



**2023 em
Revista**



Sobre este Documento

Destques
do que somos
e do que fizemos
em 2023.

Este documento apresenta uma síntese dos resultados de 2023. Para este documento foi selecionado um conjunto de informação de destaque, pela relevância que a iniciativa/programa/indicador teve para a NOS durante 2023.

A leitura deste documento deve ser complementada com o Relatório Anual Integrado, que proporciona uma visão mais completa sobre a gestão e resultados da NOS.



[Clique para ler - Relatório 2023](#)





Mensagem do Presidente da Comissão Executiva

Mais um ano de desafios e superações.

"Os resultados que anunciamos são a confirmação das opções estratégicas arrojadas que fizemos para acelerar o investimento na liderança tecnológica, na experiência do cliente e na transformação digital. A NOS é hoje uma empresa mais forte, mais rápida e mais flexível, com uma equipa extremamente talentosa e experiente e uma combinação única

de ativos nucleares que, em conjunto, nos permitem crescer à frente dos nossos pares e proporcionar retornos superiores. Com os anos mais intensos dos investimentos em 5G já ultrapassados, estamos numa trajetória sólida de free cash flow que, aliada à solidez do nosso balanço, apoia a manutenção de retornos atrativos para os acionistas."

Miguel Almeida

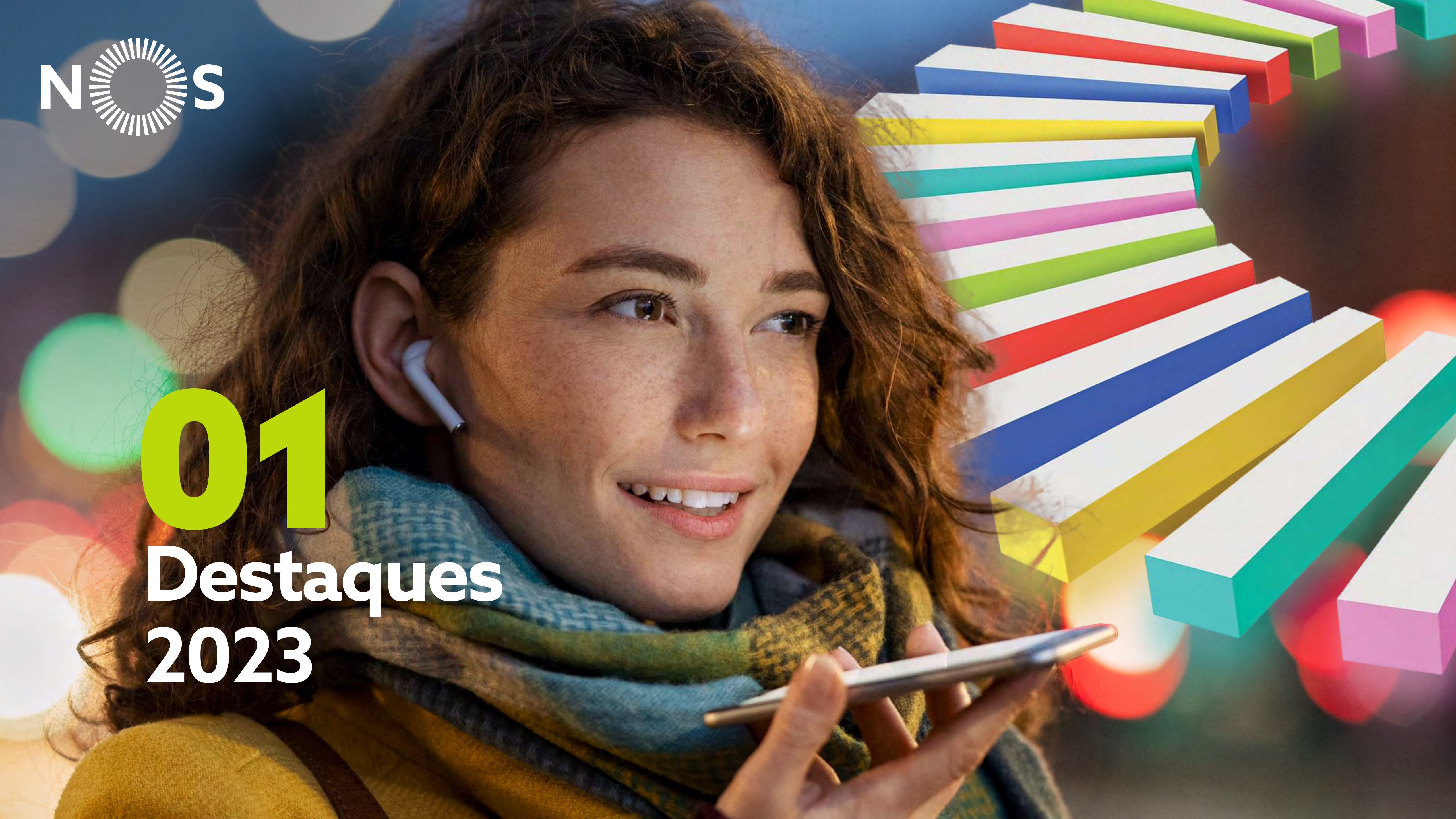


Clique para ler mais



01

**Destakes
2023**



Os Nossos Números

Valores relativos a 2023.

Financeiro

1 597,5 M€
Receitas Consolidadas

603,2 M€
EBITDA AL Consolidado

130,5 M€²
Free Cash Flow

387,6 M€
CAPEX¹

1 089,3 M€
Dívida Financeira Líquida

181,0 M€
Resultado Líquido

994,7 M€
Capital Próprio

BBB – BBB
Estável Estável
S&P FITCH

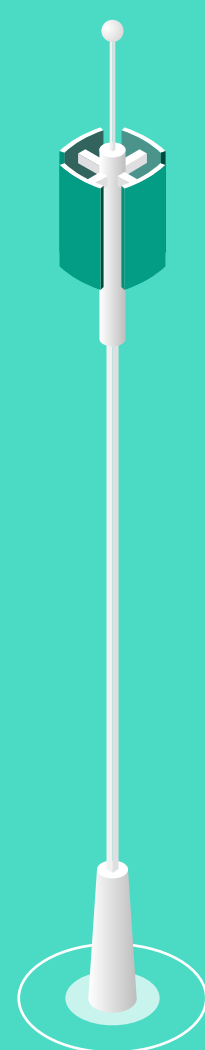
1,81x
Rácio Dívida Financeira
Líquida/EBITDA AL

⁽¹⁾ Ex leases, espectro e outros direitos contratuais

⁽²⁾ Free Cash Flow Total Antes de Dividendos, Investimentos Financeiros e Aquisição de Ações Próprias

 Operacionais

11 014 m
RGUs Totais



5 427,3 m
Casas passadas com
rede fixa de nova geração

1 137,2 m
Clientes Integrados
/Convergentes



1 669,9 m
Clientes de TV
por Subscrição

31,7%¹
Quota Mercado
de receitas

74,8%
Cobertura FttH

1 551,9 m
Clientes de banda larga

5 916,8 m
Clientes de Voz Móvel

1 821,7 m
Clientes de Voz Fixa

¹⁾ Valor referente a 9M23 de acordo com dados ANACOM

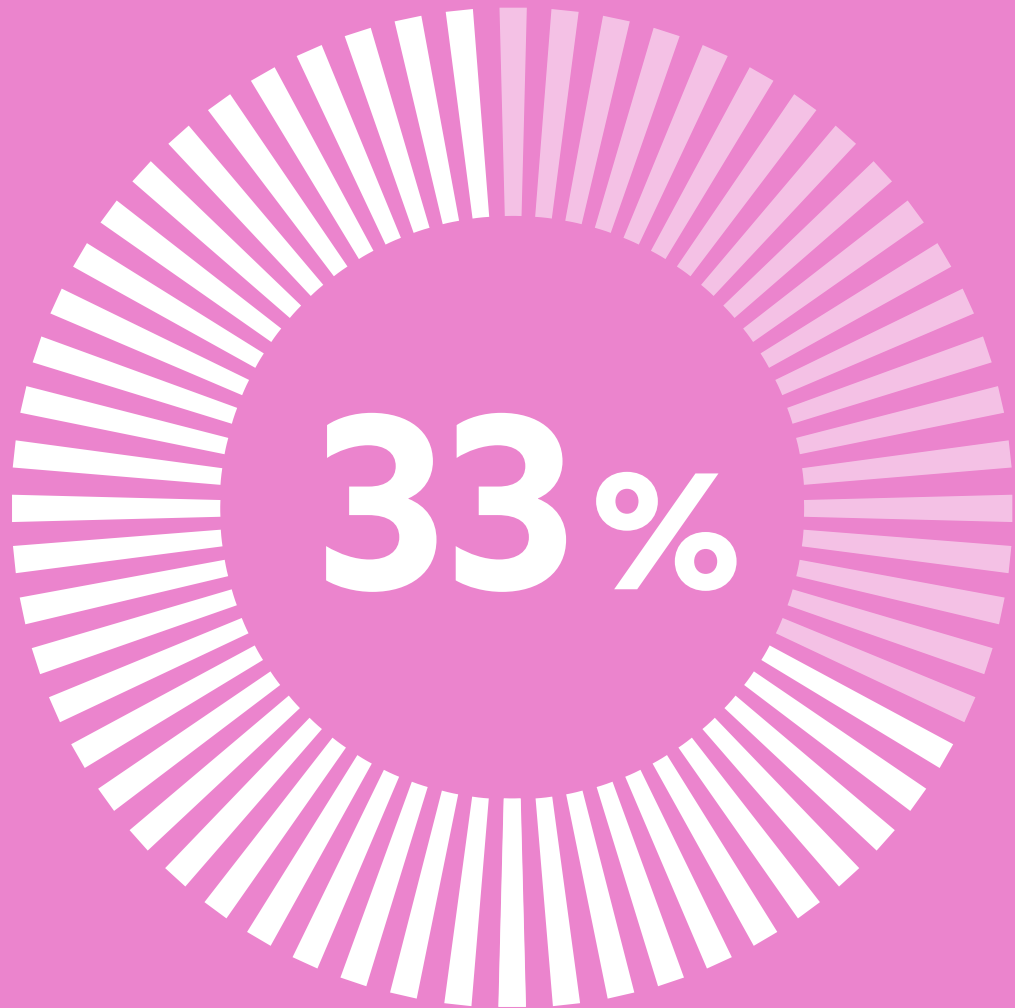


 Capital Humano



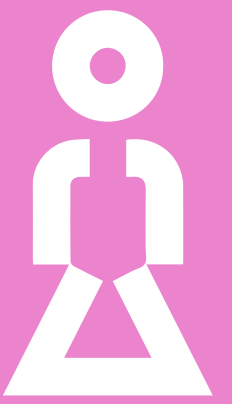
1 835
Colaboradores

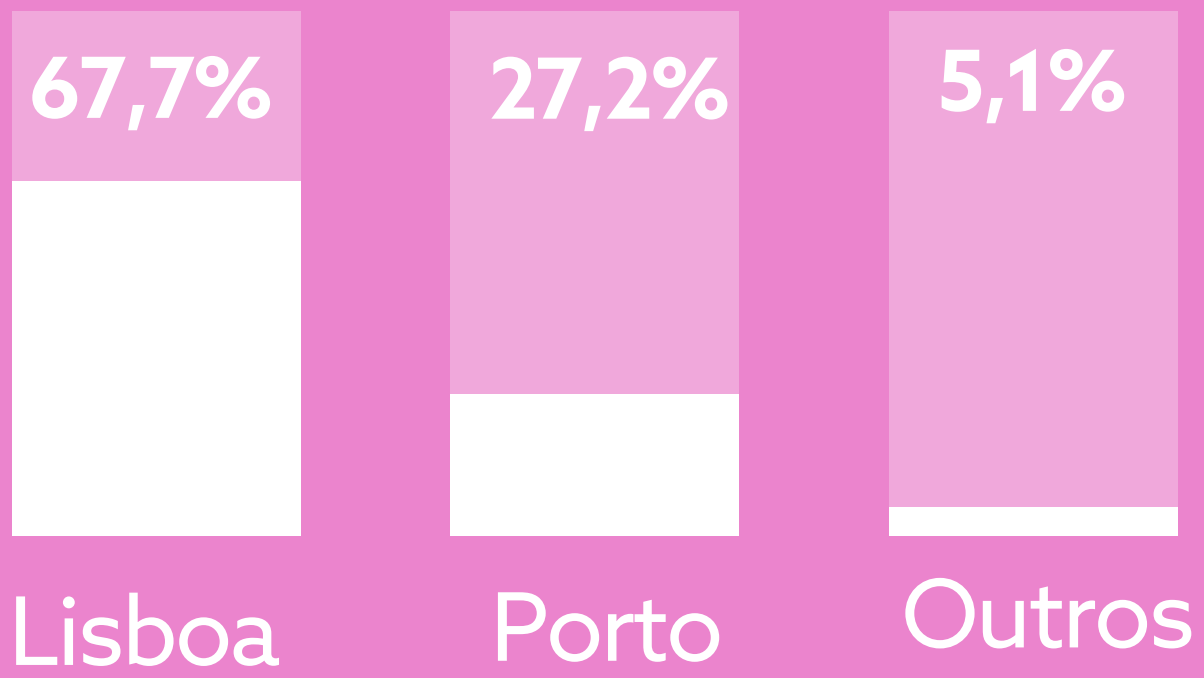
42,5
Idade Média dos Colaboradores



% Mulheres em posições de gestão¹ e gestão de topo²


1 075
Homens


760
Mulheres



⁽¹⁾ Posições de gestão: managers e diretores;
⁽²⁾ Posições de Gestão de Topo: membros do Conselho de Administração



29%

Eletricidade renovável

-13%

Consumo de energia por
tráfego de dados (vs 2022)

99%

Taxa de valorização
de resíduos da operação

528 m

Equipamentos de cliente re-
condicionados para reutilização

**Os resultados que
anunciamos são
a confirmação das
opções estratégicas
arrojadas que
fizemos**



A Nossa Identidade

Somos o maior grupo de telecomunicações e entretenimento em Portugal.

Atividade

Para além dos negócios de telecomunicações, media e entretenimento, a NOS tem desenvolvido negócios em áreas adjacentes aos seus serviços core. São exemplos a "NOS Alarmes", em parceria com a Securitas Portugal, o negócio de publicidade dirigida, o "Playce" e uma linha de seguros de equipamentos, viagem e fatura. Ainda em 2023, autonomizou uma área dedicada à consultoria em IT, com a criação da empresa Ten Twenty One.

Grupo NOS

1 597,5 M€ **603,2 M€**
Receitas EBITDA AL

Telecomunicações

1 532,7 M€ **566,9 M€**
Receitas EBITDA AL

Oferta

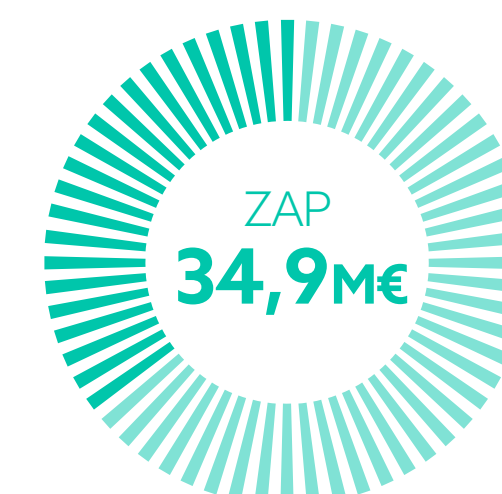
Soluções fixas e móveis de última geração
Televisão: Conteúdos Interativos
Serviços: ICT/IoT/Cloud
Negócios adjacentes: Alarmes/Seguros/Publicidade

Segmentos de Mercado

Residencial (B2C)
Pessoal (B2C)
Empresarial (B2B)
Wholesale (B2B)

Joint-Ventures

Receitas



Media & Entretenimento

99,4 M€
Receitas
36,3 M€
EBITDA AL

Conteúdos audiovisuais
Distribuição

Cinemas
214 Salas

Há mais desafios em nós



Propósito

Porque existimos

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

Visão

Onde queremos ir

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

Missão

O que fazemos

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.

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 é 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.

Valores

O nosso compromisso é o cliente

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

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

Temos vontade de mais

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

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

Somos focados na ação e agimos de forma rápida.

Fazemos o que ninguém fez

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

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

Assumimos com responsabilidade

Fazemos o que deve ser feito, com integridade.

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

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

Valorizamos as nossas pessoas

Investimos no desenvolvimento do nosso potencial e aprendizagem.

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

Construímos um futuro melhor

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

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

Faz o que ninguém fez

A Nossa Estratégia

A estratégia NOS NEXT GEN, para o ciclo 2021-2025, determina a ambição e a liderança que nos propomos alcançar, orientando a atuação do Grupo.

Pilares Estratégicos NOS Next Gen

As 6 prioridades estratégicas NOS NEXT GENERATION estabelecem o plano de crescimento para a liderança inequívoca no mercado. Através da sua execução, a NOS tem assegurado uma operação competitiva, e gerado resultados positivos sucessivos, superiores ao crescimento do mercado.

02 Emancipação Digital

Acelerar de forma sustentada e estrutural a utilização de canais digitais na interação com cliente

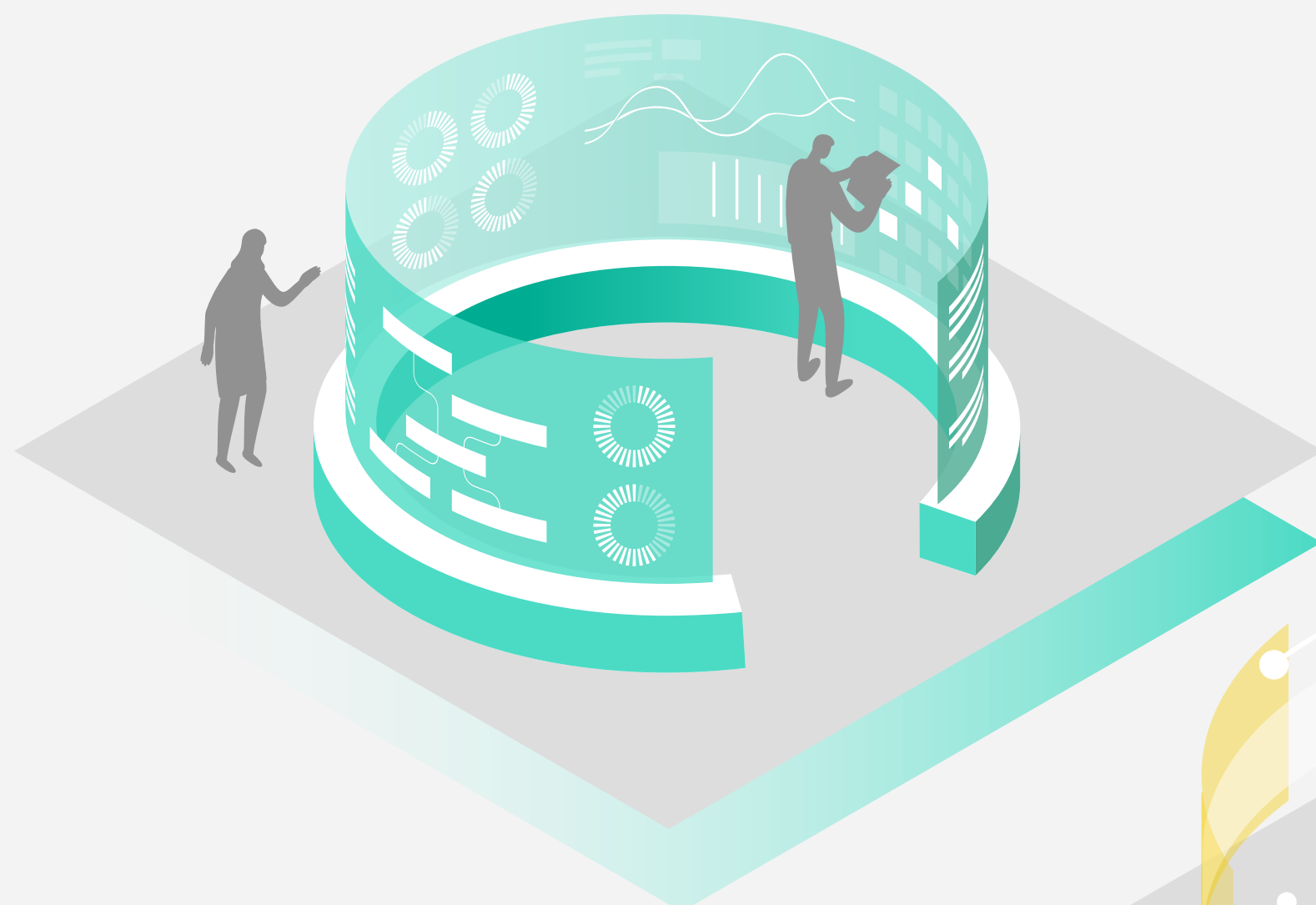


01 Liderança 5G

Liderar na proposta de valor e experiência da rede móvel 5G

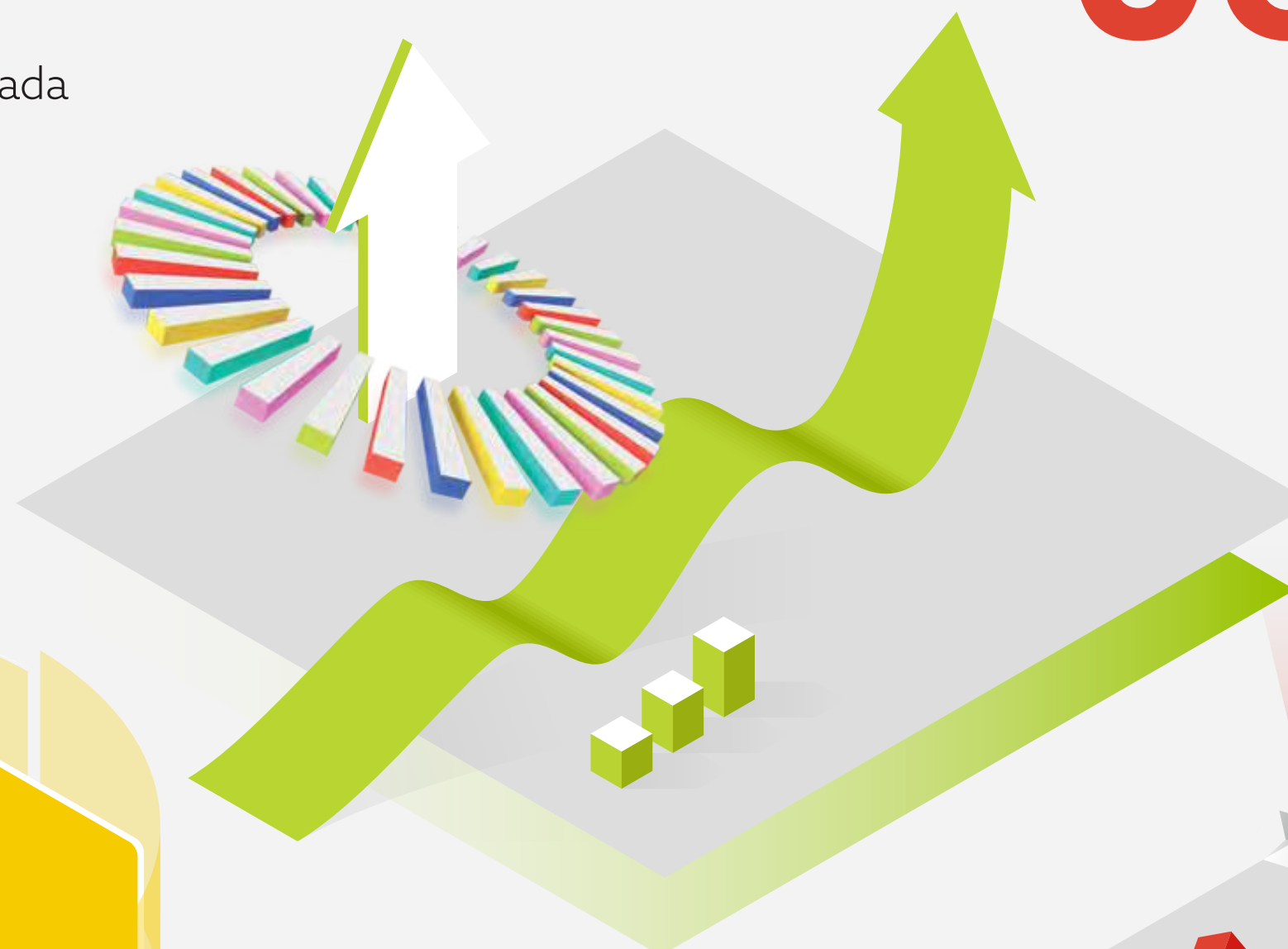
04 Relação Próxima

Aprofundar relação com clientes, apostando numa gestão mais próxima e personalizada



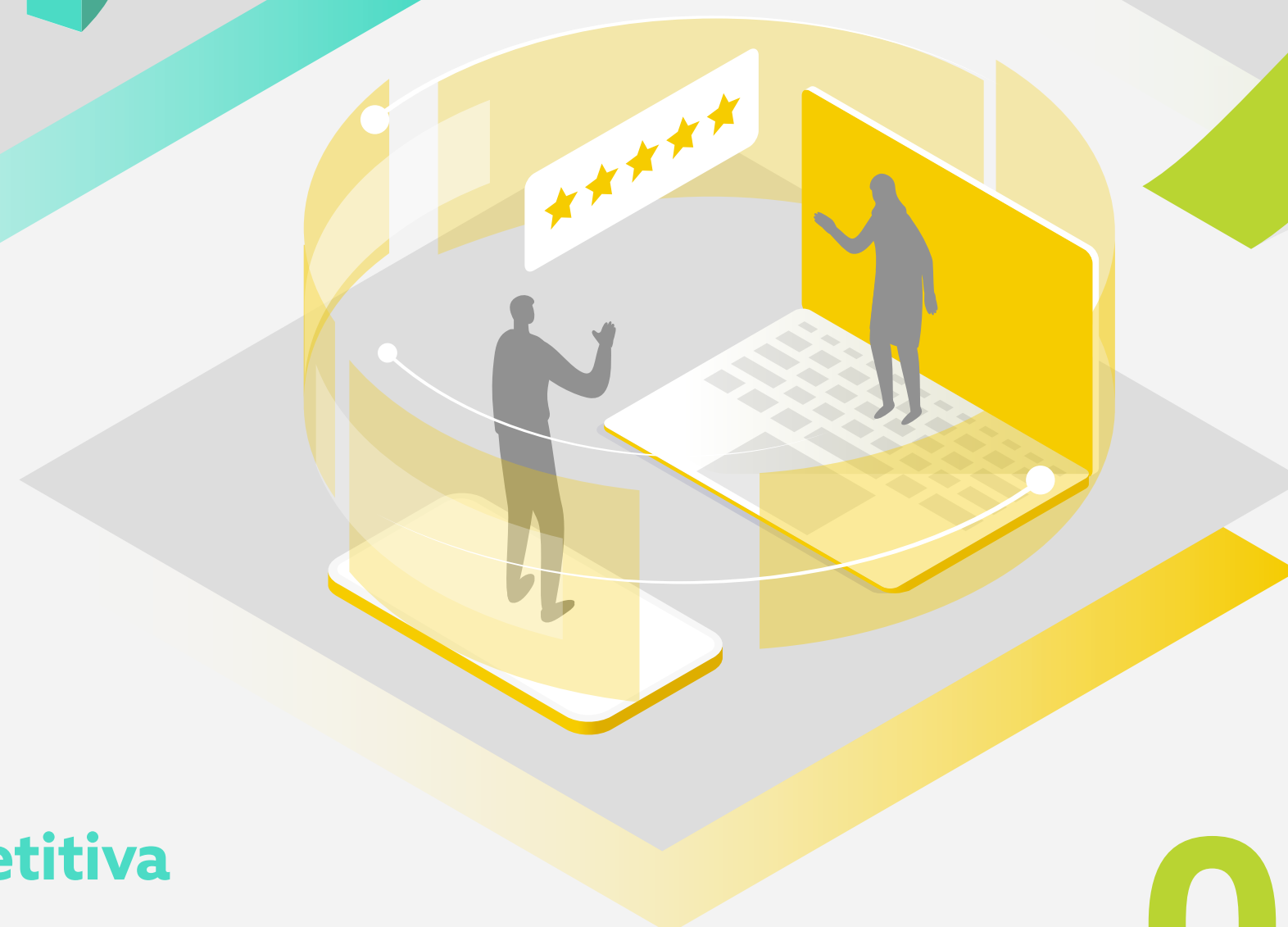
06 Foco nas pessoas

Preparar e capacitar a organização para os desafios atuais e futuros



03 Oferta Competitiva

Garantir oferta de produtos e serviços ajustada às novas dinâmicas de mercado



05 Criação de Valor

Assegurar avenidas adicionais para sustentação e crescimento de valor



Os nossos resultados

Resultados Operacionais

A NOS é uma marca cada vez mais presente na vida das pessoas e das empresas.

A sua liderança inequívoca no 5G, aliada ao compromisso de oferecer as melhores soluções para os clientes, impulsiona forte dinâmica comercial, com níveis de satisfação de cliente em crescimento.

Destques dos resultados operacionais de 2023

- Liderança inequívoca no 5G, atingindo mais de 94% de cobertura da população em apenas dois anos, gera resultados operacionais e financeiros positivos e crescimento acima do mercado.
- Mercado reconhece e premeia a supremacia da rede. A rede da NOS tem sido reconhecida por múltiplas entidades externas, estamos especialmente orgulhosos por termos recebido o reconhecimento independente como a rede móvel mais rápida da Europa nos mais recentes testes de velocidade da Ookla®. A nossa rede foi ainda reconhecida pela OPEN Signal como a melhor rede móvel global.
- Sucesso operacional em todos os negócios, com crescimento de RGUs em 2023 face ao ano anterior, para um total de 11 014 milhares de RGUs, sendo o principal motor de crescimento o setor dos serviços móveis.
- Rede fixa da NOS chega a 5 427 milhões de casas, com 74,8% de cobertura FttH no final de 2023, mais 675 mil lares versus 2022, assegurando rede de internet de elevada qualidade, com o suporte de equipamentos de última geração.
- Serviços convergentes merecem preferência dos nossos clientes, com um total de 5 975 milhares de RGUs convergentes em 2023. A proposta de valor da nossa estratégia de convergência, com as nossas soluções integradas, foi novamente valorizada pelo mercado, com um aumento de 4,4% de clientes, face a 2022, com 69,6% de penetração nos clientes residenciais. Em média os clientes subscreveram, em 2023, 5,2 serviços, mais 1,4% que no ano anterior, num total de 5 975 milhões de RGUs convergentes. Os serviços contratualizados combinam conectividade de banda larga fixa, comunicações móveis, e a plataforma linear e OTT, "NOS TV".

Cobertura 5G

94%

+7 p.p. vs 2022

Cobertura FttH

74,8%

+10,8 p.p. vs 2022

RGUs (milhares)

11 014

+2,1 % vs 2022

Convergência clientes fixos

69,6%

+4,4 % de clientes vs 2022

Serviços móveis (milhares)

5 916

+3,2 % vs 2022

Serviços por cliente

5,2

Serviços subscreitos em média por cliente. +1,4 % vs 2022

Resultados Financeiros

O excelente desempenho operacional impactou os resultados financeiros, com crescimento rentável e retornos superiores.



Destaques dos resultados de 2023

EBITDA AL

603,2M€

+10,1 % vs 2022

EBITDA AL - CAPEX

215,6M€

+4,2 % vs 2022

FCF Subjacente

148,5M€

+5,1 % vs 2022

Dividendo ordinário por ação

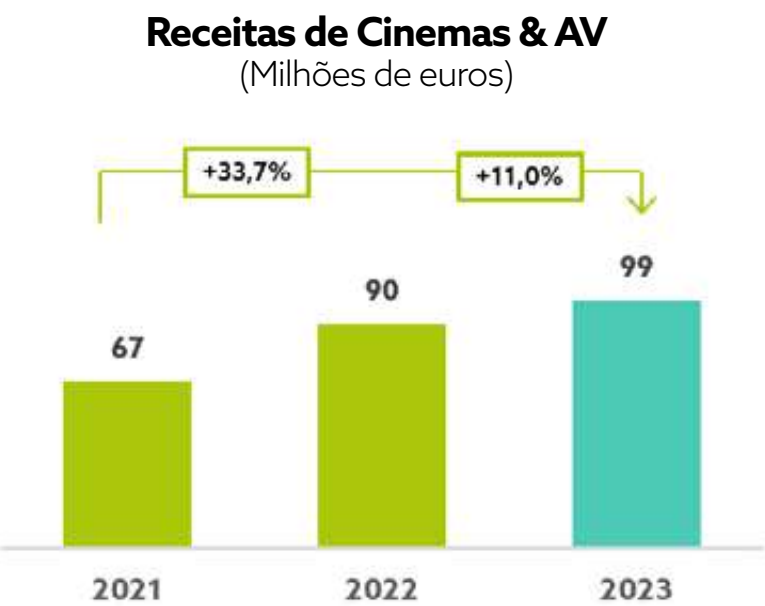
0,350 €

+25,9 % vs 2022

Evolução da performance financeira

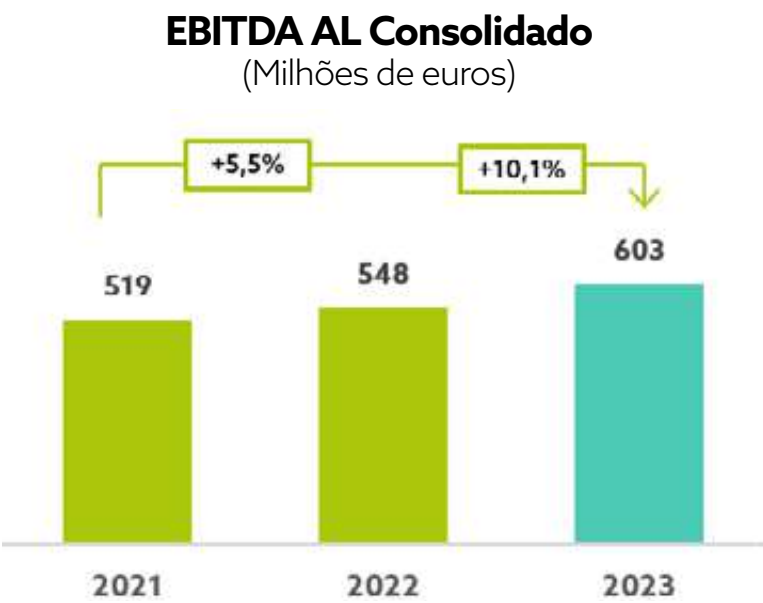
Crescimento de +5,0% das Receitas Consolidadas liderado pelo segmento das Telecomunicações

- Em 2023, as receitas consolidadas aumentaram 5,0% em termos homólogos, para 1 597,5 milhões de euros. Um crescimento impulsionado pela solidez das nossas receitas de telecomunicações B2C e pela recuperação contínua em termos homólogos das nossas operações de Audiovisuais e Cinema.
- O negócio de Telecomunicações registou um crescimento de 4,3%, para um total de 1 532,7 milhões de euros. No segmento B2C, as receitas cresceram 6,1%, com o crescimento de RGUs e a proposta de valor a liderarem o desempenho robusto, com a receita média por família a aumentar 5% para 50,3 euros em 2023. No segmento B2B, as receitas subjacentes cresceram mais de 5%, refletindo uma dinâmica muito forte no segmento SoHo e nas grandes contas empresariais. No entanto, as receitas totais do segmento B2B foram marginalmente inferiores no exercício de 2023 devido à redução dos contratos baseados em projetos com margens mais baixas.
- A venda de bilhetes em 2023 está próximo de atingir os valores máximo de 2019, com as receitas da exibição cinematográfica e de audiovisuais a registarem um aumento de 11,0%, face a período homólogo, para 99,4 milhões de euros, impulsionadas particularmente pela boa performance de diversos títulos , e com o fenómeno "Barbenheimer" a alavancar o segmento de exibição cinematográfica e a atingir um recorde histórico de vendas de bilhetes trimestrais.



Crescimento de +10,1% do EBITDA AL Consolidado assente na qualidade do mix de receitas e em eficiências estruturais na gestão de custos

- Beneficiando do crescimento global das receitas, o aumento de 10,1%, em 2023, do EBITDA AL Consolidado da NOS, resultou da qualidade do mix de receitas, conjugado com a otimização de custos, e a transformação do negócio, que conduziram a eficiência de custos em diversas áreas.



Crescimento de +30,7% dos resultados líquidos, excluindo o impacto da transação de torres de 2022

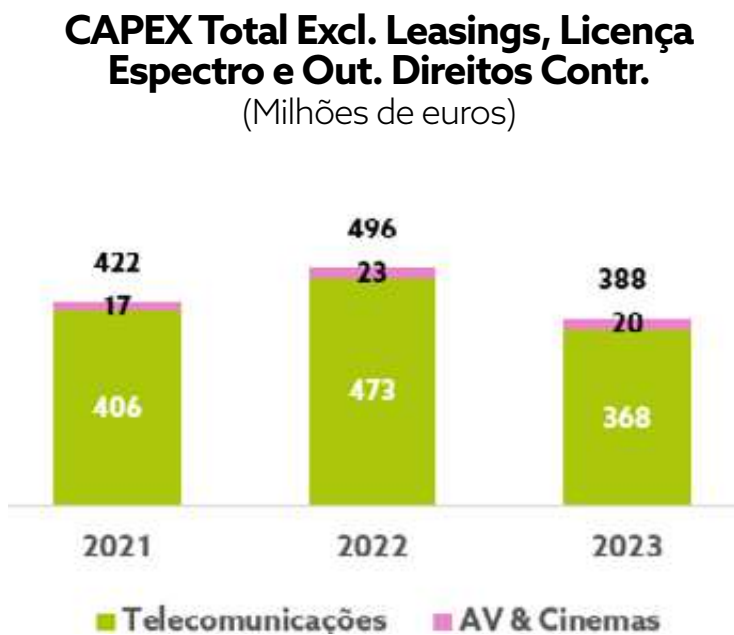
- A melhoria dos resultados líquidos, em termos homólogos, resulta essencialmente do forte desempenho do EBITDA. O resultado líquido consolidado, em 2023, aumentou para 181,0 milhões de euros, excluindo a mais-valia registada em 2022 da venda de um portefólio de torres à Cellnex e enquadrado no âmbito da parceria de longo prazo, anunciada em Abril de 2020. Considerando o impacto da mais-valia, em 2022, o resultado líquido decresceu 19,4% face ao período anterior.

Evolução do Resultado Líquido
(2022-2023, Milhões de euros)



O CAPEX total diminuiu em mais de 108 milhões de euros, confirmando a orientação de declínio estrutural após a implementação do 5G

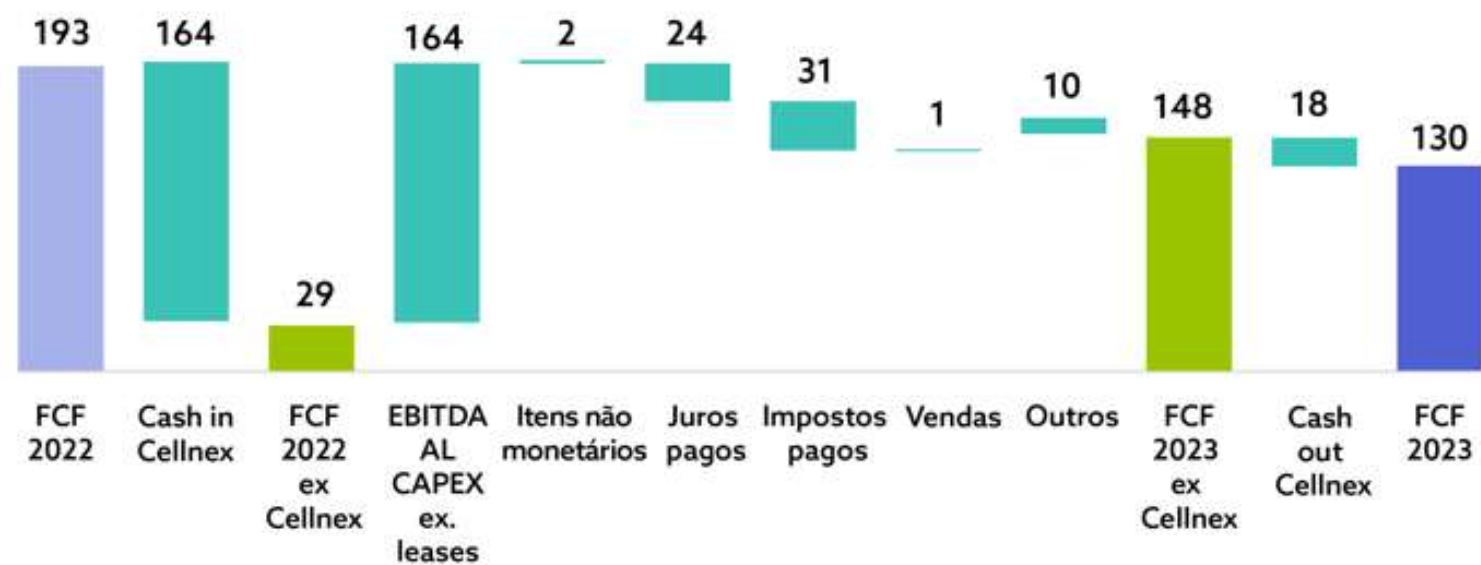
- O CAPEX total diminuiu em mais de 108 milhões de euros para 387,6 milhões de euros, devido ao fim do ciclo de implementação acelerada do 5G, que atingiu uma cobertura populacional de 94%. Este foi o principal fator que contribuiu para a diminuição do CAPEX do segmento das Telecomunicações, que terminou o ano em 367,8 milhões de euros, com uma redução de 52,6% do CAPEX de expansão do segmento das Telecomunicações.



Crescimento de +119,3 milhões de euros do Free Cash Flow subjacente

- Em 2023, o EBITDA AL menos o CAPEX total, excluindo leasings e outros direitos contratuais, atingiu o valor de 215,6 milhões de euros, impulsionado pela tendência positiva do EBITDA AL e ainda pela redução das necessidades de investimento, em comparação com os níveis máximos atingidos em 2022, registando assim um aumento de 4x face ao período homólogo.

FCF antes de dividendos, investimentos financeiros e aquisição de ações próprias
(2022-2023, Milhões de euros)



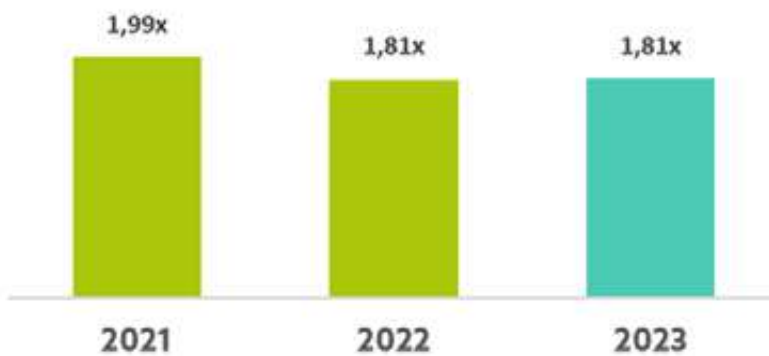
Estrutura de Capital Reforçada

- A Dívida Líquida Total, incluindo Leasings e Contratos de Longo Prazo (de acordo com a IFRS16) registava, em final de 2023, um valor de 1 715,8 milhões de euros, +5,8% vs 2022. A Dívida Financeira Total aumentou 9,9%, vs 2022, para um total de 1 107,5 milhões de euros, e a posição de Caixa e Equivalentes no Balanço Consolidado ascendia a 18,2 milhões de euros, pelo que a Dívida Financeira Líquida, a 31 de dezembro, registava 1 089,3 milhões de euros. No final de 2023, para além da posição de caixa e equivalentes, a NOS tinha ainda 299 milhões de euros em programas de papel comercial não emitidos, pelo que a liquidez ascendia a 317 milhões de euros.
- No final de 2023, o custo médio dos juros era de 3,48%, com 26% da dívida da NOS emitida a taxa fixa e outros 34% cobertos por collars de taxa de juro. A maturidade média total da dívida no final do ano era de 2,7 anos, e com os 300 milhões de euros emitidos em dezembro de 2023/janeiro de 2024, as necessidades de financiamento para 2024 estão cobertas. Do total da dívida financeira, quase 90% está indexada a objetivos de desempenho ESG, reiterando o nosso compromisso de alcançar a nossa ambição global de desempenho em matéria de sustentabilidade.

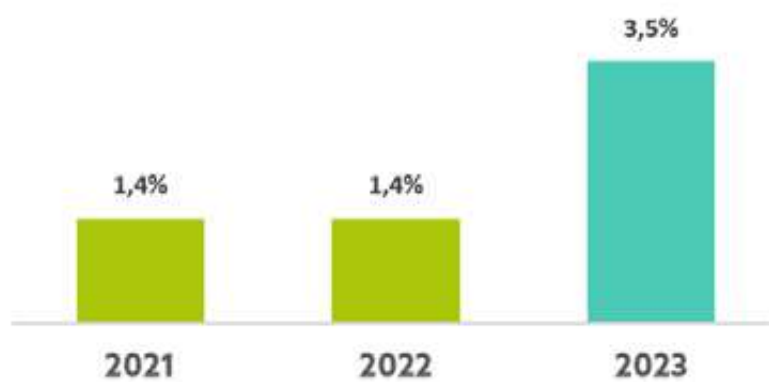
Dividendo por ação de 0,350 euros em consonância com a visibilidade da dinâmica operacional, a geração de cash flow e a solidez do balanço

- O Conselho de Administração aprovou uma proposta à próxima Assembleia Geral de um pagamento de dividendo ordinário de 0,350 euros por ação, representando um dividend yield de 10,6% e confirmando a orientação estratégica da NOS de proporcionar um nível consistentemente atrativo e sustentável de remuneração aos acionistas. O dividendo proposto representa um aumento de 25,9% em termos homólogos, refletindo um rácio de pagamento de 99,6% dos Resultados Líquidos e 125,8% do FCF Subjacente.

Dívida Financeira Líquida
(Milhões de euros)



Custo Médio da Dívida
(%)



RGI 2023 - Clique para ler

1.9

Fazemos o que ninguém fez

Reconhecimentos

Mercado reconhece supremacia tecnológica e excelência das soluções NOS

A NOS tem sido consistentemente reconhecida por diferentes agentes do mercado. Em 2023, o Grupo foi premiado e reconhecido por consumidores, clientes e parceiros, entre outras entidades, em áreas como a infraestrutura de rede, experiência de serviço, inovação e desempenho ESG.

 RGI 2023 - Clique para ler

1.9

Fazemos o que ninguém fez

 Reconhecimento do Mercado



Ookla©
distingue rede 5G da NOS como a mais rápida de Portugal e da Europa



NOS eleita melhor operadora pelos consumidores



OPEN Signal elege rede móvel da NOS como a melhor de Portugal



NOS tem a melhor internet móvel

 Reconhecimento de Parceiros



A NOS venceu a categoria **Inovação nos prémios** "As Maiores e Melhores do Portugal Tecnológico".



NOS entra para o **Guinness World Records** por bater record de "maior número de pessoas em simultâneo num video online".



A NOS foi premiada com o prémio **"Leader in Value Creation"** e considerada "Bronze sponsor" da BT Sourced.



A NOS voltou a ser reconhecida na categoria **"Telecomunicações"**, na edição de 2023 dos Troféus APCC Best Awards.

 Reconhecimento na área do ESG



Em 2023, a NOS melhorou a avaliação na dimensão social e ambiental, com uma pontuação de 3 e 4 respetivamente. Na dimensão de governança obteve uma pontuação de 10.



A NOS faz parte da lista de membros do **Bloomberg Gender-Equality Index (GEI)** pelo segundo ano consecutivo, com uma pontuação de 84,11%.



Em 2023, o nível de risco da NOS baixou ligeiramente face ao do ano anterior (14,6 em 2023 vs 15 em 2022).



A NOS obteve, em 2023, uma avaliação de 64 em 100, uma pontuação acima da média do setor nas três dimensões ESG.



Em 2023, a **Morgan Stanley Capital International** (MSCI ESG ratings) atribuiu à NOS o rating de A.



A NOS foi avaliada pelo CDP – **Disclosure, Insight, Action** no patamar Liderança no que respeita ao desempenho e transparência no combate às alterações climáticas.



A avaliação da NOS em 2023, no **S&P Global**, atingiu 59 pontos em 100.

A Nossa Estratégia de Sustentabilidade

A nossa atuação rege-se por ciclos estratégicos, concentrando o foco da nossa atuação no que é mais relevante para a criação de valor.

Estratégia alinhada com os ODS

O ciclo estratégico atual corresponde ao terceiro ciclo estratégico de sustentabilidade da NOS, estando alinhado com o ciclo estratégico de desenvolvimento NOS Next Gen e com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas. A estratégia contribui de forma mais ativa para 11 dos 17 objetivos, por serem aqueles que estão mais interligados com a atividade e posicionamento da empresa e, por conseguinte, sobre os quais a NOS pode aportar mais valor e contributo ao desenvolvimento sustentável da sociedade

Ciclo estratégico 2021-2025

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.



Por um futuro digital

Potenciar a transformação digital da sociedade, através do acesso democrático à tecnologia e da inclusão dos públicos mais vulneráveis.



Mais pelas nossas pessoas

Posicionar a NOS como melhor empresa para trabalhar, promovendo a diversidade e a inclusão, e a igualdade de oportunidades, bem como o equilíbrio físico e emocional das pessoas.



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.





Em Nome do Planeta

Os nossos compromissos



Compromisso	Meta Estratégica
Aumentar a eficiência energética da operação.	Reduzir o consumo de energia do serviço de telecomunicações por tráfego de dados em 70% até 2025 e 80% até 2030, em relação a 2019.
Utilizar eletricidade renovável para satisfazer os nossos consumos.	Consumir 100% de eletricidade renovável.
Reduzir a pegada de carbono, em linha com a ciência climática.	Reduzir a pegada de carbono da operação própria (emissões de âmbito 1 e 2) em 90% até 2030, em relação a 2019 (Science-Based Target aprovado).
	Reduzir a pegada de carbono da cadeia de valor (emissões de âmbito 3) em 30% até 2030, em relação a 2019 (Science-Based Target aprovado).
Contribuir para a redução de emissões na economia.	Reduzir, até 2025, as emissões dos clientes através dos nossos produtos e serviços, num valor superior às emissões da nossa própria operação.
Promover a circularidade do negócio NOS, através da reutilização, revenda ou reciclagem de equipamentos de rede e de cliente.	Aumentar, anualmente, o nível de circularidade entre 2022 e 2025.

A nossa atuação e contributo

A estratégia ambiental da NOS tem como principal desafio minimizar o impacto ambiental da sua operação, mas também o dos seus clientes. Junto destes, através de soluções digitais cada vez mais avançadas, que reduzem consumos e emissões.

A estratégia ambiental da NOS reflete o desafio e a oportunidade que temas como o clima e a circularidade apresentam ao setor das telecomunicações. Por ser, simultaneamente, um enabler fundamental da transição climática e circular da economia, e um consumidor de recursos energéticos e materiais, necessários para o desenvolvimento da sua própria atividade.

Gerimos os impactes ambientais de forma integrada, através de um sistema de gestão certificado segundo a Norma ISO 14001, implementado em empresas do Grupo NOS que representam 89% do volume de negócio consolidado e 90% do total de colaboradores (valores de 2023).



A nossa estratégia ambiental

Temas materiais

Energia e clima

- Eficiência energética e carbónica da operação
- Descarbonização da cadeia de valor
- Redução das emissões dos clientes

Resiliência climática da rede

Circularidade

- Desmaterialização e requisitos de circularidade nas compras
- Reutilização, revenda e reciclagem de equipamentos de rede
- Retoma, recondicionamento e reutilização de equipamentos de cliente

Valorização de resíduos

Outros temas

- Água
- Biodiversidade

- Monitorização, indicadores e planos de ação
- Sistema de Gestão Ambiental com certificação ISO 14 001

A nossa atuação e contributo

A abordagem à transição climática da NOS está construída em torno de dois compromissos essenciais: aumentar a eficiência energética e carbónica da operação e da cadeia de valor; e contribuir para a descarbonização da economia e sociedade portuguesa, através de produtos e serviços inovadores, que reduzem as emissões dos clientes.

Os compromissos da NOS traduzem-se em objetivos quantificados, formalmente integrados na estratégia de negócio NOS Next Generation 2021-2025, e no Sustainability-Linked Financing Framework NOS, que enquadra a nossa emissão de instrumentos de financiamento sustentável.

Como membro fundador, em 2021, da European Green Digital Coalition, a NOS assumiu o compromisso da sua operação ser integralmente neutra em carbono, até 2040. Paralelamente, a NOS está ainda a avaliar o alargamento deste compromisso às emissões da cadeia de valor, e o respetivo alinhamento com os requisitos da Science Based Target initiative (SBTi), para a aprovação de *net-zero* targets.

A nossa abordagem à transição climática

Compromissos

Metas

Manter uma rede resiliente aos efeitos físicos das alterações climáticas	Aumentar a eficiência energética da operação	-70% de energia por tráfego de dados em 2025 (vs 2019) -80% de energia por tráfego de dados em 2030 (vs 2019)			Operação e cadeia de valor NOS
	Utilizar eletricidade renovável para satisfazer os nossos consumos	100% de eletricidade renovável em 2030			
	Reduzir a pegada de carbono em linha com a ciência climática	Science-Based Target -90% de emissões de âmbito 1 e 2 em 2030 (vs 2019)	Operação própria -30% de emissões de âmbito 3 em 2030 (vs 2019)	Neutralidade carbónica em 2040	
	Contribuir para a redução de emissões na economia	Reduzir Emissões dos clientes num valor superior ao das emissões da operação própria, até 2025			Produtos & Serviços

Em 2023 a NOS voltou a reforçar o seu compromisso com a gestão responsável da energia...

... Através das suas operações, com a implementação de um programa de eficiência energética especializado, que permitiu otimizar processos, face a 2022.

Em 2023, apesar de um crescimento de 15% no volume de dados transmitidos, o consumo total de energia na nossa operação diminuiu 4% face ao ano anterior, em resultado do reforço, em todas as áreas, do programa de eficiência energética.

Em 2023, acelerámos a implementação do programa de eficiência energética na nossa rede, transmitindo mais 15% de dados do que em 2022, ao mesmo tempo que reduzimos o consumo em mais de 9 GWh.

Temos como meta associada à eficiência energética, a redução do consumo de energia do serviço de telecomunicações por tráfego de dados em 70% até 2025 e 80% até 2030, em relação a 2019.

Num cenário business-as-usual, sem contratação de tarifas ou instrumentos de certificação renovável, as emissões de carbono associadas à produção da eletricidade consumida representam cerca de 90% da pegada de carbono da operação NOS. O compromisso de consumir exclusivamente eletricidade renovável é uma peça fundamental da nossa estratégia de descarbonização.

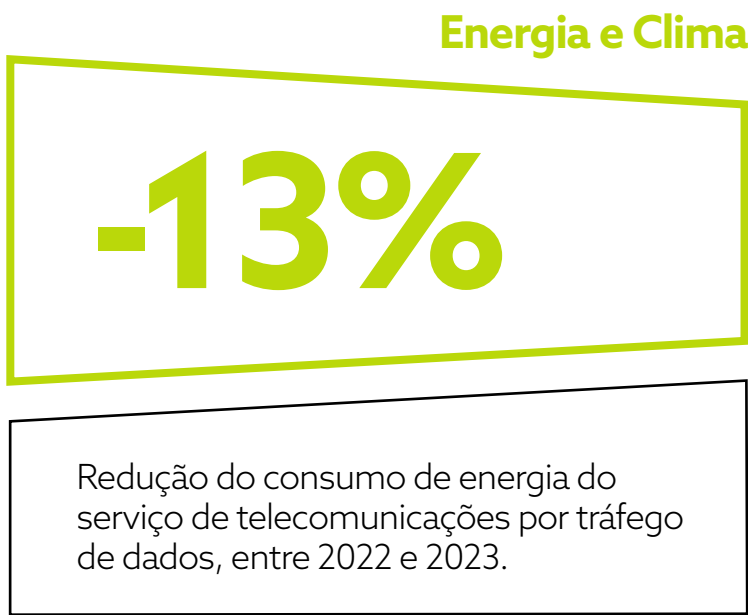
O nosso programa de eficiência energética

Eficiência energética na operação própria

Rede de telecomunicações	Data Centres	Edifícios e lojas	Frota	Cinemas
Sistemas de apoio - Equipamentos eficientes de climatização, backup e transformação - Substituição de AVAC por ventilação forçada (free-cooling) - Contentorização de corredores de frio - Otimização de temperaturas de funcionamento de salas técnicas Equipamento de transmissão - Tecnologia 5G energeticamente mais eficiente - Funcionalidades inteligentes de gestão de energia (Power Saving Features) Gestão de infraestruturas - Partilha de sites da rede de acesso móvel	Sistemas de apoio - Equipamentos eficientes de climatização, iluminação, backup e transformação - Contentorização de corredores de frio - Otimização de temperaturas de funcionamento Equipamento de IT - Virtualização de servidores - Eliminação de equipamento legacy e consolidação	Sistemas de apoio - Equipamentos eficientes de climatização, iluminação e tração - Otimização de funcionamento de sistemas AVAC Gestão de espaços - Consolidação de instalações	Tecnologia automóvel - Eletrificação Política de utilização - Otimização do parque de viaturas - Regras de utilização racional - Condução eco-eficiente e segura	Sistemas de apoio - Equipamentos eficientes de climatização - Otimização de funcionamento de sistemas AVAC Sistemas de projeção - Projetores digitais energeticamente eficientes

... Com o aumento da eficiência energética dos serviços de telecomunicações

Em 2023, o consumo energético afeto ao serviço Telco permaneceu praticamente inalterado, apesar de um aumento de 15% no volume de dados transmitidos, tornando visíveis os ganhos de eficiência energética da tecnologia 5G. O indicador de consumo por tráfego diminuiu 13% em relação ao ano anterior, situando-se 53% abaixo do valor de 2019, o que nos coloca numa trajetória de cumprimento do objetivo que definimos para 2030 e da meta intermédia para 2025.



¹ Valor correspondente à fração renovável nas ofertas genéricas dos comercializadores, com cancelamento de instrumentos de certificação em nome dos clientes.

... Com o desenho e exploração da abordagem da NOS ao consumo de energia renovável

Para um aumento estrutural e sustentável de utilização de eletricidade renovável na nossa operação, estamos a explorar diferentes opções de mercado e modelos contratuais, tanto para a aquisição, como para a auto-produção, nomeadamente a celebração de acordos de longo prazo (Power Purchase Agreements - PPAs), a contratação de ofertas de eletricidade de origem 100% renovável, soluções de produção nas nossas instalações, ou compra desagregada de Garantias de Origem.

No final de 2023, foram instalados quatro unidades de micro-geração solar em salas técnicas da rede fixa, que permitirão avaliar o potencial de auto-produção renovável nesta tipologia de instalações. Para 2024, está prevista a entrada em funcionamento de um sistema de produção solar fotovoltaico de maior dimensão num dos nossos Data Centres. Em 2023 a percentagem renovável do nosso consumo total de eletricidade diminuiu para 29% ¹.

Eletricidade renovável

Aquisição			Produção	
Power Purchase Agreements	Ofertas diferenciadas	Garantias de origem	Autoprodução solar voltaica	
• PPAs para eletricidade renovável • Viabilização económica de nova potência renovável	• Tarifas 100% renováveis • Ofertas de comercializadores com maior mix renovável	• Aquisição separada de instrumentos de certificação • Cancelamento em sistemas de registo	Data centres • Cobertura DC Imópolis II • 183 kWp para auto-consumo Aprovado Entrada em funcionamento prevista para 2024	Outras instalações • Cobertura de salas técnicas da rede fixa • Sites da rede de acesso móvel • Edifícios Em avaliação 4 pilotos instalados 30 a 40 salas em análise Elegibilidade de locais em definição
Objetivo: 100% de eletricidade renovável em 2030				

Em média, cerca de 80% das emissões de GEE ocorrem na cadeia de valor da NOS. A redução da pegada de carbono da NOS está por isso associada à capacidade de mobilizar e alinhar a sua cadeia de valor, a montante e jusante, com a ambição e metas de descarbonização e circularidade do Grupo.

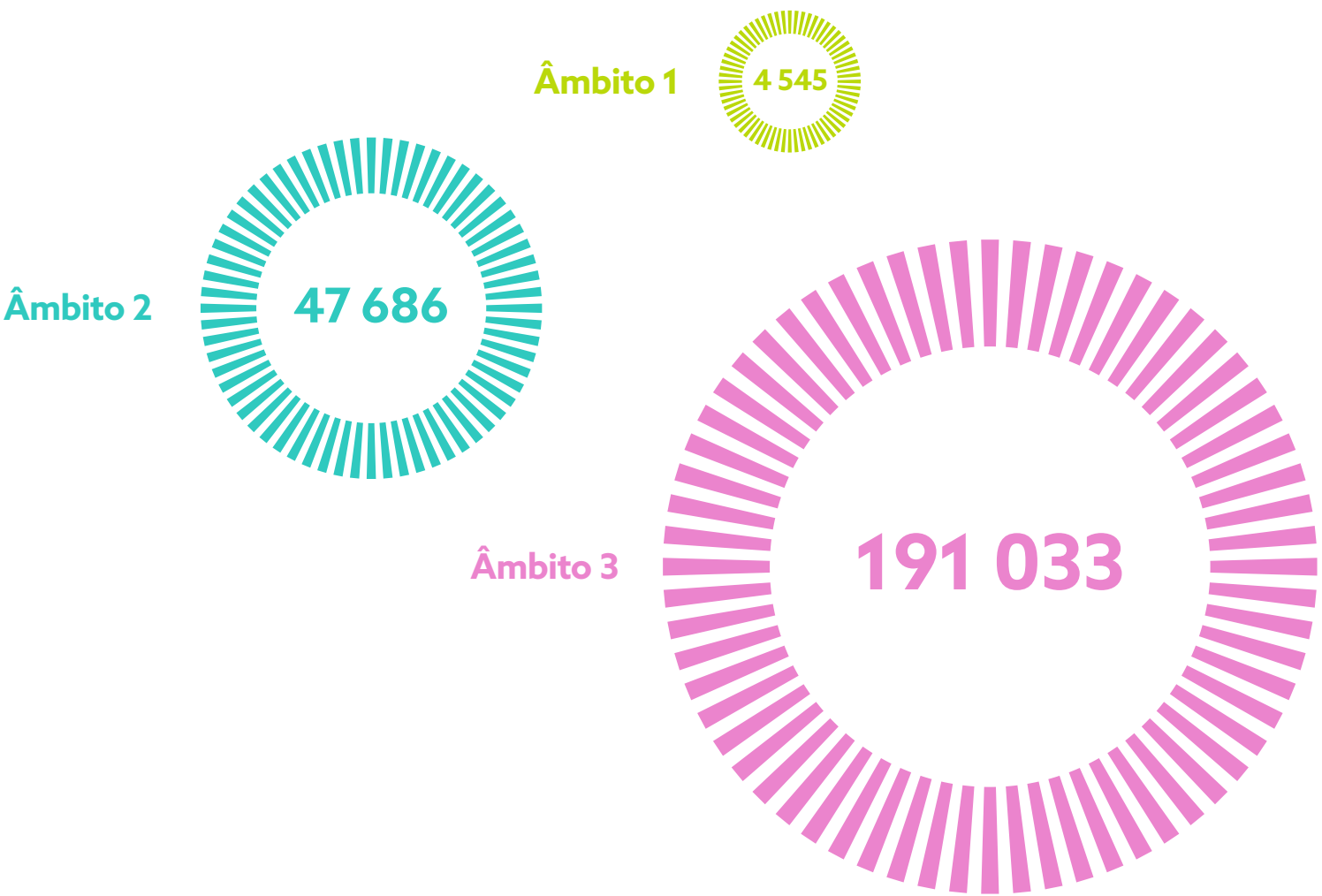
As emissões que ocorrem na cadeia de valor, a montante (cadeia de fornecimento) e a jusante (utilização de produtos e serviços pelos clientes) da operação própria, representam, em média, cerca de 80% da nossa pegada de carbono.

A montante, a categoria mais relevante é a produção dos bens e serviços que adquirimos, incluindo os equipamentos da nossa infraestrutura técnica e os equipamentos que disponibilizamos aos clientes.

Para reduzir emissões a jusante na cadeia de valor estamos a reforçar os critérios de eficiência energética de set-top boxes de TV e routers, e a desenvolver campanhas de envolvimento que promovem uma maior utilização das funcionalidades de poupança destes equipamentos.

No final de 2023, começámos a implementar um novo modo de deep standby na última geração das nossas boxes cabo, que reduz significativamente o consumo de energia.

A nossa pegada de carbono em 2023



Deep stand by reduz consumo de energia de boxes TV

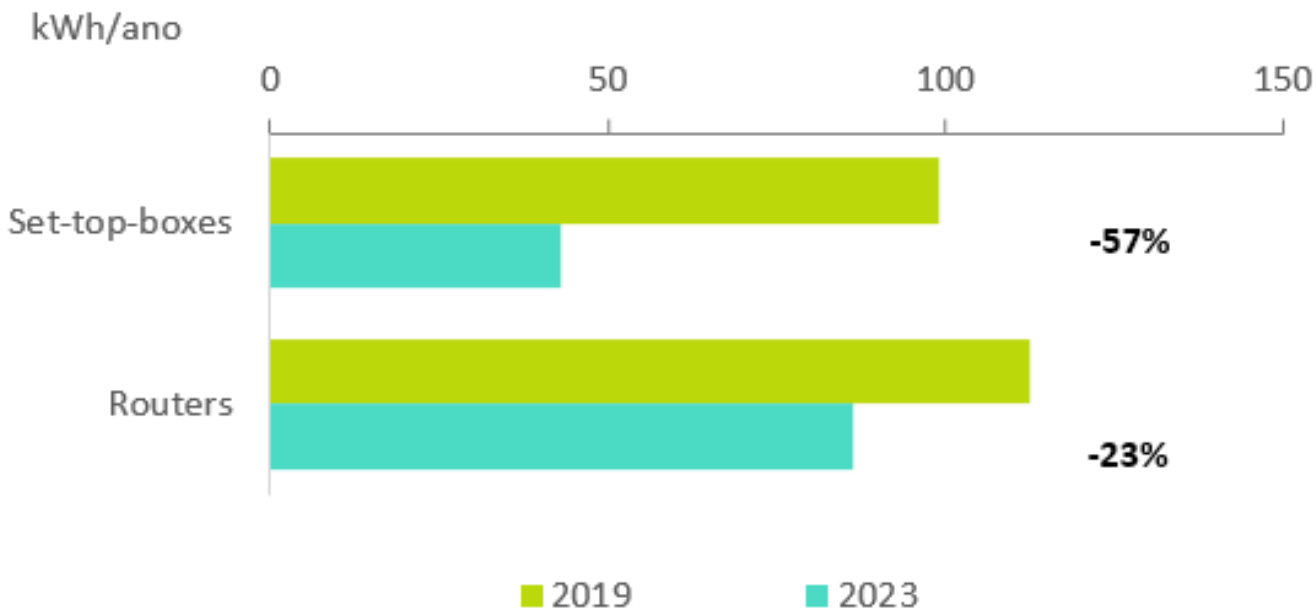
Em dezembro de 2023, foi lançado o novo modo deep stand by das boxes de TV UMA v2. 20 minutos após o cliente desligar o equipamento, é ativado automaticamente um modo avançado de poupança de energia que reduz até 10 vezes o consumo em stand by.

Cadeia de Fornecimento		Âmbito 3
C1/C2 Produção de equipamentos de rede e de cliente. Outros P&S	C3 Extração e processamento de combustíveis	C4 Logística e distribuição
C5 Resíduos da operação	C6 Deslocações em serviço	C7 Mobilidade pendular
		C8 Sites partilhados de outros operadores

Operação NOS		Âmbitos 1 e 2
Operação da rede de telecomunicações	Edifícios <i>backoffice</i>	Lojas próprias
		Frota

Utilização de produtos e serviços		Âmbito 3
C11 Utilização de P&S pelos clientes	C12 Fim de vida dos equipamentos de cliente	
C13 Lojas de agentes	C15 Participações não consolidadas	

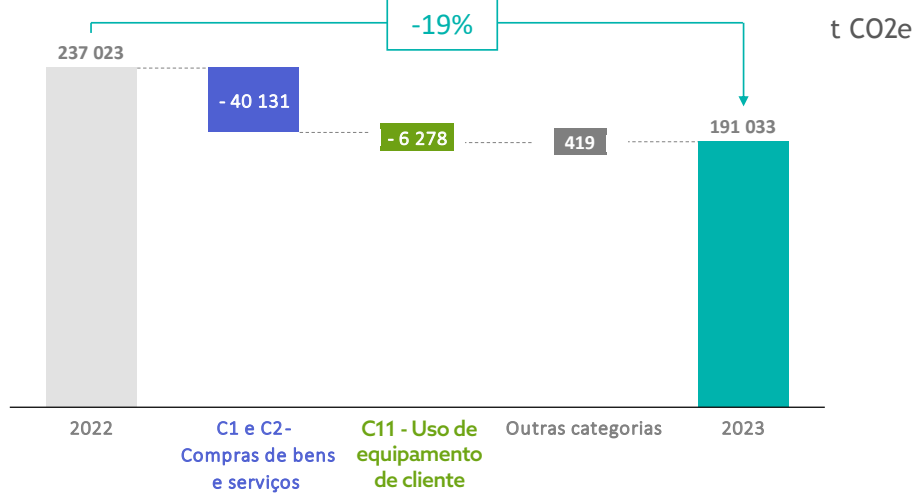
Evolução do consumo energético médio de boxes e routers



Em 2023, o total de emissões de âmbito 3 diminuiu 19%, em relação a 2022.

A produção de bens e serviços adquiridos (categorias 1 e 2) e a utilização de equipamento de cliente (categoria 11) - que, em conjunto, representam cerca de 90% do total de âmbito 3 - foram as principais responsáveis por esta evolução.

Evolução das emissões de âmbito 3 em 2022-2023



A NOS é um agente ativo na transição climática de Portugal. Estabeleceu como meta reduzir, até 2025, as emissões dos clientes, através do portefólio de soluções que evitam deslocações e reduzem consumos energéticos.

A NOS estabeleceu como meta reduzir emissões dos clientes num valor superior às emissões da operação própria, até 2025. O nosso portefólio, que integra atualmente soluções de Comunicações e Colaboração, Cloud e Data Centre, IoT (Internet of Things) e Analytics, contribui para a redução de deslocações, consumos de energia e água. Disponibiliza ainda infraestruturas seguras e energeticamente eficientes de armazenamento e processamento de dados.

Em 2023, ampliámos este portefólio com um conjunto de novas soluções que tiram partido das funcionalidades adicionais da tecnologia 5G e reforçam significativamente os benefícios ambientais induzidos. Merecem destaque as soluções de realidade aumentada e virtual como a Remote Assist. Esta solução assegura um suporte remoto mais eficiente e rápido a operadores no terreno, com recurso a vídeo e realidade aumentada,

permitindo que estes resolvam, em interação com um especialista, um maior número de problemas, evitando assim deslocações e as emissões de carbono associadas. Estes produtos e serviços, reconhecidos como atividades elegíveis de acordo com a Taxonomia UE de atividades ambientalmente sustentáveis, representaram 2% do volume de negócios consolidado da NOS em 2023, correspondendo já a 11% do volume de negócio no segmento empresarial. À medida que a Taxonomia UE evolui, é expectável que mais soluções NOS sejam reconhecidas como atividades que contribuem significativamente para os objetivos europeus de mitigação e adaptação às alterações climáticas.

As nossas soluções que reduzem emissões dos clientes

Portefólio NOS			
Comunicações e Colaboração	Cloud e Data Centre	Internet of things (IoT)	Analytics
• Conectividade de nova geração • Realidade aumentada e virtual (AR/VR) • Colaboração digital • Video, áudio e web-conference	• Housing e storage • Infrastructure-as-a-Service • Máquinas virtuais • Aplicações cloud	• Monitorização • Controlo remoto	• Análise de Big Data
Trabalho remoto, assistência e reuniões virtuais	Infraestrutura dedicada de elevada eficiência energética	Deteção de perdas, otimização de rotas e melhoria de condições de operação	Apoio à decisão e melhoria de planeamento de recursos
Menos deslocações	Menos eletricidade	Menos energia; Menos água	Menos energia; Menos água; Melhor ambiente local
Menos emissões de carbono			

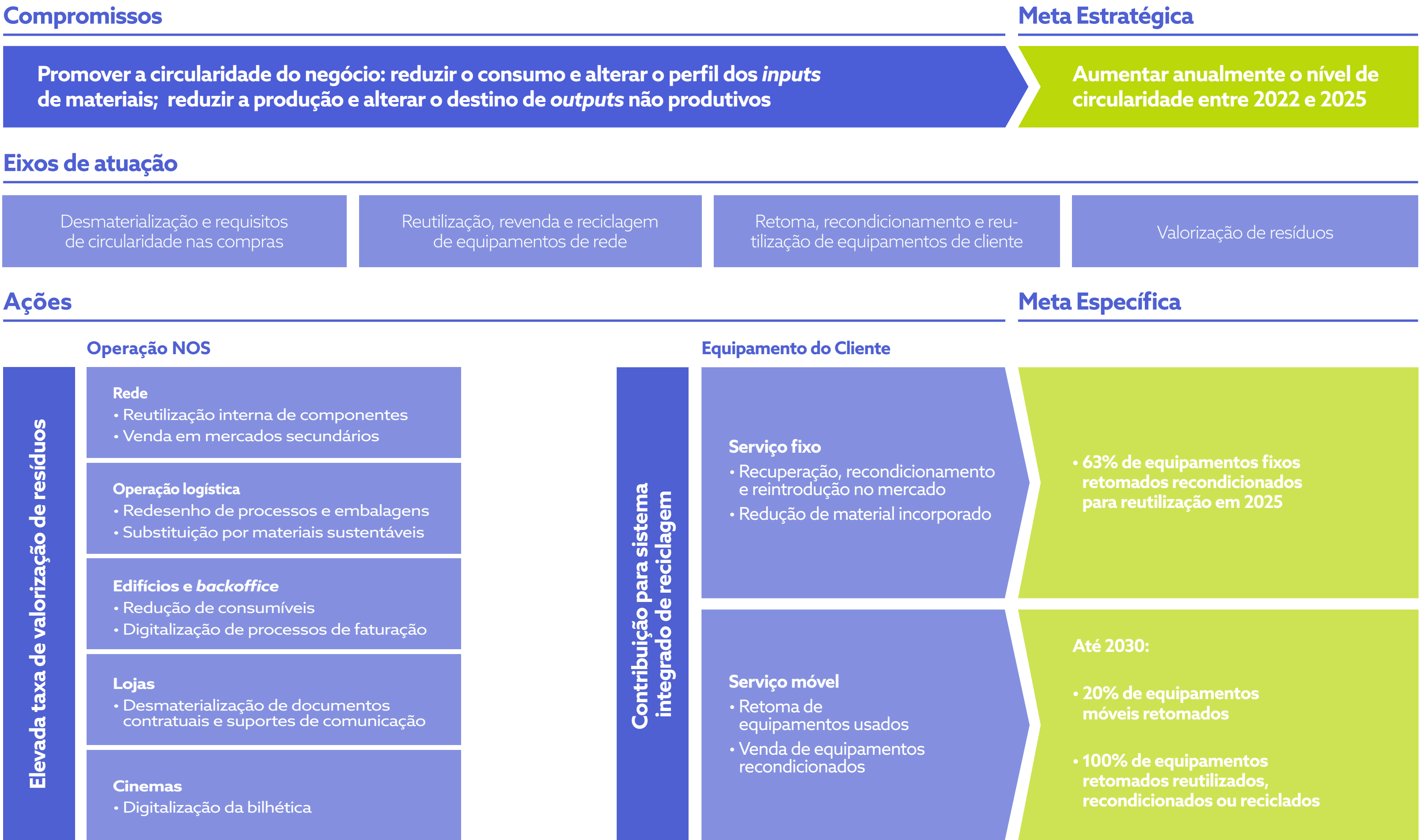
Circularidade

Para o atual ciclo estratégico, estabelecemos como meta aumentar, consistentemente, o nível de circularidade no negócio, com base numa abordagem dedicada.

O nosso compromisso de circularidade abrange o consumo de materiais e a produção de resíduos na operação própria, mas também na utilização dos nossos produtos e serviços, em particular os equipamentos que disponibilizamos aos nossos clientes, nos segmentos fixo e móvel.

Em 2023, mapeámos e integrámos as diversas ações já implementadas na organização, e começámos a definir objetivos quantificados para áreas específicas, como os equipamentos móveis de cliente, em linha com o compromisso assumido por outros operadores internacionais associados da GSMA, a associação internacional do setor das telecomunicações móveis.

A nossa abordagem à circularidade



Em 2023, a NOS reduziu em 9% os resíduos produzidos, e aumentou a taxa global de valorização para os 99,6%.

Em 2023, produzimos menos 9% de resíduos que no ano anterior e a taxa global de valorização subiu para 99,6%. A redução na produção foi particularmente sensível nos equipamentos e baterias (-19%), em linha com a conclusão do ciclo de renovação da nossa rede móvel e fixa que, nos últimos três anos, levou à substituição de muitos equipamentos.

Para minimizar o impacto ambiental da produção e do fim de vida dos equipamentos que disponibilizamos aos nossos clientes, agimos em três frentes: reduzindo a quantidade de material incorporada e alterando o seu perfil; implementando esquemas de retoma, recondicionamento e reutilização; e contribuindo para sistemas integrados que recolhem e reciclam equipamentos e embalagens.

Taxa de valorização de resíduos

99,6%

taxa global de valorização de resíduos, registando uma subida face a 2022 (98,1%)

Tendo como meta aumentar a circularidade ao longo deste ciclo estratégico, a NOS deu continuidade ao seu programa de recondicionamento de equipamentos de clientes, num total de 528 000 boxes e routers.

Em 2023 recondicionámos 528 mil equipamentos de cliente do segmento fixo e 54% do total de boxes e routers que instalámos foram equipamentos reconicionados. A reutilização de equipamentos de cliente aumenta a circularidade do nosso negócio, ao mesmo tempo que reduz a nossa pegada carbónica, ao evitar as emissões associadas à produção de novos equipamentos.

Reconhecendo a necessidade de aumentar os níveis de circularidade também no segmento móvel, juntámo-nos a outros operadores internacionais de telecomunicações na adoção de metas de retoma e valorização de telemóveis usados para 2030 numa iniciativa conjunta promovida no seio da GSMA.

NOS junta-se a operadores internacionais de telecomunicações em compromisso de reutilização de telemóveis usados

Com o objetivo de evitar a produção de resíduos eletrónicos e valorizar materiais valiosos e escassos - incluindo minerais críticos e elementos terras raras - 12 operadores internacionais, incluindo a NOS, assumiram, em junho de 2023, um compromisso de retoma e valorização, adotando duas metas quantificadas para 2030:

- Retoma, através de circuitos próprios, de equipamentos móveis usados em número correspondente a pelo menos 20% dos equipamentos novos distribuídos diretamente aos clientes;
- Garantia de reparação, reutilização ou encaminhamento para reciclagem autorizada de 100% dos equipamentos móveis usados retomados através de circuitos próprios.

Circularidade

528 000

Número de boxes e routers reconicionados para reutilização em 2023.



RGI 2023 - Clique para ler

2.2.2

Em Nome do Planeta

Por Um Futuro Digital

Os nossos compromissos



Compromisso	Meta Estratégica
Generalizar o acesso digital através da expansão da cobertura de rede e de serviços	Aumentar a percentagem de população coberta com 4G/5G até 2025
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	Impactar 10 mil pessoas através dos programas de promoção da literacia digital e formação de competências digitais do futuro, até 2025
Desenvolver oferta de P&S por segmentos de mercado com menor capacidade económica, ou clientes com incapacidade	
Informar e sensibilizar sobre segurança e privacidade na utilização dos produtos e serviços	
Concretizar, através de novas soluções tecnológicas, uma oferta de P&S que respondam a desafios sociais e ambientais	500 mil objetos ligados por soluções IoT com benefícios ambientais ou sociais, até 2025
Promover o desenvolvimento sustentável das empresas e instituições através da sua transformação digital	

A nossa atuação e contributo

Em 2023 a NOS continuou a expandir a rede 5G, atingindo uma cobertura global da população portuguesa de 94%.

Em paralelo, a rede 4G continua com um peso significativo nas comunicações móveis, com quase todo o país coberto por esta tecnologia, mantendo um papel crucial enquanto a rede 5G é desenvolvida.

Fruto de todas as melhorias que têm vindo a ser introduzidas ao longo de 2023 e dos últimos anos, a rede da NOS foi novamente, amplamente reconhecida em 2023, possibilitando a utilização de aplicações que beneficiam as comunicações pessoais e das empresas.

Em 2023 a resiliência da rede NOS deu prova do seu bom desempenho, durante a Jornada Mundial da Juventude em Lisboa, fruto das melhorias continuamente implementadas.

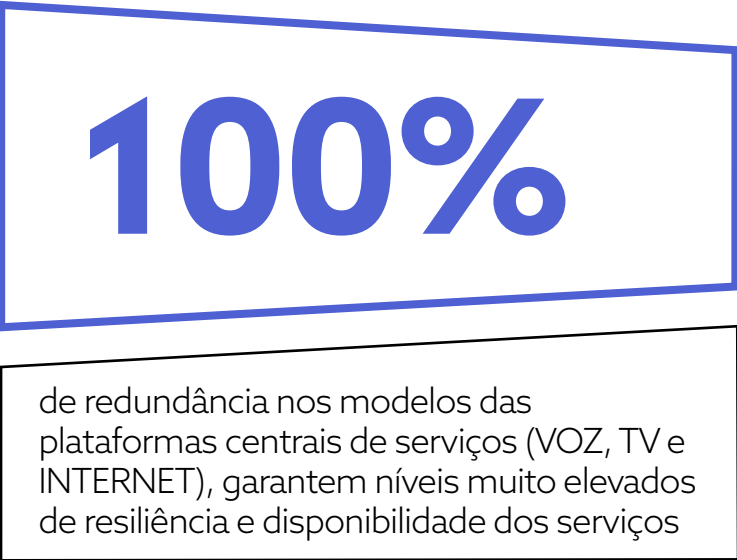
O forte investimento que foi feito ao longo dos últimos anos, na abrangência e renovação tecnológica da infraestrutura, é acompanhado de investimento em iniciativas de melhoria, como novas soluções de redundância e uma cada vez maior automatização nos processos de resolução de avarias, refletindo-se na melhoria contínua de índices de qualidade, disponibilidade e resiliência.

Em 2023 a NOS ampliou a abrangência do seu programa de elevado impacto em literacia e capacitação digital.

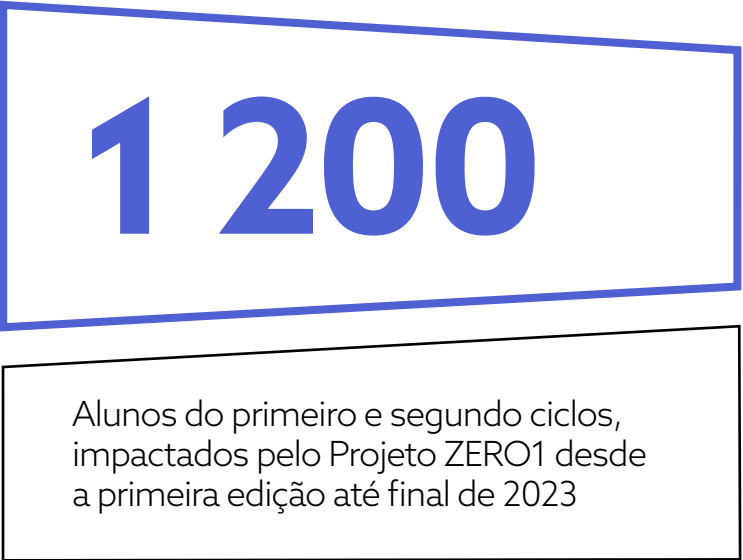
Na área da inclusão e literacia digital de jovens e grupos vulneráveis, e da inclusão por via da capacitação, o “Projeto ZERO1 Entra na lógica da Computação”, programa de ensino de computação em escolas dos 1.º e 2.º ciclos, evoluiu para uma maior abrangência, com 1200 alunos impactados, desde o lançamento, em 2022, até à data.

Projeto ZERO1		Edições até à data
Primeira Edição 2022-2023	Segunda Edição 2023-2024 (Atual)	
18 turmas do 1.º e 2.º ciclos 7 escolas - Douro - São Domingos de Rana (Região de Lisboa) - Gondomar (Região do Porto)	54 turmas do 1.º e 2.º ciclos 13 escolas 45 professores em formação - Arcos de Valdevez - Bragança - Gondomar - Vila do Conde - Mirandela - São João da Pesqueira	

Resiliência Plataformas Centrais



Capacitação digital



A NOS também promove a inclusão digital e a capacitação, apoiando o terceiro setor...

... através do reforço das suas infraestruturas de comunicação

A atuação Social da NOS envolve, para além deste projeto, várias vertentes de apoio ao 3º setor e, por essa via, de apoio a jovens e outras frações vulneráveis da sociedade, focadas no acesso à tecnologia, nomeadamente no reforço das suas infraestruturas de comunicação, e na inclusão por via da capacitação. No conjunto de todas as iniciativas, a NOS impactou, em 2023, pelo menos 8120 pessoas.

... através das iniciativas 5G for GOOD, focadas no contributo da tecnologia de última geração

Também o 5G é colocado ao serviço do impacto social, com iniciativas desenvolvidas pela NOS em parceria com diversas instituições, permitindo, com recurso ao digital, quebrar barreiras e promover a acessibilidade e a inclusão. Em 2023 destacam-se três iniciativas:

Apoio à comunidade

+600

Mil Euros de apoio à comunidade no âmbito do Programa de Responsabilidade social da NOS, em 2023

Apoio à comunidade

40

Instituições apoiadas em 2023 no âmbito do Programa de Responsabilidade Social da NOS

Capacitação digital

+8 000

Pessoas impactadas em 2023 por iniciativas de desenvolvimento de competências do futuro e de integração social por via da capacitação

Festivaleiro 5G permitiu ao José, como limitações físicas, viver remotamente, mas de perto e em tempo real, a emoção de um concerto da sua banda preferida.



Escalada virtual permitiu ao João Sousa, tetraplégico, reviver a emoção de escalar remotamente, mas em conjunto e em tempo real, com os seus amigos.



Ação de Natal no Hospital de São João, no Porto permitiu às crianças hospitalizadas acompanharem em tempo real o musical "Panda e os Caricas no Mar" que decorreu no Pavilhão Rosa Mota



A NOS disponibiliza soluções, que promovem a acessibilidade a produtos e serviços por parte de clientes em situações que determinam necessidades especiais.

Neste âmbito, em 2023, destaca-se o desenvolvimento de uma parceria para o atendimento com recurso a vídeo interprete em língua gestual para clientes com incapacidades auditivas.

A NOS atua constantemente, no sentido de sensibilizar e garantir a segurança e privacidade na utilização dos seus produtos e serviços.

Os principais desenvolvimentos no tema da segurança e privacidade, em 2023, incidiram nas vertentes de segurança da informação, cibersegurança, proteção dos dados pessoais e continuidade de negócio, e estiveram relacionados com uma perspetiva mais processual e de awereness interno.



Formação interna S&P

83%

Em 2023, 83% dos colaboradores NOS concluíram as três Etapas que incluem os 14 módulos do e-learning S&P, mais 1 pp face a 2022.

Formação S&P a parceiros

75%

Em 2023, 75% dos colaboradores das principais Academias de Parceiros NOS concluíram outros e-learning sobre S&P, menos 2 pp que em 2022

Em 2023 a NOS continuou a apostar em soluções inovadoras para responder aos desafios ambientais e sociais e para a transformação sustentável das empresas e dos territórios ...

... continuando a inovar nas soluções com benefícios ambientais para o segmento consumo

A empresa tem vindo a inovar progressivamente na oferta, com opções mais eficazes do ponto de vista energético, carbónico e dos índices de circularidade. Nesse sentido, em 2023 foram introduzidas novas soluções de que é exemplo a Box UMA v2 ou o eSim Youth by WTF assente em ecossistema 100% digital.

Box UMA v2 com funcionamento mais eficiente

exemplo de produto mais sustentável pela via da eficiência energética



2023 em Revista

eSim Youth by WTF assente em ecossistema 100% digital

exemplo de solução mais sustentável com recurso a uma lógica de desmaterialização



... dando continuidade aos projetos smartcities

Durante o ano de 2023, a NOS continuou a apoiar a modernização inteligente de cidades e, também, vilas portuguesas, destacando-se o contributo na região autónoma dos Açores, nomeadamente em Ponta Delgada e a procura cada vez maior por soluções de rega inteligente, para fazer face ao aumento do risco de seca severa.

Cidades inteligentes NOS 5G

5

cidades onde foram implementadas ou testadas soluções de gestão inteligente assentes sobre infraestrutura 5G da NOS: Matosinhos, Barreiro, Pombal, e desde 2023, Vila Nova de Famalicão, e Ponta Delgada (em curso).

Cidades/vilas impactadas

12

Cidades ou vilas que ao longo dos anos (valor cumulativo) foram impactadas por soluções de gestão inteligente implementadas com o apoio da NOS (4 delas correspondem a projetos ou protocolos que estiveram ativos em 2023 e 3 integram pela primeira vez o portefólio de smart cities da NOS)

Smartcities e a NOS

Apps interativas que reforçam a ligação entre autarquias e cidadãos, soluções de mobilidade inteligente e sustentável, sistemas de gestão otimizada de água, energia e de resíduos, modernização administrativa e redução de custos operacionais são algumas das soluções de gestão territorial inteligente para as quais a NOS tem vindo a contribuir com a sua infraestrutura e tecnologia. Nos últimos dois anos, a aposta da NOS na tecnologia 5G, tem permitido potenciar o impacto deste tipo de solução, sendo já várias as cidades com soluções deste tipo alavancadas na rede 5G da NOS.

... associando a tecnologia 5G, a novas iniciativas de suporte remoto no setor da saúde

Em 2023, foi mais uma vez relevante o desenvolvimento ou participação em projetos inovadores que têm provado o potencial desta tecnologia para a área da saúde. É o caso do projeto "S@úde+Perto", bem como das "Primeiras ecografias à distância realizadas através de 5G da NOS".

S@úde + Perto: telemonitorização 5G que leva a saúde mais perto de 500 idosos no centro do país

Idosos monitorados à distância para prevenir episódios de saúde críticos, através de uma solução de telemonitorização suportada por 5G da NOS



Ecografias à distância através de 5G da NOS evitam deslocações de utentes em zonas remotas

ROSE – Robot Sensing for tele-Ecography, o primeiro sistema português de ecografias à distância em tempo real, através de tecnologia robótica, funciona através da rede 5G da NOS



... atuando a montante, no desenvolvimento de projetos ID&I cofinanciados com foco em sustentabilidade

2023 foi um ano relevante neste domínio, com a conclusão de vários projetos ID&I que permitiram desenvolver e testar soluções disruptivas na área da eficiência energética e carbónica em diferentes contextos (edifícios, redes de comunicação, redes energéticas e mobilidade). Permitiram também testar outras soluções tecnológicas e serviços inovadores potenciadores de uma gestão urbana integrada, mais eficiente e catalisadora do desenvolvimento sustentável, bem como potenciadora de eficiência em setores empresariais, como o retalho.

Projetos de Investigação e Desenvolvimento cofinanciados com foco em sustentabilidade com frutos concretos em 2023



... através do lançamento do Test Bed 5G & Digital Transformation e da continuidade do apoio ao empreendedorismo nacional

Esta Test Bed, lançada em julho de 2023 pela NOS em conjunto com outros parceiros, prevê apoiar, no espaço de três anos, o desenvolvimento de até 165 pilotos, apoiando start-ups e PME no desenvolvimento de produtos e serviços de base digital.

 RGI 2023 - [Clique para ler](#)

2.2

Construímos um Futuro Melhor

Produtos e Serviços com Inovação Sustentável

2.2.1

2.2.3

Promoção da Inclusão e da Literacia Digital



Mais pelas Nossas Pessoas

Os nossos compromissos



Compromisso

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 mindset de inclusão na NOS

Redefinir o programa de saúde e bem-estar, para aumentar o impacto na promoção de uma vida saudável de forma sustentável

Meta Estratégica

Melhoria do índice de satisfação dos colaboradores

Aumento do número de mulheres em funções de gestão (= ou > manager), até 2025

A nossa atuação e contributo

Em 2023, o compromisso com o desempenho e desenvolvimento individual e coletivo foi reforçado...

... através do lançamento do novo modelo **Developing our People** e da consolidação do programa de liderança **Leadershift**, lançado em 2022

Estas duas ferramentas são pilares essenciais para a construção de uma cultura de feedback contínuo e promoção de uma maior autonomia e empowerment na NOS, ativadora de progressão, desenvolvimento e crescimento tanto individual como coletivo. Em conjunto, permitem igualmente assegurar uma avaliação de desempenho cada vez mais rigorosa, transparente e construtiva.

Developing our People (DOP) O DOP é o novo modelo de avaliação da performance e assegura a ligação ao plano de capacitação e carreira.

Programa Leadershift O Leadershift promove o desenvolvimento e capacitação dos líderes NOS, para conseguirem ser o driver do processo de transformação cultural da organização, mobilizando e mantendo as equipas motivadas, emocionalmente equilibradas, e a evoluir em conjunto.

... através da **NOS CAMPUS** e da capacitação contínua dos colaboradores, que em 2023 continuou a registar um aumento

O desenvolvimento de competências é um pilar fundamental para o crescimento das pessoas e da organização, contribuindo para a atração e a retenção de talento. A formação de talento na NOS tem no NOS CAMPUS, o principal veículo da empresa neste domínio, e no Programa de Trainees NOS Alfa, a principal ferramenta de atração de talento jovem.

NOS CAMPUS – academia corporativa Na NOS, a capacitação contínua dos colaboradores é assegurada através da NOS CAMPUS, a sua universidade corporativa, que atua em quatro áreas fundamentais, pensadas para sustentar e potenciar a estratégia da organização: Liderança e Gestão; Técnica e Digital; Tecnológica; Transversal.

Programa de trainees NOS Alfa Este programa, com a duração total de 12 meses, visa o desenvolvimento dos trainees através de rotação por duas áreas de negócio, incluindo um programa de mentoring e acompanhamento muito fortes, aliados a uma formação específica e desenhada à medida.

Formação de colaboradores

+33%

de horas totais de formação em 2023, face a 2022 (45 855 vs 34 547 horas)

Aprendizagem e desenvolvimento

71%

Índice de aprendizagem e desenvolvimento (vs 69% em 2022)
Fonte: Estudo de Clima 2023

Atração de talento jovem

4,9

Avaliação global, numa escala de 1 a 5, da edição 2023 do programa de trainees NOS Alfa

O foco na diversidade e inclusão intensificou-se em 2023, com a criação de uma equipa 100% dedicada a estas temáticas.

A NOS, enquanto empresa de base tecnológica, atua num setor que enfrenta desafios significativos em relação à igualdade de género. No entanto, a empresa aposta fortemente em trabalhar esta dimensão, através do acompanhamento de métricas e da implementação de um conjunto abrangente de iniciativas que visam ajudar a promover uma mudança estrutural. Em 2023, para além da criação da equipa referida, destaca-se o lançamento do Plano de Igualdade de Género 2024; a dinamização da iniciativa “As Nossas Mulheres na Tecnologia”, bem como o reafirmar e renovar das diversas parcerias externas neste domínio (NOS no Girls in ICT Day; Technovation Girls Portugal; PWN, entre outras).

No plano da inclusão destaca-se a assinatura do “Compromisso com a Inclusão” e a “Ação de sensibilização para o recrutamento de pessoas com deficiência” em estreita ligação com o Inclusive Community Forum (ICF), Nova SBE Executive Education.

A pesar da meta externa de diversidade se ter mantido idêntica, o compromisso e aposta estruturante da NOS em aumentar a diversidade de género permitiu atingir, antecipadamente, uma meta interna que tinha sido estabelecida para 2025: 15% de mulheres em funções tecnológicas, com este indicador a situar-se nos 14,8% a 31 de dezembro de 2023.

Igualdade de oportunidade

33%

Representatividade de mulheres em funções de gestão, considerando Diretoras e Managers (32,7 vs 32,5 em 2022; ambição de atingir 40% em 2025)

2023 foi um ano de consolidação do novo programa de benefícios, saúde e bem-estar NOS VITA, lançado em 2022, com a ambição de melhorar a vida dos colaboradores.

A NOS está comprometida em reforçar a sua posição como empregador de referência, focado no bem-estar integral das suas pessoas e da sua equipa. Nesse sentido, tem vindo a reforçar a sua política de benefícios e de promoção de saúde e bem-estar, com o Programa NOS VITA como peça central deste processo.

O Programa aborda o bem-estar numa perspetiva holística, atuando em diferentes domínios e contextos (corpo, mente e dimensão social). Em 2023 foi reforçada a componente de benefícios e vantagens, não só a nível da diversidade de produtos e serviços disponibilizados com descontos especiais, mas também no alargar do Programa aos familiares e amigos dos colaboradores, e foi também reforçado o foco na saúde mental e equilíbrio emocional.

Satisfação face a benefícios

75%

% de colaboradores satisfeitos ou muito satisfeitos com os benefícios base proporcionados pela NOS aos seus colaboradores. Fonte: Survey NOS Vita, 2023



Para a promoção do bem-estar coletivo, destaca-se a reedição em 2023 do Fator N, a maior iniciativa de teambuilding corporativo da NOS.

O Fator N, iniciativa de envolvimento, energização e também diversão, permitiu reforçar o engagement dos colaboradores bem como desafiar os laços de confiança, trabalho em equipa e liderança, tendo registado uma adesão record.

Foram trabalhados, no contexto da cultura e vivência NOS, a diversidade e inclusão, o sentimento de orgulho do que todos fazem e conseguem em equipa, bem como a alegria e a celebração das conquistas individuais e coletivas.

Participação Fator N

923

Número de colaboradores, que participaram nesta iniciativa voluntária de teambuilding, que teve um forte impacto motivacional e de coesão corporativa



Estas iniciativas e outras dinâmicas implementadas resultaram, em 2023, numa cultura de equipa fortalecida e em níveis de satisfação e orgulho que corroboram o sucesso do caminho percorrido

Melhor empresa para trabalhar

+14%

Classificação de 83% no Índice de recomendação da NOS como uma ótima empresa para trabalhar (vs 69% em 2022)
Fonte: Estudo do Clima 2023

Equilíbrio profissional/pessoal

+11%

Classificação de 70% no índice de equilíbrio entre a vida profissional e pessoal (vs 59% em 2022)
Fonte: Estudo do Clima 2023



RGI 2023 - [Clique para ler](#)

2.1

Valorizamos as nossas pessoas



Gestão Ética e Responsável

Os nossos compromissos

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.



Compromisso

Promover reflexão sobre o modelo de governo atual em linha com as best practices de estrutura, avaliação, independência, overpresence e diversidade, nomeadamente de género e experiência

Atuar de forma ética e responsável com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de negócio

Promover a redução do impacte ambiental

Meta Estratégica

Avaliação positiva dos colaboradores sobre desempenho ético da companhia entre 2022-2025

Avaliação ambiental e social de 100% dos fornecedores de risco até 2025

A nossa atuação e contributo

A competitividade responsável da NOS é sustentada por um modelo de gestão integrada, com as melhores práticas em matéria de governance, ética e gestão de risco.

A NOS perspetiva a gestão ESG como uma alavanca de criação de valor, para o Grupo, e para os stakeholders que integram a cadeia de valor em que atua. Em 2023, a gestão da sustentabilidade da NOS agregou os seguintes elementos:

- Os **órgãos, estruturas e responsabilidades** que, nas diferentes áreas de negócio, e sob supervisão dos órgãos de governo e comissões da NOS, asseguram a incorporação do ESG;
- Os **códigos, políticas, sistemas de gestão para a sustentabilidade**, que contemplam normas de atuação, os compromissos e ferramentas que suportam a concretização operacional.
- A **estratégia de sustentabilidade da NOS**. A atuação da NOS rege-se por ciclos estratégicos, de modo a garantir o ajustamento a um mercado altamente dinâmico e o foco da nossa atuação no que, a cada momento, é mais relevante para o negócio e para os nossos stakeholders.

Propósito de sustentabilidade

Inspiramos um futuro sustentável. Acreditamos no poder de tecnologia para responder aos desafios ambientais e sociais que enfrentamos. Somos parte de algo maior que nós, e a nossa ambição é deixar uma marca positiva em tudo o que fazemos.

Propósito de sustentabilidade

Ligados a um mundo que nos liga a todos, utilizar o poder das tecnologias de informação e comunicação para desenvolver soluções inovadoras, que contribuem para uma sociedade inclusiva, protegem o ambiente e potenciam a transformação social e económica.

Órgãos, estruturas e responsabilidades definidas para assegurar a gestão ESG

Para além dos órgãos e comissões da NOS, que têm descritas as suas responsabilidades em matéria de sustentabilidade e que podem ser consultadas no site do Grupo, a gestão operacional, em matéria de sustentabilidade, é assegurada pelas áreas de negócio, e por um conjunto de estruturas dedicadas ao ESG, sob supervisão dos órgãos de governo e comissões da NOS.



Códigos, políticas e sistemas para a gestão da sustentabilidade

O nosso modelo de gestão responsável é estruturado por um conjunto de códigos e políticas, que orientam a forma como trabalhamos todos os dias. Dos elementos que integram o sistema de gestão da NOS, bem como das ferramentas que permitem ao Grupo realizar a gestão dos seus principais impactos ESG, destacamos o Scorecard e o Sistema de Gestão Integrado, pela criticidade que têm. O primeiro enquanto ferramenta de monitorização de progresso e instrumento facilitador da avaliação de resultados pela CE. O segundo porque assegura a implementação de procedimentos que permite ao Grupo identificar e avaliar os impactos ESG e determinar programas e iniciativas para os gerir.

Códigos e Políticas Transversais

Políticas e Instrumentos específicos



A ética é um dos pilares da cultura NOS. Em 2023, a NOS voltou a implementar um plano de envolvimento de partes interessadas dedicado à conduta ética com ações de formação dirigida a colaboradores, parceiros e fornecedores.

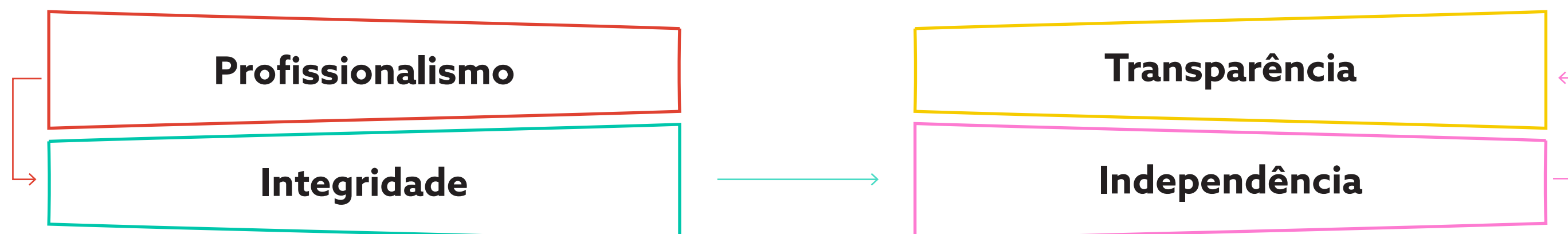
O Código de Ética e o Código de Conduta sobre Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas da NOS são dois documentos estruturantes. São eles que estabelecem as normas de conduta que orientam a atuação de cada colaborador na realização das suas atividades profissionais.

A NOS possui ainda

- Canais de pedidos de esclarecimento e de comunicação de alegadas irregularidades permitem-nos monitorizar o cumprimento dos valores e princípios de conduta e estar em conformidade com os requisitos legais exigidos para estas matérias.
- Os pedidos de esclarecimento ou a manifestação de preocupações relacionadas com o cumprimento do Código de Ética e/ou Código de Conduta para a Prevenção da Corrupção e Infrações Conexas, podem ser realizados por Colaboradores, Parceiros, Fornecedores, Clientes ou terceiros, são endereçados através dos canais criados para o efeito, disponibilizados no website da NOS e na intranet.

Princípios éticos fundamentais

Representam os valores éticos centrais da NOS



Comporta iniciativas para colaboradores e para fornecedores e parceiros Programa anual de formação e comunicação

Colaboradores

Parceiros e fornecedores

Conhecer e compreender as políticas e códigos disponíveis em matéria de ética e conduta, obtendo a maior clareza e alinhamento sobre comportamentos que possam ser considerados menos éticos

91% Satisfação dos colaboradores com a condução ética da NOS (Estudo de Clima 2023)

A NOS colabora com um vasto ecossistema de fornecedores. Em 2023 esta colaboração continuou a gerar impactos positivos: desenvolvimento da economia, empregabilidade nacional, inovação, e uma atuação alinhada com os princípios da sustentabilidade.

Volume de aquisições

1 421M€

Este montante de transações com a rede ativa de fornecedores (em milhões de euros), reflete o potencial de dinamização económica da NOS em 2023, correspondendo a mais de 6100 fornecedores

Fornecimentos locais

86%

do valor total de aquisições que correspondeu, em 2023, a fornecedores nacionais.

Para promover o alinhamento de parceiros e fornecedores com os padrões de qualidade, ética e sustentabilidade da NOS, e minimizar os impactes negativos da atividade nas pessoas e no ambiente, hoje e no futuro, a empresa tem estabelecidos um conjunto de princípios orientadores, compromissos e instrumentos estratégicos.

Compromissos e instrumentos estratégicos

A NOS está comprometida com a qualidade e excelência da sua oferta e da jornada de cliente, focada na transformação digital e está igualmente comprometida com um impacto social e ambiental positivo, alavancado no potencial transformacional da tecnologia. Estes compromissos que emanam dos instrumentos estratégicos em vigor na empresa e da política de sustentabilidade, requerem a colaboração e alinhamento da rede de fornecedores e parceiros comerciais da NOS.

Princípios orientadores e mecanismos

A empresa dispõe de princípios orientadores e mecanismos que ajudam a promover e avaliar esse alinhamento, como, entre outros: os Requisitos de sustentabilidade para fornecedores e parceiros; ou o canal de denúncia de irregularidades.



Em 2023 a procura por uma maior qualidade e sustentabilidade da cadeia de fornecimento da NOS é reforçada com o lançamento do sistema de avaliação de desempenho de fornecedores em ESG, segurança e privacidade.

A construção de uma cadeia de fornecedores sustentável foi reforçada com o lançamento da primeira campanha de avaliação ESG no âmbito do Sistema de Avaliação de Desempenho ESG, Segurança e Privacidade de fornecedores, reforçado em 2023 num modelo mais focado e proativo na promoção de alinhamento ESG, e na avaliação do impacto ambiental e social da sua cadeia de fornecimento. Esta primeira avaliação realizada a fornecedores irá permitir identificar oportunidades de melhoria e cooperação para um desempenho mais sustentável .

Supplier Relationship Management (SRM)

Este programa, com implementação prevista para 2024, visa incrementar o envolvimento e contributo dos fornecedores nos processos de inovação da NOS. Está ainda previsto a interligação entre o SRM e o processo de avaliação ESG de fornecedores, através de ações de formação e capacitação a colaboradores NOS e fornecedores.

Avaliação ESG de fornecedores

174

Número de fornecedores abrangidos (fornecedores críticos) pela primeira avaliação, iniciada em 2023, de acordo com o novo modelo de avaliação ESG

Meta ESG 2025

100%

Avaliar, no plano ambiental e social, 100% dos fornecedores de risco da NOS, até 2025

Em 2023, a gestão de risco continuou a ser parte integrante da cultura de gestão da NOS, e um dos pilares fundamentais do Governo da Sociedade.

O processo de identificação e seleção dos riscos relevantes tem como base o Business Risk Model da NOS, que integra uma política, avaliações de risco, um sistema de controlo interno e auditorias.

No último processo de avaliação de riscos realizado a partir do dicionário de riscos da NOS, que contempla 82 riscos foram considerados 27 riscos relevantes. Destes, 5 riscos têm um nível de risco alto: envolvente económica, concorrência, legal, regulação e cibersegurança. Não foram identificados riscos com nível de risco superior. Para cada um dos riscos relevantes a NOS identificou as respetivas ações de gestão, mitigação, acompanhamento e monitorização dos riscos, apresentadas nesta secção do relatório. Para cada um desses riscos, a NOS identificou ainda as oportunidades associadas aos fatores potenciadores de risco, bem como o pilar da estratégia (NOS NEXT GEN) impactado. Desta forma conciliou a proteção do negócio face aos riscos, com a maximização de valor para os stakeholders.

Riscos Relevantes

27 relevantes

5 ≥ risco alto

De um total de 82 riscos que formam o Business Risk Model NOS (dicionário de riscos), identificaram-se 27 riscos como relevantes, dos quais apenas 5 possuem nível de risco ≥ alto.



RGI 2023 - Clique para ler

2.3.3

Ética e Conduta

2.3.4

Gestão ética da Cadeia de Fornecimento

2.3.5

Gestão de Riscos

Dicionário de Riscos da NOS

5 categorias de risco

subcategorias de risco 19

82 categorias de risco

riscos considerados relevantes em 2023 27

O dicionário de riscos em vigor na NOS, decompõe-se em 5 categorias, 19 subcategorias de risco. Tem um total de 82 riscos, em vigor. Destes 27 riscos foram considerados relevantes em 2023.

Política de gestão de risco

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

Sistema de controlo interno assente no manual de controlo interno

É efetuada a sistematização, com referência e evidência dos: controlos funcionais / financeiros; controlos de TI; controlos associados aos requisitos das normas ISO.

Modelo de Gestão de risco: NOS possui um modelo de gestão de risco, que integra uma política, avaliações de risco, um sistema de controlo interno e auditorias.

Avaliações de risco

Realização periódica de avaliações de risco que permitem rever e priorizar os principais riscos, posicionando-os numa Matriz de Riscos.

Auditorias aos sistemas de gestão (ISO9001, 14001, 45001, 27001 e 20000) e auditoria externa (ROC)

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



02

**Destques das
Nossas Contas**



Destques dos nossos resultados financeiros

	2021	2022	2023
Demonstração de Resultados Milhões de Euros			
Receitas de Exploração	1 430,3	1 521,0	1 597,5
Telecomunicações	1 401,5	1 469,2	1 532,7
Receitas de Consumo ¹	1 002,0	1 033,4	1 097,5
Receitas Empresariais ¹	316,5	336,5	335,3
Wholesale e Outros ¹	82,9	99,3	99,9
Audiovisuais e Exibição Cinematográfica	67,0	89,6	99,4
Outros e Eliminações	(38,2)	(37,8)	(34,7)
Custos Operacionais, Excluindo Amortizações	(812,3)	(869,9)	(880,8)
Telecomunicações	(827,1)	(863,2)	(862,4)
Audiovisuais e Exibição Cinematográfica	(23,4)	(44,6)	(53,2)
Outros e Eliminações	38,2	37,8	34,7
EBITDA ²	618,0	651,1	716,7
Margem EBITDA	43,2%	42,8%	44,9%
Telecomunicações	574,4	606,0	670,4
Margem EBITDA	41,0%	41,2%	43,7%
Audiovisuais e Exibição Cinematográfica	43,6	45,1	46,3
Margem EBITDA	65,0%	50,3%	46,5%
Depreciações e Amortizações	(419,5)	(480,9)	(483,6)
Outros (Custos) / Proveitos	(9,8)	100,0	31,2
EBIT (Res. Antes de Resultados Financeiros e Impostos)	188,7	270,2	264,2
Participação nos Resultados de Empresas Associadas e Joint-Ventures	3,6	22,1	5,1
(Custos) / Ganhos Financeiros Líquidos	(36,6)	(35,2)	(69,2)
Custos Financeiros com Leases	(25,6)	(25,9)	(31,0)
Custos de Financiamento e Outros	(11,0)	(9,3)	(38,2)
Resultado Antes de Impostos e Interesses Não Controlados	155,6	257,1	200,1
Imposto Sobre o Rendimento	(11,8)	(32,7)	(18,8)
Resultado Líquido Antes de Resultados de Empresas Associadas e Joint-Ventures e Interesses Não Controlados	140,3	202,3	176,3

	2021	2022	2023
Demonstração de Resultados Milhões de Euros			
Resultado Líquido	143,9	224,4	181,3
Resultado Líquido atribuível a interesses que não controlam	0,3	0,1	(0,3)
Operações Descontinuadas	0,0	0,0	0,0
Resultado Líquido atribuível a detentores da NOS	144,2	224,6	181,0

¹ Os números do trimestre atual são estimativas sujeitas a possível revisão após a determinação das alocações finais
² EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de integração + Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes

	2021	2022	2023
Demonstração de Resultados Milhões de Euros			
Leasings	(99,0)	(103,3)	(113,5)
Telecomunicações	(87,3)	(93,3)	(103,4)
Audiovisuais e Exibição Cinematográfica	(11,7)	(10,1)	(10,0)
Custos Operacionais, Excluindo Amortizações AL	(911,4)	(973,3)	(994,3)
Telecomunicações	(914,4)	(956,5)	(965,8)
Audiovisuais e Exibição Cinematográfica	(35,1)	(54,6)	(63,2)
Others and Eliminations	38,2	37,8	34,7
EBITDA AL	518,9	547,7	603,2
Margem EBITDA AL	36,3%	36,0%	37,8%
Telecomunicações	487,1	512,7	566,9
Margem EBITDA AL	34,8%	34,9%	37,0%
Audiovisuais e Exibição Cinematográfica	31,9	35,0	36,3
Margem EBITDA AL	47,6%	39,0%	36,5%

	2021	2022	2023
CAPEX¹ (Milhões de Euros)			
CAPEX Total Excluindo Contratos de Leasing, Licenças de Espectro e Outros Direitos Contratuais	422,3	495,9	387,6
Telecomunicações	405,6	473,0	367,8
em % das Receitas de Telecomunicações	28,9%	32,2%	24,0%
CAPEX Técnico	255,5	325,1	225,3
em % das Receitas de Telecomunicações	18,2%	22,1%	14,7%
Base	142,6	161,3	147,6
Expansão / Substituição de Rede e Projetos de Integração e Outros	112,9	163,9	77,7
Relacionado com Cliente	150,1	147,9	142,5
em % das Receitas de Telecomunicações	10,7%	10,1%	9,3%
Audiovisuais e Exibição Cinematográfica	16,7	22,9	19,8
Contratos de Leasing e Outros Direitos Contratuais	36,2	129,9	87,2
Licenças de Espectro	151,3	0,0	0,0
CAPEX Total do Grupo	609,8	625,8	474,8

¹CAPEX = Aumentos de ativos fixos tangíveis e intangíveis

	2021	2022	2023
Cash Flow Milhões de Euros			
EBITDA AL	518,9	547,7	603,2
CAPEX Total Excluindo Leasings e Outros Direitos Contratuais	(422,3)	(495,9)	(387,6)
EBITDA AL - CAPEX Total Excluindo Leasings e Outros Direitos Contratuais	96,6	51,8	215,6
em % das Receitas	6,8%	3,4%	13,5%
Variação no Fundo de Maneio e Itens Não Monetários Incl. no EBITDA AL-CAPEX	(5,9)	2,9	4,7
Cash Flow Operacional	90,7	54,7	220,3
Juros Pagos (Líquidos) e Outros Encargos Financeiros	(10,9)	(10,5)	(34,4)
Impostos Sobre o Rendimento	(0,7)	(29,4)	(58,5)
Alienações de Investimentos Financeiros	1,8	165,7	1,4
Outros Movimentos ¹	(9,4)	12,5	1,6
Licenças de Espectro	(151,3)	0,0	0,0

	2021	2022	2023
Cash Flow Milhões de Euros			
Free Cash Flow Total Antes de Dividendos, Investimentos Financeiros e Aquisição de Ações Próprias	(79,8)	193,0	130,5
Investimentos Financeiros	(0,4)	(1,6)	(0,6)
Aquisições de Ações Próprias	(2,1)	(7,1)	(5,2)
Dividendos	(142,4)	(142,3)	(219,4)
Free Cash Flow	(224,6)	42,0	(94,7)
Variação da Dívida por Leasings Financeiros, Acréscimos e Diferimentos e Outros	(5,0)	(2,5)	(2,5)
Variação da Dívida Financeira Líquida	(229,7)	39,5	(97,1)

¹Inclui Pagamentos Cash de Reestruturação e Outros Movimentos.

	2021	2022	2023
Dívida Financeira Líquida¹ Milhões de Euros			
Dívida de Curto Prazo	(99,0)	(103,3)	(113,5)
Dívida de Médio e Longo Prazo	(87,3)	(93,3)	(103,4)
Dívida Total	(11,7)	(10,1)	(10,0)
Caixa e Equivalentes de Caixa	(911,4)	(973,3)	(994,3)
Dívida Financeira Líquida	(914,4)	(956,5)	(965,8)
Dívida Financeira Líquida / EBITDA após pagamentos de leasings (últimos 4 trimestres)²	(35,1)	(54,6)	(63,2)
Leasings e Contratos de Longo Prazo	38,2	37,8	34,7
Dívida Líquida	518,9	547,7	603,2
Dívida Líquida / EBITDA	36,3%	36,0%	37,8%
Rácio de Alavancagem Financeira³	487,1	512,7	566,9

¹Dívida Financeira Líquida = Empréstimos - Leasings - Caixa e Equivalentes de Caixa
²EBITDA Após Pagamentos de Leasings = EBITDA - Pagamentos de Leasings (Capital e Juros)
³Rácio de Alavancagem Financeira = Dívida Líquida / (Dívida Líquida + Capital Próprio)

	2021	2022	2023
Telecomunicações - indicadores operacionais '000			
Casas Passadas	5 098,3	5 284,0	5 427,3
RGUs Totais	10 305,5	10 782,3	11 014,0
RGUs Consumo	8 725,7	9 122,0	9 313,4
RGUs Empresariais	1 579,8	1 660,2	1 700,5
Subscritores Móveis	5 349,9	5 733,8	5 916,8
Pré-Pagos	2 058,8	2 112,2	2 031,3
Pós-Pagos	3 291,1	3 621,6	3 885,6
TV por Subscrição - Acesso Fixo ¹	1 392,8	1 434,3	1 459,8
TV por Subscrição - DTH	252,8	229,9	210,2
Voz Fixa	1 782,5	1 808,7	1 821,7
Banda Larga	1 485,8	1 523,5	1 551,9
Outros e Dados	41,6	51,9	53,6
Subscritores 3,4&5P (Acesso Fixo)	1 287,2	1 344,8	1 380,1
% 3,4&5P (Acesso Fixo)	92,4%	93,8%	94,5%
RGUs Convergentes + Integrados	5 231,6	5 645,1	5 975,2
Clientes Convergentes + Integrados	1 020,8	1 089,0	1 137,2
Clientes Convergentes + Integrados Fixos em % dos Clientes de Acesso Fixo	64,4%	67,2%	69,6%
% Clientes Convergentes + Integrados	62,0%	65,4%	68,1%
ARPU Residencial / Subscritor Único de Acesso Fixo (Euros)	43,3	48,0	50,3
Adições Líquidas			
Casas Passadas	291,5	185,7	143,3
RGUs Totais	387,7	476,8	231,7
RGUs Consumo	334,9	396,3	191,4
RGUs Empresariais	52,8	80,4	40,3
Subscritores Móveis	342,1	384,0	183,0
Pré-Pagos	67,1	53,4	(80,9)
Pós-Pagos	275,0	330,5	263,9
TV por Subscrição - Acesso Fixo	31,4	41,5	25,4
TV por Subscrição - DTH	(26,8)	(22,9)	(19,8)

	2021	2022	2023
Telecomunicações - indicadores operacionais '000			
Voz Fixa	8,3	26,1	13,0
Banda Larga	28,2	37,7	28,3
Outros e Dados	4,4	10,4	1,7
Subscritores 3,4&5P (Acesso Fixo)	58,0	57,5	35,3
RGUs Convergentes + Integrados	275,5	413,5	330,2
Clientes Convergentes + Integrados	44,0	68,3	48,1

¹ Os Subscritores de Acesso Fixo incluem os clientes servidos pelas redes de HFC, FTTH e ULL e clientes de acesso indireto.
Nota No 1T21 os subscritores Móveis Pós-Pagos foram reexpressos, ajustando-se para os planos de banda larga móvel subsidiados, E-Escolas, que passam a não estar incluídos nos números reportados.

	2021	2022	2023
Cinemas - indicadores operacionais '000			
Receitas por Espetador (Euros)	5,5	5,7	5,9
Bilhetes Vendidos - NOS	3 450,7	6 261,0	8 056,3
Bilhetes Vendidos - Total Mercado Português ¹	5 480,4	9 613,9	12 290,4
Salas (Unidades)	208,0	214,0	214,0

¹ Fonte: ICA – Instituto do Cinema e do Audiovisual



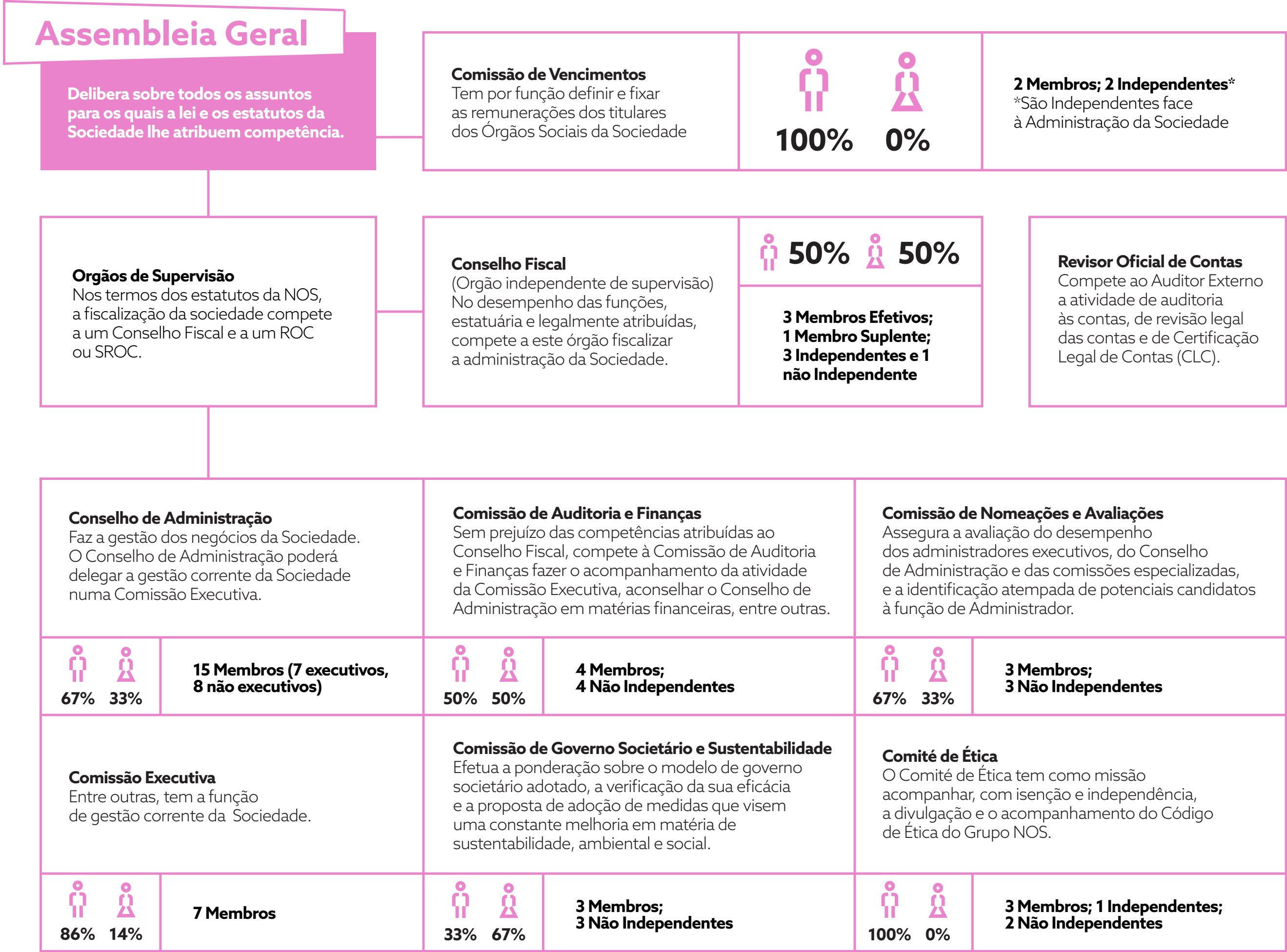
03

Como nos
Governamos



Como nos Governamos

Estrutura e Composição dos Órgãos Sociais



Composição do Conselho de Administração

A 31 de dezembro de 2023 o Conselho de Administração era composto por 15 membros, dotando a NOS do conjunto da experiência, conhecimento e competências adequados à execução do framework estratégico do Grupo.



Ângelo Paupério

Presidente do Conselho de Administração
PCA | Não Executivo

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

Nº de Mandatos: 4
Experiência Telco: 11 anos

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



Miguel Almeida

Chief Executive Officer, CEO
Presidente da Comissão Executiva

Primeira Nomeação:
1 outubro 2013

Nº de Mandatos: 4
Experiência Telco: 26 anos

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



José Pedro Pereira da Costa*

Chief Financial Officer, CFO
Administrador Executivo

Primeira Nomeação:
21 setembro 2007

Nº de Mandatos: 6
Experiência Telco: 26 anos

Pelouros:
Financial and Assurance Services; Corporate Finance; Data Protection Officer; Investor Relations & Sustentabilidade; Planeamento e Controlo de Gestão; Compras



Luís Nascimento

Administrador Executivo

Primeira Nomeação:
29 de junho 2017

Nº de Mandatos: 3
Experiência Telco: 21 anos

Pelouros:
Serviço ao Cliente, Back-office e Processos; I&M, Apoio Técnico, Logística e Gestão Terminais; Pessoas e Organização; Cinemas; Audiovisuais; Conteúdos; Publicidade

Comissões que integra:
Comité de Ética (Vogal)



Jorge Graça

Chief Technology Officer, CTO
Administrador Executivo

Primeira Nomeação:
16 abril 2016

Nº de Mandatos: 3
Experiência Telco: 19 anos

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



Manuel Ramalho Eanes

Administrador Executivo

Primeira Nomeação:
1 outubro 2013

Nº de Mandatos: 4
Experiência Telco: 25 anos

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



Filipa Santos Carvalho

Chief Compliance Officer, CCO
Administradora Executiva

Primeira Nomeação:
15 janeiro 2021

Nº de Mandatos: 2
Experiência Telco: 26 anos

Pelouros:
Auditoria, Risco e Compliance; Market & Customer Intelligence; Jurídico e Regulação

Comissões que integra:
Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade (Vogal)



Cláudia Azevedo

Administradora Não Executiva

Primeira Nomeação:
1 outubro 2013

Nº de Mandatos: 4
Experiência Telco: 11 anos

Comissões que integra:
Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade (Presidente)



Cristina Marques

Administradora Não Executiva

Primeira Nomeação:
23 março 2020

Nº de Mandatos: 2
Experiência Telco: 7 anos

Comissões que integra:
Comissão de Auditoria e Finanças (Vogal)



Ana Rita Rodrigues

Administradora Não Executiva

Primeira Nomeação:
23 março 2020

Nº de Mandatos: 2
Experiência Telco: 11 anos

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



Catarina Van-Dunem

Administradora Não Executiva

Primeira Nomeação:
27 novembro 2012

Nº de Mandatos: 5
Experiência Telco: 14 anos

Comissões que integra:
—



Daniel Beato

Administrador Executivo

Primeira Nomeação:
15 janeiro 2021

Nº de Mandatos: 2
Experiência Telco: 17 anos

Pelouros:
Marca & Comunicação; Gestão de Segmento B2C
Produto B2C; Vendas B2C; CRM e Experiência de cliente; Alarmes



João Dolores

Administrador Não Executivo

Primeira Nomeação:
16 abril 2016

Nº de Mandatos: 3
Experiência Telco: 13 anos

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



Eduardo Verde Pinho

Administrador Não Executivo

Primeira Nomeação:
21 abril 2022

Nº de Mandatos: 1
Experiência Telco: 2 anos

Comissões que integra:
—



António Lobo Xavier

Administrador Não Executivo

Primeira Nomeação:
1 outubro 2013

Nº de Mandatos: 4
Experiência Telco: 11 anos

Comissões que integra:
Comité de Ética (Presidente)
Comissão de Governo Societário e Sustentabilidade (Vogal)

* 10 de novembro de 2023, José Pedro Faria Pereira da Costa apresentou a sua renúncia ao cargo de vogal executivo do Conselho de Administração da NOS, com efeitos a 31 de dezembro de 2023. Na mesma data, o Conselho de Administração cooptou José Alexandre Koch Ferreira como vogal executivo do Conselho de Administração para o exercício de funções até ao termo do mandato em curso 2022-2024, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2024.

Alterações à Composição do Conselho de Administração – Comissão Executiva

A 10 de novembro de 2023, o Conselho de Administração deliberou cooptar José Alexandre Koch Ferreira como vogal do Conselho de Administração para o exercício de funções até ao termo do mandato em curso (2022-2024). O novo administrador foi igualmente designado membro da Comissão Executiva, a qual se mantém composta por sete membros.



José Koch Ferreira

Chief Financial Officer, CFO
Administrador Executivo

Primeira Designação:
1 janeiro 2024

Nº de Mandatos: 1

Pelouros:
Financial and Assurance Services; Corporate Finance; Data Protection Officer; Investor Relations & Sustentabilidade; Planeamento e Controlo de Gestão; Compras

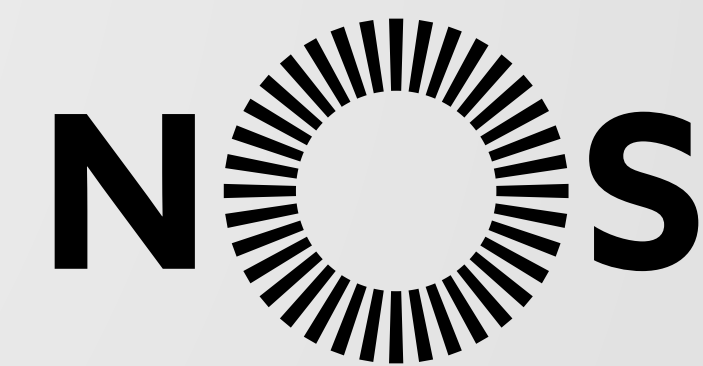
Composição do Conselho Fiscal

A 31 de dezembro de 2023

 José Pereira Alves	Presidente do Conselho Fiscal Primeira Nomeação: 8 maio 2019 Nº de Mandatos: 2 Experiência Telco: 5 anos	Comissões que integra: Comité de Ética (Vogal)	 Patrícia Teixeira Lopes	Vogal do Conselho Fiscal Primeira Nomeação: 26 abril 2016 Nº de Mandatos: 3 Experiência Telco: 8 anos	Comissões que integra: —
 Paulo Mota Pinto	Vogal do Conselho Fiscal Primeira Nomeação: 21 abril 2008 Nº de Mandatos: 5 Experiência Telco: 16 anos	Comissões que integra: —	 Ana Luísa Fonte	Suplente do Conselho Fiscal Primeira Nomeação: 8 maio 2019 Nº de Mandatos: 2 Experiência Telco: 5 anos	Comissões que integra: —

Matriz de competências do Conselho de Administração





RUA ACTOR ANTÓNIO SILVA, Nº 9,
CAMPO GRANDE, 1600-404 LISBOA

www.nos.pt/ir