA	FORMATO	LOCAL
18 março	Citigroup Telecoms Conference	Virtual
14 maio	UBS Small & Mid-Cap Conference	Virtual
15 maio	Roadshow	Virtual
5 junho	Made in Iberia Days	Virtual
2 setembro	Barclays TMT Conference	Virtual
3 setembro	Deutsche Bank European Conference	Virtual
10 setembro	Roadshow	Virtual
16 setembro	BPI Iberian Conference	Virtual
17 setembro	Goldman Sachs Communacopia	Virtual
19 novembro	Morgan Stanley TMT Conference	Virtual
10 dezembro	ESN Conference	Virtual

Qualquer interessado pode solicitar informações à Direção de Relação com Investidores, através dos seguintes contactos:

Rua Actor António Silva, n.º 9
1600 - 404 Lisboa (Portugal)
Tel: +(351) 21 782 47 25
Fax: +(351) 21 782 47 35
E-mail: ir@nos.pt

57. Representante para as relações com o mercado

O representante da NOS para as relações com o mercado é Maria João Carrapato, Diretora de Relações com Investidores.

58. Informação sobre a proporção e o prazo de resposta aos pedidos de informação entrados no ano ou pendentes de anos anteriores

A NOS tem um registo de todos os pedidos de informação e respetivo tratamento dado, sendo que os mesmos foram respondidos imediatamente ou no prazo máximo de 24 horas úteis. Ressalve-se que, à data de 31 de dezembro de 2020, não se encontrava nenhum pedido de informação pendente de resposta.

V. SÍTIO DE INTERNET

59. Endereço

A NOS disponibiliza toda a informação de carácter legal, financeiro e de governo societário no seu sítio da internet www.nos.pt.

60. Local onde se encontra a informação sobre a firma, qualidade de sociedade aberta, a sede e demais elementos mencionados no artigo 171.º do Código das Sociedades Comerciais.

As informações relativas ao artigo 171.º do CSC encontram-se no separador “Identificação Legal” do sítio da internet da NOS <https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Paginas/default.aspx>

61. Local onde se encontram os estatutos e os regulamentos de funcionamento dos órgãos e/ou comissões

Estatutos da Sociedade
<https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Paginas/default.aspx>

Regulamento do Conselho de Administração
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CA_2019.pdf

Regulamento do Conselho Fiscal
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CF%20NOS_2019.pdf

Composição, Funcionamento e Delegação de Competências da Comissão Executiva
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/documents/CE_deleg_2019_PT.pdf

Regulamento da Comissão de Governo Societário
https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CGS_2019.pdf



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE

01
02
03
04
05

Regulamento da Comissão de Auditoria e Finanças

https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CAF_2019_.pdf

Regulamento da Comissão de Nomeações e Avaliações

https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CNA_2019.pdf

Regulamento do Comité de Ética

https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Documents/Regulamento%20CdE_2019.pdf

62. Local onde se disponibiliza informação sobre a identidade dos titulares dos órgãos sociais, do representante para as relações com o mercado, do gabinete de apoio ao investidor ou estrutura equivalente, respetivas funções e meios de acesso

A identidade dos titulares de órgãos sociais da NOS encontra-se nos separadores "Conselho de Administração", "Comissão Executiva", "Comissão de Vencimentos", "Mesa da Assembleia Geral", "Conselho Fiscal" e "Revisor Oficial de Contas" do sítio da internet <https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Paginas/default.aspx>

O representante para as relações com o mercado, bem como os contactos do gabinete de apoio ao investidor ou estrutura equivalente, funções e meios de acesso encontram-se em <https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/contactos/Paginas/contactos.aspx>

63. Local onde se disponibiliza os documentos de prestação de contas, que devem estar acessíveis pelo menos durante cinco anos, bem como o calendário semestral de eventos societários, divulgado no início de cada semestre, incluindo, entre outros, reuniões da assembleia geral, divulgação de contas anuais, semestrais e, caso aplicável, trimestrais

Os documentos de prestação de contas, bem como o calendário de eventos societários, encontram-se no sítio da internet da NOS em: <https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/nos-em-numeros/Paginas/resultados.aspx> <https://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/calendario-financeiro/Paginas/calendario.aspx>

64. Local onde são divulgados a convocatória para a reunião da assembleia geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada

A convocatória para a Assembleia Geral e toda a informação preparatória e subsequente com ela relacionada é divulgada no sítio da internet <https://www.nos.pt/institucional/PT/assembleia-geral/Paginas/Assembleia-Geral-2020-Ata.aspx>

65. Local onde se disponibiliza o acervo histórico com as deliberações tomadas nas reuniões das assembleias gerais da sociedade, o capital social representado e os resultados das votações, com referência aos 3 anos antecedentes

O acervo histórico com deliberações tomadas nas reuniões de assembleia geral da Sociedade, o capital social representado e os resultados das votações estão disponíveis no sítio da internet da NOS <https://www.nos.pt/institucional/PT/assembleia-geral/convocatorias/Paginas/arquivo.aspx>

D. REMUNERAÇÕES

I. COMPETÊNCIA PARA DETERMINAÇÃO

66. Indicação quanto à competência para a determinação da remuneração dos órgãos sociais, dos membros da comissão executiva ou administrador delegado e dos dirigentes da sociedade

Nos termos do artigo 399.º do CSC e do artigo 14.º dos Estatutos da Sociedade, compete à Assembleia Geral de acionistas ou a uma comissão por aquela nomeada fixar as remunerações dos membros dos órgãos sociais e demais corpos sociais, tendo em conta as funções desempenhadas e a situação económica da Sociedade.

Quando exista Comissão de Vencimentos, a mesma será constituída por dois ou mais membros, acionistas ou não, eleitos pela Assembleia Geral (número 2 do artigo 14.º dos Estatutos da Sociedade).

Na NOS está nomeada uma Comissão de Vencimentos que tem, designadamente, como competências a fixação da remuneração dos membros da Mesa da Assembleia Geral, do Conselho de Administração (incluindo a Comissão Executiva) e do Conselho Fiscal. Por sua vez, a remuneração dos dirigentes da Sociedade é fixada pela Comissão Executiva, em coordenação com a Direção de Pessoas e Organização.



II. COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES

67. Composição da comissão de remunerações, incluindo identificação das pessoas singulares ou coletivas contratadas para lhe prestar apoio e declaração sobre a independência de cada um dos membros e assessores

A Comissão de Vencimentos, a 31 de dezembro de 2020, tinha a seguinte composição:

Membro	Mário Leite da Silva
Membro	José Côrte-Real

A Comissão de Vencimentos reuniu quatro vezes em 2020, tendo deliberado sobre matérias de avaliação, remuneração e definição de objetivos da Comissão Executiva. Das reuniões são sempre lavradas atas.

Durante o ano 2020, a Comissão de Vencimentos não contratou quaisquer serviços de consultoria, para apoio ao cumprimento da sua missão, sem prejuízo de o poder fazer, livremente, sempre que entenda necessário.

68. Conhecimento e experiência dos membros da comissão de remunerações em matéria de política de remunerações

Os membros da Comissão de Vencimentos apresentam uma vasta e reconhecida experiência de gestão empresarial, designadamente em sociedades

cotadas, dispondo do conhecimento necessário para tratar e decidir sobre todas as matérias da sua competência, incluindo sobre a política remuneratória.

Para uma compreensão mais assertiva das efetivas qualificações, experiência e disponibilidade, descrevem-se, em anexo, as funções atualmente desempenhadas pelos respetivos membros, bem como as qualificações académicas e atividades profissionais exercidas por estes.

III. ESTRUTURA DAS REMUNERAÇÕES

69. Descrição da política de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização a que se refere o artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho

Na reunião da Assembleia Geral da NOS de 19 de junho de 2020, foi submetida à apreciação dos acionistas da Sociedade uma declaração da Comissão de Vencimentos sobre a política de remuneração dos órgãos de administração e fiscalização da NOS, em cumprimento do disposto no artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho.

Esta política (i) respeita as boas práticas aplicáveis aos sistemas de remuneração das sociedades emitentes, as quais aconselham modelos de remuneração compostos por diferentes

componentes, designadamente uma componente fixa, funcionando como remuneração “base”, e uma componente variável (aplicável apenas a Administradores executivos), que poderá passar pela atribuição de um bónus anual, pela componente de participação nos resultados e/ou pela implementação de planos de atribuição de ações e (ii) está alinhada com o praticado por outras sociedades comparáveis.

A Participação nos Resultados pode ser proposta aos acionistas, pelo Conselho de Administração. Após avaliação do montante total a ser distribuído, o valor a ser recebido por cada membro dependerá, também, do alinhamento com os resultados.

O Plano de Atribuição de Ações, aprovado em Assembleia Geral de 23 de abril de 2014 (denominado Plano NOS), destinado a colaboradores em determinados grupos organizacionais, incluindo os Administradores executivos, visa (i) garantir o alinhamento dos interesses individuais com os objetivos empresariais e os interesses dos acionistas da NOS, premiando o cumprimento de objetivos, que pressupõem criação de valor de uma forma sustentada, bem como (ii) fortalecer de mecanismos de fidelização.

Em face do *supra* exposto, a NOS considera que o seu modelo de remuneração dos Administradores executivos apresenta uma arquitetura adequada, uma vez que: i) define uma potencial remuneração máxima total; ii) premeia a *performance*, mediante uma remuneração

adequada aos mecanismos de defesa dos interesses dos *stakeholders*; iii) desincentiva a adoção excessiva de riscos, uma vez que cinquenta por cento das componentes de remuneração variável – Participação nos Resultados e Plano de Atribuição de Ações – são diferidas no tempo, ao longo de três anos; iv) garante ativamente a adoção de políticas sustentáveis no tempo, designadamente, através da definição de objetivos de negócio previamente definidos e em virtude do efetivo pagamento das componentes variáveis de remuneração diferidas estarem condicionadas ao cumprimento de condições objetivas, associadas à solidez económica da Sociedade; v) permite a obtenção e retenção de talentos; e vi) está em linha com o benchmarking comparável.

Os membros não executivos do Conselho de Administração, pelo facto de não terem responsabilidades na operacionalização das estratégias definidas, apenas auferem remuneração fixa.

Os membros do Conselho Fiscal apenas auferem uma remuneração fixa.

O Revisor Oficial de Contas é remunerado de acordo com as condições contratualmente fixadas, nos termos legais.

Em linha com a recomendação V.2.4. do Código de Governo das Sociedades do IPCG, a Comissão de Vencimentos encontrava-se presente na referida reunião da Assembleia Geral da NOS, a fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas.



70. Estrutura de remuneração dos órgãos de administração e de fiscalização a que se refere o artigo 2.º, da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho

Conforme referido no ponto anterior, a remuneração dos membros não executivos do Conselho de Administração e dos membros do Conselho Fiscal são compostas exclusivamente por uma componente fixa. Diferentemente, a remuneração dos membros executivos do Conselho de Administração comporta, também, uma componente variável, composta por: participação de resultados (remuneração variável de curto prazo) e plano de ações (remuneração variável de médio prazo).

O sistema de remuneração na NOS tem também por finalidade assegurar o alinhamento dos interesses dos membros do Conselho de Administração (em particular, os Administradores executivos, que poderão beneficiar de componente variável de remuneração) com os objetivos empresariais de longo prazo. Para o sucesso desta estratégia é fundamental que o alinhamento seja realizado através de objetivos claros e coerentes com a estratégia, métricas rigorosas para a avaliação da *performance* individual, para além de incentivos corretos à *performance* que simultaneamente potenciem princípios éticos, desincentivando a assunção excessiva de riscos.

Para a criação de valor é, por conseguinte, necessário, para além de excelentes profissionais, um quadro de incentivos adequados à dimensão e complexidade dos desafios.

Anualmente, a Comissão de Vencimentos, em articulação com a Comissão de Nomeações e Avaliações, define as grandes variáveis sujeitas a avaliação e os respetivos valores objetivos para as mesmas.

A determinação da remuneração variável dos Administradores executivos foi efetuada com base na *performance* da NOS, medida através de indicadores de negócio previamente definidos. No ano de 2020, foram tidos em consideração os agregados Receitas, EBITDA ("*Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*"), *Free Cash Flow* depois de Juros e Impostos e antes de Dividendos, Investimentos Financeiros, Aquisição de Ações próprias e *Net Promoter Score*.

No exercício de 2020, não se verificou qualquer afastamento ao procedimento de aplicação da política de remuneração em vigor.

71. Referência, se aplicável, à existência de uma componente variável da remuneração e informação sobre eventual impacto da avaliação de desempenho nesta componente

A remuneração variável, através das componentes acima referidas, procura consolidar uma correta política de fixação de objetivos com sistemas que premeiem devidamente a capacidade de execução e de obtenção de *performances* ambiciosas, que desincentivem políticas de curto prazo, fomentando antes o desenvolvimento de políticas sustentáveis de médio e longo prazo.

Refira-se que o Plano de Atribuição de Ações inclui a modalidade de entrega diferida de ações (diferimento de três anos), em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor em matéria de diferimento da remuneração variável.

Sublinhe-se ainda que, para além de o atual Plano de Ações ser, *de facto*, diferido no tempo, a Comissão de Vencimentos condicionou, em relação aos membros executivos, a transformação dos direitos, atribuídos no âmbito dos planos, à verificação de resultados positivos da Sociedade, o que pressupõe o cumprimento da seguinte condição adicional:

A situação líquida consolidada no ano n+3, excluídos quaisquer movimentos extraordinários ocorridos após o termo do ano n, e abatida, para cada exercício, de um valor correspondente a um *pay out* de 40% sobre o lucro líquido apurado nas contas consolidadas de cada exercício do período de diferimento (independentemente do *pay out* efetivo), deve ser superior à apurada no termo do exercício n. Consideram-se movimentos extraordinários, no período que medeia entre o ano n e n+3, nomeadamente, os encaixes de aumento de capital, compra ou venda de ações próprias, entrega extraordinária de dividendos, *pay out* anual diferente de 40% do resultado consolidado do respetivo exercício ou outros movimentos que, afetando a situação líquida, não derivem dos resultados operacionais da Sociedade. A situação líquida do ano n+3 deve ser apurada com base nas regras contabilísticas aplicadas no exercício n, para garantir a comparabilidade.

A atribuição de ações, no âmbito dos planos aprovados, estando totalmente dependente da *performance* do Grupo e individual, visa primordialmente assegurar a maximização da criação de valor numa perspetiva de médio e longo prazo, incentivando, por conseguinte, a prossecução de políticas sustentáveis ao longo do tempo.

Estes planos encontram-se mais bem descritos no número 86 do Capítulo VI infra.

Os objetivos avaliados correspondem genericamente a variáveis de rentabilidade, crescimento e sustentabilidade que asseguram o desenvolvimento da NOS e, por conseguinte, indiretamente também, da economia nacional e da globalidade dos seus *stakeholders*.

LIMITES MÁXIMOS DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

O valor das componentes variáveis (incluindo os Planos de Ações), no momento da data da deliberação de atribuição pela Comissão de Vencimentos, está limitado a um valor máximo de 120% por referência à retribuição fixa, conforme as boas práticas de governo societário vigentes nesta matéria.

GARANTIA DE REMUNERAÇÕES VARIÁVEIS MÍNIMAS

Não existem quaisquer contratos garantindo mínimos para a remuneração variável, independentes da *performance* da Sociedade, nem contratos visando mitigar o risco inerente à remuneração variável.



72. Diferimento do pagamento da componente variável da remuneração, com menção do período de diferimento

Metade da compensação variável atribuída foi diferida ao longo de três anos, ficando o seu pagamento dependente de desempenho positivo futuro. A definição desta condição de acesso futuro, à remuneração variável, foi já explicitada no ponto 71 acima.

A atual política de remuneração em vigor não contempla a possibilidade de solicitar a restituição de remuneração variável.

73. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em ações, concernentes à manutenção, pelos administradores executivos, dessas ações, à eventual celebração de contratos relativos a essas ações, designadamente contratos de cobertura (hedging) ou de transferência de risco, respetivo limite, e sua relação face ao valor da remuneração total anual

Em Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, foi aprovado o Plano de Atribuição de Ações (Plano NOS). Neste âmbito, é de referir que não existem contratos de cobertura (hedging) ou de transferência de risco, relativamente a um valor pré-definido da remuneração total anual dos Administradores executivos. Deste modo e em consequência, não se mitiga o risco inerente à respetiva variabilidade da remuneração.

O período de empossamento das ações deste Plano é, de facto, de três anos, contados da data da atribuição, ou seja, a sua efetiva entrega, e a consequente disponibilidade, apenas ocorrerá, para os membros executivos, decorridos três anos sobre a respetiva atribuição, se se verificarem as condições a que a respetiva entrega se encontra sujeita, designadamente, a verificação de desempenho positivo nos termos descrito no ponto 71 supra.

74. Critérios em que se baseia a atribuição de remuneração variável em opções e indicação do período de diferimento e do preço de exercício

Não estão atualmente implementadas remunerações em opções para os Administradores, isto é, o Plano de Atribuição de Ações apenas permite a atribuição de ações.

75. Principais parâmetros e fundamentos de qualquer sistema de prémios anuais e de quaisquer outros benefícios não pecuniários

Não foram atribuídos, em 2020, outros benefícios não pecuniários significativos.

76. Principais características dos regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada para os administradores e data em que foram aprovados em assembleia geral, em termos individuais

Não existem quaisquer regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada para os Administradores.

IV. DIVULGAÇÃO DAS REMUNERAÇÕES

77. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros dos órgãos de administração da sociedade, proveniente da sociedade, incluindo remuneração fixa e variável e, relativamente a esta, menção às diferentes componentes que lhe deram origem.

A remuneração dos Administradores, durante o exercício de 2020, foi a seguinte:

Nome	REMUNERAÇÃO FIXA	PARTICIPAÇÃO DE RESULTADOS	TOTAL
ADMINISTRADORES EXECUTIVOS			
Miguel Nuno Santos Almeida	625 000	319 488	944 488
Ana Paula Garrido Pina Marques	387 500	197 741	585 241
José Pedro Faria Pereira da Costa	437 500	207 400	644 900
Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça	312 500	160 019	472 519
Luís Moutinho do Nascimento	337 500	172 776	510 276
Manuel António Portugal Ramalho Eanes	362 500	185 534	548 034
ADMINISTRADORES NÃO EXECUTIVOS			
Ângelo Gabriel Ribeirinho Santos Paupério	125 357	-	125 357
António Domingues	71 071	-	71 071
António Frederico Lobão Ferreira Correia Teles	67 860	-	67 860
António Bernardo Aranha Gama Lobo Xavier	66 428	-	66 428
Catarina Eufémia Amorim da Luz Tavira Van-Dúnem	56 430	-	56 430
João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores	67 846	-	67 846
Joaquim Francisco Alves Ferreira de Oliveira	56 430	-	56 430
Maria Cláudia Teixeira de Azevedo	56 430	-	56 430
Ana Rita Ferreira Rodrigues	63 242	-	63 242
Cristina Maria de Jesus Marques	37 157	-	37 157
José Carvalho de Freitas	52 964	-	52 964
Jorge Manuel Brito Pereira	13 283	-	13 283
Mário Filipe Moreira Leite da Silva	20 693	-	20 693
Paula Cristina Fidalgo Carvalho das Neves Oliveira	4 744	-	4 744
	3 222 435	1 242 958	4 465 393



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



Adicionalmente e, no que toca aos membros executivos, relativamente à *performance* do exercício de 2020, serão atribuídos direitos no âmbito do plano de ações NOS 2021-2024, com um período de empossamento das ações de três anos, condicionado ao desempenho futuro positivo da Sociedade nos termos referidos no ponto 73.

O número de ações estimado ⁽¹⁾ a atribuir a cada administrador detalha-se conforme segue:

NOME	Nº DE AÇÕES
ADMINISTRADORES EXECUTIVOS	
Miguel Nuno Santos Almeida	129 048
Ana Paula Garrido Pina Marques ⁽²⁾	-
Jose Pedro Faria Pereira da Costa	83 773
Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graca	64 635
Luis Moutinho do Nascimento	69 788
Manuel Antonio Portugal Ramalho Eanes	74 941
	422 185

(1) O número de ações final a atribuir será apurado com base na cotação média de fecho nas 15 sessões anteriores a 31 de março ou à tomada de deliberação, pela Comissão de Vencimentos.
(2) Ana Paula Marques apresentou renúncia ao cargo de Administradora a 18 de dezembro de 2020.

Decorre da descrição feita que a remuneração total cumpre a Política de Remuneração da Sociedade. Quando aplicável, a remuneração variável tem em consideração o desempenho da Sociedade a longo prazo (fator determinante para

o empossamento de ações ao abrigo do Plano de Ações) e considera o contributo individual de cada administrador executivo para esse efeito.

78. Montantes a qualquer título pagos por outras sociedades em relação de domínio ou de grupo ou que se encontrem sujeitas a um domínio comum

Os Administradores executivos da NOS que exercem também funções noutras sociedades do Grupo NOS não recebem qualquer remuneração adicional ou outros montantes a qualquer título.

79. Remuneração paga sob a forma de participação nos lucros e/ou de pagamento de prémios e os motivos por que tais prémios e/ou participação nos lucros foram concedidos

As remunerações variáveis a pagar com base na *performance* de 2020, incluindo a participação em lucros ou pagamento de outras componentes de remuneração variável, encontram-se descritas no ponto 71.

80. Indemnizações pagas ou devidas a ex-administradores executivos relativamente à cessação das suas funções durante o exercício.

Não houve indemnizações pagas nem devidas a ex-administradores não executivos relativamente à cessação das respetivas funções durante o exercício de 2020.

81. Indicação do montante anual da remuneração auferida, de forma agregada e individual, pelos membros dos órgãos de fiscalização da sociedade, para efeitos da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho

A remuneração dos membros do Conselho Fiscal, durante o exercício de 2020, foi a seguinte:

CONSELHO FISCAL	REMUNERAÇÃO FIXA	TOTAL
José Pereira Alves	45 000	45 000
Paulo Cardoso Correia da Mota Pinto	30 000	30 000
Patrícia Andrea Bastos Teixeira Lopes Couto Viana	30 000	30 000
	105 000	105 000

Os membros do Conselho Fiscal não recebem qualquer remuneração variável, nem participam nos planos de ações NOS.

82. Indicação da remuneração no ano de referência do presidente da mesa da Assembleia Geral

A remuneração dos membros da Mesa da Assembleia Geral, durante o exercício de 2020, foi a seguinte:

MESA ASSEMBLEIA GERAL	REMUNERAÇÃO FIXA	TOTAL
Pedro Canastra de Azevedo Maia	18 000	18 000
Tiago Antunes da Cunha Ferreira de Lemos	5 000	5 000
	23 000	23 000



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



V. ACORDOS COM IMPLICAÇÕES REMUNERATÓRIAS

83. Limitações contratuais previstas para a compensação a pagar por destituição sem justa causa de administrador e sua relação com a componente variável da remuneração

Em caso de destituição sem justa causa, os Administradores da NOS têm direito a indemnização pelos danos sofridos nos termos legais e/ou contratualmente aplicáveis.

A Política de Remunerações, em vigor, não contempla qualquer indemnização ou compensação a membros do Conselho de Administração resultantes da sua renúncia ao cargo ou de outra forma de cessação do mandato de administrador (que não a destituição sem justa causa) antes do seu termo, com exceção dos montantes estabelecidos por lei.

84. Referência à existência e descrição com indicação dos montantes envolvidos, de acordos entre a sociedade e os titulares do órgão de administração e dirigentes, na aceção do n.º 3 do artigo 248.º-B do Código dos Valores Mobiliários, que prevejam indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da sociedade (art. 245.º-A, n.º 1, al. I)

Em caso de cessação antecipada do termo do mandato dos Administradores, genericamente, não existem condições compensatórias adicionais às legalmente estabelecidas, exceto no caso de existência de contrato de administração que, nesta matéria, estipule condições particulares.

VI. PLANOS DE ATRIBUIÇÃO DE AÇÕES OU OPÇÕES SOBRE AÇÕES ("STOCK OPTIONS")

85. Identificação do plano e dos respetivos destinatários

O Plano de Atribuição de Ações em vigor no Grupo NOS, com menção de todos os elementos necessários à sua apreciação (incluindo o respetivo regulamento), tem como objetivos:

- A fidelização dos colaboradores das diversas sociedades integrantes do Grupo;
- O estímulo à capacidade criativa e produtiva dos mesmos, fomentando dessa forma os resultados empresariais;
- A criação de condições favoráveis de recrutamento de quadros dirigentes e trabalhadores de elevado valor estratégico;

- O alinhamento dos interesses dos colaboradores com os objetivos empresariais e os interesses dos acionistas da NOS premiando o seu desempenho em função da criação de valor para os acionistas da NOS, refletida na valorização em bolsa das suas ações.

Este Plano, aplicável a colaboradores, em determinados grupos organizacionais (incluindo Administradores executivos), é um dos pilares para fazer da NOS uma empresa de referência em matéria de desenvolvimento profissional e pessoal, e estimular o desenvolvimento e a mobilização dos colaboradores em torno de um projeto comum.

O Regulamento do Plano de Atribuição de Ações da NOS, contendo todos os elementos necessários para a correta avaliação do Plano, encontra-se disponível para consulta no sítio da internet da Sociedade.

No âmbito do Plano de Atribuição de Ações será atribuído um número de ações, que está dependente exclusivamente do cumprimento dos objetivos estabelecidos para a NOS e da avaliação de desempenho individual.

Esta filosofia de compensação, através de programas de ações que permitem alinhar os colaboradores seus beneficiários, em especial os Administradores executivos, com a criação de valor acionista constitui um importante mecanismo de fidelização para além de reforçar a cultura de *performance* do Grupo

NOS, uma vez que a sua atribuição está dependente do cumprimento dos respetivos objetivos.

Fazer da NOS uma referência em termos de práticas internacionais de remuneração, adotando os melhores modelos das empresas líderes de mercado, é o grande objetivo destes planos que visam três grandes vetores: alinhamento com estratégias ganhadoras e sustentáveis, motivação dos colaboradores e partilha de valor criado.

86. Caracterização do plano (condições de atribuição, cláusulas de inalienabilidade de ações, critérios relativos ao preço das ações e o preço de exercício das opções, período durante o qual as opções podem ser exercidas, características das ações ou opções a atribuir, existência de incentivos para a aquisição de ações e/ou o exercício de opções)

PLANO NOS

Plano de Atribuição de Ações aprovado na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, dirigido aos colaboradores em determinados grupos organizacionais, que sejam selecionados pela Comissão Executiva ou pela Comissão de Vencimentos, se o beneficiário for membro da Comissão Executiva da NOS.

O período de empossamento das ações deste Plano é, de facto, de três anos, contados da data da atribuição, ou seja, a sua efetiva entrega, e a consequente



PARTE 1

INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



disponibilidade, apenas ocorrerá decorridos três anos sobre a respetiva atribuição. Para os membros executivos da Administração, terão de verificar-se, adicionalmente, para o respetivo empossamento, as condições de desempenho positivo, nos termos descritos no ponto 71, supra.

87. Direitos de opção atribuídos para a aquisição de ações ('stock options') de que sejam beneficiários os trabalhadores e colaboradores da empresa

CONDIÇÕES DE ATRIBUIÇÃO E DETERMINAÇÃO DO NÚMERO DE AÇÕES A ATRIBUIR AOS BENEFICIÁRIOS

Nos termos do Plano NOS, compete à Comissão Executiva selecionar os beneficiários de cada plano e deliberar casuisticamente sobre a atribuição de ações aos colaboradores elegíveis. No que diz respeito aos membros da Comissão Executiva, esta competência pertence à Comissão de Vencimentos.

A atribuição de ações aos respetivos beneficiários está totalmente dependente de critérios de *performance*, quer do Grupo quer individuais.

O número de ações a atribuir é estabelecido com base em valores fixados por referência a percentagens da remuneração auferida pelos beneficiários, tendo em conta a avaliação dos objetivos anuais da NOS, bem como a avaliação

de desempenho individual. O número concreto de ações a atribuir será, assim, o resultante da divisão do valor atribuído pela cotação média de fecho, ponderada pelo respetivo volume, das ações nas quinze sessões anteriores à data de referência, salvo se a Comissão Executiva ou a Comissão de Vencimentos, no caso dos membros da Comissão Executiva, considerar discricionariamente outros critérios de determinação mais adequados. As ações podem ser atribuídas de forma gratuita ou através da possibilidade de aquisição com desconto até 90%.

Estas ações, ou o montante equivalente em dinheiro, são, de facto, entregues após um período de diferimento de três anos. No entanto, se houver distribuição de dividendos e o valor nominal das ações ou o capital social for alterado durante o período de diferimento, o número inicial de ações no âmbito do Plano será alterado para refletir os efeitos das alterações acima descritas, para que o plano esteja alinhado com o retorno total alcançado.

Em 31 de dezembro de 2020, os planos que permitem a entrega de ações eram os seguintes:

NÚMERO DE AÇÕES	
PLANO NOS	
Plano 2018	912 727
Plano 2019	784 163
Plano 2020	1 454 680

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2020, os movimentos ocorridos ao abrigo do plano detalham-se do seguinte modo:

	PLANO NOS 2017	PLANO NOS 2018	PLANO NOS 2019	PLANO NOS 2020	TOTAL
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019	856 299	866 098	739 162	-	2 461 559
MOVIMENTOS DO PERÍODO					
Atribuídas	-	-	-	1 364 152	1 364 152
Exercidas (Empossadas)	(855 334)	(12 739)	(11 491)	(13 063)	(892 627)
Canceladas/Extintas/Corrigidas ⁽¹⁾	(965)	59 368	56 492	103 591	218 486
SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2020	-	912 727	784 163	1 454 680	3 151 570

1) Inclui, predominantemente, correções efetuadas em função do dividendo pago, ações relativas a planos excecionalmente liquidados em dinheiro e ações relativas a saídas de colaboradores sem direito a empossamento de ações.

Os custos dos planos de ações são reconhecidos ao longo do exercício que medeia a atribuição e o empossamento das mesmas. A responsabilidade dos planos é calculada com base na cotação à data de atribuição de cada plano, para os planos liquidados em ações, ou à data de fecho, para os planos liquidados em dinheiro. A 31 de dezembro de 2020, a responsabilidade em aberto (isto é, o valor que a Sociedade terá de suportar) relativa a estes planos é de 6.186 milhares de euros, e está registada em Reservas, no montante de 5.141 milhares de euros, para os planos liquidados em ações, e em Acréscimos de Custos, no montante de 1.045 milhares de euros, para os planos liquidados em dinheiro.

88. Mecanismos de controlo previstos num eventual sistema de participação dos trabalhadores no capital na medida em que os direitos de voto não sejam exercidos diretamente por estes (art. 245.º-A, n.º 1, al. e))

RESTRIÇÕES À TRANSMISSÃO DAS AÇÕES

Os direitos a ações atribuídos só podem ser alienados após o respetivo empossamento, cujo período é de três anos, de acordo com as condições acima explicitadas. No caso dos membros executivos beneficiários dos planos de ações, a transmissão está ainda dependente de uma condição extra relacionada com a existência de resultados futuros positivos da Sociedade, igualmente descrita acima no ponto 71.



E. TRANSAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

I. MECANISMOS E PROCEDIMENTOS DE CONTROLO

89. Mecanismos implementados pela sociedade para efeitos de controlo de transações com partes relacionadas (para efeitos remete-se para o efeito da IAS 24)

A NOS tem instituídos mecanismos e procedimentos de controlo dos negócios da Sociedade com acionistas titulares de participação qualificada ou com entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM.

Nos termos da alínea o), do número 3.1, do artigo 3.º da Delegação de Poderes de gestão do Conselho de Administração na Comissão Executiva, não foi objeto de delegação a celebração de quaisquer transações entre a Sociedade e acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM, quando excedam o montante individual de 75.000 Euros ou o montante agregado anual por entidade fornecedora de 150.000 Euros (sem prejuízo de as transações terem sido aprovadas em termos

gerais ou de enquadramento pelo Conselho de Administração).

Por sua vez, a alínea g), do número 2.9, do artigo 2 da Delegação de Poderes, determina que o Presidente da Comissão Executiva assegura que o Conselho de Administração é informado, numa base trimestral, das transações que, no âmbito da delegação de competências, tenham sido celebradas entre a Sociedade e Partes Relacionadas, quando excedam o montante individual de 10.000 Euros.

Também a Comissão de Auditoria e Finanças escrutina estas matérias, determinando a alínea j), do artigo 3.º do seu regulamento, que são poderes desta, nomeadamente, analisar e dar parecer prévio sobre as transações entre a Sociedade e Partes Relacionadas.

Adicionalmente, compete ao Conselho Fiscal, nos termos do seu regulamento, emitir parecer prévio sobre os negócios de relevância significativa com Partes Relacionadas.

A 4 de novembro de 2020, o Conselho de Administração aprovou, com parecer favorável do Conselho Fiscal, um novo Regulamento sobre Transações com Partes Relacionadas, no qual se estabelecem, designadamente, os procedimentos e critérios necessários para a definição do nível relevante de significância dos negócios com acionistas titulares de participação qualificada – ou com partes relacionadas –, ficando a realização

de negócios de relevância significativa dependente de parecer prévio do órgão de fiscalização, em estrito cumprimento dos preceitos legais vigentes.

90. Indicação das transações que foram sujeitas a controlo no ano de referência

No decurso de 2020, a NOS não realizou qualquer negócio ou operação significativos em termos económicos para qualquer uma das partes envolvidas com membros de órgãos de administração ou fiscalização ou sociedades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo, que não tenham sido realizados em condições normais de mercado para operações similares e que não façam parte da atividade corrente da Sociedade e, como tal, não houve transações com partes relacionadas sujeitas a controlo prévio do Conselho Fiscal.

91. Descrição dos procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do órgão de fiscalização para efeitos de avaliação prévia dos negócios a realizar entre a sociedade e titulares de participação qualificada ou entidades que com eles estejam em qualquer relação, nos termos do artigo 20.º do Código dos Valores Mobiliários

O Regulamento sobre Transações com Partes Relacionadas estabelece os procedimentos internos de controlo de transações com titulares de participações qualificadas, considerados adequados

à transparência do processo decisório, definindo os termos de intervenção do Conselho Fiscal neste processo.

Assim, sem prejuízo de adicionais obrigações, de acordo com este Regulamento, até ao final do mês subsequente ao termo de cada trimestre, a Comissão Executiva dá conhecimento ao Conselho Fiscal do conjunto das transações realizadas no trimestre anterior com cada titular de participação qualificada e/ou entidade relacionada.

A listagem das transações realizadas, durante o ano de 2020, pode ser consultada na Nota n.º 44 do Relatório e Contas Consolidado.

A realização de transações com titulares de participação qualificada e/ou entidades relacionadas carece de parecer prévio do Conselho Fiscal nos seguintes casos: **(i)** transações cujo valor por transação exceda determinado patamar fixado no Regulamento e descrito na tabela infra; **(ii)** transações com um impacto significativo na atividade da NOS e/ou das suas subsidiárias em função da sua natureza ou importância estratégica, independentemente do respetivo valor; **(iii)** transações realizadas, excecionalmente, fora das condições normais de mercado, independentemente do respetivo valor, e **(iv)** transações realizadas, excecionalmente, fora da atividade corrente, independentemente do respetivo valor.



PARTE 1
INFORMAÇÃO OBRIGATÓRIA SOBRE ESTRUTURA ACIONISTA, ORGANIZAÇÃO E GOVERNO DA SOCIEDADE



Tipos e valores das transações a considerar para efeitos do disposto no ponto (i) supra:

TIPO	VALOR
Transações – Vendas, Prestações de serviços, Compras e Serviços obtidos, salvo em caso de renovação de contratos em curso	Superiores a 1 000 000 Euros
Empréstimos e outros financiamentos recebidos e concedidos, salvo gestão corrente de tesouraria/operação até 180 dias	Superiores a 10 000 000 Euros
Aplicações e investimentos financeiros	Superiores a 10 000 000 Euros

O parecer prévio do Conselho Fiscal, exigido para as transações referidas nos pontos (i) e (ii) supra, não será necessário quando estejam em causa: (i) operações de cobertura de taxa de juro e/ou cambial promovidos em sala de mercados ou em regime de leilão e (ii) aplicações e investimentos financeiros promovidos em sala de mercados ou em regime de leilão.

Para efeitos da apreciação da transação em causa e emissão do parecer pelo Conselho Fiscal, a Comissão Executiva deve facultar àquele órgão a informação necessária e uma justificação fundamentada.

A avaliação a realizar no âmbito dos procedimentos de autorização e parecer prévio aplicáveis a transações com titulares de participação qualificada e/ou entidades relacionadas deve ter em conta, entre outros aspetos relevantes em função do caso concreto, o princípio do igual de tratamento dos acionistas e demais *stakeholders* e a prossecução do interesse da Sociedade e, bem como o impacto, materialidade e natureza e justificação de cada transação.

II. ELEMENTOS RELATIVOS AOS NEGÓCIOS

92. Indicação do local dos documentos relativos à prestação de contas onde está disponível informação sobre negócios com partes relacionadas, de acordo com a IAS 24

Os negócios relevantes com partes relacionadas, realizados até 31 de dezembro de 2020, encontram-se descritos na nota 44 às demonstrações financeiras consolidadas (pág. 222 a 223), as quais as quais integram os documentos de prestação de contas, que se encontram à disposição na sede da Sociedade e no sítio da internet <http://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/informacao-financeira/Paginas/default.aspx>.





PARTE 2

01

02

03

04

05



1. Identificação do código de governo das sociedades adotado.

Em conformidade com o artigo 2.º do Regulamento da CMVM n.º 4/2013, a NOS adota as Recomendações constantes do Código de Governo das Sociedades do IPCG - Instituto Português de Corporate Governance, aprovado em 2018 e revisto em 2020 («Código de Governo das Sociedades do IPCG»), que se encontra disponível no *website* desta entidade www.cgov.pt.

2. Análise de cumprimento do código de governo das sociedades adotado.

A tabela seguinte apresenta: **i)** as Recomendações do Código do Governo das Sociedades; **ii)** respetivo nível de cumprimento por parte da NOS, a 31 de dezembro de 2020 e justificação das recomendações não aplicáveis ou não adotadas; e, ainda **iii)** remissão para os Capítulos do presente Relatório de Governo da Sociedade onde se descrevem as medidas tomadas pela Sociedade para o cumprimento das referidas Recomendações constantes do Código de Governo das Sociedades do IPCG.

ANÁLISE DE CUMPRIMENTO DO RELATÓRIO DE GOVERNO SOCIETÁRIO 2020

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
I.	PARTE GERAL		
	Princípio geral: O governo societário deve promover e potenciar o desempenho das sociedades, bem como do mercado de capitais, e sedimentar a confiança dos investidores, dos trabalhadores e do público em geral na qualidade e transparência da administração e da fiscalização e no desenvolvimento sustentado das sociedades.		
I.1.	Relação da sociedade com investidores e informação Princípio: As sociedades e, em particular, os seus administradores devem tratar de forma equitativa os acionistas e restantes investidores, assegurando designadamente mecanismos e procedimentos para o adequado tratamento e divulgação da informação.		
I.1.1.	A sociedade deve instituir mecanismos que assegurem, de forma adequada e rigorosa, a atempada divulgação de informação aos seus órgãos sociais, aos acionistas, aos investidores e demais <i>stakeholders</i> , aos analistas financeiros e ao mercado em geral.	Adotada	Pontos 15, 22, 29, 34, 56 a 65
I.2.	Diversidade na composição e funcionamento dos órgãos da sociedade Princípio I.2.A: As sociedades asseguram a diversidade na composição dos respetivos órgãos de governo e a adoção de critérios de mérito individual nos respetivos processos de designação, os quais são da exclusiva competência dos acionistas. Princípio I.2.B: As sociedades devem ser dotadas de estruturas decisórias claras e transparentes e assegurar a máxima eficácia do funcionamento dos seus órgãos e comissões. Princípio I.2.C: As sociedades asseguram que o funcionamento dos seus órgãos e comissões é devidamente registado, designadamente em atas, que permitam conhecer não só o sentido das decisões tomadas, mas também os seus fundamentos e as opiniões expressas pelos seus membros.		
I.2.1.	As sociedades devem estabelecer critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que, além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.	Não Adotada	
I.2.2.	Os órgãos de administração e de fiscalização e as suas comissões internas devem dispor de regulamentos internos — nomeadamente sobre o exercício das respetivas atribuições, presidência, periodicidade de reuniões, funcionamento e quadro de deveres dos seus membros — divulgados na íntegra no sítio da Internet da sociedade, devendo ser elaboradas atas detalhadas das respetivas reuniões.	Adotada	Pontos 22, 27, 29, 34 e 61



PARTE 2

AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO



01

02

03

04

05

RELATÓRIO DE GOVERNO DA SOCIEDADE

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
I.2.3.	A composição e o número de reuniões anuais dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados através do sítio Internet da sociedade.	Adotada	Pontos 60 a 65
I.2.4.	Deve ser adotada uma política de comunicação de irregularidades (<i>whistleblowing</i>) que garanta os meios adequados para a comunicação e tratamento das mesmas com salvaguarda da confidencialidade das informações transmitidas e da identidade do transmissente, sempre que esta seja solicitada.	Adotada	Ponto 49
I.3.	Relação entre órgãos da sociedade Princípio: Os membros dos órgãos sociais, mormente os administradores, deverão criar as condições para que, na medida das responsabilidades de cada órgão, seja assegurada a tomada de medidas ponderadas e eficientes e, de igual modo, para que os vários órgãos da sociedade atuem de forma harmoniosa, articulada e com a informação adequada ao exercício das respetivas funções.		
I.3.1.	Os estatutos ou outras vias equivalentes adotadas pela sociedade devem estabelecer mecanismos para garantir que, dentro dos limites da legislação aplicável, seja permanentemente assegurado aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização o acesso a toda a informação e a colaboradores da sociedade para a avaliação do desempenho, da situação e das perspetivas de desenvolvimento da sociedade, incluindo, designadamente, as atas, a documentação de suporte às decisões tomadas, as convocatórias e o arquivo das reuniões do órgão de administração executivo, sem prejuízo do acesso a quaisquer outros documentos ou pessoas a quem possam ser solicitados esclarecimentos.	Adotada	Pontos 21, 22, 29 e 34
I.3.2.	Cada órgão e comissão da sociedade deve assegurar, atempada e adequadamente, o fluxo de informação, desde logo das respetivas convocatórias e atas, necessário ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões.	Adotada	Pontos 22, 29 e 34
I.4.	Conflitos de interesses Princípio: Deve ser prevenida a existência de conflitos de interesses, atuais ou potenciais, entre os membros de órgãos ou comissões societárias e a sociedade. Deve garantir-se que o membro em conflito não interfere no processo de decisão.		
I.4.1.	Por regulamento interno ou via equivalente, os membros dos órgãos de administração e de fiscalização e das comissões internas ficam vinculados a informar o respetivo órgão ou comissão sempre que existam factos que possam constituir ou dar causa a um conflito entre os seus interesses e o interesse social.	Adotada	Ponto 26
I.4.2.	Deverão ser adotados procedimentos que garantam que o membro em conflito não interfere no processo de decisão, sem prejuízo do dever de prestação de informações e esclarecimentos que o órgão, a comissão ou os respetivos membros lhe solicitarem.	Adotada	Ponto 26
I.5.	Transações com partes relacionadas Princípio: Pelos potenciais riscos que comportam, as transações com partes relacionadas devem ser justificadas pelo interesse da sociedade e realizadas em condições de mercado, sujeitando-se a princípios de transparência e a adequada fiscalização.		
I.5.1.	O órgão de administração deve divulgar, no relatório de governo ou por outra via publicamente disponível, o procedimento interno de verificação das transações com partes relacionadas.	Adotada	Pontos 34 e 89 a 91
I.5.2.	O órgão de administração deve comunicar ao órgão de fiscalização os resultados do procedimento interno de verificação das transações com partes relacionadas, incluindo as transações objeto de análise, com periodicidade pelo menos semestral.	Adotada	Ponto 90 e 91
II	ACCIONISTAS E ASSEMBLEIA GERAL		
II.A	Princípio: O adequado envolvimento dos acionistas no governo societário constitui um fator positivo de governo societário, enquanto instrumento para o funcionamento eficiente da sociedade e para a realização do fim social.		



PARTE 2

AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO



01

02

03

04

05

RELATÓRIO DE GOVERNO DA SOCIEDADE

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
II.B	Princípio: A sociedade deve promover a participação pessoal dos acionistas nas reuniões da Assembleia Geral, enquanto espaço de comunicação dos acionistas com os órgãos e comissões societários e de reflexão sobre a sociedade.		
II.C	Princípio: A sociedade deve implementar meios adequados para a participação e o voto à distância dos acionistas na assembleia.		
II.1.	A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, devendo explicitar no relatório de governo a sua opção sempre que a mesma implique desvio ao princípio de que a cada ação corresponde um voto.	Adotada	Ponto 12
II.2.	A sociedade não deve adotar mecanismos que dificultem a tomada de deliberações pelos seus acionistas, designadamente fixando um quórum deliberativo superior ao previsto por lei.	Adotada	Ponto 14
II.3.	A sociedade deve implementar meios adequados para participação dos acionistas na Assembleia Geral à distância, em termos proporcionais à sua dimensão.	Adotada	Ponto 12
II.4.	A sociedade deve implementar meios adequados para o exercício do direito de voto à distância, incluindo por correspondência e por via eletrónica.	Adotada	Ponto 12 A Sociedade nota que a razão de ser desta Recomendação (isto é, possibilitar plenamente o exercício do direito de voto dos acionistas) encontra-se assegurada por mecanismos como é o caso do voto por correspondência (comumente utilizado), e por via eletrónica, sendo a informação sobre tais possibilidades prontamente disponibilizada ao público em geral através da publicação de convocatória e de outros documentos (incluindo o boletim de voto e formulários) no sítio da internet da Sociedade.
II.5.	Os estatutos da sociedade que prevejam a limitação do número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único acionista, de forma individual ou em concertação com outros acionistas, devem prever igualmente que, pelo menos de cinco em cinco anos, seja sujeita a deliberação pela assembleia geral a alteração ou a manutenção dessa disposição estatutária – sem requisitos de quórum agravado relativamente ao legal – e que, nessa deliberação, se contam todos os votos emitidos sem que aquela limitação funcione.	N/A Os estatutos não preveem qualquer limitação ao número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único acionista.	Ponto 13
II.6.	Não devem ser adotadas medidas que determinem pagamentos ou a assunção de encargos pela sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.	Adotada	Pontos 2, 4 e 5
III.	ADMINISTRAÇÃO NÃO EXECUTIVA E FISCALIZAÇÃO		
III.A	Princípio: Os membros de órgãos sociais com funções de administração não executiva e de fiscalização devem exercer, de modo efetivo e criterioso, uma função fiscalizadora e de desafio à gestão executiva para a plena realização do fim social, devendo tal atuação ser complementada por comissões em áreas centrais do governo da sociedade.		
III.B	Princípio: A composição do órgão de fiscalização e o conjunto dos administradores não executivos devem proporcionar à sociedade uma equilibrada e adequada diversidade de competências, conhecimentos e experiências profissionais.		
III.C	Princípio: O órgão de fiscalização deve desenvolver uma fiscalização permanente da administração da sociedade, também numa perspetiva preventiva, acompanhando a atividade da sociedade e, em particular, as decisões de fundamental importância para a sociedade.		



PARTE 2

AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO



01

02

03

04

05

RELATÓRIO DE GOVERNO DA SOCIEDADE

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
III.1.	Sem prejuízo das funções legais do presidente do conselho de administração, se este não for independente, os administradores independentes devem designar entre si um coordenador para, designadamente, (i) atuar, sempre que necessário, como interlocutor com o presidente do conselho de administração e com os demais administradores, (ii) zelar por que disponham do conjunto de condições e meios necessários ao desempenho das suas funções; e (iii) coordená-los na avaliação do desempenho pelo órgão de administração prevista na recomendação V.1.1.	Não Adotada	Ponto 18
III.2.	O número de membros não executivos do órgão de administração, bem como o número de membros do órgão de fiscalização e o número de membros da comissão para as matérias financeiras, deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas, devendo constar do relatório de governo a formulação deste juízo de adequação.	Adotada	Pontos 17, 18, 29 e 31
III.3.	Em todo o caso, o número de administradores não executivos deve ser superior ao de administradores executivos.	Adotada	Pontos 17 e 18
III.4.	Cada sociedade deve incluir um número não inferior a um terço, mas sempre plural, de administradores não executivos que cumpram os requisitos de independência. Para efeitos desta recomendação, considera-se independente a pessoa que não esteja associada a qualquer grupo de interesses específicos na sociedade, nem se encontre em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão, nomeadamente em virtude de: i. ter exercido durante mais de doze anos, de forma contínua ou intercalada, funções em qualquer órgão da sociedade; ii. ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos; iii. ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva; iv. ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador; v. viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada; vi. ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas.	Não Adotada	Ponto 18
III.5.	O disposto no parágrafo (i) da recomendação III.4 não obsta à qualificação de um novo administrador como independente se, entre o termo das suas funções em qualquer órgão da sociedade e a sua nova designação, tiverem, entretanto, decorrido pelo menos três anos (<i>cooling-off period</i>).	N/A	Não existem administradores nestas condições
III.6.	Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização deve avaliar e pronunciar-se sobre as linhas estratégicas e a política de risco, previamente à sua aprovação final pelo órgão de administração.	Adotada	Pontos 34 e 38
III.7.	As sociedades devem dispor de comissões especializadas em matéria de governo societário, nomeações e avaliação de desempenho, separada ou cumulativamente. No caso de ter sido criada a comissão de remunerações prevista pelo artigo 399.º do Código das Sociedades Comerciais, e de tal não ser proibido por lei, esta recomendação pode ser cumprida mediante a atribuição a esta comissão de competência nas referidas matérias.	Adotada	Ponto 27, 29 e 67
IV.	ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVA		
IV.A	Princípio: Como forma de aumentar a eficiência e a qualidade do desempenho do órgão de administração e o adequado fluxo de informação para este órgão, a gestão corrente da sociedade deve pertencer a administradores executivos com as qualificações, competências e a experiência adequadas à função. À administração executiva compete gerir a sociedade, prosseguindo os objetivos da sociedade e visando contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.		
IV.B	Princípio: Na determinação do número de administradores executivos, devem ser ponderados, além dos custos e da desejável agilidade de funcionamento da administração executiva, a dimensão da empresa, a complexidade da sua atividade e a sua dispersão geográfica.		



PARTE 2

AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO



01

02

03

04

05

RELATÓRIO DE GOVERNO DA SOCIEDADE

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
IV.1.	O órgão de administração deve aprovar, através de regulamento interno ou mediante via equivalente, o regime de atuação dos administradores executivos aplicável ao exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo.	Adotada	Ponto 29
IV.2.	O órgão de administração deve assegurar que a sociedade atua de forma consentânea com os seus objetivos e não deve delegar poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade; ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.	Adotada	Ponto 21
IV.3.	No relatório anual, o órgão de administração explicita em que termos a estratégia e as principais políticas definidas procuram assegurar o êxito a longo prazo da sociedade e quais os principais contributos daí resultantes para a comunidade em geral.	Adotada	Ponto 21
V.	AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO, REMUNERAÇÕES E NOMEAÇÕES		
V.1.	Avaliação Anual de Desempenho Princípio: A sociedade deve promover a avaliação do desempenho do órgão executivo e dos seus membros individualmente e ainda do desempenho global do órgão de administração e das comissões especializadas constituídas no seu seio.		
V.1.1.	O órgão de administração deve avaliar anualmente o seu desempenho, bem como o desempenho das suas comissões e dos administradores executivos, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro para o efeito, e o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.	Adotada	Pontos 24, 25, 29, 70, 71 e seguintes
V.2. A.	Remunerações Princípio: A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização deve permitir à sociedade atrair, a um custo economicamente justificável pela sua situação, profissionais qualificados, induzir o alinhamento de interesses com os dos acionistas — tomando em consideração a riqueza efetivamente criada pela sociedade, a situação económica e a do mercado — e constituir um fator de desenvolvimento de uma cultura de profissionalização, de sustentabilidade, de promoção do mérito e de transparência na sociedade.		
V.2. B.	Os administradores devem receber uma remuneração: i. que retribua adequadamente a responsabilidade assumida, a disponibilidade e a competência colocadas ao serviço da sociedade; ii. que garanta uma atuação alinhada com os interesses de longo prazo dos acionistas e promova a atuação sustentável da sociedade; e iii. que premeie o desempenho.		
V.2.1.	A sociedade deve constituir uma comissão de remunerações, cuja composição assegure a sua independência em face da administração, podendo tratar-se da comissão de remunerações designada nos termos do artigo 399.º do Código das Sociedades Comerciais.	Adotada	Pontos 66 a 70
V.2.2.	A fixação das remunerações deve competir à comissão de remunerações ou à assembleia geral, sob proposta daquela comissão.	Adotada	Ponto 66
V.2.3.	Para cada mandato, a comissão de remunerações ou a assembleia geral, sob proposta daquela comissão, deve igualmente aprovar o montante máximo de todas as compensações a pagar ao membro de qualquer órgão ou comissão da sociedade em virtude da respetiva cessação de funções, procedendo-se à divulgação da referida situação e montantes no relatório de governo ou no relatório de remunerações.	Não Adotada	Ponto 83
V.2.4.	A fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas, o presidente ou, no seu impedimento, outro membro da comissão de remunerações deve estar presente na assembleia geral anual e em quaisquer outras se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da sociedade ou se tal presença tiver sido requerida por acionistas.	Adotada	Ponto 69



PARTE 2

AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO



01

02

03

04

05

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
V.2.5.	Dentro das limitações orçamentais da sociedade, a comissão de remunerações deve poder decidir livremente a contratação, pela sociedade, dos serviços de consultadoria necessários ou convenientes para o exercício das suas funções.	Adotada	Ponto 67
V.2.6.	A comissão de remunerações deve assegurar que aqueles serviços são prestados com independência e que os respetivos prestadores não serão contratados para a prestação de quaisquer outros serviços à própria sociedade ou a outras que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo sem autorização expressa da Comissão.	Adotada	Ponto 67
V.2.7.	Tendo em vista o alinhamento de interesses entre a sociedade e os administradores executivos, uma parte da remuneração destes deve ter natureza variável que reflita o desempenho sustentado da sociedade e não estimule a assunção de riscos excessivos.	Adotada	Ponto 70
V.2.8.	Uma parte significativa da componente variável deve ser parcialmente diferida no tempo, por um período não inferior a três anos, associando-a, necessariamente, à confirmação da sustentabilidade do desempenho, nos termos definidos em regulamento interno da sociedade.	Adotada	Ponto 71
V.2.9.	Quando a remuneração variável compreender opções ou outros instrumentos direta ou indiretamente dependentes do valor das ações, o início do período de exercício deve ser diferido por um prazo não inferior a três anos.	N/A	N/A
V.2.10.	A remuneração dos administradores não executivos não deve incluir nenhuma componente cujo valor dependa do desempenho da sociedade ou do seu valor.	Adotada	Pontos 69 e 78
V.3.	Nomeações Princípio: Independentemente do modo de designação, o perfil, conhecimentos e currículo dos membros dos órgãos sociais e dos quadros dirigentes devem adequar-se à função a desempenhar.		
V.3.1.	A sociedade deve, nos termos que considere adequados, mas de forma suscetível de demonstração, promover que as propostas para eleição dos membros dos órgãos sociais sejam acompanhadas de fundamentação a respeito da adequação do perfil, conhecimentos e currículo à função a desempenhar por cada candidato.	Adotada	Ponto 29
V.3.2.	A não ser que a dimensão da sociedade o não justifique, a função de acompanhamento e apoio às designações de quadros dirigentes deve ser atribuída a uma comissão de nomeações.	Não Adotada	A NOS considera que o seu departamento de recursos humanos, em coordenação com a Comissão Executiva, tem as competências necessárias para o exercício destas funções, no que respeita a dirigentes que não são membros de órgãos sociais.
V.3.3.	Esta comissão inclui uma maioria de membros não executivos independentes.	N/A	A NOS não adotou uma comissão para os efeitos previstos pela Recomendação V.3.2, pelo que a Recomendação V.3.3. não lhe é aplicável por essa via.
V.3.4.	A comissão de nomeações deve disponibilizar os seus termos de referência e deve induzir, na medida das suas competências, processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada, incluindo de género.	N/A	A NOS não adotou uma comissão para os efeitos previstos pela Recomendação V.3.2, pelo que a Recomendação V.3.3. não lhe é aplicável por essa via.
VI.	CONTROLO INTERNO		
	Princípio: Tendo por base a estratégia de médio e longo prazo, a sociedade deverá instituir um sistema de gestão e controlo de risco e de auditoria interna que permita antecipar e minimizar os riscos inerentes à atividade desenvolvida.		
VI.1.	O órgão de Administração deve debater e aprovar o plano estratégico e a política de risco da sociedade, que inclua a fixação de limites em matéria de assunção de riscos.	Adotada	Pontos 50 e seguintes
VI.2.	O órgão de fiscalização deve organizar-se internamente, implementando mecanismos e procedimentos de controlo periódico com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos pela sociedade são consistentes com os objetivos fixados pelo órgão de administração.	Adotada	Ponto 50



PARTE 2

AVALIAÇÃO DO GOVERNO SOCIETÁRIO



01

02

03

04

05

RELATÓRIO DE GOVERNO DA SOCIEDADE

CONTINUAÇÃO

CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES		AVALIAÇÃO	REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS
VI.3.	O sistema de controlo interno, compreendendo as funções de gestão de riscos, <i>compliance</i> e auditoria interna, deve ser estruturado em termos adequados à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, devendo o órgão de fiscalização avaliá-lo e, no âmbito da sua competência de fiscalização da eficácia deste sistema, propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	Adotada	Ponto 51
VI.4.	O órgão de fiscalização deve pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços do sistema de controlo interno, incluindo às funções de gestão de riscos, <i>compliance</i> e auditoria interna, podendo propor os ajustamentos que se mostrem necessários.	Adotada	Ponto 51
VI.5.	O órgão de fiscalização deve ser destinatário dos relatórios realizados pelos serviços de controlo interno, incluindo as funções de gestão de riscos, <i>compliance</i> e auditoria interna, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades.	Adotada	Ponto 51
VI.6.	Tendo por base a sua política de risco, a sociedade deve instituir uma função de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade, (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto, (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação e (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento.	Adotada	Pontos 53 e 54
VI.7.	A sociedade deve estabelecer procedimentos de fiscalização, avaliação periódica e de ajustamento do sistema de controlo interno, incluindo uma avaliação anual do grau de cumprimento interno e do desempenho desse sistema, bem como da perspetiva de alteração do quadro de risco anteriormente definido.	Adotada	Ponto 54
VII.	INFORMAÇÃO FINANCEIRA		
VII.1	Informação financeira Princípio VII.A: O órgão de fiscalização deve, com independência e de forma diligente, assegurar-se de que o órgão de administração cumpre as suas responsabilidades na escolha de políticas e critérios contabilísticos apropriados e no estabelecimento de sistemas adequados para o reporte financeiro, para a gestão de riscos, para o controlo interno e para a auditoria interna. Princípio VII.B: O órgão de fiscalização deve promover uma adequada articulação entre os trabalhos da auditoria interna e da revisão legal de contas.		
VII.1.1.	O regulamento interno do órgão de fiscalização deve impor que este fiscalize a adequação do processo de preparação e de divulgação de informação financeira pelo órgão de administração, incluindo a adequação das políticas contabilísticas, das estimativas, dos julgamentos, das divulgações relevantes e sua aplicação consistente entre exercícios, de forma devidamente documentada e comunicada.	Adotada	Ponto 34
VII.2	Revisão legal de contas e fiscalização Princípio: Cabe ao órgão de fiscalização estabelecer e monitorizar procedimentos formais, claros e transparentes sobre o relacionamento da sociedade com o revisor oficial de contas e a fiscalização do cumprimento por este das regras de independência que a lei e as normas profissionais lhe impõem.		
VII.2.1.	Através de regulamento interno, o órgão de fiscalização deve definir, nos termos do regime legal aplicável, os procedimentos de fiscalização destinados a assegurar a independência do revisor oficial de contas.	Adotada	Ponto 34
VII.2.2.	O órgão de fiscalização deve ser o principal interlocutor do revisor oficial de contas na sociedade e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços.	Adotada	Pontos 34 e 37
VII.2.3.	O órgão de fiscalização deve avaliar anualmente o trabalho realizado pelo revisor oficial de contas, a sua independência e adequação para o exercício das funções e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.	Adotada	Pontos 34 e 37



ANEXO

01

02

03

04

05



CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério

PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

Competências

- Licenciatura em Engenharia Civil pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
- Mestrado em Gestão de Empresas – MBA (Porto Business School)

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Presidente do Conselho de Administração da Sonaecom, SGPS, S.A.
- Presidente Conselho de Administração da Sonae Investment Management – Software and Technology, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração do Público – Comunicação Social, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Sonae Holdings, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Enxomil – Consultoria e Gestão S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Enxomil – Sociedade Imobiliária S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae MC – SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Efanor Investimentos, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Capital, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Sierra, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae FS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Fundação Manuel Cargaleiro

- Membro do Conselho de Administração da Love Letters – Galeria de Arte, S.A.
- Membro do Conselho Diretor da Associação Portuguesa de Gestão e Engenharia Industrial

Experiência Profissional

- Tecnopor – Engenheiro de Projeto de Estruturas (1982-1984)
- EDP – Eletricidade de Portugal – Técnico Superior (1984- 1989)
- Sonae Tecnologias de Informação, SA – Diretor do Projeto de Televisão (1989-1991)
- Modelo Continente Hipermercados, SA – Administrador (1989-2007)
- Sonae Investimentos, SA (atualmente Sonae – SGPS, SA) Diretor de Planeamento e Controlo de Gestão (1991-1994)
- Sonae Distribuição, SGPS, SA (atualmente Sonae MC, SGPS, SA) Administrador de várias subsidiárias – Retalho (1994-1996)
- Sonae Distribuição, SGPS, SA (atualmente Sonae MC, SGPS, SA) (1996-2007)
- CFO Sonae Capital, SGPS, SA – Membro Executivo do Conselho de Administração (1996-2007)
- Sonae – SGPS, SA – Membro do Conselho de Administração, CFO e Presidente da Comissão de Finanças (2000-2007)
- MDS – Corretor de Seguros, SA – Membro do Conselho de Administração (2004-2009)
- Sonae Investments BV – Membro Executivo do Conselho de Administração (2005-2016)
- Sontel BV – Membro Executivo do Conselho de Administração (2006-2016)
- Sonae – SGPS, SA - Vice-Presidente Executivo do Conselho de Administração (2007/abril 2015)
- MDS, SGPS, SA - Membro do Conselho de Administração (Presidente do Conselho de Administração desde outubro de 2014) (2007/março2018)
- Sonaerp – Retail Properties, SA - Presidente do Conselho de Administração (2010-2016)
- Sonae – Specialized Retail, SGPS, SA (Fusão Sonae MC –

- Modelo Continente, SGPS, SA) Vice-Presidente do Conselho de Administração (2010-2016)
- MDS Auto – Mediação de Seguros, SA - Presidente do Conselho de Administração (2010-2016)
- Universidade Católica Portuguesa - Membro do Conselho Superior (2010-2016)
- Sonae Center Serviços II, SA (atualmente Sonae MC – Serviços Partilhados, SA) - Membro do Conselho de Administração (2010-2018)
- Porto Business School – Membro do Conselho Superior (2011-2015)
- Sonaecom – Serviços Partilhados, SA - Presidente do Conselho de Administração (2012-2016)
- Sonae RE, SA – Presidente do Conselho de Administração (2013-2016)
- Sonaegest – Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, SA – Presidente do Conselho de Administração (2013-2016)
- Sonae SGPS, SA – Co-CEO (2015 – 2019)

Miguel Nuno Santos Almeida

PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA

Competências

- Licenciatura em Engenharia Mecânica pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto
- MBA pelo INSEAD

Cargos exercidos noutras empresas a 31.12.2020

- Presidente do Conselho de Administração da NOS Comunicações, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Technology – Conceção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Sistemas – Serviços em Tecnologia de Informação, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Inovação, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações S.A.

- Presidente do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Corporate Center S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Audio – Sales and Distribution, S.A.

Experiência Profissional

- Presidente da Comissão Executiva da Optimus Comunicações, S.A. (2010-2013)
- Membro do Conselho de Administração e Administrador Executivo da Sonaecom, SGPS, S.A. (2005-2013)

Ana Paula Garrido de Pina Marques

VICE-PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA

Competências

- Licenciatura em Economia pela Faculdade de Economia do Porto
- MBA pelo INSEAD

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Conceção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.



- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas – Serviços em Tecnologia de Informação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audio – Sales and Distribution, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Per-Mar, Sociedade de Construções, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sontária – Empreendimentos Imobiliários, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Lusomundo Imobiliária 2, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Lusomundo Sociedade de Investimentos Imobiliários SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.
- Gerente da Empracine – Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda.

Experiência Profissional

- Administradora Executiva da Optimus – Comunicações, com os pelouros da Unidade de Negócio, Residencial, Serviço ao Cliente, Operações e Gestão de Terminais (2010-2013)

- Presidente da APRITEL (Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas) (2011-2014)
- Diretora de Marketing e Vendas da Unidade de Negócio Particulares Móvel da Optimus (2009-2009)
- Diretora de Marca e Comunicação e Diretora da Unidade de Negócio de Dados da Optimus (2003-2008)
- Iniciou a sua carreira na área de Marketing da Procter & Gamble (1996-1998)

José Pedro Faria Pereira da Costa

VICE-PRESIDENTE DA COMISSÃO EXECUTIVA

Competências

- Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa
- MBA pelo INSEAD

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Presidente do Conselho de Administração da Per-Mar, Sociedade de Construções, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Sontária – Empreendimentos Imobiliários, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Lusomundo Imobiliária 2, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Lusomundo Sociedade de Investimentos Imobiliários SGPS, S.A.
- Vice-Presidente do Conselho de Administração da Mstar, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Finstar – Sociedade de Investimentos e Participações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audio – Sales and Distribution, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações, S.A.

- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Conceção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia, S.L.
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia Serviços de Televisão, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas – Serviços em Tecnologia de Informação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas España, S.L.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Teliz Holding, B.V.
- Membro do Conselho de Administração da Upstar Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Big Picture 2 Films, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.
- Gerente da Empracine Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda.

Experiência Profissional

- Administrador do Grupo Portugal Telecom com o pelouro financeiro das empresas PT Comunicações, PT.COM e PT Prime (2002-2007)

- Vice-Presidente executivo da Telesp Celular Participações (2001-2002)
- Membro da Comissão Executiva do Banco Santander de Negócios Portugal, como responsável pela área de Corporate Finance (1997-2000)
- Iniciou a sua atividade profissional em 1990 na McKinsey & Company em Portugal e Espanha

Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça

ADMINISTRADOR EXECUTIVO

Competências

- Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa
- MBA pela Kellogg School of Management at Northwestern University

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Presidente do Conselho de Administração da DUALGRID – Gestão de Redes Partilhadas, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Conceção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas – Serviços em Tecnologia de Informação S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.



ANEXO



- Membro do Conselho de Administração da NOS Audio – Sales and Distribution, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.

Experiência Profissional

- Administrador na ZON TV Cabo responsável por Produto e Marketing (2010-2013)
- Diretor Produto TV da ZON TV Cabo (2007-2010).
- Project Leader na The Boston Consulting Group (2003-2004).

Luís Moutinho do Nascimento

ADMINISTRADOR EXECUTIVO

Competências

- Licenciatura em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa
- MBA pelo INSEAD

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Conceção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas – Serviços em Tecnologia de Informação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.

- Membro do Conselho de Administração da NOS Audio – Sales and Distribution, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia, BV
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.
- Gerente da Lusomundo Moçambique, Lda.

Experiência Profissional

- Membro do Comité Executivo da Portugal Telecom, responsável pelas Vendas e Marketing no B2C (2015-2017)
- Diretor do Segmento Residencial & CRM na Portugal Telecom (2007-2015)
- Administrador Não-Executivo da PT Contact (2011-2014)
- Foi Diretor de Marketing Estratégico na PT Multimedia
- Foi Associate and Manager na Diamond Cluster
- Iniciou a sua carreira como analista na McKinsey & Company

Manuel António Neto Portugal Ramalho Eanes

ADMINISTRADOR EXECUTIVO

Competências

- Licenciatura em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa
- MBA pelo INSEAD

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology

- Conceção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas – Serviços em Tecnologia de Informação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audio - Sales and Distribution, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Finstar – Sociedade de Investimentos e Participações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Upstar Comunicações, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas España S.L.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.

Experiência Profissional

- Administrador Executivo da Optimus – Comunicações, SA com os pelouros de Empresas e Operadores (2010-2013)
- Dirigiui na Optimus as áreas de Fixo Residencial, Marketing Central e Serviços de Dados, Vendas Particulares, PME's e Business Development (1999-2009)
- Iniciou a sua carreira na McKinsey & Co. (1995-1999)

Ana Rita Ferreira Rodrigues

ADMINISTRADORA NÃO EXECUTIVA

Competências

- Licenciada em Gestão pela Faculdade de Economia, Universidade do Porto
- Pós-Graduação em Direito Fiscal na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
- MBA candidate - Porto Business School

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Project Director, Terra Peregrin, S.A.

Experiência Profissional

- Membro do Conselho de Administração Santoro Finance – Prestação de Serviços, S.A. (2018-2020)
- Project Director, Santoro Finance – Prestação de Serviços, S.A.(2017-2020)
- Manager - Transaction Services, PricewaterhouseCoopers – AG Assessoria de Gestão, Lda. (2015-2017)
- Responsável pelo Departamento de Controlo e Consolidação da Sonaecom, SGPS (2011-2015)
- Associate, Auditoria, PricewaterhouseCoopers & Associados, SROC, Lda. (2009-2011)

António Bernardo Aranha da Gama Lobo Xavier

ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO

Competências

- Licenciatura em Direito
- Mestrado em Direito Económico pela Universidade de Coimbra

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Partner da Morais Leitão, Galvão Teles, Soares da Silva & Associados - Sociedade de Advogados SP, RL
- Presidente Mesa Assembleia Geral da Textil Manuel Gonçalves S.A.



ANEXO



- Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Mysticinvest – Holding, S.A.
- Vice-Presidente do Conselho de Administração do Banco BPI, SGPS, S.A.
- Administrador da BA Glass – Serviços de Gestão e Investimento, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Riopele, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Mota-Engil, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Curadores da Fundação Belmiro de Azevedo
- Conselheiro de Estado (desde 07.04.2016)

Experiência Profissional

- Assistente da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, onde lecionou as disciplinas de Economia Política e Finanças Públicas (1983-1988)
- Assistente da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, responsável pelas aulas teóricas da disciplina de Direito Administrativo e Fiscal (1988-1994)
- Professor do Curso de Estudos Europeus, da Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra, onde foi co-regente da disciplina de Finanças Políticas e Harmonização Fiscal (1988-1994)
- Professor convidado do Departamento de Direito da Universidade Portucalense (1988-1994)
- Administrador executivo da SIVA, SGPS, responsável pelos pelouros de relação com os investidores e impostos (1996-1999)
- Membro do conselho de Administração do FC Porto – SAD (2000-2002)
- Desde 1985, exerceu funções como Jurisconsulto independente;
- Desde 2006, Sócio da Morais Leitão, Galvão Teles, Soares da Silva & Associados – Sociedade de Advogados
- Membro não executivo da Sonaecom, SGPS, S.A. (2017-2018)
- Administrador executivo da Sonaecom, SGPS, S.A. (2004-2010)

- Vice-Presidente do Conselho de Administração da Fundação de Serralves (2000-2010)
- Membro não executivo do Conselho de Administração do Público, S.A. (2010 –2016)
- Membro não executivo do Conselho de Administração da PCJ – Público, Comunicação, Jornalismo, S.A. (2010-2016)
- Membro não executivo do Conselho de Administração da Sonae IM, SGPS, S.A. (2010-2016)
- Presidente da Comissão de Reforma do IRC (2013)

António Domingues

ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO

Competências

- Licenciatura em Economia pelo Instituto Superior de Economia de Lisboa

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Vogal não executivo do Conselho de Administração do Haitong Bank

Experiência Profissional

- Presidente do Conselho de Administração e da Comissão Executiva do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos (2016-2016)
- Membro e Vice-Presidente da Comissão Executiva do Conselho de Administração do Banco BPI (1999-2016)
- Membro da Direção da BPI SGPS S.A.(1995-2000)
- Membro do Conselho de Administração do Banco de Fomento e Exterior (1996-1999)
- Membro do Conselho de Administração do Banco Borges & Irmão (1996-1999)
- Membro e Vice-Presidente do Conselho de Administração do Banco Português de Investimento (1995-2016)
- Vice-Presidente do Conselho de Administração do Banco de Fomento de Angola (2003-2020)
- Vice-Presidente do Conselho de Administração do BCI – Moçambique (2003-2012)

- Membro do Conselho de Administração da Unicre, da SIBS e da Allianz Portugal (1999-2016)
- Membro do Conselho de Administração da BPI Madeira, SGPS, S.A. (1997-2016)
- Diretor Central da Direção Financeira e Internacional do BPI – Banco Português de Investimento S.A. (1989-1995)
- Diretor-Geral Adjunto da Sucursal em França do Banco Português do Atlântico (1988-1989)
- Técnico Assessor do Departamento de Estrangeiro do Banco de Portugal (1985-1988)
- Diretor do Departamento de Estrangeiro do Instituto Emissor de Macau (1982-1985)
- Técnico economista no Gabinete de Estudos e Planeamento do Ministério da Indústria e Energia (1980-1982)

António Frederico Lobão Ferreira Correia Teles

ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO

Competências

- Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas
- Mestrado em Finanças na Católica-Lisbon School of Business and Economics
- Formação de Executivos em Corporate Governance na Nova School of Business and Economics

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Diretor Executivo da Fidequity – Serviços de Gestão, S.A.
- Diretor da Sonangol E.P., Mercado de Capitais e Corporate Finance

Experiência Profissional

- Diretor Executivo da Fidequity – Serviços de Gestão, S.A. (2018-2020)
- Diretor da Sonangol E.P., Mercado de Capitais e Corporate Finance; (2017)
- Subdiretor do Banco BPI, M&A e Corporate Finance, (2011-2017)

- Analista do Banco BPI, Banca de Investimento (2010-2011)
- Analista de Business Development da Portugal Telecom, Wholesale Internacional (2009-2010)

Catarina Eufémia Amorim da Luz Tavira Van-Dúnem

ADMINISTRADORA NÃO EXECUTIVA

Competências

- Licenciatura em Gestão e Organização de Empresas pelo Instituto Universitário de Lisboa, ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresas

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Administradora Executiva da Finstar / ZAP
- Coordenação Geral dos Estúdios de produção de conteúdos de TV na ZAP
- Membro executivo da equipa de Marketing e Produto que criou, lançou e gere atualmente a ZAP, empresa distribuidora de canais de TV por satélite em Angola e Moçambique

Experiência Profissional

- Liderou a equipa de Produtos e Serviços da empresa Unitel, operadora de telecomunicações líder em Angola (2005-2009)
- Criou a área de novos serviços ao cliente da Unitel, operadora de telecomunicações líder em Angola (2005-2009)
- Iniciou a sua carreira nos Estados Unidos como Gestora Assistente nas empresas Sentis e Coral, parceiros da empresa Shell Oil USA (2003-2005)

Cristina Maria de Jesus Marques

ADMINISTRADORA NÃO EXECUTIVA

Competências

- Licenciatura em Economia no Instituto Superior de Economia e Gestão
- Master of science in Business Administration



ANEXO



com especialidade em Finanças, na Católica-Lisbon School of Business and Economics

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Gestora de Projeto da Santoro Finance – Prestação de Serviços

Experiência Profissional

- Membro do Conselho de Administração da NOS, SGPS, S.A. (desde 23.03.2020)
- Project Manager da Terra Peregrin, S.A. (desde 2020)
- Project Manager da Santoro Finance – Prestação de Serviços, S.A. (2016-2020)
- Business Consultant da Capgemini Consulting (2013-2016)
- Controller do Departamento de Sistemas de Informação da Energias de Portugal (EDP) (2011-2012)
- Analista do Espírito Santo Research Sectorial do Novo Banco (antigo Banco Espírito Santo) (2008-2010)

João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores

ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO

Competências

- Licenciatura em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto
- MBA pela London Business School

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Chief Financial Officer na Sonae, SGPS, S.A.
- Presidente Conselho Administração MKTPlace – Comércio Eletrónico, S.A.
- Administrador Executivo da Sontel, BV
- Administrador Executivo da Sonae Investments, BV
- Administrador Executivo da Sonae Holdings, S.A.
- Administrador Executivo da Sonae Corporate, S.A.
- Administrador Executivo da Sonaecom, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae MC, SGPS, S.A.

- Membro do Conselho de Administração da Sonae Sierra, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae FS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Iberian Sports Retail, S.L.

Experiência Profissional

- Diretor de Planeamento Estratégico e Controlo de Gestão na Sonae, SGPS, S.A. (2014-2018)
- Diretor da Unidade de Negócio Cloud na Portugal Telecom, SGPS, S.A. (2013-2014)
- Subdiretor de Gestão da Inovação na Portugal Telecom, SGPS, S.A. (2011-2013)
- Associado Sénior na McKinsey & Company (2005-2011)
- Brand Manager na JW Burmester & Ca, S. (2003-2004)

Joaquim Francisco Alves Ferreira de Oliveira

ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Presidente do Conselho de Administração da Olivedesportos, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Olivedesportos – Publicidade, Televisão e Media, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Sportinveste Multimédia, SGPS, S.A.

Experiência Profissional

- Fundador da Olivedesportos (desde 1998)
- Presidente do Conselho de Administração nas diversas sociedades do Grupo empresarial Olivedesportos (Desde 1998)
- Fundador da Sport TV (1998)
- Presidente do Conselho de Administração da Sport TV (Desde 1998)

- Presidente do Conselho de Administração da Sportinveste Multimédia SGPS (Desde 1998)

José Carvalho de Freitas

ADMINISTRADOR NÃO EXECUTIVO

Competências

- Licenciatura em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra
- Membro da International Bar Association (IBA), da American Bar Association (ABA) e da Union Internationale des Avocats (UIA)
- Sócio e Administrador da José de Freitas, Sociedade de Advogados, SP, RL
- Sócio e Gerente da Incrize – Consultoria de Negócios, Lda.
- Sócio e Gerente da Casa das Antas – Sociedade Agrícola, Lda.
- Sócio e Gerente da Solaco – Sociedade de Lavandarias de Coimbra, Lda.
- Sócio e Gerente do Superzito, Lda.
- Sócio e Gerente da Lemos de Freitas Negócios, Unipessoal, Lda.
- Presidente da Assembleia Geral do Rancho Folclórico de Barqueiros
- Presidente da Assembleia Geral da Liga dos Amigos do Parente
- Membro da Comissão Nacional de Estágio e Formação (CNEF) e da Comissão Nacional de Avaliação (CNA) da Ordem dos Advogados

Experiência Profissional

- Presidente do CCBE (2019)
- Membro do Supervisory Board da European Lawyers Foundation - ELF (2018-2020)
- Presidente da Brexit Task Force do CCBE (2018)
- Vice-Presidente do CCBE (2016-2018)
- Membro do Conselho Diretor da ASAP (Associação das Sociedades de Advogados de Portugal) (2008-2010)

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Membro da International Bar Association (IBA), da American Bar Association (ABA) e da Union Internationale des Avocats (UIA)
- Sócio e Administrador da José de Freitas, Sociedade de Advogados, SP, RL
- Sócio e Gerente da Incrize – Consultoria de Negócios, Lda.
- Sócio e Gerente da Casa das Antas – Sociedade Agrícola, Lda.
- Sócio e Gerente da Solaco – Sociedade de Lavandarias de Coimbra, Lda.
- Sócio e Gerente do Superzito, Lda.
- Sócio e Gerente da Lemos de Freitas Negócios, Unipessoal, Lda.
- Presidente da Assembleia Geral do Rancho Folclórico de Barqueiros
- Presidente da Assembleia Geral da Liga dos Amigos do Parente
- Membro da Comissão Nacional de Estágio e Formação (CNEF) e da Comissão Nacional de Avaliação (CNA) da Ordem dos Advogados

- Sócio e Gerente da Vilnaz – Hotelaria e Turismo, Lda.
- Presidente do Professional Indemnity Insurance Working Group do CCBE (2007-2013)
- Chefe da Delegação Portuguesa junto do CCBE – Conselho Europeu das Ordens de Advogados (2005-2015)
- Membro do Conselho Geral da Ordem dos Advogados (mandato 2005-2007)
- Docente convidado da Universidade Católica do Porto (2002-2019)
- Sócio da Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados, Sociedade de Advogados, SP, RL, onde foi responsável pelas áreas de Societário e Resolução de Litígios (1990-2019)
- Fundador do escritório do Porto da Cuatrecasas, Gonçalves Pereira & Associados, Sociedade de Advogados, SP, RL (1989-2012)
- Presidente da Assembleia Municipal da Câmara Municipal de Resende (1998-2001)
- Secretário Geral da Santa Casa da Misericórdia do Porto (1987-1988)

Maria Cláudia Teixeira de Azevedo

ADMINISTRADORA NÃO EXECUTIVA

Competências

- Licenciatura em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa
- MBA pelo INSEAD
- CEO da Sonae, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae MC, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Sierra, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae FS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Holdings, S.A.

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- CEO da Sonae, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae MC, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Sierra, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae FS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Holdings, S.A.



ANEXO



- Membro do Conselho de Administração da SONAE COM – SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da SONAE INVESTMENT MANAGEMENT – Software and Technology, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração do Público – Comunicação Social, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da SONAE CAPITAL, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da EFANOR – Serviços de Apoio à Gestão, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da EFANOR – Investimentos SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da SEKIWI, SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Setimanale SGPS S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Casa Agrícola de Ambrães, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Realejo – Sociedade Imobiliária, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da IMPARFIN – Investimentos e Participações Financeiras, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da LINHACOM, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho de Administração da Praça Foz – Sociedade Imobiliária, S.A.
- Gerente da Tangerine Wish, Lda.

Daniel Lopes Beato

ADMINISTRADOR EXECUTIVO

Competências

- Licenciatura em Engenharia Eletrónica e Telecomunicações, Universidade de Aveiro
- MBA Exchange Program, IAE Business School – Universidade Austral Buenos Aires

- MBA Full Time, IESE Business School – Universidade de Navarra Barcelona

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Diretor de Marketing B2C da NOS Comunicações S.A.

Experiência Profissional

- Líder de Projeto na Boston Consulting Group (ago.2012 - jan.2015)
- Coordenador de Estratégia Tecnológica (Engenharia) na Portugal Telecom (set.2006 - ago.2010)

Filipa de Sousa Taveira da Gama Santos Carvalho

ADMINISTRADORA EXECUTIVA

Competências

- Licenciatura em Direito, Universidade Católica Portuguesa (Porto)
- Pós-graduação em Gestão para licenciados em Direito, Universidade Católica Portuguesa (Porto)
- MBA Gestão, Universidade Católica Portuguesa (Porto)

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Diretora da área Jurídica e de Regulação da NOS Corporate Center, S.A.
- Membro da direção da Apritel – Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas
- Membro da direção da APDC – Associação Portuguesa das Comunicações

Experiência Profissional

- Diretora da área Jurídica e de Regulação da Sonaecom, SGPS, S.A. (2003-2013)
- Membro da equipa jurídica da Sonaecom, SGPS, S.A. (1998-2003)
- Membro da equipa jurídica de Corporate Finance do Banco Português de Investimento, S.A. (fev.1998 - set.1998)

CONSELHO FISCAL

José Pereira Alves

PRESIDENTE

Competências

- Licenciado em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Vogal do Conselho Fiscal da GMG – Grupo Manuel Gonçalves, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho Fiscal da The Fladgate Partnership, S.A.
- Presidente do Conselho Fiscal da Galp Energia, SGPS, S.A.
- Presidente do Conselho Fiscal da SFS -Gestão de Fundos, SGOIC, S.A.

Experiência Profissional

- Vogal do Conselho Fiscal da Gestmin SGPS, S.A. (mar.2017 – dez.2018)
- Deixou de ser sócio da PwC Portugal (30.jun.2016)
- Assumiu a liderança da PwC em Portugal, enquanto Territory Senior Partner – Presidente (1.jul.2011 – 30.jun.2015)
- Voltou a integrar o órgão de gestão da PwC em Portugal, assumindo a função de Territory Human Capital Partner, bem como a responsabilidade pela área do Knowledge Management (a partir 1.jul.2007)
- Integrou o corpo docente do MBA em Finanças da Faculdade de Economia do Porto (2004-2008)
- Integrou a Territory Leadership Team, órgão de gestão da PwC em Portugal, assumindo a responsabilidade pelas áreas de Learning & Development e Audit Methodology (2001-2003)
- Foi responsável pela coordenação da Pós-Graduação em Auditoria no ISAG (2000-2002)
- A 1 de Janeiro de 1994, assume o cargo de sócio da PricewaterhouseCoopers (PwC), tendo sido responsável, ao longo de mais de 22 anos, pela coordenação de trabalhos de auditoria e revisão de contas de vários grupos,

- nomeadamente, Amorim, RAR, Salvador Caetano, Nors, Ibersol, TAP, CTT, Semapa e Jerónimo Martins, entre outros.
- Em 1993, torna-se sócio da sociedade de Revisores Oficiais de Contas Bernardes, Sismeiro & Associados, SROC.
 - Em 1990, após exame de qualificação profissional, é Revisor Oficial de Contas, inscrito na lista oficial da, então, Câmara dos Revisores Oficiais de Contas, passando a colaborador da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Boto, Amorim & Associados, SROC.
 - Iniciou a atividade profissional em 1984, como técnico de auditoria na firma internacional de auditoria Coopers & Lybrand, tendo sido responsável pela execução e controlo de vários trabalhos de auditoria financeira, análise a sistemas de controlo interno e procedimentos contabilísticos.

Patrícia Andrea Bastos Teixeira Lopes Couto Viana

MEMBRO

Competências

- Doutoramento em Ciências Empresariais pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto (FEP)
- Mestrado em Ciências Empresariais com especialização em Finanças (FEP)
- Licenciatura em Gestão (FEP)

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Vice-Reitora da Porto Business School
- Membro da Comissão de Remunerações da Caixa Geral de Depósitos
- Professora Auxiliar da Faculdade de Economia da Universidade do Porto

Experiência Profissional

- Pró-Reitora da Universidade do Porto com o pelouro do planeamento estratégico e participações empresariais (2008-2015)



ANEXO



- Presidente do Conselho Fiscal da Fundação Instituto Marques da Silva (2012-2016)
- Membro do Conselho Geral do INESC – TEC (2012-2015)
- Vogal do Conselho Fiscal da Fundação Ciência e Desenvolvimento (2008-2012)
- Membro da Direção da UPTEC – Associação para o Desenvolvimento do Parque de Ciência e Tecnologia da Universidade do Porto (2008-2009)
- Diretora do Instituto Mercado de Capitais da Euronext Lisboa (1999-2002)
- Autora de diversas publicações em revistas nacionais e internacionais, de vertente profissional e académica e oradora assídua em conferências nas suas áreas de especialização

Paulo Cardoso Correia da Mota Pinto

MEMBRO

Competências

- Licenciado em Direito, Mestre e Doutor em Ciências Jurídico-Civilísticas pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Professor na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Tem também lecionado disciplinas e proferido conferências no domínio do direito privado noutras universidades portuguesas e estrangeiras (Brasil, Angola, Moçambique, Macau, Espanha, Alemanha, etc.)
- Membro de vários júris de Mestrado e Doutoramento, sobretudo no âmbito do direito privado, algumas vezes como arguente. Autor de obras científicas (artigos e livros), sobretudo no campo do direito civil e dos direitos fundamentais, e de anteprojetos de diplomas legais (por exemplo, sobre o regime da venda de bens de consumo ou a publicidade domiciliária)
- Jurisconsulto e juiz-árbitro. Nesta última qualidade, tem sido presidente ou membro de tribunais arbitrais ad-hoc, instalados junto dos Centros de Arbitragem Comercial

da Associação Comercial do Porto e da Associação Comercial de Lisboa ou no âmbito da Corte Internacional de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional

- Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Caixa Geral de Depósitos, S.A.

Experiência Profissional

- Foi Presidente do Conselho de Fiscalização dos Serviços de Informações da República Portuguesa, eleito pela Assembleia da República (mar.2013 - dez.2017)
- Foi Deputado à Assembleia da República, presidente da Comissão parlamentar de Orçamento e Finanças na XI Legislatura (nov.2009 - abr.2011), e presidente da Comissão de Assuntos Europeus na XII Legislatura (jun.2011 - out.2015)
- Foi Vice-Presidente da Comissão Política Nacional do PSD (2008-2010)
- Foi Juiz do Tribunal Constitucional, eleito pela Assembleia da República (11.mar.1998 – 4.abr.2007)
- Foi Consultor jurídico do BPI – Banco Português de Investimento (1991-1998)

Ana Luísa Nabais Aniceto da Fonte

MEMBRO SUPLENTE

Competências

- Licenciada em Gestão e Administração de Empresas pela Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Católica Portuguesa
- Formação Avançada em Fiscalidade pela Universidade Católica Portuguesa
- Membro da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e da Ordem dos Contabilistas Certificados

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Sócia da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Ana Fonte & Associados
- Membro do Conselho Fiscal da Sonae Indústria, SGPS, S.A. e da SDSR – Sports Division SR, S.A.

- Membro do Conselho Fiscal na Sociedade Gestora dos Fundos de Pensões do Banco de Portugal, S.A.
- Representante da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas no grupo de trabalho “Young Professionals” da Accountancy Europe
- Coadjutora do Diretor dos Serviços Regionais do Norte da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas
- Desde 2016, tem colaborado com o departamento técnico da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas ao nível da revisão de normativos aplicáveis à profissão
- Desde 2011, é docente dos módulos de auditoria do Curso de Preparação para Revisor Oficial de Contas sendo igualmente formadora de diversas ações de formação em auditoria organizadas pela Ordem dos Revisores Oficiais de Contas no âmbito da formação contínua dos Revisores Oficiais de Contas
- Em colaboração com a Ordem dos Revisores Oficiais de Contas é formadora de auditoria no curso de preparação para Admissão ao Colégio de Auditores Certificados da Ordem dos Contabilistas e Auditores de Moçambique
- É docente das cadeiras de auditoria da Licenciatura em Gestão bem como do Mestrado em Auditoria e Fiscalidade da Universidade Católica Portuguesa

Experiência Profissional

- Funções no escritório do Porto da Grant Thornton (2010-2016)
- Project Manager Ernst & Young (Moçambique) (2007)
- Auditora, na PricewaterhouseCoopers – PwC (2001)

COMISSÃO DE VENCIMENTOS

Mário Filipe Moreira Leite da Silva

MEMBRO

Competências

- Licenciado em Economia pela Faculdade de Economia do Porto
- Parte letiva do Mestrado em Ciências Empresariais com especialização em Finanças

Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- Membro do Conselho de Administração da ZOPT SGPS, S.A.
- Membro do Conselho de Administração da Kento Holding Limited

Experiência Profissional

- Presidente do Conselho de Administração do BFA – Banco Fomento Angola (2017-2020)
- Presidente do Conselho de Administração da Efaced Power Solutions, SGPS, S.A. (2015-2020)
- Membro do Conselho de Administração do Banco BPI, S.A. (2013-2017)
- Docente no MBA Executivo na Porto Business School (2013-2020)
- Membro da Comissão de Auditoria e de Controlo Interno do Banco BPI, S.A. (2011-2017)
- Membro do Conselho de Administração da NOS, SGPS, S.A. (2009-2020)
- Presidente do Conselho de Administração da Fidequity – Serviços de Gestão, S.A. (2006-2020)
- Presidente do Conselho de Administração da Santoro Financial Holding, SGPS, S.A. (2006-2020)
- Diretor Administrativo e Financeiro do Grupo Amorim (2002-2006)
- Diretor Financeiro da Grundig Auto Rádios Portugal (1999-2001)
- Docente das disciplinas de Contabilidade Analítica e Controlo de Gestão do curso de Desenvolvimento de Empresas da Universidade Católica Portuguesa – Núcleo de Braga (1997-2001)
- Team Manager no Departamento de Auditoria da PricewaterhouseCoopers (1996-1999)
- Analista no Departamento de Análise e Controlo de Riscos de Crédito do BNC – Banco Nacional de Crédito (1995-1996)



José Côte-Real

MEMBRO

Competências

- Licenciado em Psicologia e Ciências da Educação
- 1996 PADE – Programa de Alta Direção de Empresas

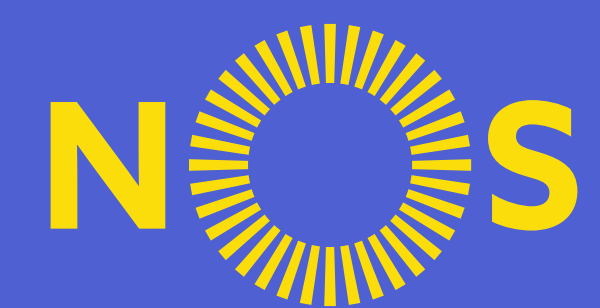
Cargos exercidos noutras empresas em 31.12.2020

- HR Consultant

Experiência Profissional

- Chief Human Resources Officer (CHRO) Sonae (2015-2019)
- Presidente Grupo Consultivo de Recursos Humanos Sonae (2013-2019)
- Administrador Executivo Sonae MC / Sonae SR (2001-2015)
- Diretor de Recursos Humanos Sonae Distribuição (1993-2001)
- Diretor de Recursos Humanos Modelo Continente Hipermercados (1990-1993)
- Diretor Recursos Humanos Modis, Distribuição Centralizada (1988-1990)
- Diretor de Pessoal ED. Ferreirinha & Irmão, Motores e Máquinas EFI Feruni – Sociedade de Fundação (1981-1988)





Rua Actor António Silva nº9,
Campo Grande, 1600-404 Lisboa

www.nos.pt/ir