

# Relatório ESG '23

---

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



**dstelecom**

# Índice

Mensagem do CEO	03	<b>Ambiente</b>	20	<b>Social</b>	37	<b>Governance</b>	55
Missão	04	Desempenho ambiental	21	Desempenho social	38	Ética e integridade	56
Visão	05	Gestão ambiental	22	Indicadores de desempenho social	38	Inovação	62
Propósito	06	Ferramentas de Gestão Ambiental	23	Gestão de pessoas	40	Projetos I&DT	64
A nossa História	07	Cadeia de valor	25	Experiência do cliente	41	Relações públicas	65
Stakeholders	08	Água	26	Diversidade, Igualdade e Inclusão	42	ESG: dstelecom no top 5	67
Estrutura Acionista	09	Emissões GEE	27	Segurança e saúde	44	dos operadores mais	
2023 em números	10	Carta de Princípios	30	Formação	46	sustentáveis da Europa	
Casas Cobertas	11	Indicadores de desempenho ambiental	34	Formação como solução	48		
Governança da Sustentabilidade	12			Contrato social com os trabalhadores	51		
Comité de Sustentabilidade	14			Contrato social com a pólis	63		
Estratégia de Sustentabilidade	15						
Dupla Materialidade	16						
ESG & ODS	17						



# Mensagem do CEO

Caros Stakeholders e Amigos,

Na dstelecom, estamos firmemente dedicados a adotar práticas sustentáveis e responsáveis em todas as nossas operações e interações. Movidos pelas nossas convicções, integramos fatores Ambientais, Sociais e de Governança (ESG) nas nossas práticas de negócios, processos operacionais e investimentos. Estamos a tomar medidas para entender os riscos de sustentabilidade das nossas atividades diárias e integrar estratégias ESG em todas as etapas do ciclo de vida dos nossos investimentos.

O nosso compromisso com as práticas ESG vai além da simples conformidade. Na dstelecom, vemos isso como uma responsabilidade a longo prazo para com os nossos stakeholders, o ambiente e a sociedade em geral. Estamos empenhados em construir um futuro mais verde, inclusivo e ético.

Acredito firmemente que as autoestradas digitais desempenham um papel crucial na superação dos desafios sociais e que a conectividade pode abrir portas para uma educação de qualidade, oportunidades de emprego e crescimento económico. As redes multioperador de acesso aberto que construímos e operamos permitem que as populações em zonas de baixa densidade desfrutem de serviços de alta qualidade, liberdade de escolha e preços competitivos. Estamos convictos de que as infraestruturas de telecomunicações, especialmente as multioperador, são essenciais para garantir a coesão territorial, conectando todos ao futuro e promovendo a inovação e a transformação digital, pilares das mudanças que a nossa sociedade está a atravessar.

Este é o primeiro Relatório de Sustentabilidade da dstelecom, um marco que vai além das métricas de avaliação de impacto e mensuração de atividades. Este relatório é uma demonstração do nosso compromisso estruturado e coletivo com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A sustentabilidade, que hoje se reflete no nosso relatório de sustentabilidade nas três principais dimensões, é um caminho em construção. Sabemos para onde queremos ir e que o nosso destino se cumprirá com os nossos valores éticos e humanistas. Em 2023, a sustentabilidade ambiental e económica consolidou-se como um princípio claro e inegociável da nossa atuação.

A aprovação pela Science Based Targets Initiative das metas da dstelecom para a redução de emissões de gases de efeito estufa confirma que estamos no rumo certo para a neutralidade carbónica até 2030.

Assumimos publicamente a nossa responsabilidade em contribuir para o desenvolvimento sustentável da sociedade. Conectar as pessoas ao mundo, a uma vida mais inovadora, inclusiva e sustentável é o nosso propósito. Esta ambição motiva-nos a aprofundar, em 2024, o nosso investimento em áreas cruciais: sustentabilidade ambiental e económica, inovação digital, integridade, inclusão e igualdade laboral. Temos incorporado práticas de sustentabilidade em todas as etapas do ciclo de vida dos nossos investimentos, promovemos a reflexão sobre escolhas e atitudes sustentáveis e sensibilizamos todos para a necessidade de adotar consistentemente comportamentos mais sustentáveis.

Com determinação e confiança, continuaremos a construir um futuro sustentável para todos, acreditando que estamos a inspirar todos os que connosco se relacionam.

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.

# Visão

**Reduzir as assimetrias regionais e garantir que todos tenham a mesma oportunidade de interagir com o mundo digital.**

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 comunicações 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.

Esta versão aprimora a mensagem original, tornando-a mais inspiradora e enfatizando o impacto positivo da conectividade no progresso humano e social.

# A Nossa História

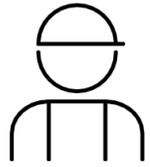


A dstelecom, fundada em 2008 como parte do grupo dst, tinha como objetivo inicial construir uma rede de fibra ótica para conectar 11 municípios no norte de Portugal. Em 2010, a empresa ganhou um concurso público internacional do governo português para estabelecer, gerir, operar e manter Redes de Nova 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 800 mil casas em áreas com maior desvantagem digital, abrangendo 145 municípios de Portugal continental.

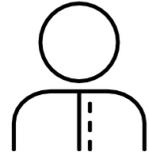
Desde o início, a dstelecom manteve-se fiel ao modelo de negócio grossista (wholesale only), evitando competir diretamente com seus clientes. Esta abordagem permitiu conquistar a confiança dos operadores e o respeito do mercado. A maior distinção para a dstelecom é a confiança do mercado, especialmente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

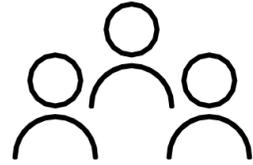
# Stakeholders



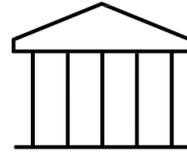
Trabalhadores



Clientes



Comunidades locais

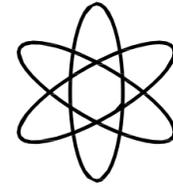


Autarquias

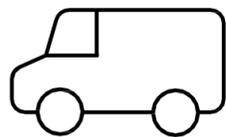


Acionistas

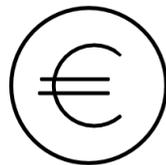
**dstelecom**



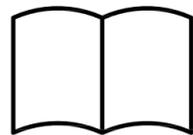
Comunidade Científica



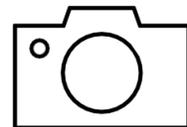
Fornecedores



Setor Financeiro



Regulador



*Media*

**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, construir valor para todos os nosso stakeholders e responder eficazmente às expectativas sociais, económicas e ambientais, construindo um legado positivo para as gerações futuras.

# 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 construção civil, energia, ambiente 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.



# 2023 em números

**50M€**

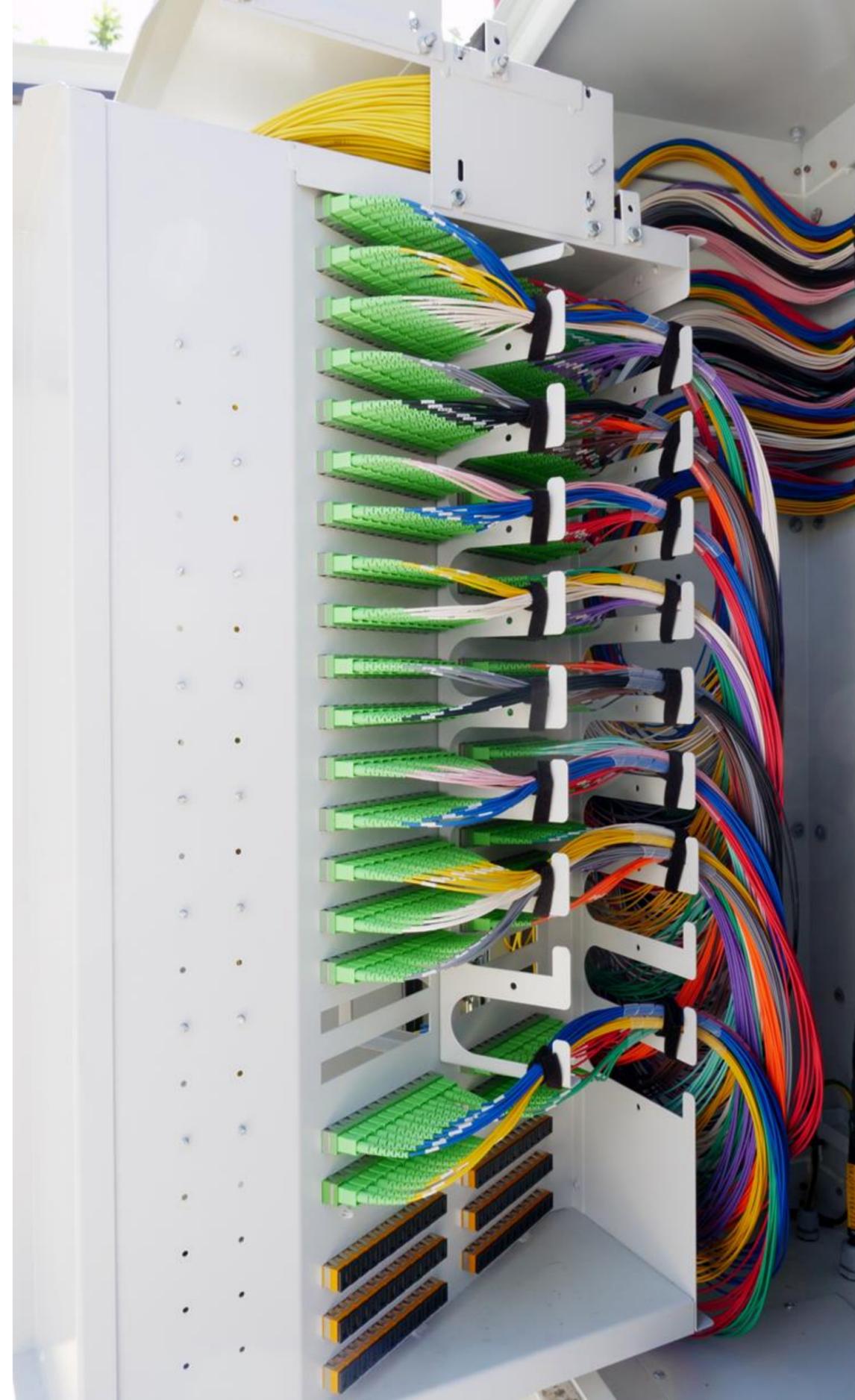
*turnover*

**226**

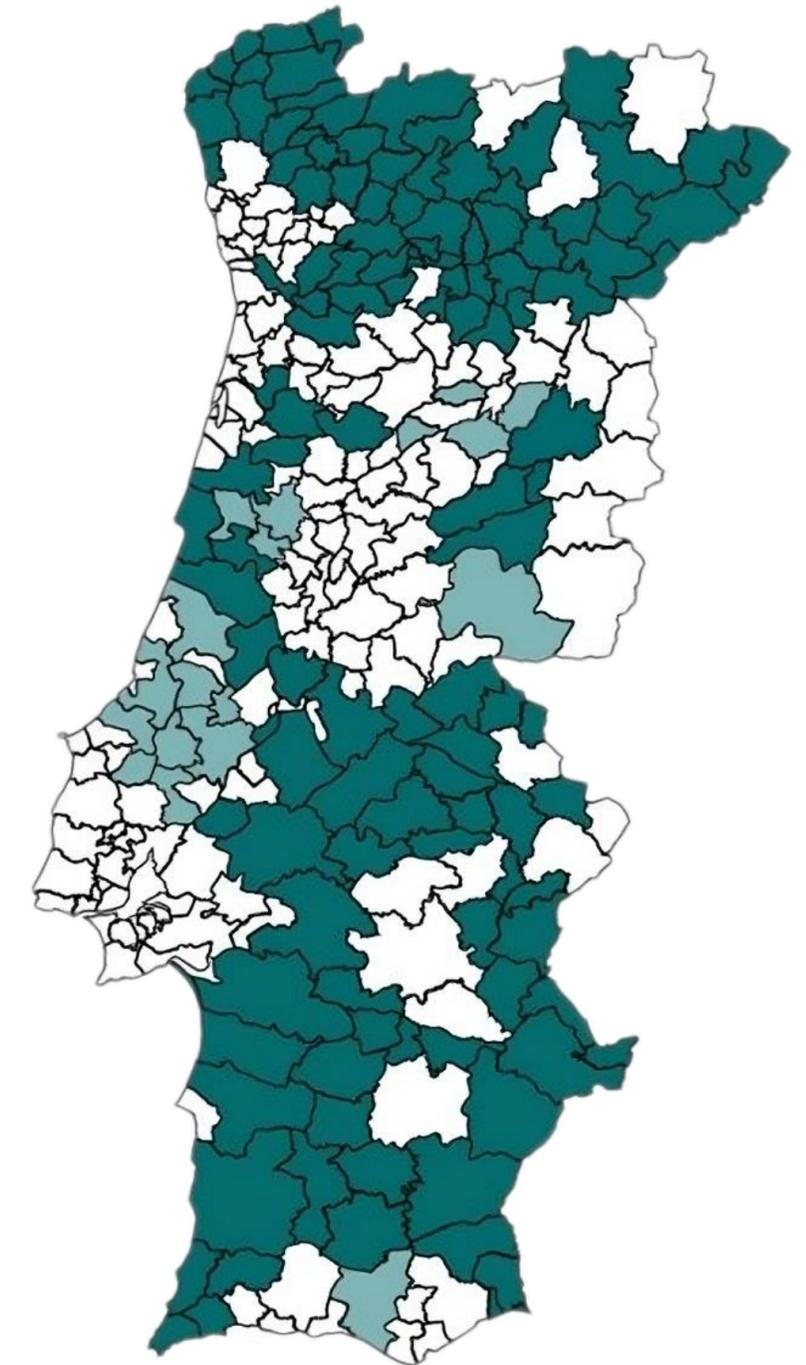
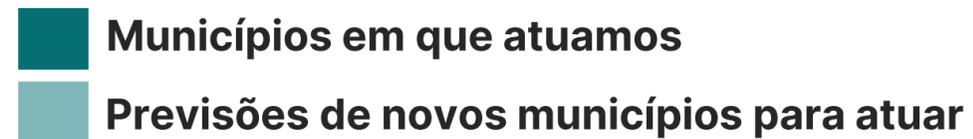
trabalhadores

**>7000 h**

formação aos nossos  
trabalhadores



# Casas Cobertas



# Governança da Sustentabilidade

Comissão Executiva

---

Comité de sustentabilidade

---

Comité para a diversidade e inclusão

---

Os temas relacionados com sustentabilidade são de fundamental importância para a dstelecom, sendo, por isso, a estratégia ESG pelo Comité de Sustentabilidade, cuja missão é fomentar uma cultura interna de uso eficiente de recursos e criação de sinergias, incentivar a adoção de comportamentos mais consistentes e conscientes, e contribuir para a coesão econômica e social do país, especialmente nas comunidades onde operamos nossas redes.

O Comité de Sustentabilidade é constituído por elementos da Comissão Executiva e por outros diretores da empresa de diferentes áreas de gestão, reportando ao CEO.



Ricardo Salgado, CEO



Francisco Marinho, CFO



Sérgio Fernandes, CTO

# Governança da Sustentabilidade

Comité de Sustentabilidade



Comité para a diversidade e inclusão



# Comité de Sustentabilidade

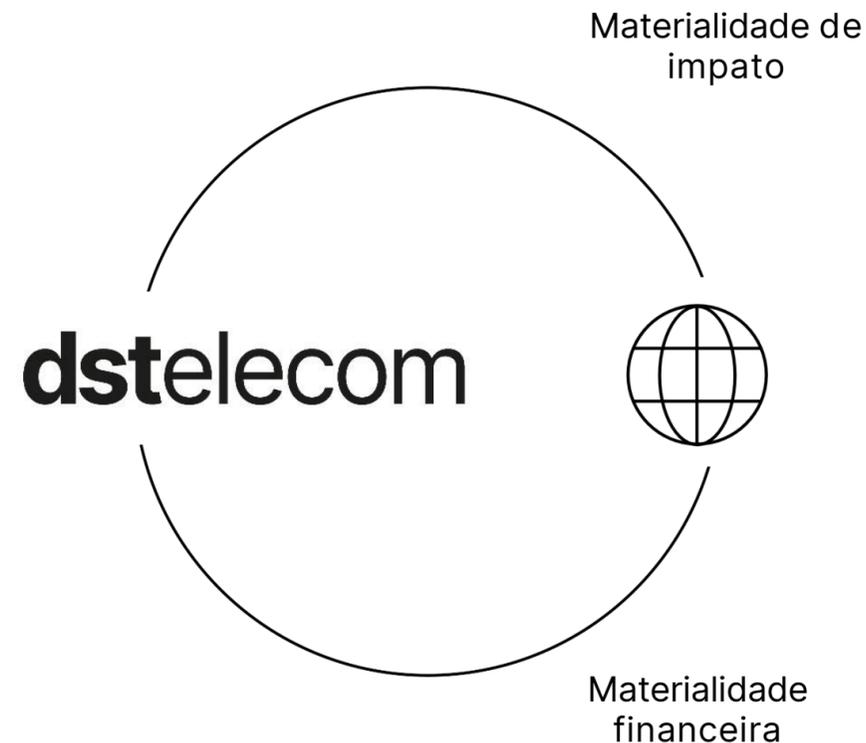
Em 2023, foi criado o Comité de Sustentabilidade e o Comité para a Diversidade da dstelecom, constituídos por membros dos departamentos das áreas mais estratégicas em matéria ambiental, social e de governo (ESG). As suas funções contemplam:

- A definição de metas e objetivos de sustentabilidade;
- A definição de regras e orientações associadas à estratégia de sustentabilidade e respetivos documentos aplicáveis à dstelecom;
- A definição de procedimentos e métricas de medição de desempenho;
- A monitorização do desempenho dos objetivos de sustentabilidade e respetivas ações de melhoria;
- A elaboração do Relatório de Sustentabilidade.
- Esta versão corrige os erros de formatação e garante a consistência do texto.

O Comité de Sustentabilidade e o Comité de diversidade reporta ao CEO. Este órgão terá como principal objetivo apoiar Comissão Executiva na definição e implementação da política e estratégia de sustentabilidade.



# Estratégia de Sustentabilidade



## Materialidade

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.

## Processo de definição da materialidade no dstgroup

### Lista de temas

Através de benchmarking e de outras fontes como, por exemplo, comunicações internas e externas do grupo, procedemos a um levantamento exaustivo de temas relacionados com a sustentabilidade e da sua importância relativa.

### Priorização dos temas pelos stakeholders

Auscultamos as partes interessadas através de inquéritos e entrevistas 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.

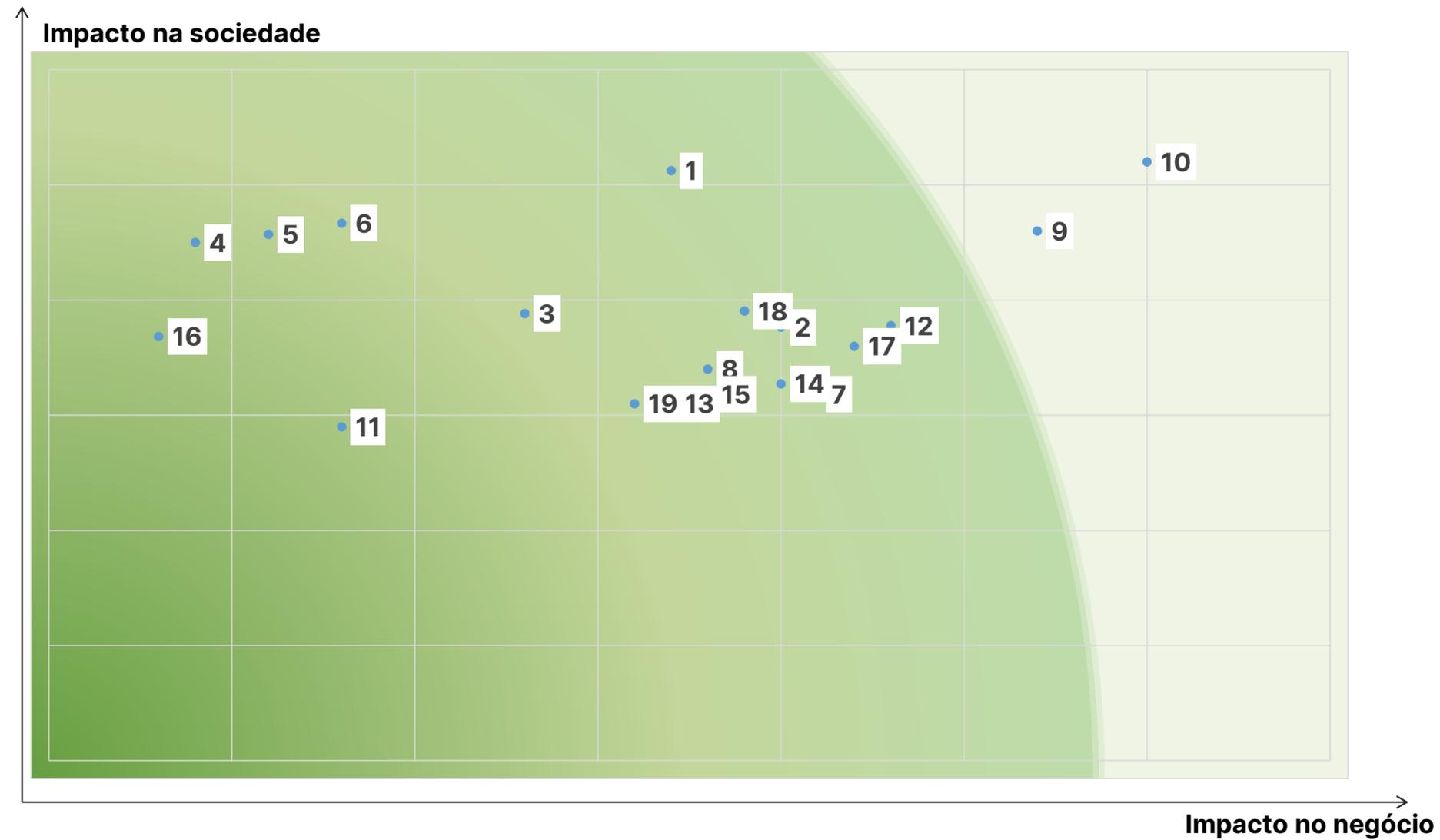
### Matriz de materialidade

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. A partir daí definimos planos de ação priorizando os temas mais importantes.

# Dupla Materialidade



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

# ESG & ODS

## AMBIENTE

---

### Gestão Ambiental

- ✓ O nosso sistema de gestão ambiental é certificado pela ISO 14001;
  - ✓ Equipamos a instalação hidráulica com torneiras com ativação sensorial e redutores de caudal;
  - ✓ Reduzimos em 50% a capacidade de descarga nas nossas instalações sanitárias;
  - ✓ As redes de IoT promovidas, desenvolvidas e suportadas na infraestrutura da dstelecom permitem a monitorização da qualidade da água (PH, oxigênio dissolvido, condutividade, potencial de redução) e da sua cor; a monitorização de caudal e recolha automática de amostras; telemetria (medição de consumos, ativação de válvulas de corte) e regas inteligentes.
- 

### Alterações climáticas

- ✓ Aquisição de trotinete elétrica para uso dos trabalhadores dentro do campus onde estamos instalados;
  - ✓ Parque de estacionamento com carregamento para as viaturas elétricas para estimular a utilização de viaturas elétricas;
  - ✓ 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 POP's por mais eficientes;
  - ✓ 100% da energia de rede consumida nos POP's é energia renovável, o que representa zero emissões de CO2 na alimentação dos POP's;
  - ✓ As redes rurais da dstelecom garantem a conectividade e a gestão dos parques solares e eólicos localizados em zonas remotas;
  - ✓ Instalação de painéis solares nos POP's para autoconsumo de energia renovável, sendo que estimamos reduzir o consumo de energia da rede em 250.000Kwh anualmente;
  - ✓ 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.
- 

### Cadeia de valor

- Exigimos os nossos padrões de qualidade aos nossos fornecedores e subcontratados;
- ✓ Começaremos a incluir critérios ESG nos nossos contratos;
  - ✓ Procura constante por novas medidas de valorização de resíduos.



# ESG & ODS

## SOCIAL

### Gestão de Pessoas

- ✓ Aumento do número de mulheres nos nossos quadros;
- ✓ 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".



### 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;
- ✓ 45 % do quadro do pessoal tem contrato fixo/ efetivo.



### Contrato social com a pólis

- ✓ Acordos com entidades Formativas nomeadamente com o programa da Cátedra da dstelecom com a Universidade do Minho e dos cursos desenhado com o IPCA;
- ✓ A disponibilidade de redes de banda larga em zonas rurais contribui para fixação da população e das empresas no interior do país aumentando a coesão social e diminuindo as desigualdades entre a zona litoral e o interior do país através do nosso 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 teletrabalhado. Adicionalmente ajuda a fixação das empresas industriais e agrícolas facilitando o acesso de serviços de conectividade e de sensorização dos das empresas e dos terrenos agrícolas.



# ESG & ODS

## GOVERNANCE

---

### Inovação

- ✓ Promoção, construção e operação, em zonas sem disponibilidade prévia, infraestruturas de comunicações eletrónicas que são críticas para a inovação e a industrialização do país;
  - ✓ 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.
- 

### Ética

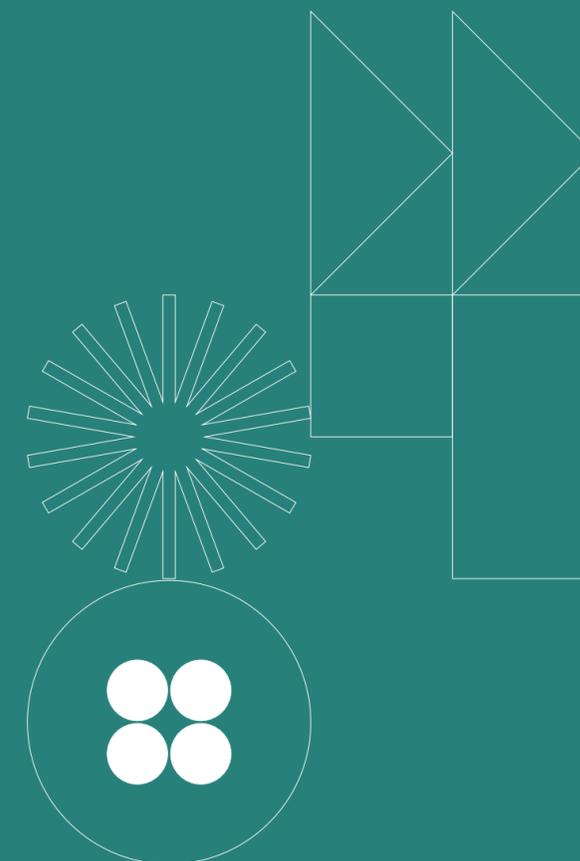
- ✓ Temos um Código de Conduta e um Plano de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas;
  - ✓ Implementamos um canal de denúncias;
  - ✓ Elaboração do plano de prevenção e corrupção;
  - ✓ Possuímos a nossa política de cibersegurança e garantimos a melhoria continua neste âmbito, de modo a transmitir confiança a toda a nossa rede.
- 

### Relações Públicas

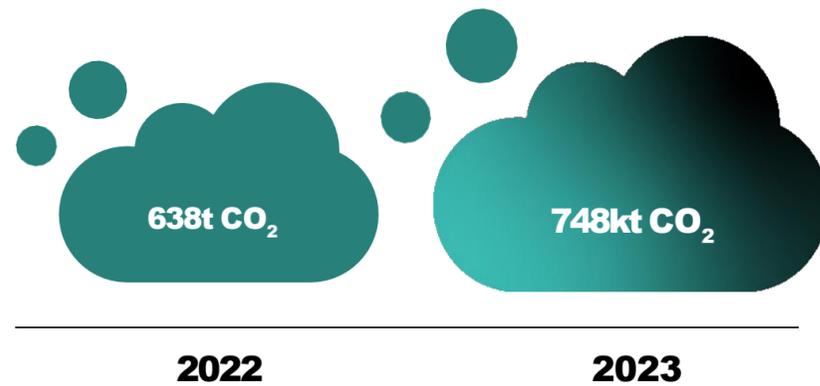
- ✓ Realizamos inquéritos de satisfação aos nossos clientes e fornecedores;
- ✓ Fomos eleitos Great Place to Work em 2023 e Healthy Workplace '22 e '24 e mantemos o foco em manter estas conquistas;
- ✓ Reportamos anualmente os nossos dados ESG à entidade GRESB.



**Estamos  
comprometidos  
com o nosso  
planeta.**

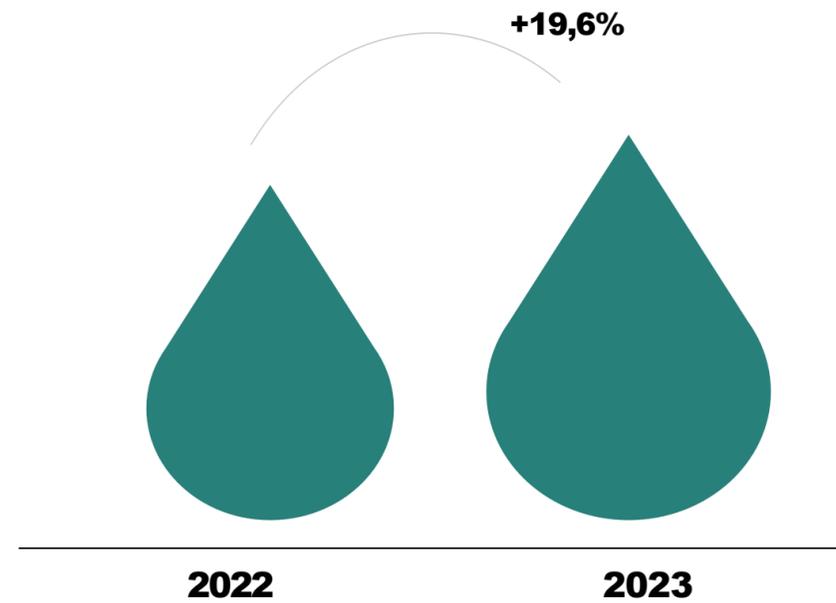


# Desempenho ambiental



Emissões de GEE scope 1 + 2

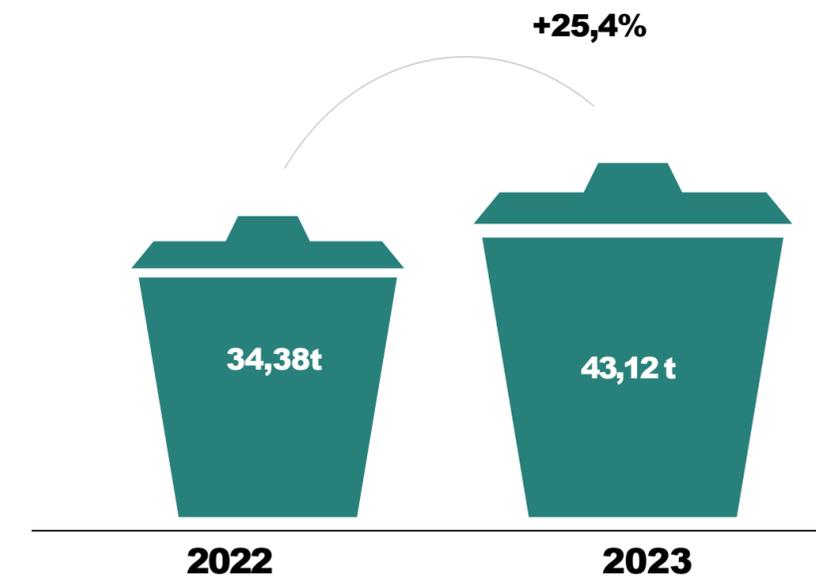
+17% Emissões de GEE  
100% De uso de energia 100% em todos os nossos escritórios e centrais de distribuição de rede



Consumo de água por trabalhador no nosso campus

(valor geral, abrangendo todo o parque do dstgroup)

+ 62.6 % Consumo de água  
+47% Consumo de água por M€ em Volume de Negócios  
+ 55% Consumo de água por trabalhador no nosso campus



Produção de resíduos

+25,4% Produção de resíduos

# Gestão ambiental

## Tópico

Biodiversidade

## Materialidade



Limitado

## 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)

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 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.



# Ferramentas de Gestão Ambiental

## Tópico

Biodiversidade

## Materialidade



Limitado

## 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

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 temos certificações ISO 9001 e ISO 14001, que realçam o nosso compromisso com a excelência operacional e a responsabilidade ambiental.

A certificação ISO 9001 reconhece a nossa dedicação à qualidade, eficiência e satisfação do cliente. Isso significa que os nossos produtos e serviços atendem aos mais altos padrões de qualidade, garantindo a satisfação dos nossos clientes em todos os aspectos da nossa operação. 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.

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 nossos trabalhadores, clientes e parceiros pelo seu apoio contínuo nesta jornada rumo a um futuro mais sustentável.

A dstelecom está consciente da premente crise climática global e está empenhada em minimizar os impactos ambientais do nosso negócio. Reconhecemos que as nossas atividades comerciais afetam a sociedade e o meio ambiente ao nosso redor. Temos a oportunidade, o poder e o dever de ajudar a criar duradouro e garantir um impacto positivo e criar um mundo sustentável e mais próspero.



Environment.

# Cadeia de valor

## Tópico

Resíduos e economia circular

## Materialidade



Significativo

## 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
- Certificação ISO20400: Compras Sustentáveis

## 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

# Água

## Tópico

Água

## Materialidade



Limitado

## 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

## No nossocampus

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 innovationpoint, 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.

# Emissões de GEE

## Tópico

Emissões de gases com efeito de estufa

## Materialidade



Significativo

## Tópico

Eficiência energética

## Materialidade



Significativo

## Ambição

- Desenvolvimento de uma estratégia de descarbonização e de um preço interno de carbono
- Autosuficiência energética nos nossos PoP's
- 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



Environment.

### **Produção de energia limpa**

Nos últimos três anos, foram instalados no nosso campus, mais de cinco mil metros quadrados de painéis fotovoltaicos, o que se refletiu numa capacidade instalada total que supera os 700 kW.

Conscientes de que precisamos fazer mais, durante 2023 esperamos duplicar a nossa capacidade instalada para mais de 1500 kW.

Em 2022, o autoconsumo evitou a emissão de mais de 120 toneladas de CO<sub>2</sub>.

Em 2023, mais da metade da energia consumida nas instalações do campus foi gerada nas nossas unidades de produção.

## 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.

## Rotas 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 subscreveu a Carta de Princípios do BCSD Business Council for Sustainable Development de Portugal –documento que estabelece as diretrizes para uma boa gestão empresarial.

Esta Carta de Princípios é inspirada na Declaração Universal dos Direitos Humanos, nos Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da Organização Internacional do Trabalho e no Pacto Global das Nações Unidas . O objetivo é criar um guia referencial, voluntário e adaptado a empresas de várias dimensões, de forma a encorajar a massificação de práticas de gestão sustentável. A carta é baseada em seis princípios: Conformidade legal & Conduta ética, Direitos humanos, Direitos laborais, Prevenção, saúde e segurança, Ambiente e Gestão.

Trata-se de uma forma de incentivar os subscritores a irem além do cumprimento legal, adotando normas e práticas reconhecidas e alinhadas com padrões de gestão, éticos, sociais, ambientais e de qualidade, em qualquer contexto da economia global.



Environment.



Environment.

## **PRINCÍPIO 1 CONFORMIDADE LEGAL & CONDUTA ÉTICA**

- ❖ RESPEITAR na sua atuação os 10 Princípios do Pacto Global das Nações Unidas, a Declaração Universal dos Direitos Humanos e os Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho da Organização Internacional do Trabalho.
- ❖ ATUAR no respeito das leis e normas que regulam a sua atividade a nível nacional e internacional, adotando o princípio de maior exigência em caso de seleção entre a legislação nacional e os padrões internacionais.
- ❖ CUMPRIR e incentivar o cumprimento das boas práticas de conduta ética.
- ❖ NÃO TOLERAR a participação direta ou indireta em qualquer forma de corrupção, fraude, branqueamento de capitais, suborno ou extorsão.
- ❖ RESPEITAR as regras de concorrência leal e fornecer informação fidedigna e transparente a todos os parceiros.
- ❖ DEFINIR procedimentos para identificar e abordar conflitos de interesse que possam afetar adversamente as relações comerciais.
- ❖ RESPEITAR E FAZER RESPEITAR os direitos de propriedade intelectual.
- ❖ PROTEGER, não usar e não disponibilizar dados não autorizados de terceiros.

## **PRINCÍPIO 2 – DIREITOS HUMANOS**

- ❖ RESPEITAR e promover os Direitos Humanos.
- ❖ NÃO TOLERAR violações dos direitos humanos, recusando qualquer tipo de assédio, discriminação, coerção, abuso, violência ou exploração, na sua esfera de influência.
- ❖ EMPREENDER os esforços adequados para evitar que nos seus produtos sejam utilizadas matérias-primas que direta ou indiretamente financiem práticas de violação de direitos humanos.





Environment.

### **PRINCÍPIO 3 – DIREITOS LABORAIS**

- ❖ RESPEITAR os direitos laborais e rejeitar qualquer forma de trabalho forçado ou infantil.
- ❖ APOIAR a liberdade de associação e o reconhecimento do direito à negociação coletiva.
- ❖ PROPORCIONAR uma remuneração justa e equitativa, garantindo o pagamento de um salário digno e o equilíbrio entre a vida profissional, familiar e pessoal.
- ❖ PROMOVER a igualdade de oportunidades e de tratamento em matéria de emprego e funções profissionais.
- ❖ ASSEGURAR condições para um ambiente de trabalho livre de discriminação, assédio moral ou sexual, ameaças e agressões físicas ou psicológicas.
- ❖ PROPORCIONAR conhecimento e formação aos seus trabalhadores, e reconhecer e valorizar as qualificações adquiridas para o exercício das funções.

### **PRINCÍPIO 4 – PREVENÇÃO, SAÚDE E SEGURANÇA**

- ❖ IDENTIFICAR, CONTROLAR E PREVENIR riscos e tomar as medidas preventivas necessárias para evitar acidentes e doenças ocupacionais.
- ❖ INCENTIVAR comportamentos que promovam o bem-estar físico e psicológico, e a segurança dos seus trabalhadores diretos e indiretos.
- ❖ ASSEGURAR os meios de proteção e a formação em prevenção, saúde e segurança aos trabalhadores.





Environment.

### **PRINCÍPIO 5 – AMBIENTE**

- ❖ **PROMOVER** a melhoria contínua dos processos, produtos e serviços, através da identificação, monitorização e mitigação dos riscos ambientais associados às suas atividades, visando a redução dos impactos negativos no clima, ar, água, solos, biodiversidade, território e nas comunidades.
- ❖ **REDUZIR** o consumo de recursos naturais e a geração de resíduos, maximizando a eficiência dos processos, a reutilização e a reciclagem.
- ❖ **PROMOVER** a responsabilidade ambiental, a utilização de tecnologias inovadoras e limpas e o envolvimento com as partes interessadas com vista à adaptação aos desafios globais.

### **PRINCÍPIO 6 – GESTÃO**

- ❖ **MELHORAR** continuamente os processos e práticas de gestão, adotando medidas para o cumprimento dos princípios aqui consagrados.
- ❖ **INCENTIVAR** a cadeia de valor a respeitar e promover princípios equivalentes aos desta Carta.
- ❖ **COMUNICAR** de forma regular e transparente o desempenho em sustentabilidade, nomeadamente informação relevante sobre desempenho económico, ambiental, social, ético e de gestão.
- ❖ **INCENTIVAR** o envolvimento com as partes interessadas através da auscultação e diálogo.



# Indicadores de desempenho ambiental

Em 2023, a dstelecom demonstrou um compromisso significativo com a sustentabilidade energética. A energia renovável representou 99,74% do total importado/comprado, um aumento em relação aos 98,37% de 2022. Essa energia renovável foi predominantemente na forma de eletricidade, totalizando 3.365,45 MWh em 2023.

A nossa produção local de energia focou exclusivamente em fontes renováveis, especificamente energia solar, que aumentou de 236,91 MWh em 2022 para 246,90 MWh em 2023. Este incremento reflete os nossos esforços contínuos para aumentar a autossuficiência energética através de fontes limpas.

O consumo total de energia cresceu de 3.007,80 MWh em 2022 para 3.620,87 MWh em 2023. Notavelmente, a proporção de energia renovável consumida aumentou de 98,50% para 99,76%, o que demonstra o nosso progresso na transição para fontes mais sustentáveis.

Observamos uma redução significativa no consumo de energia não renovável, principalmente na forma de gasolina para motores (geradores), que caiu de 44,92 MWh em 2022 para apenas 8,50 MWh em 2023. Isso indica uma mudança bem-sucedida para alternativas mais limpas nos nossos processos.

Em suma, estes dados evidenciam nosso compromisso crescente com a sustentabilidade energética, marcado pelo aumento no uso de energias renováveis e pela redução significativa no consumo de fontes não renováveis

Energia importada/comprada			
Métricas	Unidades	2022	2023
Biocombustíveis	MWh		
Hidrogénio renovável	MWh		
Resíduos (não biomassa)	MWh		
Eletricidade renovável	MWh	2 725,97	3 365,45
Vapor, aquecimento e arrefecimento renováveis	MWh		
Carvão	MWh		
Gasóleo	MWh		
GPL, butano ou propano	MWh		
Gasolina para motores	MWh	44,92	8,51
Gás natural	MWh		
Hidrogénio não renovável	MWh		
Eletricidade não renovável	MWh		
Vapor, aquecimento e arrefecimento não renováveis	MWh		
Total de energia importada/adquirida	MWh	2 770,89	3 373,96
% Eletricidade renovável importada/comprada	%	98,37	99,74
Energia produzida a partir de fontes não combustíveis			
Métricas	Unidades	2022	2023
Biocombustíveis (produzidos no local)	MWh		
Geotérmica	MWh		
Hidroelétrica	MWh		
Solar	MWh	236,91	246,90
Vento	MWh		
Nuclear	MWh		
Total de energia produzida no local	MWh	236,91	246,90
Energia consumida (quadro resumo)			
Métricas	Unidades	2022	2023
Energia renovável consumida	MWh	2 962,88	3 612,36
Consumo de energia não renovável	MWh	44,92	8,50
Energia total consumida	MWh	3 007,80	3 620,87
% Energia renovável consumida	%	98,50	99,76
Total de energia produzida	MWh	281,83	255,41

Resíduos				
Código Ler	Descrição	Unidade	2022	2023
160216 / 170411	Cabo fibra ótica	t	23,18	39,06
170101	Betão	t	9,72	0,76
200138	Madeira	t	1,48	2,92
170904	Misturas de resíduos de construção e demolição que não contenham mercúrio, PCB ou substancias perigosas	t		0,38

Consumos de água (valor geral dstgroup)			
m3 2023	Valor (€)	m3 2022	Valor (€)
6 194	19 873,85 €	3 809	13 461,58 €

Em 2023, demos passos importantes na gestão dos nossos resíduos e no uso consciente da água.

No que se refere aos resíduos, observamos uma redução significativa na geração de alguns materiais, como o betão, com uma queda de 89% em 2023. A gestão de resíduos de construção e demolição também se destaca, com um controlo rigoroso para garantir que não contenham elementos como mercúrio, PCB ou substâncias perigosas.

Em relação ao consumo de água, registamos um aumento de 63% em 2023, refletindo o crescimento das nossas atividades. No entanto, estamos a trabalhar para otimizar o uso da água em todos os nossos processos, procurando alternativas e tecnologias que minimizem o nosso impacto ambiental.

Acreditamos que a gestão responsável de resíduos e o uso eficiente da água são pilares fundamentais para a sustentabilidade da nossa empresa. Continuaremos a procurar soluções inovadoras e a implementar práticas que promovam a preservação do meio ambiente.



Temos o prazer de anunciar que, ainda em 2023, a dstelecom aderiu aos SBTi's (Science based targets initiative).

O nosso comprometimento com os Science Based Targets Initiative (SBTI) 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.

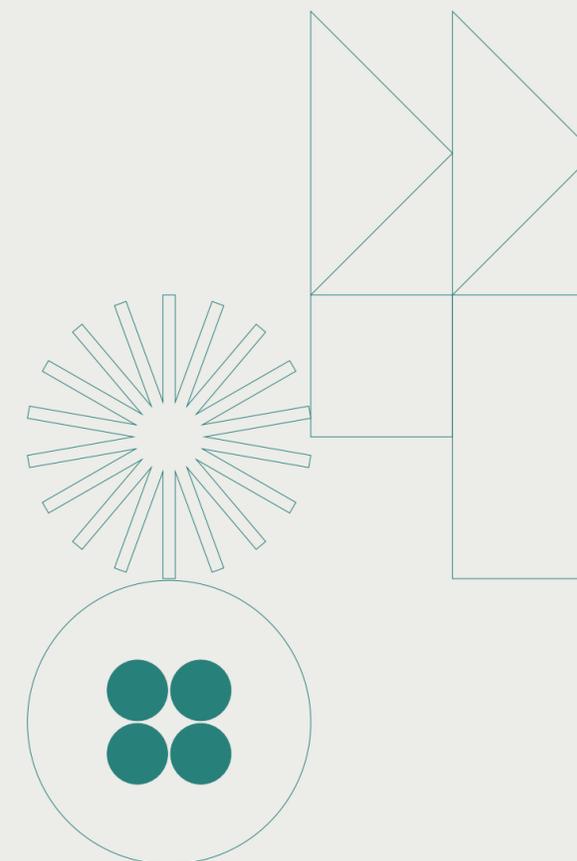


# SCIENCE BASED TARGETS

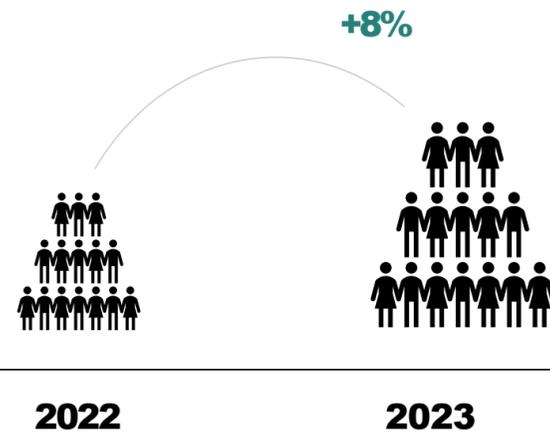
DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION  
WE HAVE SET A SCIENCE BASED TARGET

# A chave do nosso sucesso.

Social.

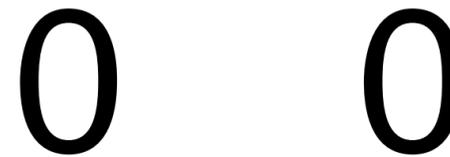


# Desempenho social



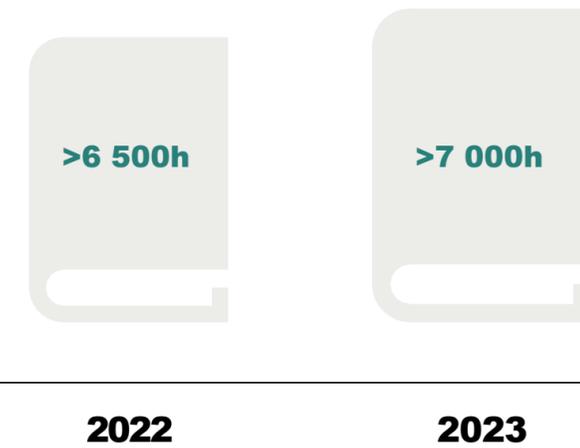
Numero de trabalhadores

+8% Trabalhadores



Fatalidades

Mantemos um total de 0 fatalidades registadas



Horas de formação

+7% Horas de formação

# Indicadores de desempenho social

Trabalhadores			
Métricas	Unidades	2022	2023
Fatalidades	Número	0	0
Lesões por tempo perdido	Número	5	7
Total de lesões registáveis	Número	5	8
Incidentes de quase-acidente	Número	2	4
Horas trabalhadas	Número	376.416	359.506
Número de dias perdidos devido a acidentes de trabalho (incluindo ferimentos e mortes)	Número	127	145
Doente dstelecom	Número	211	1*
Baixa medica dstelecom	Número	369	530
Consultas medicas dstelecom	Número	NA	18
Número de dias perdidos por motivo de doença (exceto licença de maternidade e paternidade)	Número	496	549
Número de dias perdidos sem falta justificada	Número	0	0

\*Doente em 2023 = todos os casos sem baixa medica

Em 2023, demos passos importantes na construção de um ambiente de trabalho mais seguro e inclusivo.

### Segurança:

Zero fatalidades: Mantivemos o compromisso com a segurança, registando zero fatalidades em 2023, o que demonstra nosso foco na proteção dos nossos trabalhadores.

### Diversidade e Inclusão:

Em 2023, registamos um aumento de 2% na participação de mulheres no quadro de trabalhadores, sinalizando o nosso compromisso com a diversidade.



Trabalhadores	2023
Total de trabalhadores	226
Trabalhadores novos	35
Trabalhadores que saíram	18
% Mulheres trabalhadoras	34
% Homens Trabalhadores	66
% de homens em posições de liderança	70
% de mulheres em posições de liderança	30

### 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. 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.

# Gestão de pessoas

## Tópico

Direitos Humanos

## Tópico

Atração e retenção de talentos

## Materialidade



Significativo

## Materialidade



Significativo

## 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

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.

**35**

Novos trabalhadores em 2023

**100%**

Dos nossos contratos de trabalho são contratos a termo certo

**226**

Trabalhadores a 31 de dezembro de 2023

# Experiência do cliente

## Tópico

Proteção e atendimento ao cliente

## Materialidade



Limitado

## 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

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).

# Diversidade, Igualdade e Inclusão

## Tópico

Diversidade, Igualdade e Inclusão

## Materialidade



Significativo

## 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

A Diversidade, Igualdade e Inclusão são pilares do ADN da dstelecom. Acreditamos que a diversidade nos fortalece e no poder que ela tem. Promovemos a efetiva igualdade de tratamento e oportunidades, independentemente de género, raça, crenças religiosas ou políticas, orientação sexual ou limitações físicas. Valorizamos e celebramos a diversidade, criando um ambiente de trabalho rico e heterogéneo, composto por realidades e experiências de vida distintas, estimulante e fértil. Reconhecemos e valorizamos a amplitude da experiência humana e trabalhamos para celebrá-la. Promover a diversidade e a inclusão significa explorar a fonte mais significativa de inovação, essencial para atrair e reter as melhores pessoas em todos os níveis. Desde o início, a dstelecom está comprometida com a promoção da igualdade de oportunidades, proporcionando um local de trabalho inclusivo e eliminando o tratamento injusto ou a discriminação ilegal. Sabemos que as pessoas realizam seu melhor trabalho quando são tratadas com respeito, dignidade e justiça.

A nossa abordagem é baseada em três princípios fundamentais:

- 1. 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.
- 2. 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.
- 3. 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."





Social.

## **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.



# 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 fulltime 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. 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.



## **Toda a Saúde 2023 Os problemas da mente**

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, 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.

# Formação

## Tópico

Formação

## Ambição

- Aumento do número de horas de formação por trabalhador
- Promoção de formações pósgraduadas, 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

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.

**>7.000h**

---

Horas de formação em 2023



## 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.

Em 2017, em parceria com a Universidade do Minho (UMinho), criamos a “Cátedra dst/IB-S em Construção do Futuro: Automação e Modularização”, uma iniciativa pioneira para viabilizar projetos associados ao futuro do setor. O sucesso desta iniciativa levou a que, em 2018, a dstelecom, novamente com a UMinho e juntamente com a Proef, promovesse o lançamento da “Cátedra Proef-dstelecom/IB-S”, inovadora no ensino e investigação em redes de telecomunicações sustentáveis para a sociedade digital do futuro.

As necessidades do mercado de trabalho motivaram, por seu turno, a criação de Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP) e Pós-Graduações em áreas com escassez de mão de obra. São exemplo disso os CTeSP em Soldadura Avançada, Preparação e Gestão de Obra ou Gestão de Redes e Telecomunicações, todos em parceria com o Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, ou ainda a Formação Especializada em Tecnologia de Fachadas e Envolventes de Edifícios em parceria com a UMinho. Com a Escola Profissional Amar Terra Verde estão ainda construídas pontes para a Formação e Qualificação Profissional nas áreas de instalações elétricas e climatizações. Todos estes cursos estão abertos ao público em geral e todos integram profissionais das nossas empresas nas respetivas equipas de docência.

Paralelamente aos apoios à formação dos nossos trabalhadores procuramos também apoiar os melhores a nível académico e, dessa forma, atribuímos Bolsas de Estudo e Mérito, no valor das propinas do curso, aos alunos do curso de Engenharia Civil da UMinho. Para além da contribuição financeira, promovemos também formações curtas que são propostas por nós e que contam com trabalhadores do grupo a lecionar aulas. Pretendemos com isto ajudar estes alunos a preparar o seu futuro profissional, e, portanto, abrimos ainda a possibilidade de que frequentem Estágios de Verão durante o percurso académico e, no final, estágios de integração dos recém-formados na vida ativa.

# 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 dos trabalhadores é a pedra basilar da gestão de formação. As formações fornecidas focam-se não só em *hard skills*, mas também em *soft skills*:

- Pós-Graduação em Filosofia (ver destaque);
- 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 específicos para os nossos trabalhadores 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.

Em 2020, adotámos um modelo de aulas online que, para além de facilitar o seu acesso por parte de todos, permite também, por outro lado, uma maior flexibilidade de participação aos trabalhadores e aos formadores.

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 conseqüentemente, para uma expectável progressão na carreira.



# Formação Indicadores

Na dstelecom, acreditamos que o investimento no desenvolvimento dos nossos colaboradores é fundamental para o nosso sucesso e sustentabilidade a longo prazo. Durante o ano de 2023, 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. Realizámos formações consistentemente ao longo do ano, de janeiro a dezembro, demonstrando o nosso empenho contínuo no desenvolvimento da nossa equipa.

Entre as nossas iniciativas mais populares em termos de participação, destacamos:

1. Filosofia (62 participantes)
2. Yoga do Riso (53 participantes)
3. ID talks 3ª edição - online (53 participantes)
4. Formação inicial HSS - Assíncrona (45 participantes no total)
5. Welcome Aboard (39 participantes no total)

Em termos de investimento em horas de formação, os nossos principais programas foram:

1. Programa de Inglês (várias turmas totalizando 1890 horas)
2. Gestão de Redes e Telecomunicações Avançadas (1620 horas)
3. Filosofia (1101,53 horas)
4. Welcome Aboard (861 horas no total)
5. CS-SIRIRF certificado segurança (700 horas no total)

Em termos de investimento em horas de formação, os nossos principais programas foram:

1. Programa de Inglês (várias turmas totalizando 1890 horas)
2. Gestão de Redes e Telecomunicações Avançadas (1620 horas)
3. Filosofia (1101,53 horas)
4. Welcome Aboard (861 horas no total)
5. CS-SIRIRF certificado segurança (700 horas no total)

Estamos particularmente orgulhosos da diversidade dos nossos programas de formação. Ao oferecer uma combinação de habilidades técnicas, desenvolvimento de liderança, segurança no trabalho, competências linguísticas e atividades de bem-estar, procuramos promover o crescimento holístico dos nossos trabalhadores.

O nosso foco não se limita apenas às competências técnicas necessárias para o nosso setor. Reconhecemos a importância das habilidades interpessoais, da liderança eficaz e do bem-estar pessoal. Programas como o Yoga do Riso e as sessões de desenvolvimento de liderança refletem o nosso compromisso com o bem-estar integral dos nossos trabalhadores. Acreditamos que este investimento significativo em formação e desenvolvimento não só melhora as competências da nossa equipa, mas também contribui para a satisfação no trabalho, a retenção de talentos e, em última análise, para o sucesso sustentável da nossa empresa.

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.





## 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.

Desde que foi criada mantemos uma relação de parceria com a UMinhoExec. Esta relação materializa-se em intercâmbios de informação e boas práticas e na participação recíproca em iniciativas e programas promovidos por ambas entidades. De maneira a capacitar os nossos trabalhadores para que assumam responsabilidades na gestão de projetos complexos e de equipas de trabalho alargadas criamos, em conjunto com a UMinhoExec, uma Pósgraduação em Gestão – para Quadros Superiores.

Em 2017, em parceria com a Universidade do Minho (UMinho), criamos a "Cátedra dst/IBS em Construção do Futuro: Automação e Modularização", uma iniciativa pioneira para viabilizar projetos associados ao futuro do setor. O sucesso desta iniciativa levou a que, em 2018, a dstelecom, novamente com a UMinho e juntamente com a

Proef, pro movesse o lançamento da "Cátedra Proefdstelecom/IBS", inovadora no ensino e investigação em redes de telecomunicações sustentáveis para a sociedade digital do futuro.

As necessidades do mercado de trabalho motivaram, por seu turno, a criação de Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP) e PósGraduações em áreas com escassez de mão de obra. São exemplo disso os CTeSP em Soldadura Avançada, Preparação e Gestão de Obra (exemplos de formações do dstgroup) ou Gestão de Redes e Telecomunicações, todos em parceria com o Instituto Politécnico do Cávado e do Ave, ou ainda a Formação Especializada em Tecnologia de Fachadas e Envolventes de Edifícios em parceria com a UMinho. Com a Escola Profissional Amar Terra Verde estão ainda construídas pontes para a Formação e Qualificação Profissional nas áreas de instalações elétricas e climatizações.

Todos estes cursos estão abertos ao público em geral e todos integram profissionais das nossas empresas nas respetivas equipas de docência.

# Contrato social com os trabalhadores

## Tópico

Plano de Carreira/  
Retenção de talentos

## Materialidade



Crítico

## Tópico

Impacto nas comunidades: Ativismo e atividades sociais

## Materialidade



Significativo

## Tópico

Benefícios

## Tópico

Remunerações e  
condições laborais

## Materialidade



Crítico

## 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

## 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

## 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.

Para os trabalhadores, o 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.

## Remunerações

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

Com efeito, em 2022, mais do que o cumprimento estrito da lei aplicável no que concerne a remunerações, o salário de todos os nossos trabalhadores foi superior ao salário mínimo nacional.

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

## 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 da *rentrée*.

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.

## Ativismo Social

Pelas nossas instalações estão espalhados espelhos que perguntam a quem com 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.

Pelas nossas instalações, estão espalhados espelhos que perguntam a quem com 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.

Os assuntos debatidos são os temas que definem a sociedade, desde o aborto à eutanásia, passando pelas doenças mentais ou pela globalização. 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.

## 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 deteriore.

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, como o canal de denúncias, 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.



## 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.

## Educação

Protocolos com:

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

## Vida saudável

- Horta Comunitária
- Protocolo com a PROVE cabazes de hortícolas produzidos por produtores locais

## Vida ativa

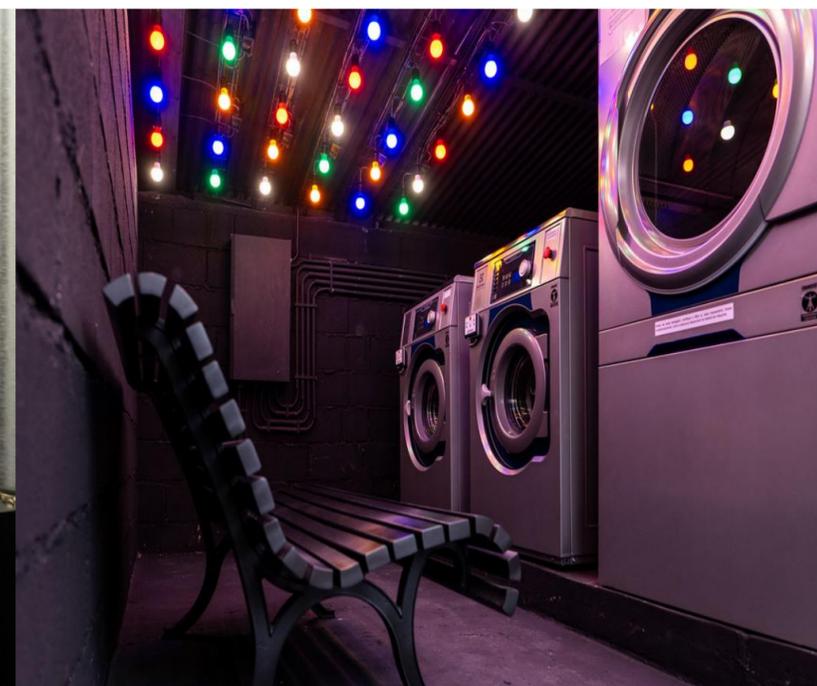
- Campos de futebol
- Campo de ténis
- Courts de padel
- Aulas de ginástica disponíveis no campus
- Vagas gratuitas em ginásios
- Protocolos com clubes de golf

## Saúde e Bem Estar

- Serviço de manicure
- Serviços cabeleireiro

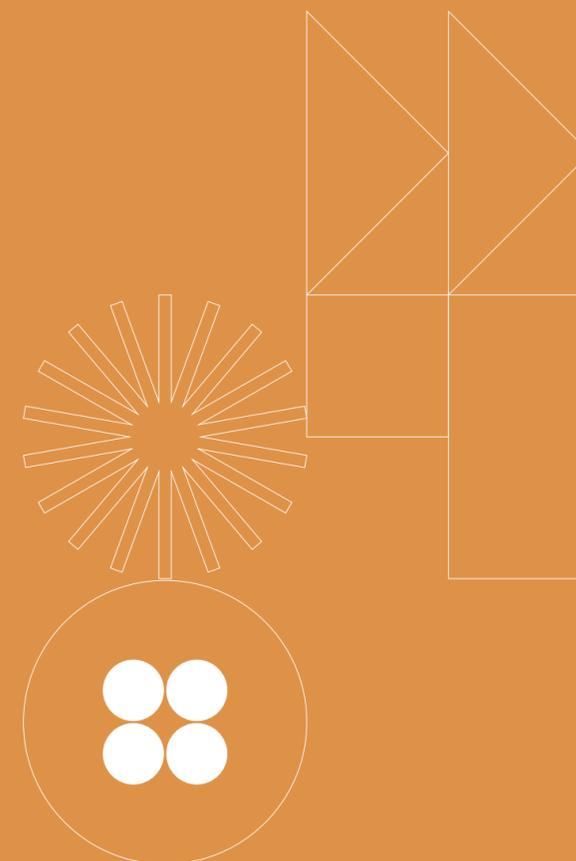
## Ócio, lazer e cultura

- 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 Teatro 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



# Gestão para além do dever.

Governance.



# Ética e integridade

## Tópico

Privacidade e tratamento de dados pessoais

## Materialidade



Significativo

## Tópico

Cumprimento da legislação ambiental e socioeconómica

## Tópico

Políticas anticorrupção

## Tópico

Cibersegurança

## Tópico

Acessibilidade e qualidade dos serviços

## Materialidade



Significativo

## Tópico

Governança e cultura corporativa

## Materialidade



Limitado

## Tópico

Transparência e boa governança

## Tópico

Mecanismos contra e manipulação do mercado

## Ambição

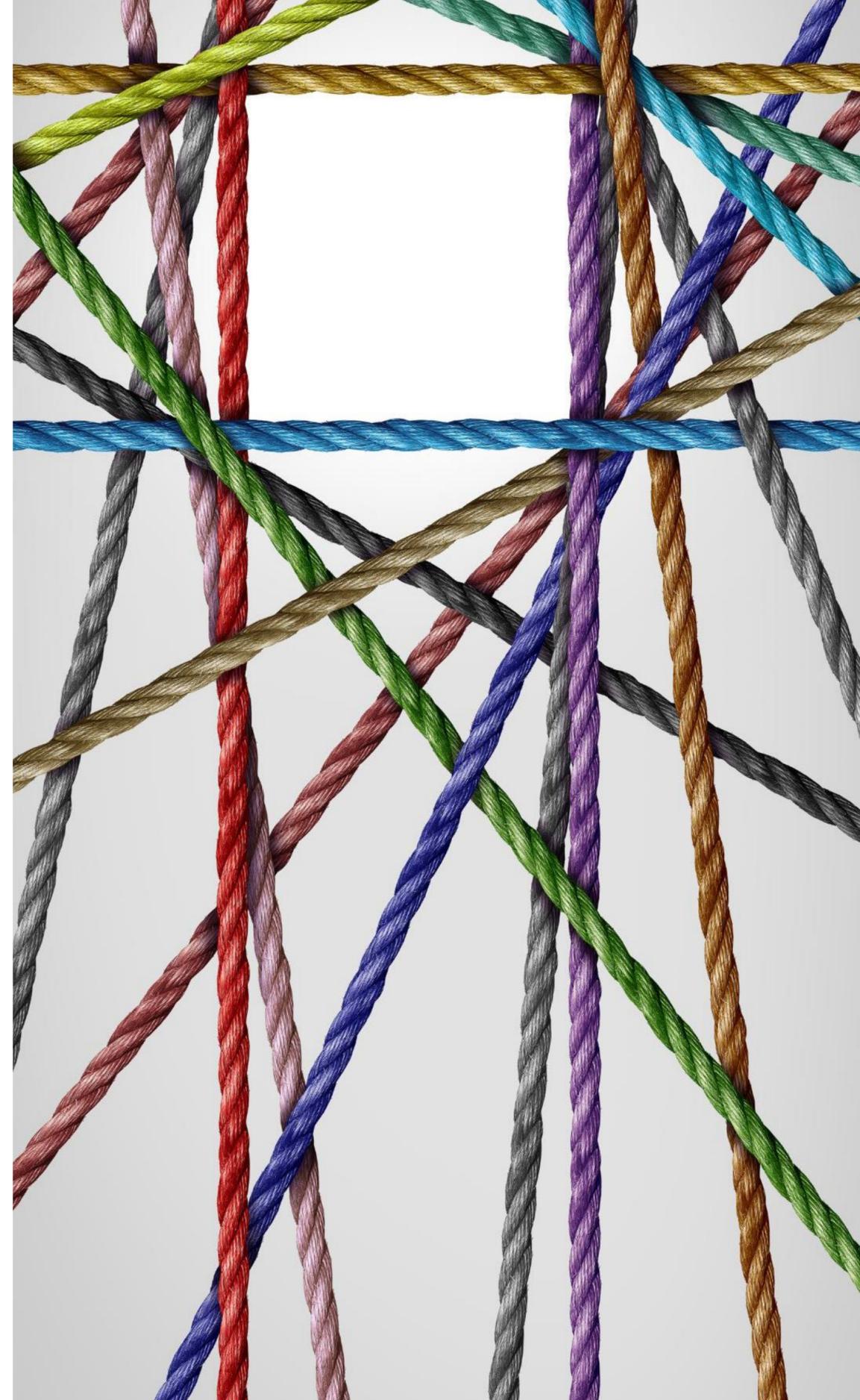
- Plano de formação especificamente relacionado com ética de forma a prevenir irregularidades, especialmente corrupção
- Certificação ISO 37001 do sistema de gestão anti corrupção
- Inclusão nas apólices de seguro de uma cobertura contra ciberincidentes
- Plano de formação e consciencialização sobre 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

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 trabalhadores, clientes, fornecedores 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, em detrimento dos interesses do grupo. 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 competitiva e reconhecida a nível nacional e internacional.

Governance.





## **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 do grupo. A nossa Política de Privacidade estabelece e descreve a forma como utilizamos os dados pessoais dos clientes, fornecedores, parceiros 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 emails 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

O dstgroup dispõe de um Provedor de Ética que tem um papel fundamental na definição da estratégia de ética do grupo, 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, integrante do dstgroup, 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 o Código de Ética e Conduta que define o conjunto de valores, princípios, práticas e atitudes empresariais, aplicáveis a todos os trabalhadores, clientes, fornecedores e parceiros 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. Adicionalmente, comprometemo-nos a não prejudicar ou retaliar contra os stakeholders que apresentem uma reclamação e garantimos igualmente o justo tratamento dos visados no relato do evento, tendo sempre presente a presunção da inocência dos mesmos aquando do apuramento da verdade.



## **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 ao lançamento deste relatório, não recebemos nenhuma reclamação.

## Políticas anticorrupção

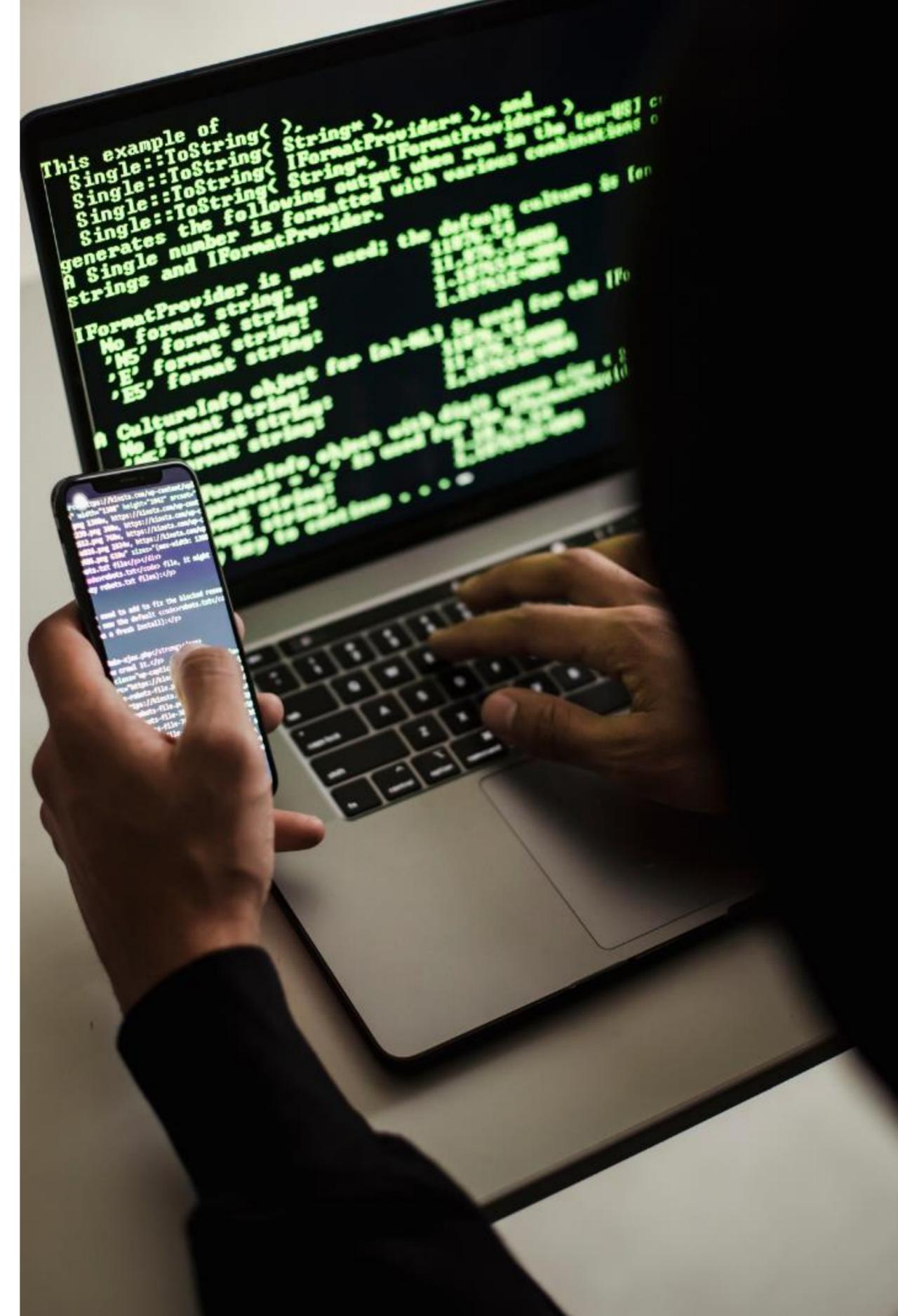
Os nossos valores, princípios, práticas e atitudes empresariais fundamentam-se no rigor e na transparência que cultivamos em todas as nossas interações. É nossa intenção estimular todos os nossos parceiros a partilhar connosco esta cultura orientada para o desenvolvimento sustentável.

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.

Com a implementação deste plano, pretendemos:

- Identificar, analisar e classificar os riscos de atos de corrupção e infrações conexas a que a organização está exposta;
- Identificar e implementar medidas preventivas e corretivas;
- Fortalecer a nossa reputação;
- Aumentar a consciencialização e formação dos nossos trabalhadores;
- Obter maior confiança das partes interessadas.



# Inovação

## Tópico

Oferta sustentável e inovadora



## Ambição

- Reforçar a percepção de valor dos nossos produtos e serviços.
- Antecipar e satisfazer as expectativas dos stakeholders através de inovação contínua.
- Atuar em três frentes estratégicas: terra, mar e espaço, com presença global.
- Manter e expandir nossa vantagem competitiva através de uma forte atividade em Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI).

## Riscos

- Sobrecarga no nossos recursos internos, afetando a eficiência.
- aumento da complexidade operacional e a necessidade de coordenação eficaz.

A dstelecom compromete-se a ser uma empresa vanguardista no setor de telecomunicações, não só atendendo às necessidades atuais, mas também antecipando as tendências futuras e contribuindo para um desenvolvimento sustentável e inclusivo a nível global.

A dstelecom adota uma estratégia de inovação que se alinha com a nossa estratégia global, visão e missão, focando no crescimento em diferentes territórios - terra, mar e espaço - em qualquer região do planeta. Para alcançar este objetivo ambicioso, definimos três pilares estratégicos que abordam diferentes aspetos do nosso negócio.

Esta estratégia de IDI representa nosso compromisso não só com o avanço tecnológico, mas também com a responsabilidade ambiental e sustentabilidade. A dstelecom está dedicada a ser uma líder no setor de telecomunicações, empregando inovações que beneficiem tanto nossos stakeholders quanto o planeta.

A incorporação destas melhorias na Estratégia de IDI da dstelecom ajuda a destacar o compromisso da empresa com a inovação tecnológica e a sustentabilidade, reforçando sua posição como líder inovadora no setor de telecomunicações.



## Pilares da Visão da Inovação

### 1. Inclusão Digital e Acesso Universal:

- Desenvolver e implementar tecnologias que superem os desafios das áreas menos povoadas.
- Garantir a acessibilidade e a viabilidade económica, tornando os serviços de telecomunicações disponíveis para todos.

### 2. Neutralidade e Multioperabilidade:

- Manter a neutralidade como operador multioperador, assegurando que todos os serviços e clientes sejam tratados de forma igualitária.
- Fornecer uma plataforma onde diversos operadores possam oferecer os seus serviços de forma fácil e transparente.

### 3. Inovação em Tecnologia e Serviços:

- Investir em investigação e desenvolvimento para aprimorar continuamente a nossa tecnologia e as infraestruturas em que pretendemos disponibilizar serviços.
- Inovar na forma como os serviços são disponibilizados, incluindo soluções personalizadas e adaptativas que atendam às necessidades específicas das comunidades de baixa densidade populacional.

### 4. Sustentabilidade e Responsabilidade Social:

- Integrar práticas sustentáveis no desenvolvimento e na manutenção da nossa infraestrutura.
- Contribuir para o desenvolvimento social e económico das comunidades atendidas, promovendo a inclusão digital como um caminho para o progresso.

# Projetos I&DT



Energia



Indústria 4.0



Economia Circular



Espaço & Mar



Digitalização e IoT



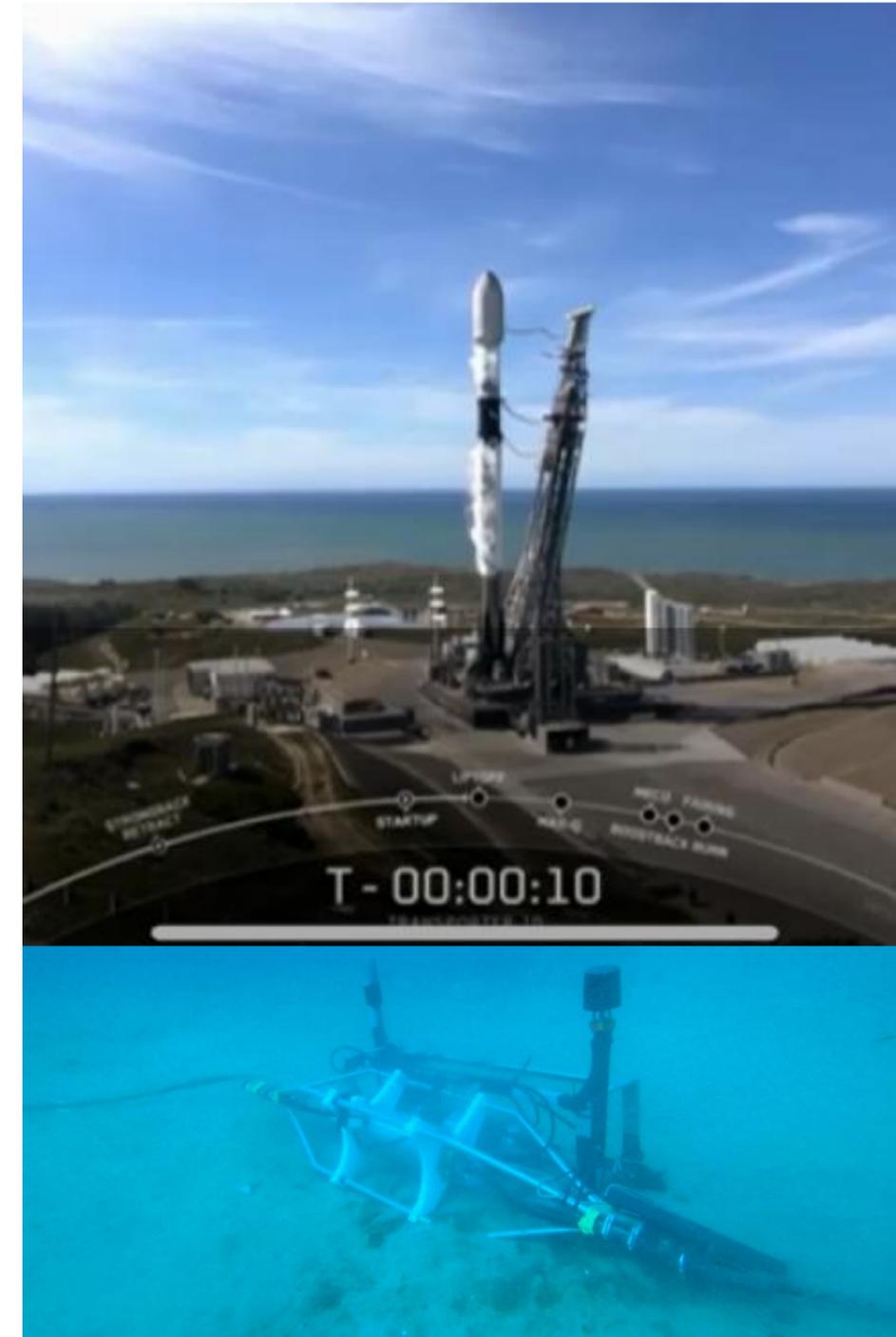
Produtividade

## Cultura de Inovação

A inovação faz parte do ADN da dstelecom. Temos processos, temos pessoas e democratizamos a inovação dentro da empresa. Procuramos envolver o maior número de trabalhadores em equipas multidisciplinares. Não queremos uma inovação de guetos.

Temos vários projetos de inovação a decorrer dentro da empresa. Desde sensorizar cabos de fibra, ao lançamento de um satélite, ao desenvolvimento de know how em edge computing ou ao perceber como podemos reaproveitar os desperdícios dos cabos de fibra.

Costumo dizer que é uma inovação musculada. Existe liberdade, tempo, recursos, mas também existe processo, objetivos e perguntas para descobrirmos as respostas ou pelo menos mais perguntas



# Relações públicas

## Tópico

Fiabilidade da cadeia de valor: Satisfação dos clientes, Imagem exterior positiva e Boas relações com os stakeholders

## Materialidade



Limitado

## 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

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.

## 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, interessamos 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 concluimos 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.

## 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, email ou redes sociais.

## 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.

# ESG: dstelecom no top 5 dos operadores mais sustentáveis da Europa

Com uma pontuação de 91%, a dstelecom acaba de ser classificada em 5º lugar, na lista dos operadores de telecomunicações mais sustentáveis da Europa, no ranking do GRESB Infrastructure Asset Benchmark Report 2023.

A avaliação, à qual fomos submetidos, tem caráter voluntário e envolve parâmetros relacionados com a gestão e o desempenho da empresa. Foca-se, por isso, na gestão da liderança, políticas e processos, gestão de riscos e abordagem de envolvimento dos stakeholders e compreende informações relacionadas com a saúde e segurança, energia, emissão de gases de efeito estufa, poluição do ar, água, desperdício, certificações e prémios.

Ter uma pontuação de 91 em 100 pontos indica um desempenho muito positivo em relação às práticas ambientais, sociais e de governança, comprova o nosso empenho em liderar o setor no que toca a práticas ESG e reflete um compromisso sólido e práticas robustas em relação à sustentabilidade, abrangendo questões ambientais, sociais e de governança.

No contexto do GRESB, a pontuação também fornece uma comparação relativa. Indica que o ativo ou empresa avaliada está a desempenhar significativamente melhor do que muitos dos seus pares em termos de práticas ESG.

O GRESB avalia diversos componentes, incluindo política e divulgação de ESG, riscos e oportunidades, monitoramento e gestão ambiental, direitos dos stakeholders, entre outros. Uma pontuação alta sugere desempenho sólido em muitas, se não em todas, destas áreas.



## 2023 GRESB Infrastructure Asset Benchmark Report

dst telecomunicações | dst telecomunicações

GRESB Rating  
★★★★☆

### Participation & Score



### Peer Comparison



Recorde-se que a dstelecom se juntou recentemente à Science Based Targets initiative, uma iniciativa conjunta do Carbon Disclosure Project (CDP), do Pacto Global das Nações Unidas, do World Resources Institute (WRI) e do World Wide Fund for Nature (WWF) que procura ajudar as empresas a definir objetivos de redução de emissões de carbono e limitar o aumento global da temperatura, com base na ciência climática e nas metas do Acordo de Paris. Conscientes da atual crise climática global, comprometemo-nos a reduzir as emissões de carbono diretas em 46% até 2030 e a alcançar a neutralidade carbónica até 2050, contribuindo para que o aumento da temperatura terrestre não ultrapasse os 1,5°C.

Além disso, com o objetivo de reforçar o compromisso em adotar práticas empresariais éticas, promover o desenvolvimento sustentável e contribuir positivamente para a sociedade e o meio ambiente, no passado mês de julho, a dstelecom juntou-se à Jornada 2030, ao subscrever a Carta de Princípios do BSCD, um documento com referencial voluntário que visa estabelecer diretrizes para empresas que procuram operar de forma responsável no país.

Como responsável pela gestão de ESG na dstelecom, posso afirmar com convicção que o controlo ESG e a elaboração de um relatório de sustentabilidade são pilares fundamentais para a nossa transparência com a comunidade e para a procura das melhores práticas sustentáveis.

A sigla “ESG” representa a nossa estratégia integrada para garantir que nossas operações e decisões de negócios estejam alinhadas com práticas éticas e responsáveis. Na esfera ambiental, visamos minimizar o nosso impacto no meio ambiente, promovendo a eficiência energética a adoção de fontes renováveis, economia circular e a inovação constante pela busca de práticas mais sustentáveis e amigas do ambiente.

Na dimensão social, estamos comprometidos em contribuir positivamente para a comunidade, garantindo condições justas de trabalho, diversidade inclusiva e o melhor impacto possível nas comunidades onde atuamos. Já no aspeto de governança, ambicionamos alcançar os melhores índices possíveis. Queremos ser uma referência no que toca à adoção das melhores práticas de gestão, em tudo o que a mesma implica, alcançando e respondendo a todos os pontos da nossa dupla materialidade.

A elaboração de um relatório de sustentabilidade é uma ferramenta vital para comunicar de forma transparente todas as nossas iniciativas e progressos. Este documento detalha as nossas estratégias, metas e ações realizadas, permitindo que as nossas partes interessadas avaliem o nosso desempenho e nos desafiem a melhorar continuamente. Além disso, demonstra o nosso compromisso com a responsabilidade corporativa e a prestação de contas, fatores cada vez mais valorizados pelos investidores e consumidores conscientes. A busca pela melhoria contínua nessas áreas é imperativa.

A sociedade está cada vez mais consciente do impacto das empresas no mundo e o alinhamento com práticas ESG não só reforça a nossa integridade, mas também promove a inovação e a eficiência operacional. Estar à frente da implementação das melhores práticas ESG diferencia-nos do mercado. Atraímos talentos, fortalece a nossa reputação e ainda contribuimos para um futuro mais sustentável.

Estamos empenhados em melhorar constantemente e garantir que a nossa empresa esteja na vanguarda das melhores práticas empresariais. Acreditamos que, ao fazer isso, estamos não só a investir no nosso futuro, mas também no futuro do planeta e das gerações futuras.

As ações de hoje, impactam gerações.



José Neves, Gestor de Sustentabilidade e ESG



# dstelecom



(+351) 912121641

jose.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**