

dstelecom

Relatório ESG

as **pessoas** são o nosso maior e mais importante ativo



índice

MENSAGEM DO CEO	03	ENVIRONMENT		SOCIAL		GOVERNANCE	
MISSÃO	04	DESEMPENHO AMBIENTAL	32	DESEMPENHO SOCIAL	54	ÉTICA E INTEGRIDADE	75
VISÃO	05	GESTÃO AMBIENTAL	33	CONTRATO SOCIAL COM OS TRABALHADORES	55	PRIVACIDADE E TRATAMENTO DE DADOS	77
PROPÓSITO	06	ÁREAS DE ATUAÇÃO E PROTEÇÃO AMBIENTAL	35	BENEFÍCIOS	58	REPORTE DE IRREGULARIDADES	79
A NOSSA HISTÓRIA	07	FERRAMENTAS DE GESTÃO AMBIENTAL	36	INDICADORES DE DESEMPENHO SOCIAL	60	POLÍTICAS ANTI-CORRUPÇÃO	80
STAKEHOLDERS	09	CADEIA DE VALOR	38	GESTÃO DE PESSOAS	61	INOVAÇÃO	81
ESTRUTURA ACIONISTA	10	ÁGUA	41	EXPERIÊNCIA DO CLIENTE	63	PROJETOS I&D	82
2024 EM NÚMEROS	11	EMISSÕES DE GEE/ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS	42	DIVERSIDADE, IGUALDADE E INCLUSÃO	65	RELAÇÕES PÚBLICAS	83
COBERTURA DE REDE - 2024	12	COMPROMISSO CLIMÁTICO E ESTRATÉGIAS DE TRANSIÇÃO	43	SEGURANÇA E SAÚDE	67	PONTUAÇÃO GRESB	85
GOVERNAÇÃO DA SUSTENTABILIDADE	13	PRODUÇÃO DE ENERGIA LIMPA	44	FORMAÇÃO	70	MENSAGEM ESG MANAGER	86
COMITÉS DSTELECOM	14	CARTA DE PRINCÍPIOS	46	PARCERIAS COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO	71		
ESTRATÉGIA DE SUSTENTABILIDADE	17	INDICADORES DE DESEMPENHO AMBIENTAL	47	FORMAÇÃO COMO SOLUÇÃO	72		
MATERIALIDADE	18	POLUIÇÃO	50	INDICADORES DE FORMAÇÃO	73		
ESTRUTURAS DE SUSTENTABILIDADE, CONFORMIDADE E GESTÃO DE RISCOS	20	ASSINANTES STBIs	52				
ESG & ODS	21						

mensagem do CEO

Caros *stakeholders* e amigos,

Na dstelecom, continuamos a trilhar um caminho firme e determinado rumo à sustentabilidade. Em 2024, reforçamos o nosso compromisso com práticas ambientais, sociais e de governação (ESG), elevando o nosso desempenho e ampliando o impacto positivo das nossas ações.

O ano ficou marcado por conquistas significativas: publicámos o nosso primeiro **Relatório de Sustentabilidade**, um passo estruturante na nossa jornada ESG, e, desde então, continuámos a evoluir com consistência e ambição.

Melhorámos a nossa classificação no **GRESB**, fomos reconhecidos como um dos melhores locais para trabalhar pela **Great Place to Work** e reforçamos a nossa atuação ambiental através da participação em **iniciativas de reflorestação**.

A sustentabilidade passou a estar ainda mais enraizada na nossa cultura e operações: criámos o **Comité de Gestão da Energia** para uma governação mais estratégica dos nossos recursos energéticos e obtivemos a **certificação ISO 20400**, que valida o nosso compromisso com práticas de compras sustentáveis.

Acreditamos que as autoestradas digitais que construímos e operamos têm um papel transformador na sociedade. Através da nossa rede multioperador de acesso aberto, promovemos uma conectividade mais justa, inclusiva e acessível, particularmente em territórios de baixa densidade, contribuindo para a coesão territorial e a igualdade de oportunidades.

Estamos convictos de que a inovação, a sustentabilidade e a responsabilidade social caminham juntas na construção de um futuro mais resiliente. Por isso, continuamos a alinhar as nossas estratégias com os **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável** (ODS), tendo como orientação os nossos valores éticos e humanistas. A validação das nossas metas de redução de emissões pela **Science Based Targets Initiative** confirma que seguimos no rumo certo para alcançar a neutralidade carbónica até 2030.

O nosso propósito mantém-se inabalável: conectar pessoas a um mundo mais inovador, inclusivo e sustentável. Esta missão inspira-nos a fazer mais e melhor - com ambição, responsabilidade e sentido de urgência.

Com determinação e confiança, seguimos comprometidos em criar valor duradouro para todos os que se cruzam connosco nesta jornada.

Com os melhores cumprimentos,



CEO | Ricardo Salgado



missão

Libertar as pessoas das barreiras geográficas, construindo um mundo digital.

Imagine um país onde as fronteiras físicas se dissolvem e a distância nunca mais é um obstáculo. A nossa missão é conectar cada canto do país, transcendendo todas as barreiras geográficas. Acreditamos que a comunicação e o acesso à informação devem ser livres e ilimitados para todos. Para isso, comprometemo-nos a construir e operar uma rede de telecomunicações inclusiva e neutra, acessível a todos os operadores de retalho. Este modelo oferece aos clientes finais a possibilidade de usufruir de serviços de telecomunicações de alta qualidade, com liberdade de escolha de uma ampla oferta, a preços competitivos, onde quer que vivam ou decidam viver. Estamos dedicados a libertar as pessoas das barreiras geográficas, criando um mundo digital que aproxima e empodera todos.



SBM-1

visão

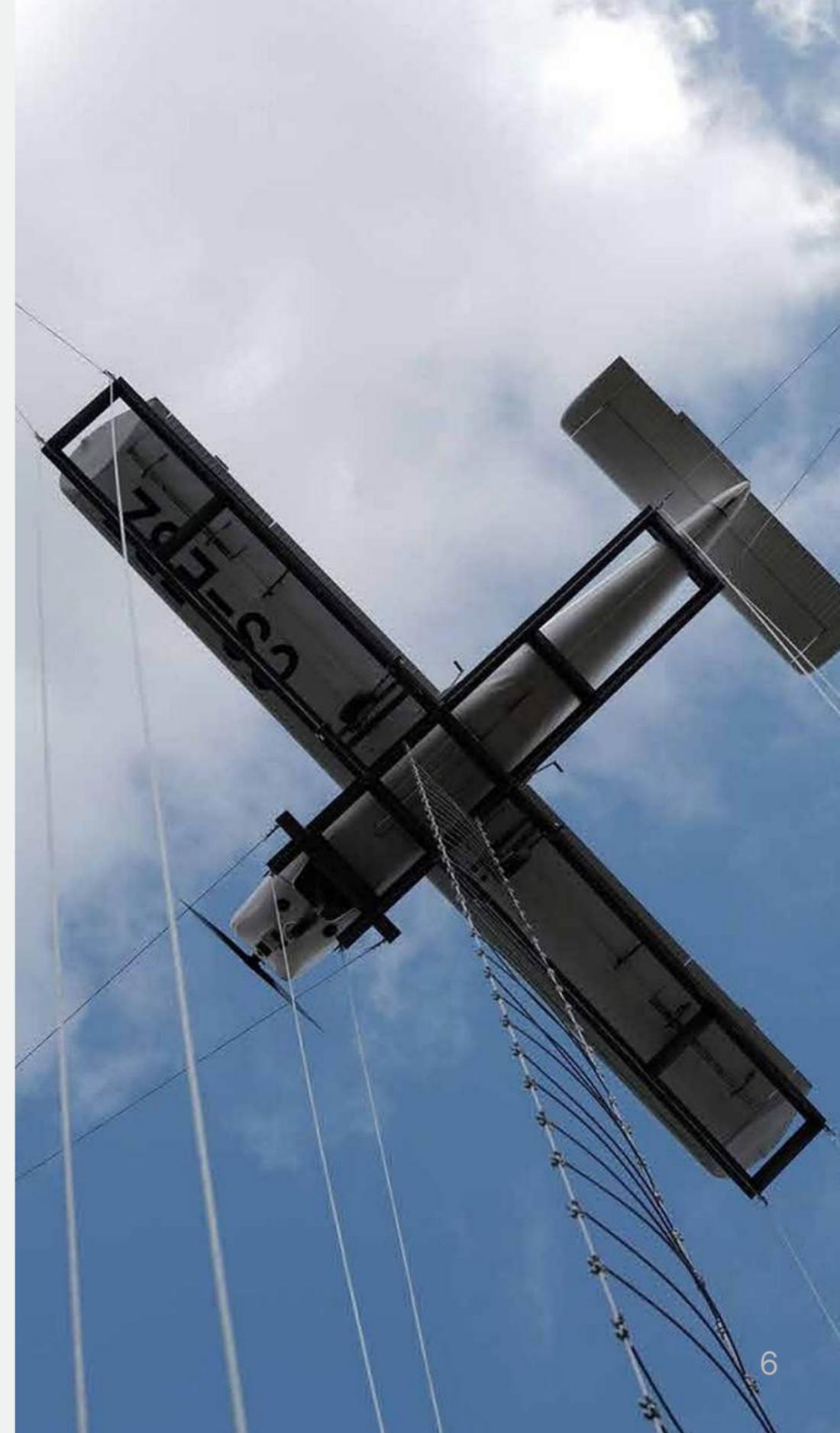
Desenvolver de forma sustentável, especialmente em zonas de baixa densidade populacional, redes abertas de comunicações.

Sonhamos com um futuro onde todos, independentemente de onde vivam, possam usufruir das vantagens das redes de comunicação digital de alta qualidade. Com um foco firme na sustentabilidade e na inclusão, dedicamo-nos a construir e expandir redes abertas de comunicações, especialmente nas regiões de baixa densidade populacional. Acreditamos que a conectividade é um direito fundamental que deve estar ao alcance de todos. O nosso compromisso é transformar essa visão em realidade, de forma sustentável e equitativa. Queremos desenvolver redes abertas de comunicação que não só conectem, mas também empoderem as comunidades, levando oportunidades e progresso a cada canto do país.

propósito

Melhorar a qualidade de vida das populações, garantindo-lhes conectividade e, assim, contribuir para uma sociedade melhor.

O nosso propósito vai além de ser um simples fornecedor de serviços de telecomunicações; queremos ser um agente de transformação que eleva a qualidade de vida das pessoas e fortalece a sociedade. Acreditamos que a conectividade é um fator chave para o progresso humano e social. Ao proporcionar acesso universal a redes de comunicação confiáveis e de alta qualidade, abrimos portas para oportunidades educacionais, económicas e sociais que constroem uma sociedade mais inclusiva e próspera. Estamos comprometidos em garantir que cada pessoa tenha as ferramentas necessárias para alcançar o seu pleno potencial, contribuindo para uma sociedade melhor e mais conectada.



a nossa história

A dstelecom, fundada em 2008 como parte do dstgroup, tinha como objetivo inicial construir uma rede de fibra ótica para conectar 11 municípios no Norte de Portugal. Em 2010, a empresa ganhou um concurso público internacional do governo português para estabelecer, gerir, operar e manter Redes de Nova Geração em 44 concelhos no Norte e 35 no Alentejo e Algarve, cobrindo cerca de 250 mil casas com uma Rede de Acesso Aberto em Fibra ótica.

Em março de 2018, a *Cube Infrastructure Managers* tornou-se acionista da dstelecom, aportando não só capacidade de investimento, mas também experiência e expertise na área de infraestruturas.

Em 2021, a cobertura da dstelecom já alcançava mais de 600 mil casas em 110 municípios. Hoje, após 16 anos de crescimento e desenvolvimento, a rede da empresa ultrapassa a cobertura de 900 mil casas em áreas com maior carência digital, abrangendo 149 municípios de Portugal continental.

Desde o início, a dstelecom manteve-se fiel ao modelo de negócio grossista (*wholesale only*), evitando competir diretamente com seus clientes. Esta abordagem permitiu conquistar a confiança dos operadores e o respeito do mercado. A maior distinção para a dstelecom é a confiança do mercado, especialmente dos operadores de telecomunicações em Portugal, que utilizam a sua rede para prestar os seus serviços, evidenciando a neutralidade do modelo de negócio adotado.

A dstelecom está comprometida em proporcionar uma experiência de conectividade de classe mundial às comunidades abrangidas pelo projeto, promovendo o desenvolvimento económico e social do país e contribuindo significativamente para a inclusão digital, competitividade e bem-estar dos cidadãos beneficiados.





stakeholders

O propósito último de uma organização é gerar valor para os seus *stakeholders*.

Uma gestão cuidada das relações com todos os stakeholders é essencial para garantir a sustentabilidade e a resiliência da nossa empresa. Ao criar valor partilhado e responder de forma eficaz às expectativas sociais, económicas e ambientais, contribuímos para um legado positivo que perdurará nas gerações futuras.



trabalhadores



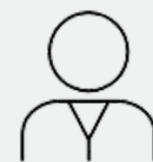
clientes



comunidades
locais



autarquias



acionistas

dstelecom



comunidade
científica



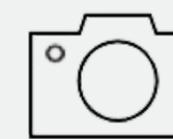
fornecedores



setor financeiro

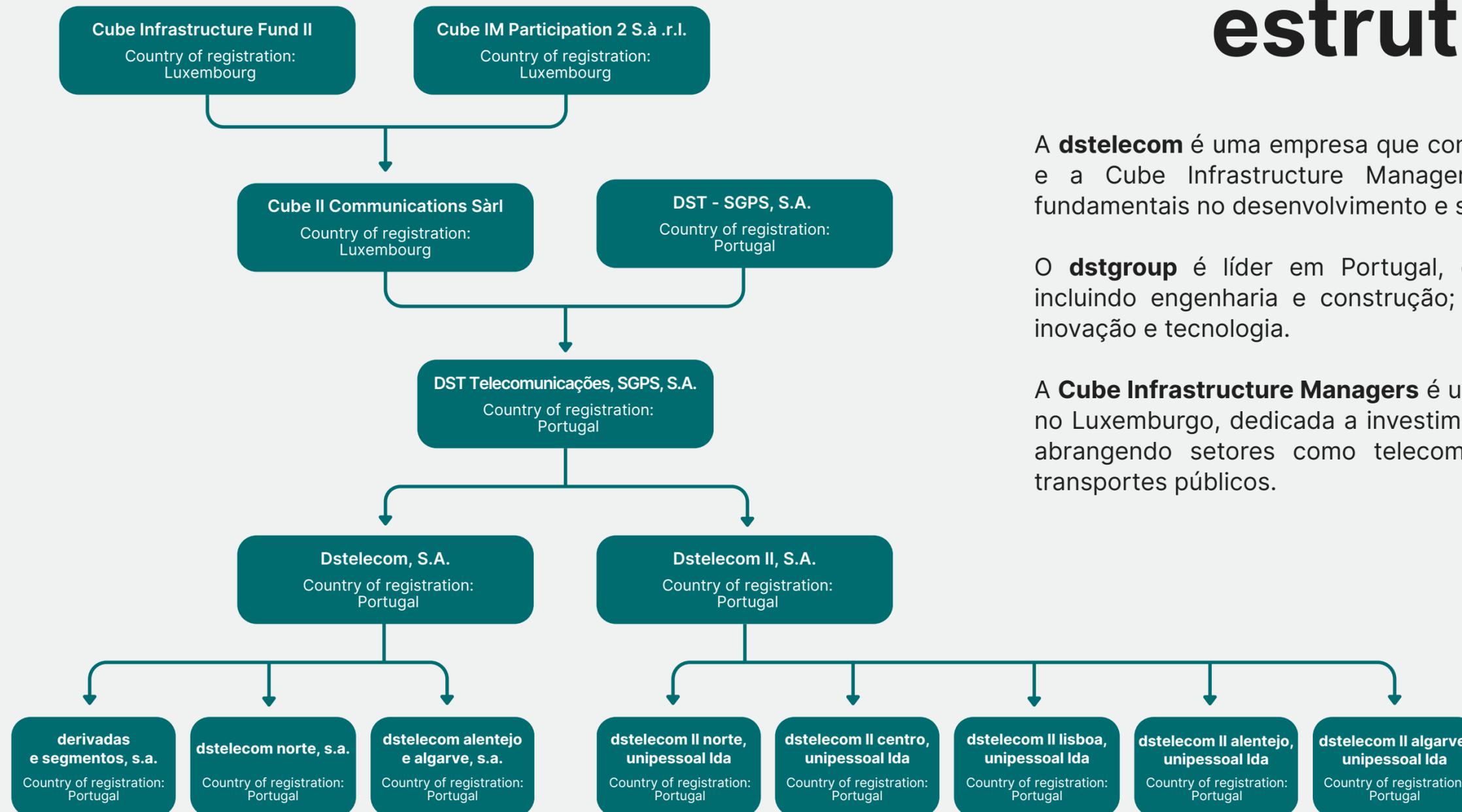


regulador



media

estrutura acionista



A **dstelecom** é uma empresa que conta com dois acionistas principais: o dstgroup e a Cube Infrastructure Managers. Estes parceiros desempenham papéis fundamentais no desenvolvimento e sucesso da empresa.

O **dstgroup** é líder em Portugal, com vasta experiência em diversas áreas, incluindo engenharia e construção; energias renováveis; ambiente; *real estate*; inovação e tecnologia.

A **Cube Infrastructure Managers** é uma sociedade gestora independente, sediada no Luxemburgo, dedicada a investimentos no setor das infraestruturas europeias, abrangendo setores como telecomunicações, energia, cidades inteligentes e transportes públicos.

SBM-1

2024 em números



50M

turnover



247

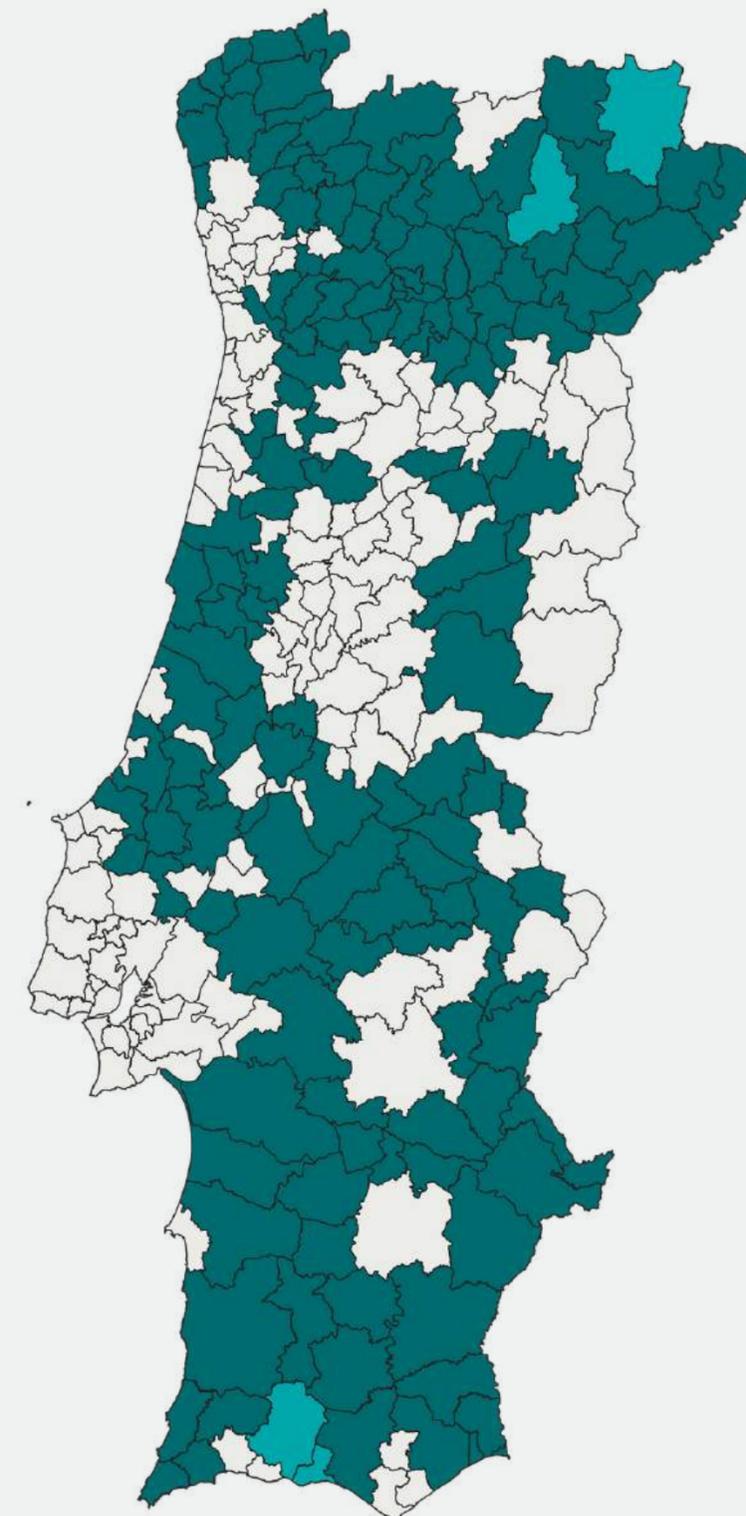
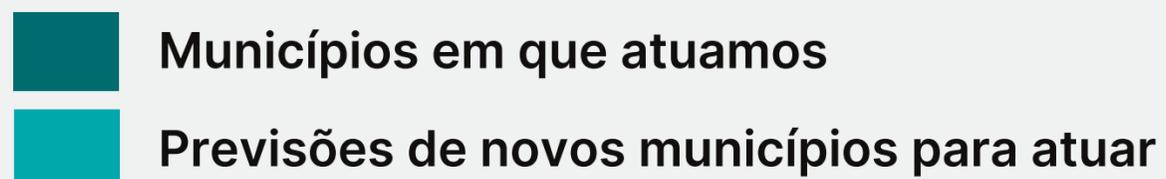
trabalhadores



>7,500h

formação aos nossos
trabalhadores

cobertura de rede - 2024



governança da sustentabilidade

Comissão Executiva



Na dstelecom, a sustentabilidade é um pilar estratégico, refletido na nossa estrutura de governança robusta e multidisciplinar. Além da Comissão Executiva, contamos com três comités especializados dedicados a temas críticos:

- 1. Comité de Sustentabilidade:** possui a missão de consolidar uma cultura interna de eficiência no uso de recursos, promover sinergias entre departamentos, fomentar comportamentos sustentáveis e reforçar a coesão económica e social nas comunidades onde operamos.
- 2. Comité da Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI):** trabalha para criar um ambiente inclusivo, valorizando a diversidade como motor de inovação e equidade.
- 3. Comité de Gestão da Energia:** foca-se na otimização do consumo energético, promovendo práticas que reduzem o impacto ambiental e garante a eficiência operacional.

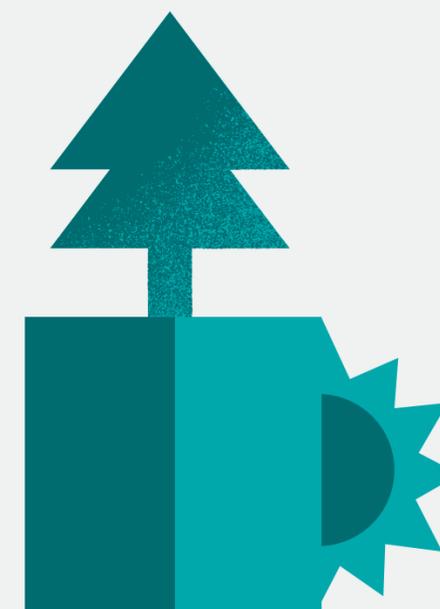
comité de sustentabilidade

O Comité de Sustentabilidade desempenha um papel fundamental na integração de práticas ESG em todas as áreas da dstelecom.

Este órgão estratégico assegura que essas mesmas práticas são transversais às operações, promovendo um equilíbrio entre crescimento económico, responsabilidade ambiental e impacto social positivo.

Principais objetivos:

- Implementar uma cultura organizacional focada no uso eficiente de recursos e na redução do impacto ambiental;
- Desenvolver e monitorizar estratégias que alinhem os objetivos empresariais com as metas de sustentabilidade global;
- Fomentar parcerias e iniciativas que contribuam para o desenvolvimento sustentável das comunidades onde a dstelecom opera;
- Garantir a transparência e comunicação eficaz do desempenho em sustentabilidade.



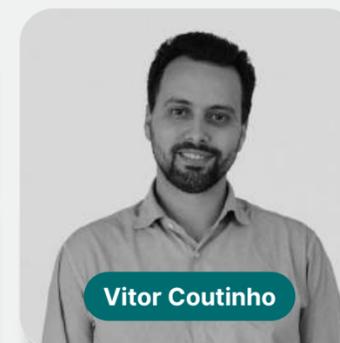
comité de gestão de energia

Especializado em eficiência energética e transição para fontes renováveis, este comitê tem como missão reduzir a pegada ambiental das operações enquanto otimiza os custos energéticos.

A sua atuação é essencial para cumprir com os compromissos ambientais e regulatórios da organização.

Principais objetivos:

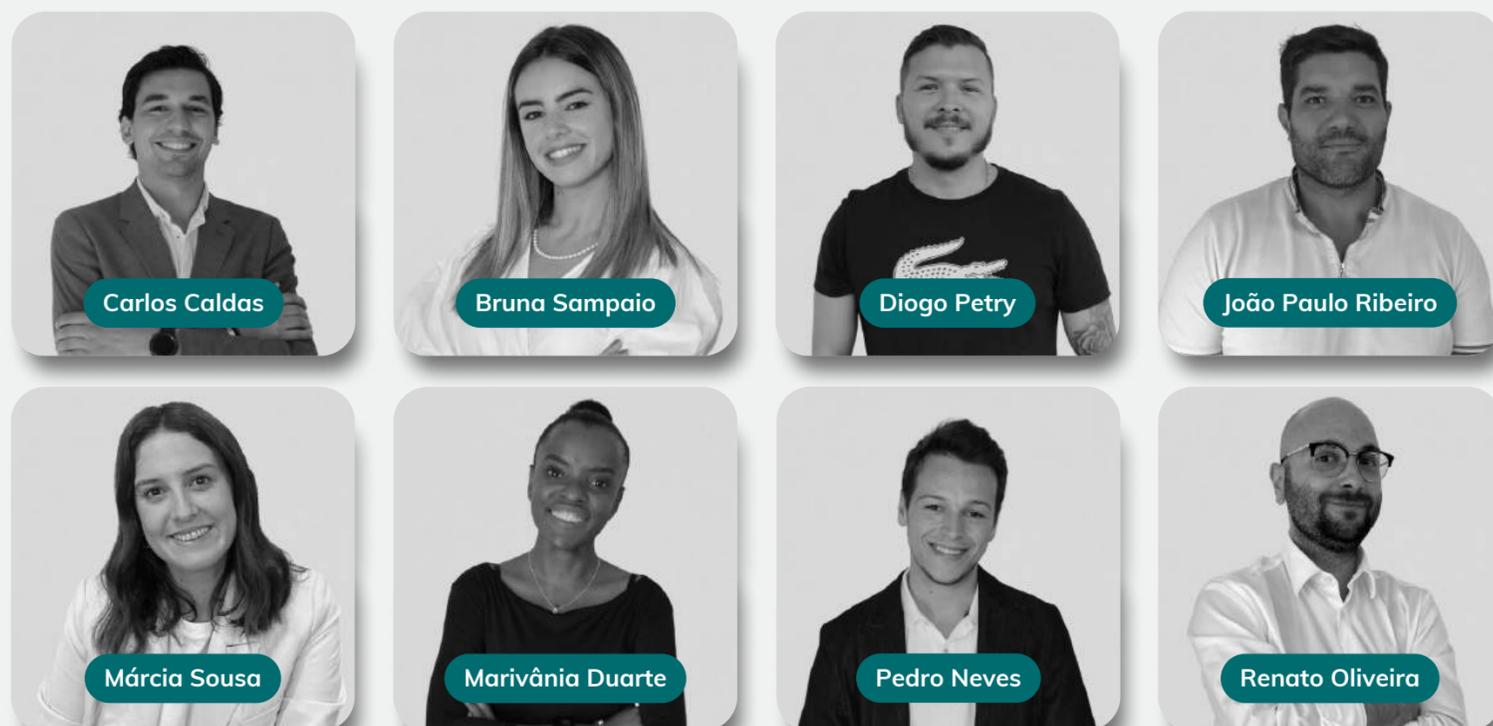
- Identificar e implementar soluções para a redução do consumo energético;
- Promover a adoção de tecnologias limpas e energias renováveis;
- Desenvolver sistemas de monitorização para avaliar o desempenho energético;
- Garantir o cumprimento das normas e regulamentos ambientais aplicáveis.



comité de DEI

Este comité é dedicado à criação de um ambiente de trabalho equitativo e inclusivo, reconhecendo a diversidade como motor de inovação e vantagem competitiva.

A sua ação é essencial para construir uma cultura organizacional que valorize as diferenças e promova a igualdade de oportunidades.



Principais objetivos:

- Desenvolver políticas e práticas que garantam a equidade em todos os níveis hierárquicos;
- Promover a sensibilização e formação contínua sobre temas de diversidade e inclusão;
- Criar mecanismos que assegurem a representatividade e o respeito por todas as dimensões da diversidade;
- Estabelecer métricas para monitorizar o progresso e impacto das iniciativas de DEI.



estratégia de sustentabilidade

A **materialidade** é um critério de inclusão de informação a divulgar pelas empresas às suas partes interessadas. É um exercício de transparência no qual procuramos transmitir quais os tópicos de sustentabilidade e a sua respetiva importância para as partes interessadas. A materialidade irá influenciar e impactar de forma significativa as avaliações, decisões e ações de uma organização de forma a dar resposta às expectativas de todos os *stakeholders*.

Com a adoção da **Diretiva de Reporte de Sustentabilidade Corporativa**, as empresas que em 2025 cumpram os requisitos de obrigação de reporte não financeiro terão de informar ainda sobre a sua dupla materialidade.

Para a dupla materialidade analisamos financeiramente os tópicos de sustentabilidade, o seu potencial de crescimento ou diminuição do negócio.

dstelecom

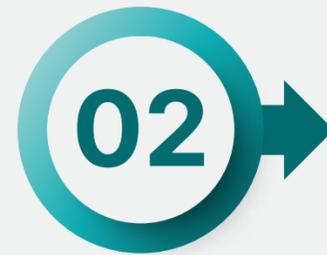


processo de definição da materialidade



Lista de temas

Através de benchmarking e de outras fontes, procedemos a um levantamento exhaustivo de temas relacionados com a sustentabilidade.



Priorização dos temas pelos stakeholders

Auscultamos as partes interessadas através de inquéritos para definir a importância relativa que dão a cada tema.



Priorização dos temas pelo negócio

Avaliamos internamente através da gestão de topo e dos diretores de departamento a materialidade financeira de cada tema.



Matriz de materialidade

Através dos resultados dos pontos 2. e 3. construímos a matriz de materialidade.



Estratégia de sustentabilidade

Analisamos a matriz de materialidade para aferir os temas com maior importância e priorizamos os temas mais importantes.

materialidade



Legenda	Environment
1	Alterações climáticas (E1)
2	Energia
3	Resíduos e economia circular (E5)
4	Biodiversidade (E4)
5	Água (E4)
6	Poluição (E2)
Social	
7	Saúde, segurança e bem estar
8	DEI
9	Retenção de talentos (S1)
10	Renumerações e condições laborais
11	Proteção e atendimento ao cliente (S4)
12	Impacto nas comunidades (S3)
13	Direitos Humanos (S2)
Governance	
14	Ética e conduta empresarial (G1)
15	Acessibilidade e qualidade dos serviços
16	Governança e cultura corporativa
17	Oferta sustentável e inovação
18	Fiabilidade da cadeia de valor (S2)
19	Segurança e privacidade

estruturas de sustentabilidade, conformidade e gestão de riscos

GOV-3

Incentivos ligados à sustentabilidade

A dstelecom encontra-se num processo de integração gradual de critérios ESG nos regimes de incentivos aplicáveis à administração e direção. Atualmente, todas as decisões relativas a novos investimentos já incorporam a avaliação de critérios de sustentabilidade, refletindo o compromisso da dstelecom com práticas responsáveis e alinhadas às melhores tendências de mercado.

Embora ainda não exista uma percentagem fixa da remuneração variável diretamente associada a objetivos de sustentabilidade, estão criados alguns indicadores ligados a metas ESG. Estes indicadores são ajustados de acordo com a relevância estratégica de cada tema para a dstelecom.

GOV-4

Diligência devida nas informações de sustentabilidade

Elaboramos relatórios de reporte financeiro, operacional e de sustentabilidade, promovendo o envolvimento dos diferentes stakeholders através de diálogos abertos sobre o nosso negócio e práticas.

A informação divulgada nos relatórios de sustentabilidade resulta de um processo estruturado de diligência devida, que inclui a identificação, avaliação e gestão dos riscos e impactos ESG ao longo das operações e cadeia de valor da dstelecom.

Este processo baseia-se em políticas internas, como a Política de Compras Responsáveis (ISO 20400), o manual de sustentabilidade de fornecedores e códigos de conduta, e em canais de comunicação de stakeholders, assegurando transparência, fiabilidade e conformidade com as obrigações legais e regulatórias.

GOV-5

Gestão de riscos e controlos internos

A dstelecom dispõe de um sistema de gestão de risco e controlo interno orientado para a sustentabilidade, que identifica, avalia e monitoriza riscos de transição, reputacionais, de mercado e tecnológicos.

Este sistema é suportado por uma análise interna SWOT, realizada regularmente, para identificar forças, fraquezas, oportunidades e ameaças, enquadrando a gestão de riscos e oportunidades de forma estratégica.

A análise SWOT é revista anualmente, ou sempre que se justifique, assegurando a atualização contínua do perfil de risco da organização. Os riscos e oportunidades identificados são integrados nos processos internos e no reporte de sustentabilidade e são analisados, sendo os resultados destas análises comunicados periodicamente aos órgãos de gestão, promovendo transparência e fundamentando na tomada de decisão estratégica.

ESG & ODS

environment gestão ambiental

- O nosso sistema de gestão ambiental é certificado pela ISO 14001 e a ISO 20400;
- Equipamos a instalação hidráulica com torneiras com ativação sensorial e redutores de caudal, reduzindo, por exemplo, em 50% a capacidade de descarga nas nossas instalações sanitárias;
- Criámos um processo de *refurbishing* para reaproveitamento dos materiais que substituímos na rede;
- Trabalhamos com os nossos fornecedores na procura e desenvolvimento de soluções mais amigas do ambiente, quer em produtos quer no *packaging*;
- Utilização de infraestruturas existentes sempre que possível;
- Desenvolvimento de infraestrutura 5G Neutral Host (multioperador) com menor *footprint*, menor consumo de matérias primas e redução de consumo energético;
- Adotámos modelos de trabalho híbrido, reduzindo as necessidades de deslocação e contribuindo para a diminuição da pegada carbónica associada à mobilidade laboral;
- Incorporamos critérios de sustentabilidade no processo de compras / avaliação de fornecedores;
- Aumentámos o número de centrais de produção de energia fotovoltaica;
- Possuímos redes de IoT, desenvolvidas e suportadas na infraestrutura da dstelecom que permitem a monitorização da qualidade da água.



ESG & ODS

environment alterações climáticas

- Aquisição de veículos elétricos para uso dos trabalhadores dentro do campus onde estamos instalados, assim como parques de estacionamento com postos de carregamento;
- Utilização de luminárias em LED, com sensores de movimento, em todas as instalações de escritórios;
- Plataforma *Carsharing*, incentivando a partilha de viatura nas viagens;
- Revisão periódica de configurações dos equipamentos de rede de forma a adotar filosofias de poupança de energia;
- Substituição de equipamentos ativos na rede da dstelecom por outros com maior eficiência energética;
- Substituição das máquinas de Ar Condicionado dos POPs por mais eficientes;
- 100% da energia de rede consumida nos POPs é energia renovável, o que representa zero emissões de CO2 na alimentação dos POPs;
- Implementamos um processo de acompanhamento e melhoria de rotas das equipas técnicas com objetivo de reduzir trajetos;
- As redes rurais da dstelecom garantem a conectividade e a gestão dos parques solares e eólicos localizados em zonas remotas;
- Incentivo ao não uso do plástico e à utilização de utensílios reutilizáveis, através da distribuição a cada colaborador de canecas e de garrafas de vidro.



ESG & ODS

environment

cadeia de valor

- Implementamos uma estratégia de compras responsáveis;
- Criamos uma matriz de nível de risco por categoria de compra e geografia.;
- Priorizamos a reutilização de materiais e equipamentos;
- Exigimos os nossos padrões de qualidade aos nossos fornecedores e subcontratados;
- Incluímos critérios ESG nos nossos contratos;
- Procura constante por novas medidas de valorização de resíduos;
- Iniciamos o calculo do ciclo de vida dos nossos produtos e serviços.



ESG & ODS

social

gestão de pessoas

- Crescimento da representatividade feminina nos nossos quadros;
- Mantivemos o reconhecimento do GPTW Portugal;
- Avaliação regular de desempenho;
- Criação do Comité de Diversidade, Equidade e Inclusão (DEI);
- Temos um programa de mobilidade interna para valorização dos trabalhadores;
- Temos um programa de mentoria que acelera e facilita a integração dos novos trabalhadores ;
- Mantemos um compromisso firme com o nosso capital humano como principal ativo;
- Disponibilização de salas de formação a pessoas com incapacidades (e oportunidades de estágio) "PROJECT SEARCH";
- Disponibilização de kits de maternidade para os trabalhadores.



ESG & ODS

social

contrato social
com os trabalhadores

- Criação da Academia dstelecom;
- Impulso à capacitação corporativa, com 40 horas de formação por trabalhador;
- Promovemos a conciliação da vida profissional e familiar dos nossos trabalhadores;
- Realização de aulas ao ar livre nas horas de almoço;
- Mantemos um compromisso firme com o nosso capital humano como principal ativo;
- Disponibilizamos um conjunto de benefícios que promovem a saúde e bem estar dos trabalhadores: centro de saúde, cabeleireiro, manicure, campus desportivo, lavandaria comunitária, arte e cultura, bibliotecas, discoteca;
- Disponibilizamos canais de comunicação interna para todos os trabalhadores (*intranet, newsletter, notícias, ocionegócio*);
- Disponibilizamos possibilidade de desfasamento de horário e modelo de trabalho híbrido.



ESG & ODS

social

contrato social com a polis

- Acordos com entidades formativas, nomeadamente com o programa da Cátedra da dstelecom com a Universidade do Minho e do curso desenhado com o IPCA;
- A expansão das redes de banda larga nas zonas rurais favorece a fixação da população e das empresas no interior, reforçando a coesão social e atenuando as disparidades regionais entre o litoral e o interior do país;
- A dstelecom mantém um diálogo permanente com as autarquias para identificar situações específicas com falta de cobertura, o que tem levado à extensão da nossa rede de forma a facilitar o acesso ao ensino à distância e ao teletrabalho;
- Adicionalmente, ajuda a fixação das empresas indústrias e agrícolas, facilitando o acesso de serviços de conectividade e de sensorização dos terrenos agrícolas.



ESG & ODS

governance continuidade de negócio

- Definimos uma estratégia de compras responsáveis;
- Criámos um plano de contingência para continuidade do negócio (BCP);
- Aumentámos a resiliência da nossa rede (baterias, GG);
- Criámos um relatório de resiliência da rede passiva;
- Realizámos *due diligence* externas a fornecedores;
- Realizámos um encontro de quadros semestral para partilha informação e alinhamento dos objetivos;
- Realizámos e publicámos um relatório de sustentabilidade.



ESG & ODS

governance

inovação

- Construimos e operamos em zonas de maior carência digital, eliminando barreiras geográficas e promovendo a coesão territorial através do acesso a serviços inovadores de última geração;
- Temos uma caixa de inovação aberta a todas as ideias dos nossos trabalhadores;
- Possuímos um departamento de inovação inteiramente dedicado a investigar novas tendências e ideias a executar no nosso âmbito de atuação;
- Projeto K2D: cabo submarino sensorizado;
- POP geotermal: utilização da temperatura de terra para arrefecimento dos nossos POPs;
- Projeto AEROS: lançamento de um satélite, em parceria com varias instituições;
- Projeto 5G.RURAL: desenvolvimento de infraestrutura *neutral host* escalável, concebida para integrar todos os elementos essenciais à criação de *smart communities*, destacando-se pela sua componente artística e pela capacidade de se adaptar harmoniosamente às paisagens das regiões onde será implementada.



ESG & ODS

governance ética

- Temos um Código de Conduta de trabalhadores e fornecedores;
- Temos um Plano de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas;
- Temos um canal de denúncias público e aberto para o exterior;
- Realizamos questionários e auditorias a fornecedores para assegurar práticas éticas e de conduta responsável.
- Possuímos a nossa política de cibersegurança e garantimos a melhoria contínua neste âmbito, de modo a transmitir confiança a toda a nossa rede.

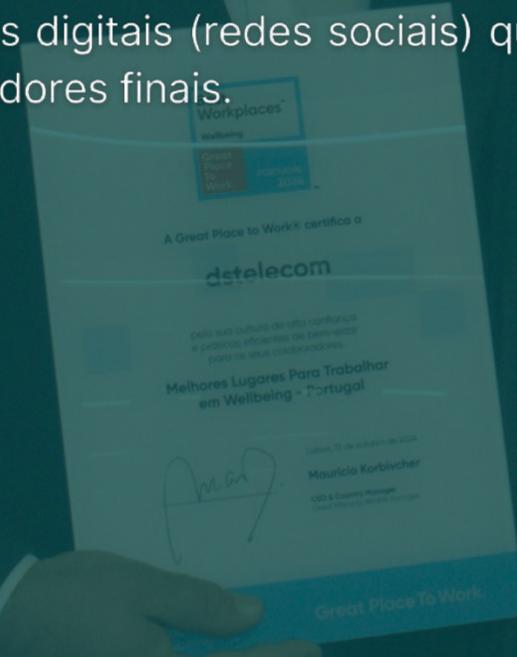


ESG & ODS

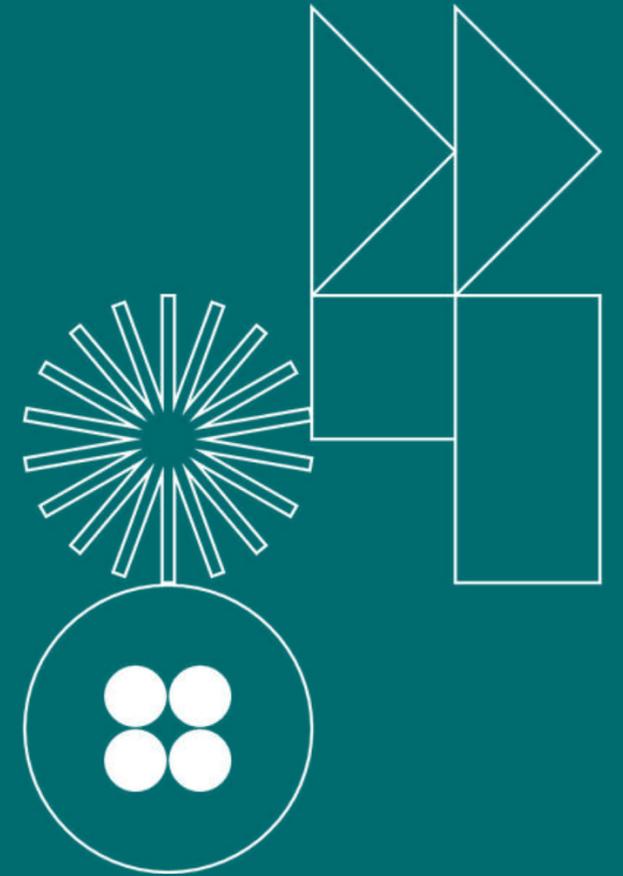
governance

relações públicas

- Realizamos inquéritos de satisfação aos nossos clientes e fornecedores;
- Fomos eleitos *Great Place to Work* em 2023 e 2024, mantendo o foco em manter esta conquista;
- Recebemos o prémio de *Healthy Workplaces Award* em 2023 e 2024;
- Reportámos anualmente os nossos dados ESG à entidade GRESB;
- Somos reconhecidos pelos nossos clientes como um operador neutro de telecomunicações;
- Partilhámos através da comunicação social e de canais digitais (redes sociais) quer os trabalhos de crescimento de rede quer os testemunhos de utilizadores finais.

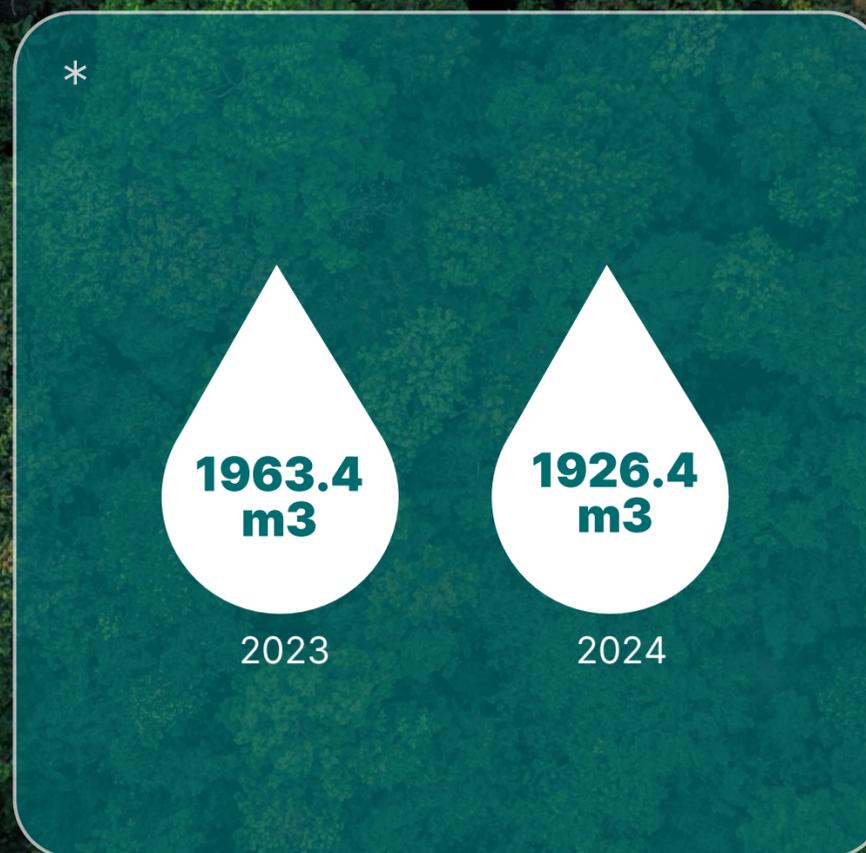
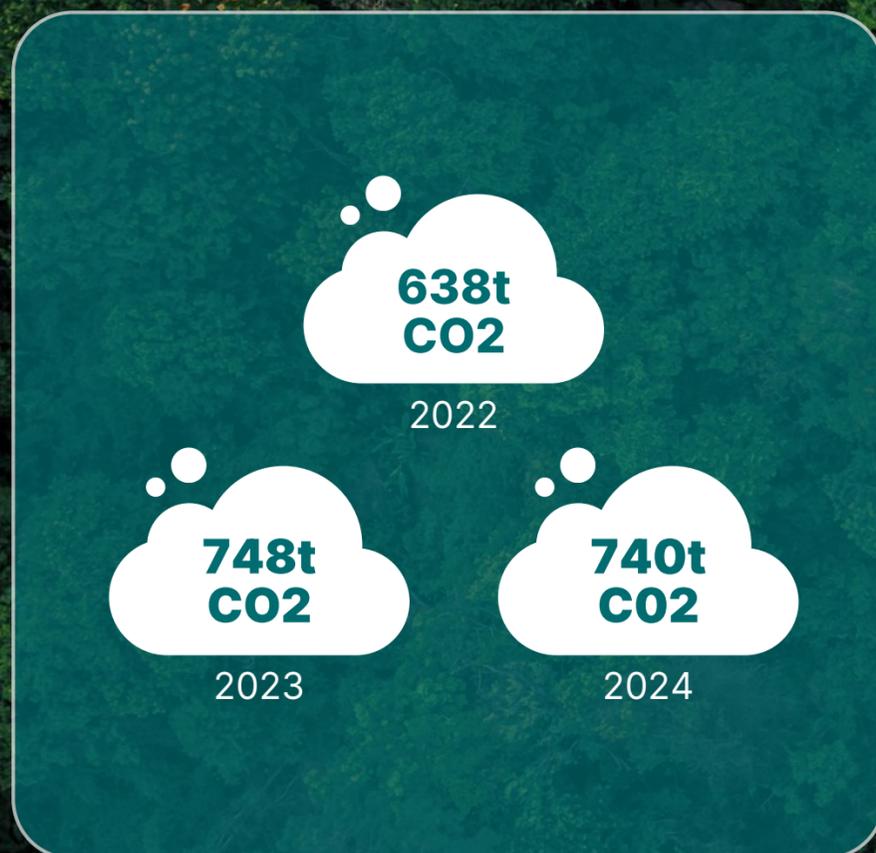


environment.



**compromisso
com o planeta**

desempenho ambiental



*Cálculos baseados em estimativas de consumos dos edifícios próprios da dstelecom, juntamente com as medias de consumo por trabalhador do dstgroup.

**Aumento excecional da produção de resíduos devida à expansão de rede ocorrida durante o ano 2024.

ESRS E4

gestão ambiental

ESRS 2 IRO-1

Tópico

Biodiversidade

Materialidade



Reduzido

Ambição

- Desenvolvimento de uma política de Biodiversidade de acordo com os princípios da IUCN.

Riscos

- Perda de licenças para operar/paralisação dos trabalhos;
- Aumento dos custos operacionais: multas, litígios com o cliente;
- Poluição sonora e visual;
- Emissões de GEE (na construção).

ESRS E4

gestão ambiental

E4-1 E4-2 E4-3 E4-4

Na dstelecom, colocamos a responsabilidade ambiental como uma das nossas prioridades. Procuramos continuamente formas de minimizar o impacto ambiental da nossa atividade e estudamos soluções alinhadas com a economia circular e a sustentabilidade.

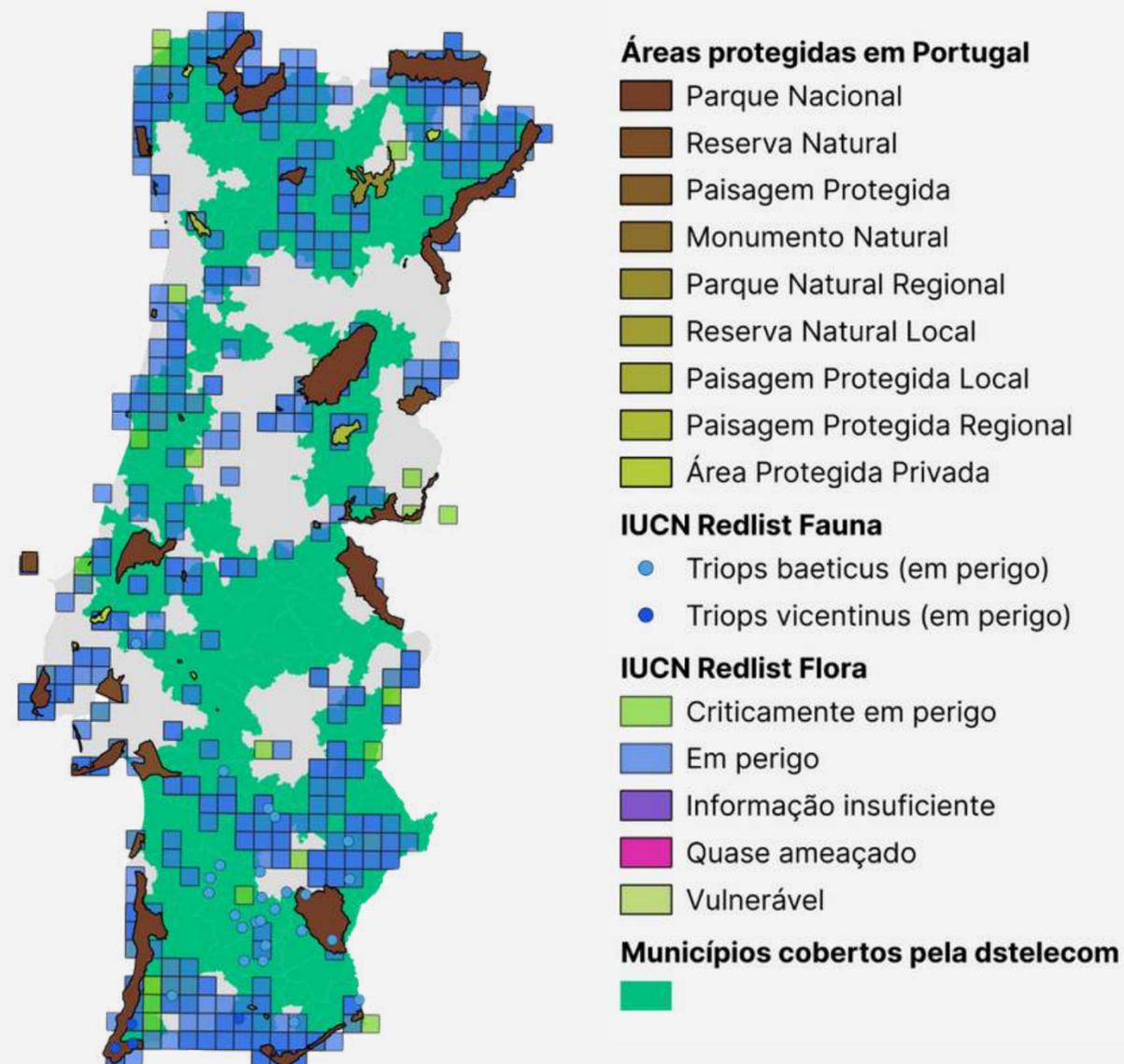
Desde a redução do consumo de matérias-primas, recursos e energia, à valorização dos resíduos das nossas operações, investimos cada vez mais na produção de energias limpas para sermos menos dependentes de combustíveis fósseis. Através de práticas responsáveis de construção e gestão de redes, estamos comprometidos em minimizar nosso impacto sobre os ecossistemas locais e contribuir para a sustentabilidade ambiental.

Embora a nossa atuação muitas vezes passe despercebida, acreditamos que cada pequeno esforço conta para um futuro mais verde e saudável, e estamos dedicados a desempenhar o nosso papel nessa jornada. Estas ações compõem, no seu âmago, um plano concertado para proteger o nosso maior legado.



ESRS E4-5

áreas de proteção ambiental e áreas de atuação dstelecom



Hectares de solo cobertos pela dstelecom:
47793 ha

Percentagem do país coberto pela dstelecom:
53,59%

Áreas protegidas cobertas pela dstelecom:
35

Concelhos com espécies de flora em perigo:
149

Numero de espécies de flora em perigo
106

Numero de espécies de flora criticamente em perigo
49

Numero de espécies de fauna em perigo
2

Numero de espécies de fauna criticamente em perigo
0

E4-6

Reconhecendo que todas as atividades empresariais possuem impacto na biodiversidade, mantemos uma preocupação constante com a proteção ambiental e estamos sempre prontos para atuar no que for necessário. Esta postura reflete o compromisso da dstelecom com práticas sustentáveis e com a preservação da flora e fauna nas regiões onde operamos.

ESRS E4

ferramentas de gestão ambiental

Reconhecendo desde cedo a importância de adotarmos um papel proativo na proteção do meio ambiente, iniciamos, em 2018, a implementação de um **Sistema de Gestão Ambiental** (SGA).

Ao longo dos anos, este sistema expandiu-se e consolidou-se, concretizando diversas medidas para a melhoria do nosso desempenho ambiental. É com satisfação que destacamos as conquistas ambientais e de qualidade da dstelecom neste relatório de sustentabilidade.

Estamos orgulhosos de afirmar que somos certificados pela ISO 14001, que realça o nosso compromisso com a excelência operacional e a responsabilidade ambiental.

Mantemos o foco em continuar com os nossos esforços em direção à sustentabilidade, procurando inovações que beneficiem não apenas a nossa empresa, mas também o planeta que todos compartilhamos. Agradecemos a todos os *stakeholders* pelo seu apoio contínuo nesta jornada rumo a um futuro mais sustentável.



A certificação ISO **14001** demonstra o nosso compromisso com a gestão ambiental responsável. Estamos empenhados em minimizar o nosso impacto no meio ambiente, adotando práticas sustentáveis nos nossos processos de produção e operações diárias. Esta conquista reflete o nosso comprometimento em promover a conservação ambiental e a responsabilidade corporativa.

Consciente das alterações climáticas globais, a dstelecom está empenhada em minimizar o impacto ambiental do seu negócio.

Reconhecemos que as nossas atividades comerciais afetam a sociedade e o meio ambiente ao nosso redor.

Pretendemos criar um futuro duradouro e garantir um impacto positivo para um mundo mais sustentável e próspero.



A nossa burra chamada Hortelã.

ESRS E5

cadeia de valor

ESRS 2 IRO-1

Tópico

Resíduos e economia circular

Materialidade



Moderado

Riscos

- Aumento dos custos operacionais por subida de preços dos materiais e atrasos por ruturas de stock;
- Dano reputacional devido ao uso ineficiente de recursos;
- Incumprimento de compromissos com o cliente;
- Aumento de custos por multas relacionadas com o tratamento dos resíduos.

Ambição

- Desenvolvimento de uma política de Circularidade assente em três princípios: análise extensa da cadeia de valor, maior pressão para reciclagem e reuso e pesquisa da abordagem *Cradle to Cradle*;
- Adoção de critérios ESG na seleção de fornecedores;
- Desenvolvimento de uma ferramenta para gerir os resíduos de plástico em *closed loop*;
- Reforço das campanhas de sensibilização para redução de impressões e promoção do uso de papel reciclado;
- Consciencialização dos trabalhadores para os benefícios de prolongar a vida de objetos quotidianos ou dos mercados de segunda mão;
- Introdução de mecanismos para revisão de preços nos contratos.

Mais
mesma

Redução em 70%

600



Juntos
por um Futuro melhor.
dstelecom



E5-1 E5-2

Gestão sustentável da cadeia de fornecimento na dstelecom

Na dstelecom, reconhecemos que a escassez de recursos e as pressões ambientais exigem uma transformação urgente nos modelos de negócio. Por isso, integramos princípios de circularidade em toda a nossa cadeia de valor, desde a seleção de fornecedores até à gestão de materiais e resíduos.

Priorização de materiais reciclados/recuperados

- Exigimos que os fornecedores demonstrem como incorporam materiais reciclados ou renováveis em seus produtos, reduzindo a extração de recursos virgens.
- Design para longevidade e reciclabilidade: privilegiamos produtos modulares, de fácil reparação e com alto potencial de reutilização ou reciclagem no fim da vida útil.
- Sistema de logística inversa: implementamos mecanismos para recuperação de equipamentos obsoletos, garantindo seu desmantelamento adequado ou reintegração em novos ciclos produtivos.

Combate à escassez de recursos

- Eficiência no uso de matérias-primas: trabalhamos com fornecedores que adotem processos produtivos otimizados, minimizando desperdícios (ex.: redução de embalagens, reaproveitamento de subprodutos).
- Diversificação de fontes sustentáveis: procuramos alternativas a materiais críticos ou de alto impacto ambiental, promovendo a substituição por opções renováveis ou abundantes.
- Parcerias para inovação circular: colaboramos com universidades e centros de pesquisa no desenvolvimento de novos materiais e tecnologias que reduzam a dependência de recursos não-renováveis.

Certificação e governança

Como organização certificada pela ISO 20400, formalizamos estes compromissos através de:

- Cláusulas contratuais ESG: critérios obrigatórios para fornecedores em temas como economia circular e gestão de recursos.
- Monitorização contínua: auditorias periódicas para verificar a conformidade com os princípios de circularidade.
- Formação de fornecedores: programas para capacitar parceiros na adoção de práticas circulares.





E5-3

A dstelecom definiu um conjunto de objetivos estratégicos que promovem a utilização eficiente de recursos e a transição para uma economia circular, integrando estes princípios em toda a sua cadeia de valor. Entre estes objetivos, destaca-se o incentivo ao aumento da conceção circular, através do desenvolvimento, aquisição e implementação de produtos e serviços desenhados para minimizar o impacto ambiental ao longo do seu ciclo de vida.

Sempre que viável e disponível no mercado, a dstelecom privilegia a seleção de produtos recicláveis, biodegradáveis, compostos por materiais circulares e energeticamente eficientes, bem como aqueles com pegada de carbono reduzida. A gestão de resíduos é tratada como prioridade e são adotadas práticas que minimizem a utilização de matérias-primas primárias.

E5-6

A dstelecom realiza o cálculo do custo de vida dos produtos core utilizados na sua rede. Esta análise quantitativa e qualitativa possibilita identificar, por exemplo, os impactos financeiros decorrentes de eventuais aumentos no custo de matérias-primas, permitindo identificar os potenciais efeitos financeiros dos riscos e oportunidades materiais associados à utilização de recursos e à circularidade.

ESRS E3

água

ESRS 2 IRO-1

No nosso campus

E3-1 E3-2 E3-3 E3-5

No complexo em que estamos inseridos, a estratégia de gestão de água assenta no princípio de redução do consumo, sempre que possível. Partindo desse pressuposto, substituímos mais de 90% das torneiras das nossas instalações por torneiras mais eficientes, graças a redutores de caudal e à ativação sensorial. Reduzimos também em 50% a capacidade das descargas nas instalações sanitárias. Com o apoio da nossa empresa *innovation point*, desenvolvemos um sistema inteligente que apenas permite a rega dos nossos solos quando é estritamente necessária, o que também permitiu uma redução considerável do consumo de água.

Para além disso, a monitorização permanente das nossas redes de abastecimento permite detetar o mais rapidamente possível qualquer indício de fuga.

E porque a proatividade e a consciencialização pessoal dos trabalhadores são determinantes, promovemos diversas campanhas de sensibilização internas para a importância de uma gestão responsável do consumo de água.

Não avaliamos ainda os potenciais efeitos financeiros dos riscos e das oportunidades relacionados com os recursos hídricos e marinhos.

Tópico

Água

Materialidade



Reduzido

Ambição

Desenvolvimento de uma política de gestão da água que aborde os seguintes pontos:

- Redução do consumo;
- Aumento do uso de águas pluviais onde possível;
- Aumento do reuso e reciclagem da água;
- Desenvolvimento de um preço interno de água;
- Monitorização de indicadores de intensidade de consumo de água em obra.

Riscos

- Interrupção/paralisação de trabalhos por escassez de água;
- Dano reputacional devido ao uso ineficiente da água;
- Aumento dos custos operacionais devido à subida do preço da água.

ESRS E1

emissão de GEE/ alterações climáticas

ESRS 2 IRO-1

Tópico

Emissões de gases com efeito de estufa

Tópico

Eficiência energética

Materialidade



Moderado

Materialidade



Moderado

Ambição

- Desenvolvimento de uma estratégia de descarbonização e de um preço interno de carbono;
- Autossuficiência energética nos nossos POPs;
- Desenvolvimento de formações internas em eficiência energética do escritório;
- Aumento do número de postos de carregamento de viaturas elétricas no nosso campus;
- Estudo dos riscos associados ao clima na zona do projeto ;
- Uso de materiais impermeáveis/estanques e com resistência a altas temperaturas .

Riscos

- Redução dos projetos angariados por não redução das emissões de GEE em linha com os objetivos da UE (Lei Europeia do Clima);
- Interrupção de trabalhos por danos nas instalações e nos projetos devido a catástrofes ambientais;
- Diminuição da produtividade por condições climáticas extremas;
- Aumento de custos com seguros, licenças relacionadas com a emissão de gases com efeito de estufa.

compromisso climático e estratégias de transição

E1-1 E1-2

A dstelecom, integrada no dstgroup, partilha e acompanha as ações estratégicas do grupo em prol da sustentabilidade energética. Desde 2008, o dstgroup assumiu a vanguarda ao participar e investir no Parque Eólico do Alto Minho, à época o maior da Europa.

No seguimento desta visão, a dstelecom tem vindo a implementar medidas alinhadas, como a instalação de painéis fotovoltaicos para geração de energia nas suas instalações e nos seus POPs; a aquisição de energia 100% verde; e a supervisão e acompanhamento do Comité de Energia.

Paralelamente, têm sido adotadas soluções inovadoras, como aplicações que otimizam a utilização da frota automóvel, reduzindo quilómetros percorridos, e sistemas de iluminação e AVAC mais eficientes, contribuindo para a redução da pegada de carbono.

E1-3 E1-4

Na dstelecom, compreendemos a urgência do combate às alterações climáticas e, por isso, temos vindo a implementar medidas proativas de transição energética, mesmo antes de estas se tornarem exigências regulamentares. Entre essas iniciativas, destacamos os esforços para reduzir a dependência de energia proveniente de fontes não renováveis.

Este ano, divulgámos pela primeira vez as nossas emissões de carbono de âmbito 1 e 2. Divulgámos também a nossa pegada de carbono de scope 3 relativa ao ano de 2023 (devido a atrasos nos cálculos da mesma). Com base nesses resultados, tencionamos desenvolver um plano de melhoria com metas e iniciativas realistas, assegurando um progresso consistente e alinhado com os nossos compromissos climáticos.

Reconhecemos ainda o nosso papel como agentes de mudança e inspiração no setor. Assim, partilhamos informação relevante com os nossos trabalhadores, clientes e demais partes interessadas, promovendo a sensibilização e o compromisso coletivo com a sustentabilidade.

produção de energia limpa

Atualmente, 40% da nossa rede é já suportada por energia solar. Investimos em painéis solares em 36 municípios, o que representará uma redução de cerca de 20% no consumo energético.

Totalizando uma potência instalada de 215 KW, estas 36 centrais irão reduzir as emissões de Co2 em, aproximadamente, 167 toneladas por ano, o equivalente à captação de Co2 em 1086 árvores.

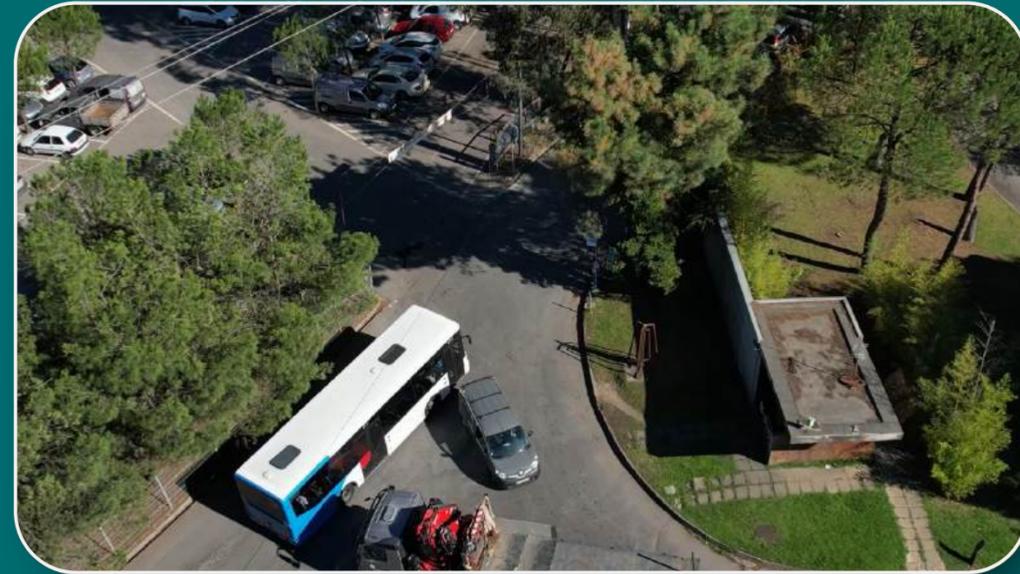




Carsharing

Usámos desde 2017 a plataforma de *CarSharing* dst, uma ideia que surgiu de um frutífero debate na nossa Caixa de Inovação. Desenvolvida pela innovationpoint, a empresa de I&D do grupo, o *CarSharing* dst consiste numa aplicação que permite partilhar viagens profissionais ou pessoais entre trabalhadores.

O espírito do *CarSharing* dst propõe uma mudança de paradigma: em vez de "trabalhadores com carro", passam a estar as viaturas ao serviço dos trabalhadores.



Rota de transportes públicos

Em parceria com a TUB (Transportes Urbanos de Braga), impulsionamos e desenhamos uma rota de autocarros dedicada a atender às necessidades das pessoas que trabalham na nossa empresa, bem como no complexo do dstgroup.

Esta rota facilita o acesso dos nossos trabalhadores, visitantes e clientes a um transporte público conveniente e eficiente diretamente para as nossas instalações. Esta iniciativa reflete bem o nosso compromisso em melhorar a mobilidade e a acessibilidade, garantindo que todos possam chegar ao nosso complexo de maneira fácil e sustentável.

carta de princípios

Signatários da Carta de Princípios da BCSD Conselho Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável de Portugal



Em 2023, a dstelecom reforçou o seu compromisso com a sustentabilidade ao tornar-se membro do BCSD Portugal (Business Council for Sustainable Development) e subscrever a Carta de Princípios desta organização. Este documento representa um marco na adoção de boas práticas de gestão empresarial, alinhadas com os mais elevados padrões internacionais.

Esta iniciativa tem como objetivo servir como um guia voluntário para empresas de todos os setores e dimensões, promovendo a adoção de práticas de gestão sustentável que vão além do mero cumprimento legal.

A Carta estrutura-se em **seis pilares fundamentais**:

1. Conformidade Legal & Conduta Ética
2. Direitos Humanos
3. Direitos Laborais
4. Prevenção, Saúde e Segurança
5. Ambiente
6. Gestão Sustentável

Estes princípios incentivam as empresas a adotar normas reconhecidas internacionalmente, garantindo que as suas operações contribuem para uma economia mais justa, inclusiva e ambientalmente responsável.

Um Compromisso que Inspira Ação

Ao subscrever esta Carta, a dstelecom assume publicamente o compromisso de integrar a sustentabilidade em todas as suas decisões estratégicas, reforçando a sua missão de ser uma empresa ética, transparente e orientada para o futuro.

Saiba mais:

[Membros do BCSD Portugal](#)

[Carta de Princípios do BCSD Portugal](#)

indicadores de desempenho ambiental

Em 2024, a dstelecom manteve o seu compromisso com a sustentabilidade energética, com a energia renovável a representar 96% do total importado/comprado. Embora tenha havido uma ligeira redução em relação aos 99,74% de 2023, este valor continua a refletir uma forte aposta em fontes de energia mais limpas. A energia renovável foi predominantemente fornecida sob a forma de eletricidade, totalizando 3.588 MWh em 2024.

A nossa produção local de energia continuou a ser inteiramente baseada em fontes renováveis, nomeadamente a energia solar, que atingiu os 235,70 MWh em 2024. Embora este valor represente uma ligeira redução em comparação com os 246,90 MWh de 2023, evidencia a manutenção dos nossos esforços para garantir uma produção energética limpa e sustentável.

O consumo total de energia aumentou de 3.620,87 MWh em 2023 para 3.972,7 MWh em 2024. Ainda assim, a proporção de energia renovável consumida manteve-se elevada, situando-se nos 90,32%, o que demonstra a continuidade do nosso progresso na transição energética. Verificou-se, no entanto, um aumento no consumo de energia não renovável, especialmente na forma de gasolina para motores (geradores), que subiu de 8,50 MWh em 2023 para 149 MWh em 2024. Esta variação sublinha a importância de reforçar os esforços para mitigar o uso de fontes não renováveis, promovendo soluções mais eficientes e sustentáveis.

Em resumo, os dados de 2024 reforçam o compromisso da dstelecom com a sustentabilidade energética, traduzido numa elevada percentagem de uso de energias renováveis e na continuidade da produção local de energia solar, apesar dos desafios registados com o aumento do consumo de energia não renovável.

Energia importada/comprada				
Métricas	Unidades	2022	2023	2024
Biocombustíveis	MWh	0	0	0
Hidrogénio renovável	MWh	0	0	0
Resíduos (não biomassa)	MWh	0	0	0
Eletricidade renovável	MWh	2 725,97	3 612,36	3588
Vapor, aquecimento e arrefecimento renováveis	MWh	0	0	0
Carvão	MWh	0	0	0
Gasóleo	MWh	0	0	0
GPL, butano ou propano	MWh	0	0	0
Gasolina para motores	MWh	44,92	8,50698	149
Gás natural	MWh	0	0	0
Hidrogénio não renovável	MWh	0	0	0
Eletricidade não renovável	MWh	0	0	0
Vapor, aquecimento e arrefecimento não renováveis	MWh	0	0	0
Total de energia importada/adquirida	MWh	2 770,89	3 373,96	3737
% Eletricidade renovável importada/comprada	%	98,37	99,74	96

Energia produzida a partir de fontes não combustíveis				
Métricas	Unidades	2022	2023	2024
Biocombustíveis (produzidos no local)	MWh	0	0	0
Geotérmica	MWh	0	0	0
Hidroelétrica	MWh	0	0	0
Solar	MWh	236,91	246,9	235,7
Vento	MWh	0	0	0
Nuclear	MWh	0	0	0
	MWh	0	0	0
Total de energia produzida no local	MWh	236,91	246,9	235,7

Energia consumida (quadro resumo)				
Métricas	Unidades	2022	2023	2024
Energia renovável consumida	MWh	2 962,88	3 612,36	3588
Consumo de energia não renovável	MWh	44,92	8,5	149
Energia total consumida	MWh	3 007,80	3 620,87	3972,7
% Energia renovável consumida	%	98,5	99,76	90,31641
Total de energia produzida	MWh	281,83	255,41	250,58

ESRS E2-4

Resíduos					
Código Ler	Descrição	Unidade	2022	2023	2024
160216 / 170411	Cabo de fibra ótica	t	23,18	39,06	110
170101	Betão	t	9,72	0,76	9,74
200138	Madeira	t	1,48	2,92	0
170904	Misturas de resíduos de construção e demolição que não contenham mercúrio, PCB ou substâncias perigosas	t	0	0,38	0,003
160601	Baterias	t	0	0	1,26
200140	Metais	t	0	0	1,386
200101	Papel e Cartão	t	0	0	1,235
160214	REE	t	0	0	0,085
150106	Resíduos Plásticos	t	0	0	0,08

Em 2024, mantivemos o nosso empenho na gestão responsável dos resíduos e na utilização consciente da água, dois pilares essenciais para a sustentabilidade da dstelecom e do dstgroup.

No que diz respeito aos resíduos, verificou-se um aumento significativo na produção de certos materiais, nomeadamente o betão, que passou de 0,76 toneladas em 2023 para 9,74 toneladas em 2024. Este aumento está relacionado com o crescimento das atividades de construção e infraestrutura. Por outro lado, não foram geradas quantidades relevantes de madeira nem de misturas de resíduos de construção e demolição que não contenham substâncias perigosas, o que demonstra um controlo mais rigoroso dos nossos processos.

ESRS E3-4

Consumo de água (valor geral dstgroup)		
	m3	Valor (€)
2022	3,809	13 461,58
2023	6,194	19 873,85
2024	6,713	26 214,70

Relativamente ao consumo de água, e ao facto de partilharmos os escritórios com o dstgroup, foi registado um ligeiro aumento de 519 m³ face a 2023, totalizando 6.713 m³ em 2024. Este acréscimo acompanha o crescimento operacional da empresa. O valor associado ao consumo também subiu, alcançando os 26.214,70 €, o que reforça a importância de continuarmos a otimizar o uso deste recurso essencial.

Produção de resíduos (ESRS E5-5)	Unidade	2024	2023
Volume total de resíduos	t	1.241	4.312
Dos quais resíduos perigosos	t	0	0
Dos quais resíduos não perigosos	t	1.241	4.312
Volume total de resíduos valorizados	t		
Valorização de resíduos perigosos			
Preparação para reutilização	t	0	
Reciclagem	t	0	
Outras operações de recuperação	t	0	
Valorização de resíduos não perigosos			
Preparação para reutilização	t	974	368
Reciclagem	t	1.235	
Outras operações de recuperação	t		
Volume total de resíduos destinados para disposição final	t		
Disposição final de resíduos perigosos			
Incineração (com recuperação de energia)	t	0	
Incineração (sem recuperação de energia)	t	0	
Confinamento em aterro	t	0	
Outras operações de disposição	t	0	
Disposição final de resíduos não perigosos			
Incineração (com recuperação de energia)	t	11.032	3.906
Incineração (sem recuperação de energia)	t	0	
Confinamento em aterro	t	0	
Outras operações de disposição	t	281	38

Entrada de recursos (ESRS E5-4)	Unidade	2024	2023
Consumo total de fibra ótica	t	122,8	90,6
Consumo total de madeira	t	6,7	5,6
Consumo total de pré-fabricados de betão	t	285,1	164,3
Consumo total de produtos cerâmicos	t	0	0
Consumo total de metais		15,1	10,6
Consumo total de madeiras e derivados	t	6,6	6
Materiais reciclados	t		
Produção de inertes reciclados		0	0
Percentagem de incorporação de inertes reciclados	t	0	0

COLETA SELETIVA
PLÁSTICO

COLETA SELETIVA
PAPEL

COLETA SELETIVA
VIDRO

COLETA SELETIVA
NÃO RECICLÁVEL

ESRS E2

poluição

ESRS 2 IRO-1

Tópico

Resíduos

Materialidade



Reduzido

Ambição

- Desenvolvimento de uma estratégia para a reciclagem eficiente de cabos de fibra ótica, reduzindo o impacto ambiental e promovendo a economia circular;
- Parceria com empresas especializadas para reutilização e recuperação de materiais da fibra ótica;
- Investigação de novas tecnologias para aumentar a taxa de reciclagem e reduzir resíduos eletrónicos;
- Implementação de critérios ESG na seleção de fornecedores que priorizem a reciclagem de materiais.

Riscos

- Dificuldade na reciclagem devido à composição complexa dos cabos de fibra ótica.;
- Custos elevados para processos de reciclagem avançados;
- Possível impacto na reputação caso os resíduos de fibra ótica não sejam geridos corretamente.

E2-1

Há mais de 5 anos que implementámos com sucesso a norma ISO 14001, integrando todos os aspetos de gestão ambiental no nosso sistema de gestão. Esta abordagem estruturada permite-nos assegurar o cumprimento da legislação e das melhores práticas ambientais em todas as fases dos nossos projetos, desde o planeamento até à fase final.

O nosso sistema abrange todas as vertentes da prevenção da poluição, desde o controlo de frotas até à gestão rigorosa de resíduos e economia circular. Cada um destes elementos está formalizado nos nossos procedimentos, garantindo uma melhoria contínua alinhada com os requisitos da ISO 14001.

A nossa política ambiental, já consolidada e em constante atualização, reflete este compromisso, sendo auditada internamente e verificada por entidades externas, reforçando a transparência e eficácia das nossas ações.

2-2 E2-3

Ao longo dos anos, acabámos com as garrafas e garrafões de água nos nossos restaurantes, uma medida que nos permitiu reduzir em mais de 1500 kg os resíduos de plástico produzidos. Para reforçar este compromisso, todos os trabalhadores passaram a utilizar a sua própria chávena de café e garrafa de água em metal, promovendo hábitos mais sustentáveis no dia a dia. Demais metas e ações a implementar para o seu cumprimento serão incluídas na nossa política ambiental e abrangerão o ar, os resíduos e o solo.

E2-6

Identificámos na matriz de riscos e oportunidades, impactos financeiros relevantes decorrentes de riscos relacionados com a poluição e como medida de mitigação, constituiu-se uma caução monetária junto da Agência Portuguesa do Ambiente, destinada a cobrir eventuais responsabilidades ambientais.

Nos investimentos previstos, temos planeada a substituição dos gases utilizados nas máquinas de ar condicionado das centrais POP por alternativas com menor potencial de aquecimento global, alinhando-se com as melhores práticas ambientais e contribuindo para a redução dos impactos ambientais e financeiros associados.

Estas ações refletem o nosso compromisso em gerir proativamente os riscos ambientais, minimizando futuros custos operacionais alinhando a nossa estratégia com as exigências regulatórias e a expectativa dos *stakeholders*.

SBTi - Scope 1 & 2 - CO2e Analysis





SCIENCE
BASED
TARGETS

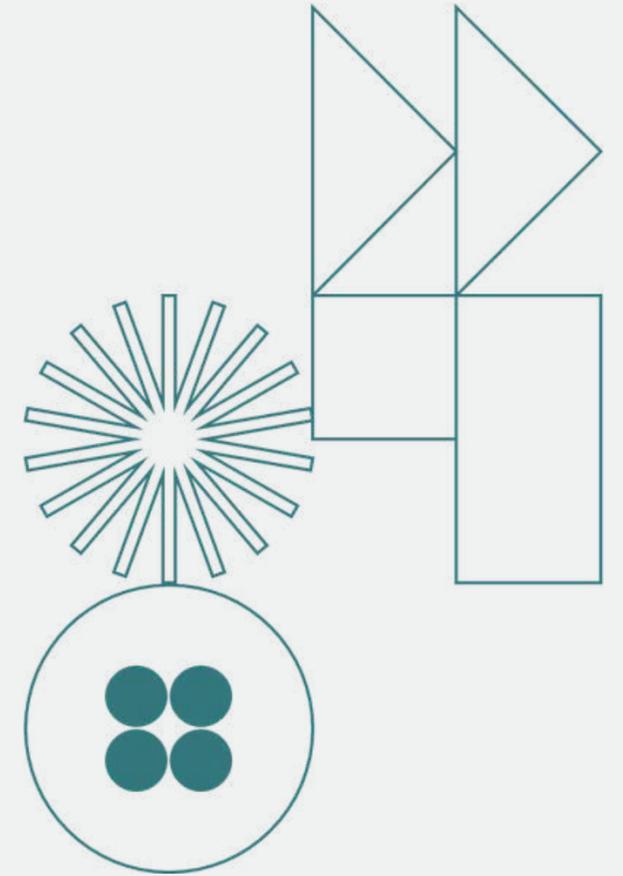
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION

assinantes STBIs

O nosso comprometimento com os **Science Based Targets Initiative** (SBTIs) reflete-se no nosso plano de reduzir em 46% as emissões dos scopes 1 e 2 (emissões diretas) até 2030, além de ambicionarmos uma redução de 90% nas emissões dos scopes 1, 2 e 3 até 2050.

Estas metas não refletem apenas a nossa determinação em mitigar os impactos ambientais das nossas operações, mas também demonstram a nossa liderança na promoção de práticas empresariais sustentáveis e de baixo carbono.

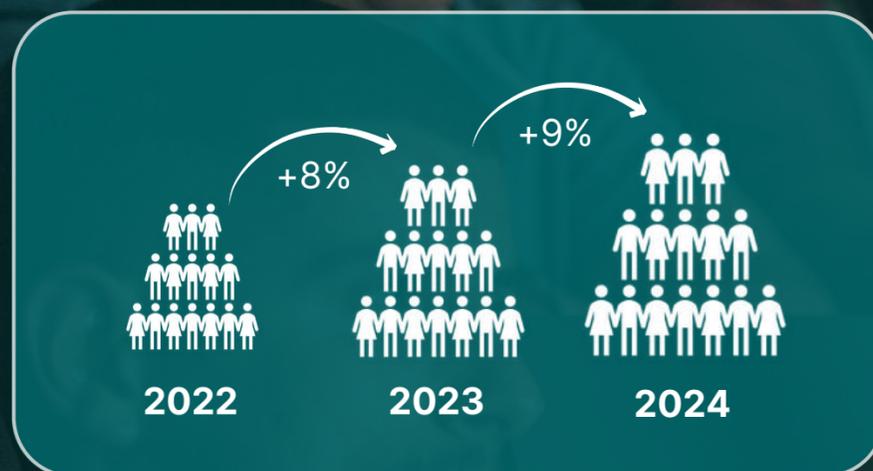
social.



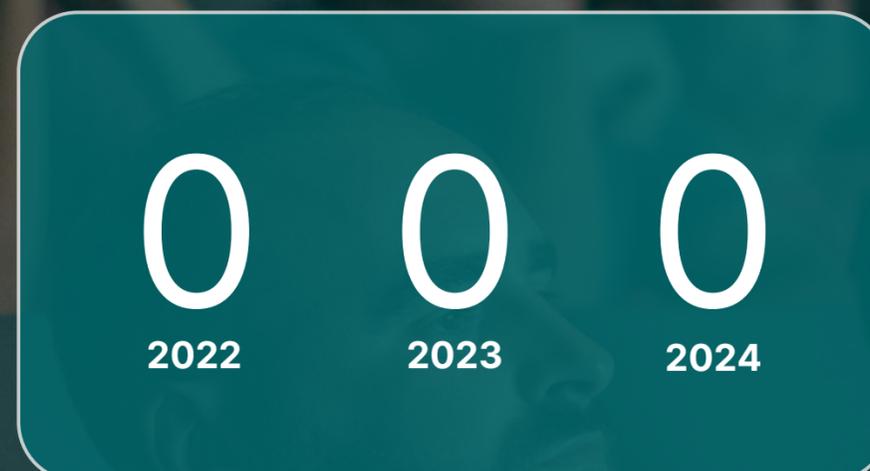
**a chave do
nosso sucesso**

desempenho social

Número de trabalhadores



Fatalidades



Horas de formação



Nos últimos três anos, registámos um crescimento consistente no nosso quadro de pessoal, com aumentos de 8% em 2023 e 9% em 2024, refletindo a expansão das nossas operações e o compromisso com a criação de emprego estável nas comunidades onde atuamos.

Em paralelo, mantivemos um registo impecável em segurança laboral, com zero fatalidades em todo o período, resultado das nossas políticas rigorosas e da priorização absoluta do bem-estar dos trabalhadores.

No capítulo da formação, houve um crescimento do investimento, passando de 6.500 horas em 2022 para 7.000 horas em 2023 e mais de 7.500h em 2024, demonstrando a nossa aposta contínua no desenvolvimento de competências e na preparação da equipa para os desafios de um mercado em constante evolução.

Estes números, no seu conjunto, pintam um retrato claro do nosso compromisso com o crescimento responsável, onde o fator humano ocupa um lugar central, equilibrando expansão, segurança e qualificação como pilares estratégicos do nosso desenvolvimento sustentável.

ESRS S1

contrato social com os trabalhadores

ESRS 2 IRO-1

Tópico

Plano de Carreira

Materialidade



Elevado

Ambição

- Continuação do plano de carreira de forma a reter os trabalhadores com maior talento através de políticas de desenvolvimento profissional, formação e compensação;
- Desenvolvimento de uma política de equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional;
- Adoção do *LivingWage*;
- Adequação dos processos de recrutamento à identidade da empresa;
- Criação de uma creche para os filhos e netos dos trabalhadores.

Tópico

Remunerações e condições laborais

Materialidade



Elevado

Tópico

Impacto nas comunidades:
ativismo e atividades sociais

Materialidade



Moderado

Riscos

- Aumento de custos relacionados com o incumprimento de compromissos com os clientes (preço, qualidade, prazo) causados pela falta de mão de obra;
- Aumento de custos com recrutamento, mais tempo gasto na pesquisa de talento;
- Diminuição da capacidade de concorrer a projetos/concursos;
- Aumento de custos com multas por incumprimento legal.

contrato social com os trabalhadores

S1-1 S1-15



plano de desenvolvimento de carreira

O plano de desenvolvimento de carreira é uma ferramenta essencial para a empresa e para os trabalhadores. Através do mapeamento de todas as posições, a empresa tem a tarefa de colocar as pessoas certas nos cargos certos facilitada. Incentivamos também a mobilidade interna e incentivamos a formação de todos os trabalhadores

A nossa prioridade em trabalharmos num plano de desenvolvimento de carreira, ajuda a traçar um caminho e dessa forma gerir as expectativas evitando sentimentos negativos como o tédio, a estagnação, a frustração, o stress e o conformismo.

No dstgroup a nossa ambição é completar o plano de desenvolvimento de carreira que já iniciamos com as avaliações aos nossos trabalhadores, o programa de mentorias e as vagas de mobilidade interna.

S1-1 S1-8 S1-10 S1-11



remunerações

Acreditamos que uma condição necessária para melhorar a comunidade e a sociedade em que nos inserimos é aumentar os salários.

Queremos criar um movimento que faça aumentar os salários a uma velocidade superior à negociada em sede de concertação social. Acreditamos que só assim conseguirmos melhorar a vida das pessoas e contribuir para o primeiro dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU: erradicar a pobreza.

S1-1



atividades sociais

Os nossos valores são algo que não negociamos. É essencial que todos os sintamos. As atividades sociais são um fator humanizador das relações de trabalho, são uma forma de marcar os nossos valores indelevelmente a todos quantos nelas participam. São também uma forma de integrar e de sentir o comunitarismo que existe no nosso grupo.

As atividades que promovemos vão desde torneios de desporto até encontros de viaturas clássicas, para além dos convívios mais alargados, como o jantar de Natal, o S. João, o magusto ou o *Sunset*.

Disponibilizamos ainda uma discoteca, intitulada de Laboratório, no nosso campus para que os nossos trabalhadores possam organizar festas, sendo que o *catering* e restante produção ficam por nossa conta.

S1-2 S1-3 S1-4



condições laborais

Sabemos que em ambiente laboral podem surgir momentos de tensão extrema, no entanto, quase tudo tem solução, e é, portanto, imperativo que as nossas relações não se deterioreem.

As nossas relações regem-se pelos 14 mandamentos do nosso Código de Conduta, que pode ser consultado aqui. Para além disso, dispomos de canais de comunicação, para que todas as partes interessadas possam fazer-se ouvir.

Por vezes, os canais digitais não conseguem suplantar-se à conversa presencial, por isso, criamos, no nosso campus, o spot "Preciso de Falar Contigo". É um lugar de cooperação e de discussão multissensorial onde iremos parar para ouvir o oculto uns dos outros e de onde todos sairemos a ganhar.

contrato social com os trabalhadores

ERS S1-13



ativismo social

Pelas nossas instalações estão espalhados espelhos que perguntam a quem por eles se cruzam "Porque não eu?". Esta é uma pergunta que queremos que todos os nossos trabalhadores tenham presente no seu dia-a-dia. Queremos que todos se sintam capazes de mudar o mundo, o seu mundo e o mundo de todos.

Continuamos a estimular hábitos de leitura através da série "Leitura Furiosa às Quintas", criada em 2021. Semanalmente, à quinta-feira, a Clarisse, nossa responsável de desenvolvimento humano, e seu fiel amigo Leopoldo trazem aos nossos trabalhadores excertos de livros, crônicas e artigos sugeridos pelos próprios trabalhadores para serem debatidos em um formato de leitura partilhada. O maior propósito é enriquecer o espírito crítico de cada um e, conseqüentemente, o do grupo. Procuramos, no fundo, que todos se sintam corresponsáveis pelo seu próximo e pela sociedade.



avaliação regular de desempenho

Adotamos um sistema de avaliação de desempenho justo, que reconhece o mérito individual. Os nossos critérios de avaliação são baseados em competências e contribuições para a equipa de trabalho, assegurando que todos são avaliados de uma forma imparcial.

Além disso, fornecemos *feedback* construtivo para impulsionar o desenvolvimento contínuo de cada membro. Para garantir uma abordagem ainda mais equilibrada e transparente, realizamos avaliações 360°, promovendo um ambiente de melhoria mútua, diálogo aberto e maior alinhamento com as expectativas da equipa.

S1-1



paridade de género

O nosso compromisso é com a promoção da paridade de género e a igualdade de oportunidades no ambiente de trabalho.

Através da análise segmentada por género dos resultados da avaliação anual de desempenho, monitorizamos de forma transparente o desenvolvimento e o reconhecimento profissional dos trabalhadores, monitorizando eventuais diferenças e promovendo ações que assegurem um tratamento justo e equilibrado, contribuindo para uma cultura organizacional inclusiva e alinhada com as melhores práticas ESG.

Avaliação regular de desempenho	2023	2024
Trabalhadores permanentes género feminino sujeitos a avaliação de desempenho	67	66
Classificação média	75,04	77,99
Trabalhadores permanentes género masculino sujeitos a avaliação de desempenho	138	161
Classificação média	80,46	81,27

benefícios

É impossível cumprirmos a nossa missão se as nossas equipas não derem o seu melhor. Sabemos que as pessoas prosperam quando se sentem mais satisfeitas.

Com isso em mente, oferecemos uma série de benefícios aos nossos trabalhadores para que possam viver uma vida mais saudável, mais ativa, mais culta, mais feliz e menos apressada. O nosso programa de benefícios é revisto regularmente para se adaptar às necessidades dos nossos trabalhadores.



vida ativa

- Campos de futebol
- Campo de ténis
- Courts de padel
- Aulas de ginástica disponíveis no campus
- Vagas gratuitas em ginásios
- Protocolos com clubes de golf



saúde e bem estar

- Horta Comunitária
- Protocolo com a PROVE (cabazes de hortícolas produzidos por produtores locais)
- Serviço de manicure
- Serviços cabeleireiro





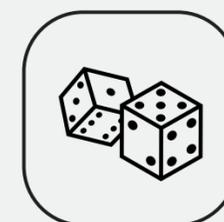
benefícios



educação

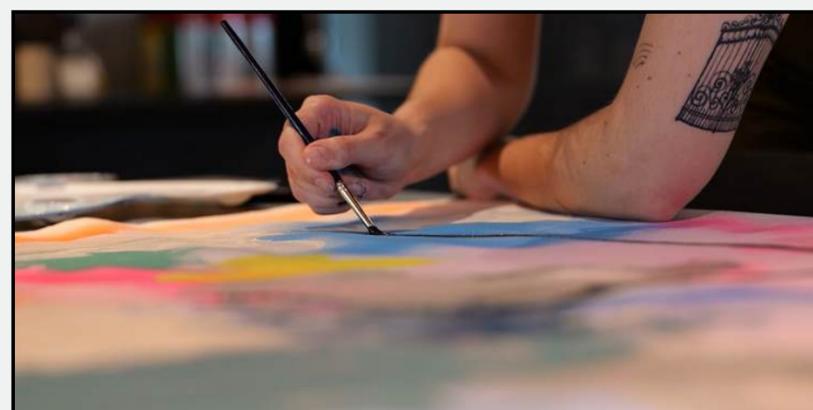
Protocolos com:

- Creches e escolas privadas
- Escolas tecnológicas de programação para crianças e jovens



ócio, lazer e cultura

- Discoteca laboratório no campus
- Campos de férias para os filhos dos nossos trabalhadores
- Oferta de livros e biblioteca com milhares de livros
- Bilhetes para os espetáculos do *Theatro Circo*
- Acesso gratuito à *zet gallery*
- Centenas de obras de artes espalhadas pelo campus
- Protocolos com agências de viagem, hotéis e restaurantes
- Protocolos com livrarias
- Protocolo com a Fundação Serralves



ESRS S1-9

indicadores de desempenho social

Em 2024, demos passos importantes na construção de um ambiente de trabalho mais seguro e inclusivo.

Segurança:

- Zero fatalidades: mantivemos o compromisso com a segurança, registrando zero fatalidades, o que demonstra o nosso foco na proteção dos nossos trabalhadores.

Compromisso com o bem-estar:

- Tempo perdido por doença: apesar de um leve aumento no número de dias perdidos por doença, estamos a investir em programas de saúde e bem-estar para promover a saúde dos nossos trabalhadores e reduzir o absentismo.

Trabalhadores	2023	2024
Total de trabalhadores	226	247
Trabalhadores com menos de 30 anos	74	65
Trabalhadores entre 30 e 50 anos	138	170
Trabalhadores com mais de 50 anos	14	12
Trabalhadores novos	35	36
Trabalhadores que saíram	18	16
% Mulheres trabalhadoras	34%	32%
% Homens Trabalhadores	66%	68%
% de homens em posições de liderança	70%	70%
% de mulheres em posições de liderança	30%	30%

Trabalhadores				
Métricas	Unidades	2022	2023	2024
Fatalidades	Número	0	0	0
Lesões por tempo perdido	Número	5	7	9
Total de lesões registáveis	Número	5	8	16
Incidentes de quase-acidente	Número	2	4	1
Horas trabalhadas	Número	376416	359506	471860
Número de dias perdidos devido a acidentes de trabalho (incluindo ferimentos e mortes)	Número	127	145	229
Baixa médica	Número	369	530	685
Consultas médicas	Número	NA	152	166
Número de dias perdidos por motivo de doença (exceto licença de maternidade e paternidade)	Número	496	549	685
Número de dias perdidos sem falta justificada	Número	0	0	0

Acreditamos que a segurança, a diversidade e o bem-estar dos nossos trabalhadores são pilares fundamentais para o sucesso da nossa empresa. Continuaremos a investir em iniciativas que promovam um ambiente de trabalho positivo e inspirador.

ESRS S1

gestão de pessoas

ESRS 2 IRO-1

Tópico

Direitos humanos

Tópico

Atração e retenção de talentos

Materialidade

Moderado

Materialidade

Moderado

Ambição

- Continuação do reforço do trabalho de integração dos jovens no mercado de trabalho através de parcerias com as universidades;
- Desenvolvimento de uma política de equilíbrio entre a vida pessoal e a vida profissional.

Riscos

- Redução da produtividade por ausência de trabalhadores por motivo de saúde mental;
- Aumento da taxa de absentismo;
- Perda de inovação inerente aos jovens.



gestão de pessoas

O melhor que podemos fazer é investir naqueles que trabalham connosco. De facto, o sucesso de qualquer organização depende umbilicalmente de uma política clara e inteligente de gestão de pessoas.

Num contexto de grande volatilidade como o do nosso tempo, apostamos em políticas de emprego estáveis que transmitam segurança aos nossos trabalhadores, dando preferência ao estabelecimento de contratos sem termo. Queremos assegurar boas condições financeiras que permitam elevar a qualidade de vida dos trabalhadores e das suas famílias – garantindo, desde logo, que todos os trabalhadores auferam um salário superior ao salário mínimo nacional.

S1-17

Não registamos quaisquer incidentes, queixas e impactos graves nos direitos humanos e incidentes em 2024.

0%

incidentes sobre direitos humanos em 2024

100%

dos nossos trabalhadores recebem salário superior ao mínimo nacional humanos em 2024

ESRS S3 S4

experiência do cliente

ESRS 2 IRO-1

Tópico

Proteção e atendimento ao cliente

Materialidade



Reduzido

Ambição

- Ser líderes em experiência do cliente, oferecendo um serviço personalizado e eficiente;
- Investir em tecnologias avançadas para garantir a máxima proteção dos dados dos nossos clientes.

Riscos

- O aumento das ciberameaças pode comprometer a segurança dos dados dos clientes;
- Falhas no atendimento podem resultar na perda de confiança e lealdade dos clientes;
- Não estar em conformidade com normas como o GDPR.

experiência do cliente

Na dstelecom, a proteção e o atendimento ao cliente são mais do que responsabilidades, são pilares fundamentais da nossa identidade. Comprometemo-nos com a excelência em cada interação, sempre colocando os interesses e a segurança dos nossos clientes em primeiro lugar. Apesar de estarmos no negócio B2B, compreendemos a importância de entender tanto as necessidades do cliente final (*end-user*) quanto dos operadores que são nossos clientes, com o propósito de promover os serviços em fibra e desenvolver serviços que agreguem valor a todos os envolvidos. Por isso, consideramo-nos no negócio B2BC (*business-to-business-to-consumer*). Investimos em um excelente atendimento não só aos nossos clientes (operadores), mas também aos clientes dos nossos clientes (*end-users*). Com o objetivo de mitigar a iliteracia digital e alinhar os interesses dos clientes finais com os operadores, criamos um serviço de atendimento e apoio aos clientes finais, seja através do site, do e-mail ou por telefone, para esclarecer dúvidas de cobertura, apoiar no contacto com os operadores ou mesmo ajudar na contratualização de serviços com os nossos clientes.

Esforçamo-nos para oferecer um serviço excepcional, confiando que, a cada avanço, fortalecemos a nossa posição como uma empresa confiável no mercado. Com níveis de serviço de excelência, alinhados com os valores de ética e transparência que norteiam a dstelecom, estamos a criar valor e uma experiência excepcional para o cliente final (*end-user*).

ESRS S1

diversidade, igualdade e inclusão

ESRS 2 IRO-1

Tópico
diversidade, igualdade e inclusão

Materialidade



Moderado

Ambição

- Melhoria contínua de todos os assuntos abordados pelo nosso Comité de DEI.

Riscos

- Aumento de custos com multas por incumprimento legal (disparidade salarial, paridade, direitos humanos);
- Danos reputacionais pela não adoção de políticas de igualdade;
- Perda de competitividade.

diversidade, igualdade e inclusão

S1-1

A dstelecom tem a Diversidade, Igualdade e Inclusão (DEI) no seu ADN. Acreditamos no poder da diversidade para fortalecer a empresa e promovemos a igualdade de oportunidades, independentemente de género, raça, religião, orientação sexual ou limitações físicas.

Valorizamos um ambiente de trabalho heterogéneo, onde diferentes experiências de vida enriquecem a equipa e impulsionam a inovação. Este compromisso é essencial para atrair e reter talento, garantindo que todos sejam tratados com respeito, dignidade e justiça. Desde o início, a dstelecom combate a discriminação e promove um local de trabalho inclusivo, onde cada pessoa pode dar o seu melhor.

A nossa abordagem é baseada em três princípios fundamentais:

- **Diversidade:** Mais do que aceitar, valorizamos cada pessoa como indivíduo com sua personalidade, experiências e cultura. A nossa dinâmica de inovação e sucesso é impulsionada pela nossa capacidade de abraçar a diversidade, diferentes perspetivas e abordagens. Acreditamos e defendemos que todos devem sentir-se à vontade para opinar e serem valorizados pelas suas contribuições.
- **Igualdade:** Promovemos a igualdade de oportunidades, removemos barreiras, eliminamos a discriminação e garantimos igualdade de acesso para todos os trabalhadores, independentemente de raça, sexo ou idade.
- **Inclusão:** Criamos uma Cultura de Trabalho onde as diferenças não são meramente aceites, mas valorizadas. Todos têm a oportunidade de se desenvolver consistentemente e aderir aos Valores da dstelecom. O nosso objetivo é ser uma empresa onde as pessoas se sintam respeitadas, valorizadas, envolvidas e conectadas ao nosso sucesso.

S1-6

Diversidade e inclusão	2023	2024
Total de trabalhadores com deficiências	3	3
Proporção de trabalhadores com deficiências	1%	1%
Novas contratações de trabalhadores com deficiências	1	0





segurança e saúde

É nossa preocupação constante que os nossos trabalhadores se sintam num local de trabalho seguro e saudável. Em algumas das nossas áreas de negócio, este é um assunto que assume particular importância, pelo risco adicional de segurança que a própria atividade representa.

Em conformidade com o enquadramento legal, convencional e específico, aplicável em matéria de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho, definimos uma política de prevenção e proteção que privilegia as atitudes ativas de identificação, análise e avaliação das condições de segurança e saúde laborais. Para tal, é efetuada uma análise prévia das situações de risco mais previsíveis e a implementação das correspondentes medidas preventivas, com foco na formação e responsabilização de todos os trabalhadores. Neste sentido, e de forma a minimizar a sinistralidade laboral, são realizadas com frequência campanhas e formações de Prevenção de Riscos, com especial incidência na identificação dos perigos e riscos associados e nas medidas de controlo operacional relativas à proteção coletiva e individual. São ainda dinamizados diversos simulacros e campanhas internas de sensibilização e pedagogia.

No que respeita à Saúde, temos como foco promover a saúde e prevenir a doença de todos os nossos trabalhadores. Neste sentido, dispomos de um centro de saúde, o "Centro de Saúde Vânia Xisto", que oferece acompanhamento *full time* de um médico e um enfermeiro no âmbito da medicina curativa e medicina geral, assim como de medicina dentária, totalmente gratuitos para todos os trabalhadores e consultas de nutrição e psicologia. Adicionalmente, são também atribuídos um seguro de vida e um seguro de saúde para todos.

Paralelamente, também atuamos na prevenção, promovendo a realização de exercício físico. Por isso, o grupo tem celebrado protocolos com ginásios, de norte a sul do país (considerando os nossos trabalhadores deslocados), bem como disponibilizando um circuito de manutenção aeróbica e acesso gratuito a aulas ao ar livre no nosso campus, com *personal trainer*.



Sala Maria Ondina Braga

A sala de amamentação continua a dar o maior conforto às mães. A sala está equipada com frigoríficos, microondas, muda fraldas, televisão e poltronas.

Com esta intervenção, queremos garantir que não existem barreiras à amamentação, mesmo após o término da licença de parentalidade.



Campanha “Toda a Saúde”

A campanha interna “Toda a Saúde” decorre durante um mês e, através de várias iniciativas, procura consciencializar os nossos trabalhadores para cuidarem da sua saúde. Este ano quisemos focar-nos na saúde mental.

De acordo com a OMS, mais de 1 bilião de pessoas no mundo sofre de algum tipo de distúrbio mental. Segundo o mesmo estudo, o número de pessoas com depressão e ansiedade aumentou mais de 25% durante o primeiro ano da pandemia. O tratamento de doenças mentais, além de ainda ser estigmatizado, é praticamente inacessível para muitos. Em Portugal, o tempo médio de espera para uma consulta da especialidade no Serviço Nacional de Saúde é, em muitos casos, superior a 60 dias.

Conscientes disso, trazemos vários especialistas para nos falarem dos sintomas, como os identificar, como prevenir e como agir. A nossa preocupação com a saúde mental, no entanto, não acaba aqui. Este ano, tornamo-nos membros da Aliança Portuguesa para a Promoção da Saúde Mental no Local de Trabalho e disponibilizamos ainda gratuitamente consultas de psicologia no nosso centro de saúde Vânia Xisto.

ESRS S1

formação

A formação profissional é um investimento fulcral para o desenvolvimento empresarial. O desempenho dos profissionais com mais formação ou experiência é essencial para uma organização atingir os seus objetivos e é um fator crítico para o sucesso dos negócios, baseado no conhecimento.

Na dstelecom, valorizamos profundamente o desenvolvimento contínuo dos nossos colaboradores. Acreditamos que a excelência na formação é a base para a inovação e para a qualidade dos nossos serviços. Proporcionamos programas de desenvolvimento robustos e personalizados, que não só aprimoram as competências técnicas e de gestão, mas também promovem o crescimento pessoal e a liderança.

>7.500h

formação aos nossos trabalhadores

ESRS 2 IRO-1

Tópico

Formação

Ambição

- Aumento do número de horas de formação por trabalhador;
- Promoção de formações pós-graduadas, mestrados profissionalizantes, doutoramentos e CTeSP entre os trabalhadores.

Riscos

- Diminuição da capacidade de concorrer a projetos/concursos;
- Aumento de custos relacionados com o incumprimento de compromissos com os clientes (preço, qualidade, prazo) causados pela falta de mão de obra ou mão de obra não qualificada.

parcerias com instituições de ensino

Fomentamos uma relação de proximidade e de estreita colaboração com a Academia, através da qual são criadas equipas multidisciplinares que catalisam outros projetos da organização.

A parceria com a Universidade do Minho, que remonta a 2017 com várias iniciativas de apoio à investigação, é anualmente renovada com apresentação de desafios para projetos de investigação e acolhimento de estágios para uma integração da investigação nas reais necessidades da operação corrente.

Adicionalmente, e com perspetiva de longo prazo, celebrámos protocolos de cooperação com entidades de ensino profissional, de forma a reforçar a oferta formativa com meios técnicos e *know-how* adequados às exigências das redes do futuro, bem como outras áreas profissionais, como é o caso da Associação de escolas de Moura, Associação de escolas de Vila Viçosa, Escola Profissional de Braga e Escola Profissional Amar Terra Verde onde estão consideradas, para além de acolhimento de estágios, a inclusão, no calendário letivo, de ações de formação.

Criámos, em parceria com o Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, o Curso Técnico Superior Profissional (CTeSP), de Gestão de Redes e Telecomunicações Avançadas, com conteúdos suportados na arquitetura de rede dstelecom, mas também capacitados para outras arquiteturas de redes de fibra ótica, que em 2024 iniciou a sua segunda edição.



formação como solução

Acreditamos nos benefícios da aprendizagem permanente – não só de conhecimentos técnicos, mas também de competências transversais que resultam num estímulo das reais capacidades de cada trabalhador e, em última análise, da sua autoconfiança.

O plano de formação anual, elaborado a partir do **levantamento de necessidades formativas** dos trabalhadores é a pedra basilar da gestão de formação. As soluções formativas desenvolvidas focam-se não só em *hard skills*, mas também em *soft skills*:

- Pós-Graduação em Filosofia;
- Formação em Neurociência;
- Formação em Liderança;
- Formação em Saúde Mental.

Também como forma de fomentar a cultura de inovação e aprendizagem, no âmbito da formação e qualificação, apostamos em programas de formação em diversas áreas do saber – finanças, gestão, estratégia e humanidades –, com a Porto Business School, a Universidade Católica Portuguesa e a Escola de Executivos da Universidade do Minho. Para além disso, promovemos o acesso gratuito a programas especializados de mestrado e doutoramento.

O *feedback* que recolhemos junto dos nossos trabalhadores é francamente positivo: todos partilham da opinião de que a formação é essencial para um melhor desempenho profissional e consequentemente, para uma expectável progressão na carreira.



indicadores de formação

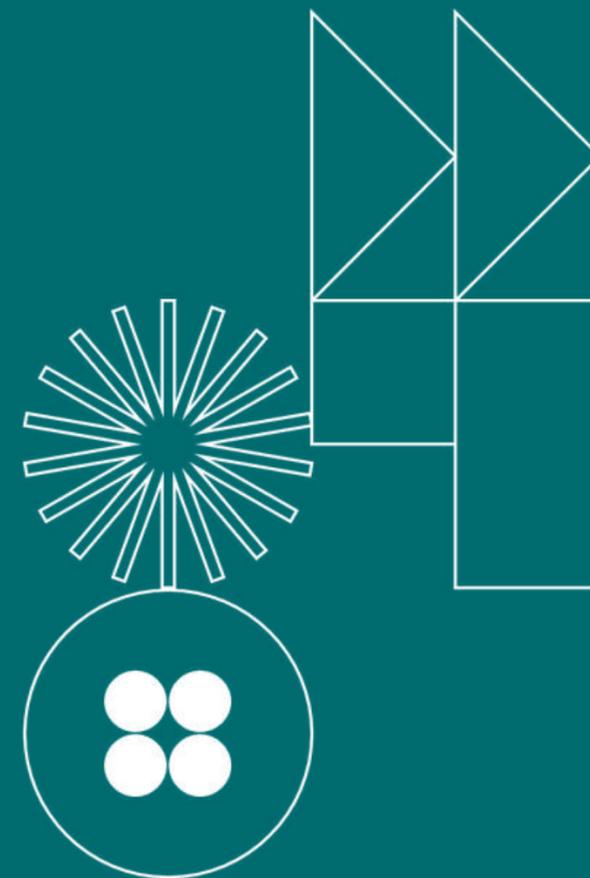
Na dstelecom, acreditamos que o investimento no desenvolvimento dos nossos trabalhadores é fundamental para o nosso sucesso e sustentabilidade a longo prazo.

Durante o ano de 2024, implementámos um extenso programa de formação que reflete o nosso compromisso com a aprendizagem contínua e o crescimento profissional. O nosso programa de formação abrangeu uma ampla gama de tópicos, desde segurança no trabalho e habilidades técnicas específicas do setor, até desenvolvimento pessoal e bem-estar.

Olhando para o futuro, continuaremos a avaliar e adaptar o nosso programa de formação para garantir que estamos a preparar a nossa equipa para os desafios em constante evolução do nosso setor, sempre com o objetivo de promover o crescimento sustentável e o sucesso partilhado.

Total Horas	Tipo	Ex.
2094	Conhecimentos técnicos	912H - Formação Operacional RC 163H - Formação corretiva - Rede Cliente 144H - DRedes 360º: Diagnóstico e Desenvolvimento em Equipa
1507	Competências transversais	494H - Neurociência: compreender o cérebro 468H - Atendimento presencial, telefónico e comunicação assertiva 150H - Gestão de Riscos Psicossociais 40H - Primeiros socorros na doença mental
1060	Certificação	525H - Certificação Segurança 238H - Certificação Comportamental 168H - Certificação Técnica
860	Institucional	860H - Estado da nação dstelecom
787	Acolhimento	787H - Acolhimento
667	Informática	416H - Excel 125H - Linguagem SQL 100H - Python
456	Língua estrangeira	456H - Inglês
278	Gestão	216H - Gestão projeto
243	Segurança	112H - Primeiros Socorros 96H - Manuseio de extintores

governance.



gestã~o para além do dever

ESRS G1

ética e integridade

ESRS 2 IRO-1

Tópico

Privacidade e tratamento de dados pessoais

Materialidade



Moderado

Tópico

Cumprimento da legislação ambiental e socioeconómica

Tópico

Políticas anticorrupção

Tópico

Mecanismos contra manipulação do mercado

Tópico

Cibersegurança

Tópico

Acessibilidade e qualidade dos serviços

Materialidade



Moderado

Tópico

Governança e cultura corporativa

Materialidade



Reduzido

Tópico

Transparência e boa governança

Ambição

- Plano de formação especificamente relacionado com ética de forma a prevenir irregularidades, especialmente corrupção;
- Inclusão nas apólices de seguro de uma cobertura contra ciberincidentes;
- Plano de formação e consciencialização sobre cibersegurança;
- Análise de novos mercados;
- Desenvolvimento de um modelo de gestão de cibersegurança;
- Desenvolvimento de uma estratégia de ética a médio/longo prazo;
- Criação de um canal interno para os trabalhadores colocarem as suas dúvidas e preocupações, fomentando uma cultura aberta;
- Criação de um dia dedicada à ética;
- Formação em Corrupção e em matérias de ESG.

Riscos

- Redução das oportunidades de negócio por incumprimento de requerimentos éticos e de sustentabilidade;
- Danos reputacionais no caso de fuga de informação confidencial que exponha partes interessadas no negócio;
- Aumento de custos com multas por incumprimento;
- Roubo de *knowhow* e/ou propriedade intelectual/industrial e/ou informação confidencial por ciberataques;
- Danos graves na reputação corporativa por comprometer a privacidade dos *stakeholders*;
- Impacto causado por fraude;
- Aumento de custos com resgates de *ransomwares* e outros ataques.



G1-1 G1-3

Na dstelecom valorizamos muito a honestidade, a integridade e a transparência na nossa forma de atuação.

Diariamente trabalhamos para construir relações de confiança e de continuidade com os nossos *stakeholders* e com todos aqueles com quem nos relacionamos.

Reprovamos qualquer tipo de comportamentos ilícitos, imorais e incorretos, bem como desaprovamos ações e atitudes movidas por interesses meramente pessoais e/ou de terceiros.

Acreditamos que a ética é um pilar fundamental para a sustentabilidade dos nossos negócios e que só baseando a nossa atuação nestes princípios conseguiremos ser uma empresa sustentável e reconhecida a nível nacional e internacional.

G1-1 G1-3 G1-4

privacidade e tratamento de dados pessoais

Na dstelecom, compreendemos que a utilização de dados pessoais requer confiança. Por isso, definimos uma Política de Proteção de Dados Pessoais. Estamos sujeitos aos mais elevados padrões de privacidade e utilizamos dados pessoais apenas para finalidades claramente identificadas e de acordo com os direitos de proteção de dados.

A confidencialidade e a integridade dos dados pessoais são uma das principais preocupações da dstelecom. A nossa Política de Privacidade estabelece e descreve a forma como utilizamos os dados pessoais dos *stakeholders* e demais intervenientes.

Cibersegurança

A presença das tecnologias digitais nas nossas vidas tem aumentado exponencialmente nas últimas décadas. Hoje em dia, praticamente qualquer ação nossa depende ou comunica com um sistema informático. Este cenário é altamente prolífico para cibercrimes e ciberataques, sendo estes considerados um dos dez maiores riscos que o nosso planeta enfrenta, tanto a longo como a curto prazo. Conscientes disso, definimos um *roadmap* para a cibersegurança e, nos próximos anos, implementaremos novas ferramentas de Gestão de Informações e Eventos de Segurança (SIEM). Em paralelo, continuaremos a realizar testes de acesso indevido às nossas infraestruturas, tanto físicas quanto na *cloud*.

Este ano, iniciámos ações de engenharia social (*phishing simulation*) através de SMS ou e-mails para criar mais defesas por parte dos nossos trabalhadores contra este tipo de tentativas de ataques que podem infiltrar-se nas nossas infraestruturas.



Provedor de ética

Dispomos de um Provedor de Ética que tem um papel fundamental na definição da estratégia de ética, assim como no desenvolvimento de políticas e iniciativas que promovam comportamentos éticos junto de todos os nossos trabalhadores.

Adicionalmente, o Provedor de Ética tem ainda a função de acolher, analisar e orientar todas as preocupações e dúvidas que os nossos trabalhadores possam ter em qualquer matéria de índole ética, salvaguardando o anonimato e confidencialidade de qualquer comunicação.

Governança e cultura corporativa

Na dstelecom, destacamo-nos pela nossa governança robusta e cultura corporativa exemplar. Comprometidos com a ética, transparência e inovação, adotamos práticas de gestão que promovem a sustentabilidade e a responsabilidade social. O envolvimento ativo dos nossos trabalhadores e a aposta contínua na formação e desenvolvimento pessoal são pilares essenciais que fortalecem a nossa posição no mercado.

Alinhados com os valores do *dstgroup*, reafirmamos nosso compromisso com o futuro, contribuindo para um ambiente de negócios mais justo e sustentável.

Código de Ética e de Conduta empresarial

Na dstelecom esforçamo-nos por fazer bons negócios e manter ótimas relações com todos os nossos *stakeholders*. Para isso, é essencial ter sempre em mente um conjunto de fortes princípios que nos orientam nos nossos relacionamentos profissionais.

Neste sentido, foi elaborado um Código de Ética e Conduta, integrado no Manual de Sustentabilidade de Fornecedores, que define o conjunto de valores, princípios, práticas e atitudes empresariais, aplicáveis a todos os *stakeholders* da dstelecom em todas as suas relações comerciais e institucionais, sejam elas internas ou externas.

Uma parte fundamental do processo é que qualquer atitude, comportamento ou atividade que esteja em conflito com os valores e princípios previstos no Código de Ética pode e deve ser reportado logo que possível, pelos mecanismos previstos no referido documento. Asseguramos que o conteúdo das comunicações recebidas é examinado com a maior confidencialidade em todas as fases da investigação.

G1-1 G1-3

reporte de irregularidades

A dstelecom implementou um Canal de Denúncias para o reporte de irregularidades. Este canal protege a identidade do denunciante e permite que este entre em contacto com o grupo de forma anónima, caso seja essa a sua vontade. Apenas a pessoa responsável pela gestão do canal de denúncias tem acesso à identidade. Nenhuma das informações é partilhada internamente, exceto quando é necessário o apoio de algum departamento da organização no âmbito da investigação, em conformidade com a Lei n.º 93/2021. No entanto, mesmo nesses casos, a informação é partilhada de forma anónima.

Até agora, não recebemos nenhuma reclamação.



políticas anti-corrupção

Os nossos valores, princípios, práticas e atitudes empresariais fundamentam-se no rigor e na transparência que cultivamos em todas as nossas interações. É nossa intenção estimular todos os nossos parceiros a partilhar connosco esta cultura orientada para o desenvolvimento sustentável.

O nosso Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPR), que procura cumprir as orientações do Decreto-Lei n.º 109-E/2021, é assumido como uma oportunidade de reflexão interna para a melhoria das práticas existentes. Este documento incorpora uma metodologia de gestão de risco e envolve um esforço especial para a sua implementação e permanente atualização.

O desafio que enfrentamos diariamente é dar a conhecer e fazer com que todos os nossos trabalhadores, especialmente os líderes, se identifiquem com o nosso pensamento e o nosso plano, tornando-se agentes ativos neste processo de prevenção de risco. O mesmo trabalho de divulgação e sensibilização é realizado com todos os que connosco trabalham, sejam fornecedores, prestadores de serviços ou outros parceiros.

ESRS G1-3 G1-4 G1-5 G1-6

Governança	2023	2024
A entidade está sujeita a requisitos legais no que respeita à proteção de denunciante	Sim	Sim
Existência de políticas de proteção dos autores de denúncias	Sim	Sim
Percentagem de funções de risco abrangidas por programas de formação	100%	100%
Número de condenações por violação das leis anticorrupção e anti suborno	0	0
Montante das coimas por violação da legislação anticorrupção e anti suborno	0	0
Número de casos confirmados de corrupção ou suborno	0	0
Número de casos confirmados em que trabalhadores próprios foram despedidos ou sujeitos a sanções disciplinares por atos de corrupção ou suborno	0	0
Número de incidentes confirmados relativos a contratos com parceiros comerciais que foram rescindidos ou não foram renovados devido a violações relacionadas com corrupção ou suborno	0	0
Contribuições políticas financeiras efetuadas	0	0
Contribuições políticas em espécie efetuadas	0	0
Percentagem de pagamentos alinhados com as condições gerais de pagamento da empresa	100%	100%
Processos judiciais atualmente em curso por atrasos de pagamento	0	0

inovação

No nosso quadro estratégico, reforçar a atividade no domínio da Inovação e Desenvolvimento tem sido uma missão ubíqua e imprescindível para assegurar um crescimento sustentável e competitivo.

Acreditamos que a Inovação tem de ser democrática e partir de todos os nossos trabalhadores.

Tópico

Oferta sustentável e inovadora

Materialidade



Moderado

Ambição

- Objetivo contínuo de criação de valor acrescentado que possa garantir a continuidade de negócio de uma forma sustentável e inovadora;
- Continuar a inovar seguindo as metodologias da norma NP 457 de 2021 em Gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação, que a dstelecom é certificada desde 2024;
- Garantir que todos os trabalhadores participam ativamente no processos de inovação da empresa de uma forma transversal.

Riscos

- Nem todos os projetos de inovação apresentam o resultado esperado ou maduro suficiente para aplicação imediata no negócio.

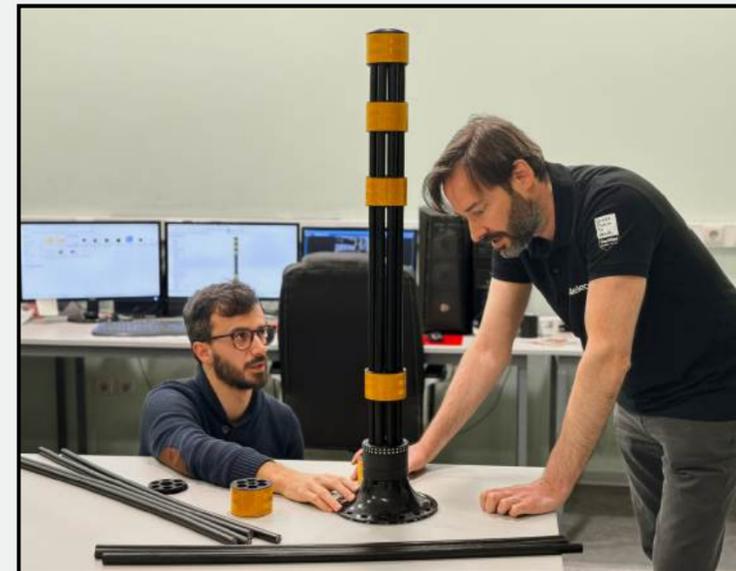
projetos I&D

Cultura de inovação

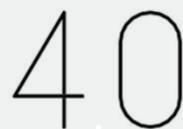
Na dstelecom, a inovação vai muito para além da tecnologia. Ela representa a nossa dedicação em sermos a referência tecnológica que mais contribui para o desenvolvimento integral das zonas de baixa densidade populacional, promovendo um futuro onde a conectividade é um direito universal, acessível a todos, independentemente da sua localização geográfica.

Reconhecemos que a sustentabilidade do nosso negócio está intrinsecamente ligada à capacidade de realçar o valor percebido dos nossos produtos, processos e serviços prestados aos nossos *stakeholders*. A nossa visão é ser uma empresa líder inovadora na antecipação e satisfação das expectativas dos *stakeholders*, desenvolvendo e aprimorando continuamente soluções inovadoras, diferenciadas e personalizadas.

Adotamos uma estratégia de inovação que se alinha com a nossa estratégia global, visão e missão, focando no crescimento em diferentes territórios - terra, mar, ar e espaço - em qualquer região do planeta.



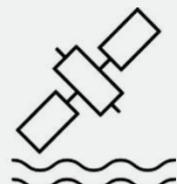
energia



indústria 4.0



economia circular



espaço e mar



digitalização e IoT



produtividade

relações públicas

O estabelecimento de relações de proximidade com todos os nossos *stakeholders* revela-se fundamental para a prossecução da nossa atividade e crescimento do valor do nosso negócio.

Em todas as nossas áreas de negócio e em todas as iniciativas em que nos envolvemos, estamos comprometidos em impactar e deixar uma marca positiva.

Tópico

Fiabilidade da cadeia de valor: satisfação dos clientes, imagem exterior positiva e boas relações com os *stakeholders*.

Materialidade



Reduzido

Ambição

- Submissão da estratégia e do relatório ESG a índices de *rating* da área;
- Recolha de *feedback*/inquéritos de satisfação por parte dos *stakeholders*.

Riscos

- Redução das oportunidades de negócio por fragilidade da relação com clientes, investidores e academias.

Satisfação dos clientes

Um dos objetivos da nossa política de gestão é a satisfação dos nossos clientes. Desde o desempenho comercial, passando pela qualidade dos materiais, o cumprimento de prazos e os requisitos ambientais, de segurança e saúde, interessa-nos que os nossos clientes se sintam satisfeitos em todas as etapas de um projeto onde estejamos envolvidos. De forma a medir a nossa performance, assim que concluímos a nossa intervenção nos projetos, solicitamos aos nossos clientes que respondam a um inquérito de satisfação onde podem expor os aspetos positivos e negativos da sua experiência connosco.

Imagem exterior positiva

A nossa boa reputação é uma garantia do rigor com que todos os dias aplicamos a nossa visão. Gostamos de ser reconhecidos como uma empresa culta, cosmopolita e *cool*. Esta imagem que projetamos cria no exterior um sentimento de admiração e confiança. No entanto, mais importante do que esse sentimento, esta imagem é uma força motriz para a mudança de paradigma no meio empresarial.

Boas relações com os *stakeholders*

Tal como as nossas relações com os nossos trabalhadores, também as nossas relações com os demais *stakeholders* se pautam pelos 14 mandamentos do nosso Código de Ética e Conduta. Acreditamos no diálogo e queremos ouvir o que todos, com quem interagimos, têm a dizer. Para além da consulta de materialidade, dispomos de canais de comunicação abertos como os formulários de contacto nos nossos *websites*, e-mail ou redes sociais.



dstelecom volta a integrar o top 4 dos operadores mais sustentáveis da Europa

A dstelecom acaba de alcançar uma pontuação de **95%** no **GRESB Infrastructure Asset Benchmark Report 2024**, consolidando a sua posição como **um dos 5 operadores de telecomunicações mais sustentáveis da Europa**. Pelo segundo ano consecutivo no Top 5, garantimos o **4.º lugar** neste prestigiado ranking, melhorando a nossa pontuação face ao ano anterior.

Uma avaliação rigorosa e voluntária

O ranking do GRESB (*Global Real Estate Sustainability Benchmark*) baseia-se numa avaliação rigorosa e independente, à qual nos submetemos voluntariamente, o que demonstra o compromisso com a transparência e a melhoria contínua das nossas práticas de sustentabilidade. Esta análise mede a gestão e o desempenho sustentável das empresas, abrangendo um conjunto alargado de critérios que vão desde a liderança e governança corporativa até à gestão de riscos, envolvimento dos *stakeholders* e políticas internas.

O processo de avaliação inclui ainda métricas detalhadas, tais como:

- Eficiência energética e gestão de recursos;
- Emissões de gases de efeito estufa e qualidade do ar;
- Gestão da água e resíduos;
- Saúde e segurança no ambiente de trabalho;
- Políticas e códigos de conduta;
- Certificações e prémios que atestam a qualidade das práticas implementadas.

Compromisso com a sustentabilidade e melhoria contínua

O aumento da nossa pontuação demonstra que não só mantemos um elevado padrão de desempenho sustentável, como estamos continuamente a evoluir e a melhorar as nossas práticas. Este resultado reflete o nosso compromisso em liderar a transformação do setor das telecomunicações, garantindo uma abordagem cada vez mais sustentável e alinhada com os desafios ambientais e sociais do futuro.



Pedro Neves



ESG & Sustainability Manager

2024 foi um ano de consolidação e crescimento para a estratégia ESG da dstelecom. Com o compromisso de integrar a sustentabilidade no centro da nossa operação, procurámos transformar intenções em ações concretas, envolvendo toda a organização numa jornada coletiva e consistente. Assumimos a responsabilidade de criar valor não só económico, mas também ambiental e social.

A publicação do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade foi um marco importante, não apenas como exercício de transparência, mas como ponto de partida para uma cultura de melhoria contínua.

Destaco também a obtenção da certificação ISO 20400 e a criação do Comité de Gestão de Energia, iniciativas que mostram que a sustentabilidade não é um departamento à parte, mas uma forma de pensar e gerir o negócio. Ao longo deste percurso, tenho tido o privilégio de trabalhar com equipas motivadas, líderes comprometidos e parceiros alinhados com os nossos valores.

A todos os que contribuíram, direta ou indiretamente, para a construção desta visão, o meu sincero agradecimento. Seguimos juntos, com pragmatismo e ambição, certos de que os desafios da sustentabilidade são, também, oportunidades de inovação, impacto positivo e futuro partilhado.

dstelecom

 (+351) 912 121 641
josepedro.neves@dstelecom.pt

 (+351) 253 009 910

 geral@dstelecom.pt
dstelecom.pt

 **Sede**
Rua de Pitancinhos
Apartado 208, Palmeira
4711 -911 Braga

Escritório
Rua do Alecrim n.º
75 2.º andar 1200
-015 Lisboa

**as pessoas são o nosso maior
e mais importante ativo**

dstelecom