



Relatório  
& Contas  
**2019**

# Índice

|                                               |            |
|-----------------------------------------------|------------|
| <b>Relatório de Gestão</b>                    | <b>3</b>   |
| <b>Demonstrações Não Financeiras</b>          | <b>23</b>  |
| <b>Demonstrações Financeiras Consolidadas</b> | <b>80</b>  |
| <b>Demonstrações Financeiras Individuais</b>  | <b>122</b> |
| <b>Relatório de Governo da Sociedade</b>      | <b>154</b> |

# Relatório de Gestão



# Relatório de Gestão

|                                                                                   |    |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| 01. Mensagem do CEO                                                               | 5  |
| 02. Indicadores da NOS em 2019                                                    | 6  |
| 03. Principais Acontecimentos em 2019                                             | 7  |
| 04. Um mercado de telecomunicações em fase de maturidade                          | 8  |
| 05. Solidez Financeira Impulsionada<br>pelos Resultados Operacionais              | 9  |
| 06. Maximização da experiência de cliente<br>com os melhores serviços e conteúdos | 14 |
| 07. Investimento nas redes e tecnologia<br>com maior qualidade e cobertura        | 20 |
| 08. Trabalhar melhor, transformação e liderança digital                           | 21 |
| 09. Proposta de Remuneração Acionista<br>à Assembleia Geral de Acionistas         | 22 |
| 10. Eventos Subsequentes                                                          | 22 |

# Mensagem do CEO

O mundo está a entrar na 4ª revolução industrial, uma nova era de disrupção científica e tecnológica, que trará também uma profunda transformação social, no limite redefinindo o que significa ser humano. Na NOS, não conseguimos imaginar tudo o que esta nova era nos trará, sendo que acreditamos que se traduzirá numa vida melhor para todos, numa sociedade que será mais equilibrada, mais inclusiva e mais humana. A NOS quer contribuir para a construção deste futuro e acredita que terá um papel central no seu desenvolvimento em Portugal.

A nossa visão é a de uma NOS na linha da frente da tecnologia, com as melhores redes de comunicações, totalmente digital, integrando de forma transparente tecnologias como o 5G, a Inteligência Artificial, a Cloud ou a IoT, de forma simples, eficiente e com um toque humano. Sempre com o propósito maior de disponibilizar os melhores serviços e a melhor experiência aos nossos clientes. Queremos ser ator principal no processo de evolução que todos vão experienciar e o catalisador da transformação das empresas para esta nova realidade, assegurando assim a maximização das oportunidades que esta revolução traz para Portugal e para os portugueses.

É nossa convicção que neste mundo em mudança acelerada, apenas empresas socialmente responsáveis e que contribuam ativamente para criar uma sociedade melhor para as gerações futuras, serão sustentáveis no longo prazo. Assumimos o nosso compromisso em sermos um exemplo de inclusão e diversidade, adotando também um papel ativo no combate às alterações climáticas e na redução das emissões de carbono. Continuamos comprometidos com os princípios do *Global Compact* e empenhados em contribuir para a concretização dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Queremos ser uma empresa que aposta nas suas pessoas, trabalhando na sua valorização, na sua evolução e, em última instância, na sua felicidade.

Durante 2019, demos passos importantes neste processo de criação da nova NOS, em todas as suas frentes, da tecnologia aos processos, do ambiente à diversidade, passando naturalmente, de forma muito central, pela relação com os nossos clientes. Fizemo-lo assegurando a continuação do percurso de crescimento e melhoria de

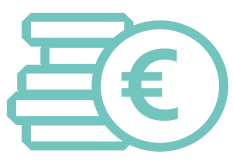
rentabilidade que iniciámos há 6 anos, como poderão comprovar nas páginas deste relatório. Em todos e cada um destes anos melhorámos face ao período anterior, tanto nos indicadores operacionais quanto nos financeiros, uma performance ímpar que muito nos orgulha.

Em 2020, iremos acelerar o ritmo de transformação interna dando mais passos importantes na construção da nova NOS. Este será também um ano crítico na frente externa, com vários processos que formatarão uma parte importante do nosso futuro. Apesar da injustificada e desadequada hostilidade regulatória, as nossas pessoas, a nossa base de ativos e o percurso que até aqui percorremos, traduzido nos resultados alcançados, permitem-nos encarar o futuro com absoluta confiança.

Acreditamos que, alavancando naquilo que de melhor a tecnologia tem para oferecer, a NOS será a empresa líder, não só no setor onde atua, mas também e mais importante, uma empresa líder no processo de transformação para uma sociedade melhor.

**Miguel Almeida**  
Presidente da Comissão Executiva

02. Indicadores da NOS em 2019



RECEITAS CONSOLIDADAS

€1.599<sub>M</sub>

CAPITAL PRÓPRIO

€1.005<sub>M</sub>

RECEITAS CONSOLIDADAS

€1.599<sub>M</sub>

CAPITAL PRÓPRIO

€1.005<sub>M</sub>



PAY TV

1.639<sub>M</sub> CLIENTES

41% Quota de Mercado

CLIENTES INTEGRADOS E CONVERGENTES

930<sub>K</sub>

PAY TV

1.639<sub>M</sub> CLIENTES

41% Quota de Mercado

CLIENTES INTEGRADOS E CONVERGENTES

930<sub>K</sub>



CINEMA

9.269<sub>M</sub> BILHETES VENDIDOS

60 % Quota de Mercado

RECEITAS

€119<sub>M</sub>

CINEMA

9.269<sub>M</sub> BILHETES VENDIDOS

60 % Quota de Mercado

RECEITAS

€119<sub>M</sub>



AUDIOVISUAIS

A NOS distribuiu 8 dos 10 filmes mais vistos em 2019

EBITDA

€56<sub>M</sub>

AUDIOVISUAIS

A NOS distribuiu 8 dos 10 filmes mais vistos em 2019

EBITDA

€56<sub>M</sub>

EBITDA CONSOLIDADO

€641<sub>M</sub>

PROPOSTA DE DIVIDENDO

€0,278

FCF CONSOLIDADO

€147<sub>M</sub>

CAPITALIZAÇÃO BOLSISTA

€2.412<sub>M</sub>

RATING FITCH

BBB

RATING S&P

BBB-

EBITDA CONSOLIDADO

€641<sub>M</sub>

PROPOSTA DE DIVIDENDO

€0,278

FCF CONSOLIDADO

€147<sub>M</sub>

CAPITALIZAÇÃO BOLSISTA

€2.412<sub>M</sub>

RATING FITCH

BBB

RATING S&P

BBB-

VOZ FIXA

1.779<sub>M</sub> CLIENTES

34% Quota de Mercado

RGUS TOTAIS

9.723<sub>M</sub>

BANDA LARGA

1.419<sub>M</sub> CLIENTES

36% Quota de Mercado

RECEITAS TELCO

€1.522<sub>M</sub>

VOZ MÓVEL

4.851<sub>M</sub> CLIENTES

24% Quota de Mercado

EBITDA TELCO

€585<sub>M</sub>

VOZ FIXA

1.779<sub>M</sub> CLIENTES

34% Quota de Mercado

RGUS TOTAIS

9.723<sub>M</sub>

BANDA LARGA

1.419<sub>M</sub> CLIENTES

36% Quota de Mercado

RECEITAS TELCO

€1.522<sub>M</sub>

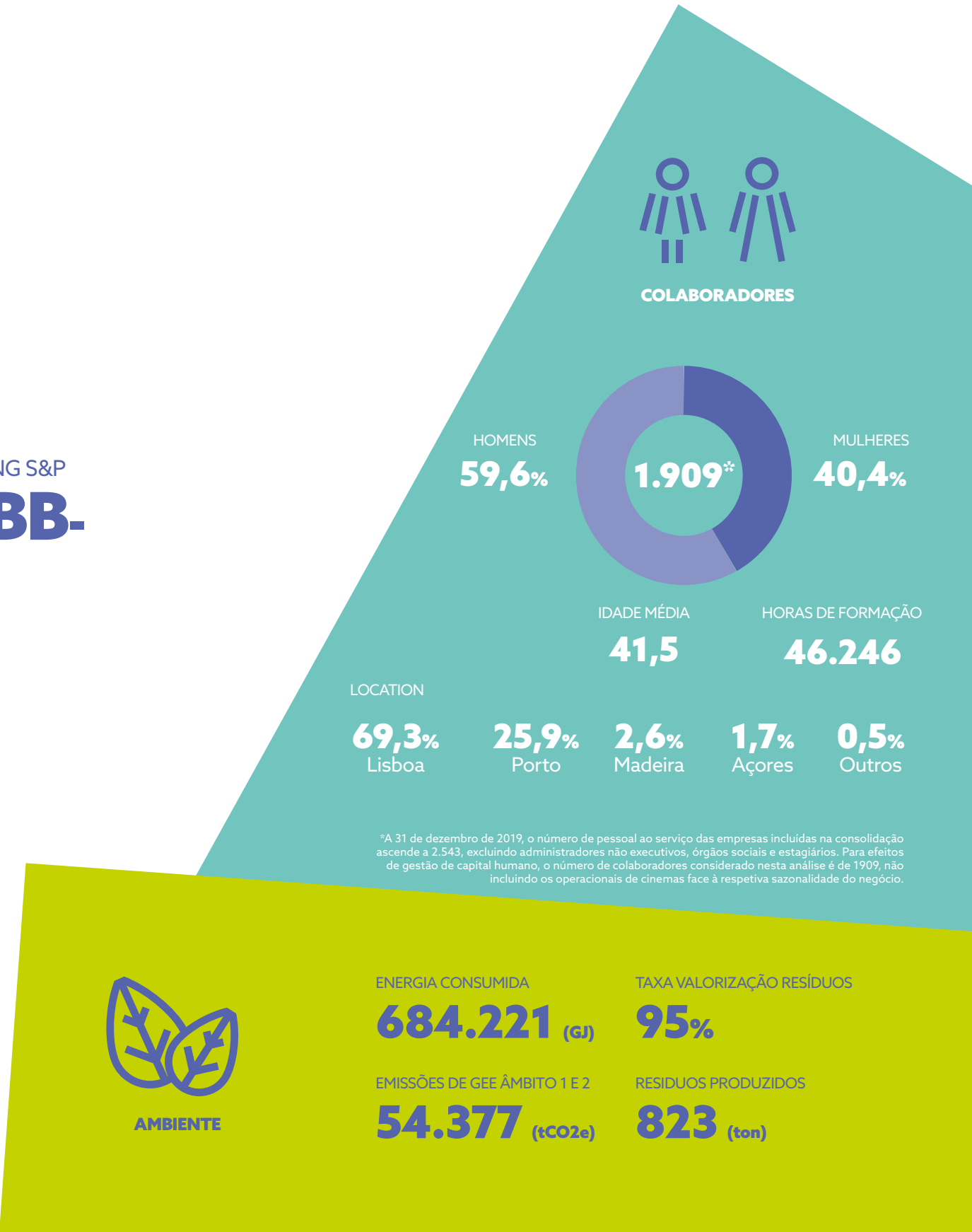
VOZ MÓVEL

4.851<sub>M</sub> CLIENTES

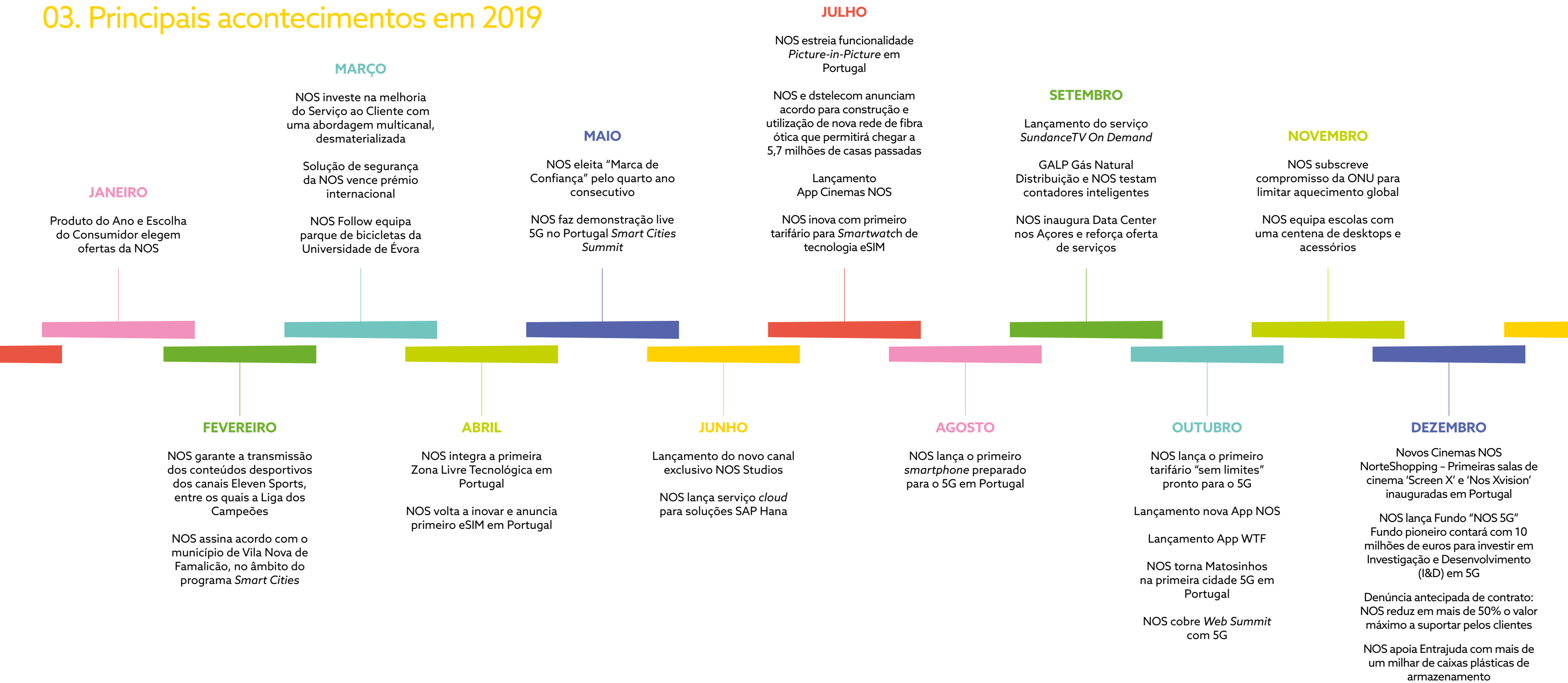
24% Quota de Mercado

EBITDA TELCO

€585<sub>M</sub>



03. Principais acontecimentos em 2019

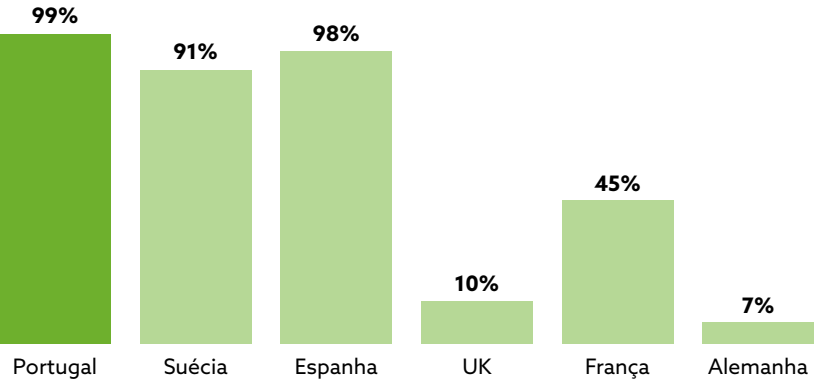


# 04. Um mercado de telecomunicações em fase de maturidade

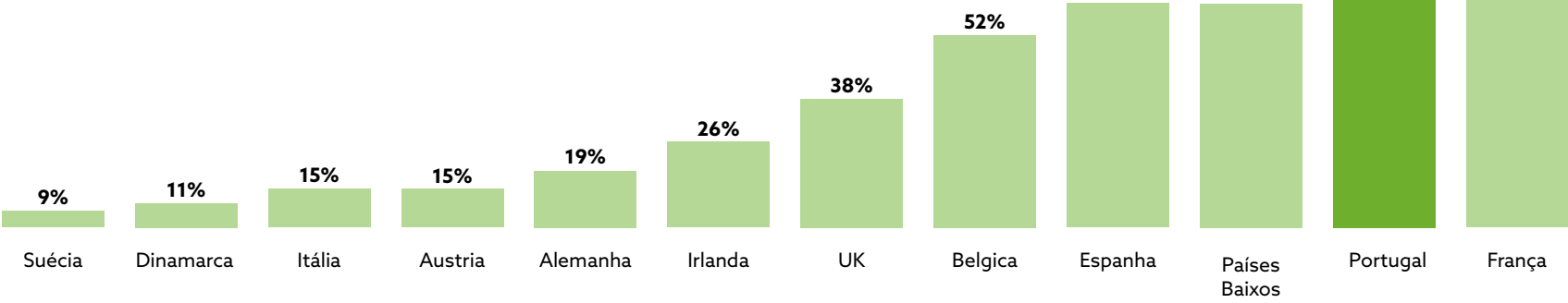
O mercado de telecomunicações Português é um dos mais avançados e maduros, sendo também dos que apresenta maior investimento, da Europa, no qual os consumidores beneficiam de alguns dos preços mais reduzidos na Europa, nos serviços que lhes são mais relevantes.

Seja nas redes fixas ou móveis, Portugal pode rivalizar com qualquer mercado Europeu em termos de cobertura e

Penetração de FttH 2018  
(%, Fonte: FttH Council)



Penetração Pacotes 3/4P 2017  
(%, Fonte Estudo de Preços Apritel)



sofisticação, resultado direto do nível de concorrência que durante vários anos foi uma das principais características deste mercado, em que os três principais operadores expandiram a sua cobertura fixa ao implementar FttH e procuravam capturar clientes através de estratégias de preços mais atrativas e ofertas cada vez mais sofisticadas.

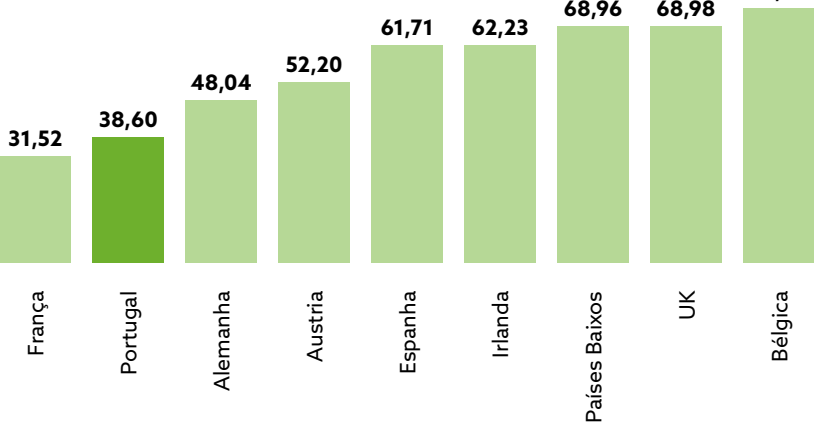
A convergência de serviços fixos e móveis teve um papel importante na competitividade do mercado Português, sendo que o seu nível de penetração é também bastante elevado face a outros mercados.

Como tal, não é surpreendente que, de acordo com um estudo encomendado pela Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas (Apritel) em 2019 e com dados do regulador setorial (Anacom), os pacotes de 3P e 4/5P representam 39,1% e 43,3% do mercado, respetivamente. São, portanto, os tipos de oferta mais representativos do mercado de telecomunicações Português e os mais relevantes para os consumidores Portugueses.

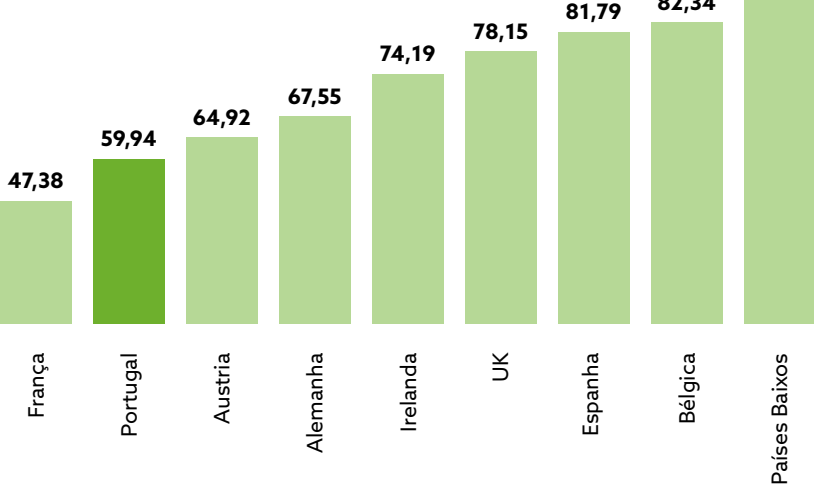
Também não surpreende que, devido à competitividade dos últimos anos, Portugal tenha algumas das ofertas com preços mais reduzidos na Europa nos pacotes de 3P e 4P, bem abaixo da média Europeia e apenas em segundo lugar face à França, mesmo após a aplicação de um ajuste para a paridade do poder de compra.

Em anos mais recentes o mercado Português tem mostrado sinais de uma maior maturidade, como se demonstra pela maior estabilidade dos preços, níveis de desligamentos menos agressivos e menores alterações de quotas de mercado entre os operadores.

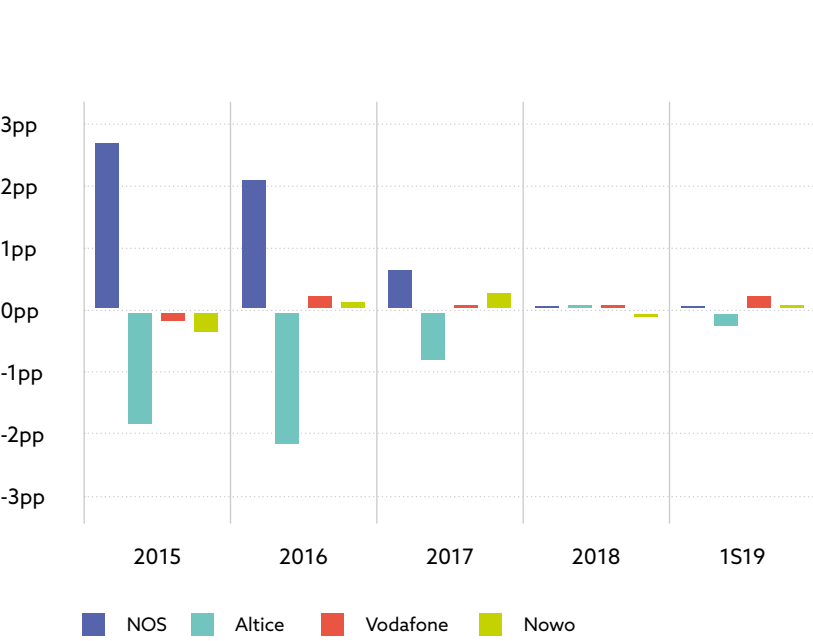
Comparação Preço Pacotes 3P  
(Euros, Fonte: Estudo de Preços Apritel)



Comparação Preço Pacotes 4P  
(Euros, Fonte: Estudo de Preços Apritel)



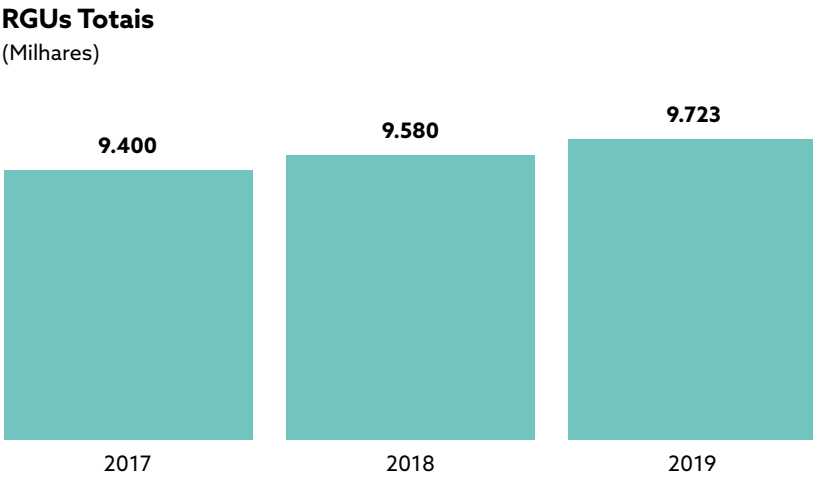
Ganhos de Quota de Mercado de RGUs Totais  
(p.p., Fonte: ANACOM)



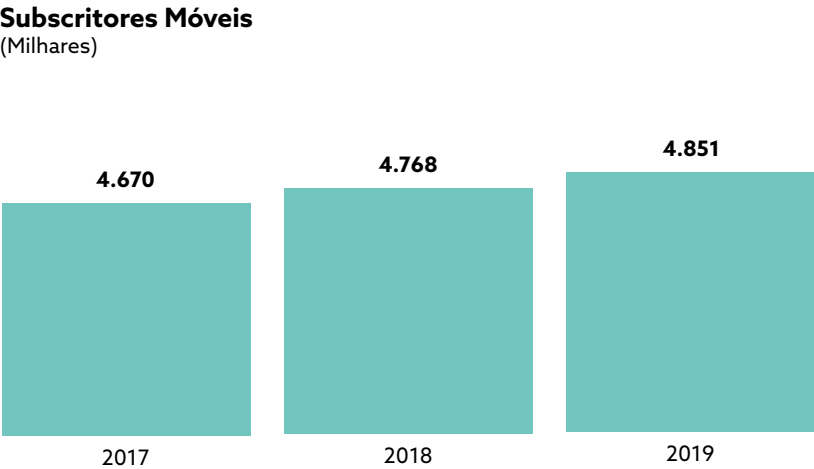
# 05. Solidez financeira impulsionada pelos resultados operacionais

## Crescimento sólido no negócio core

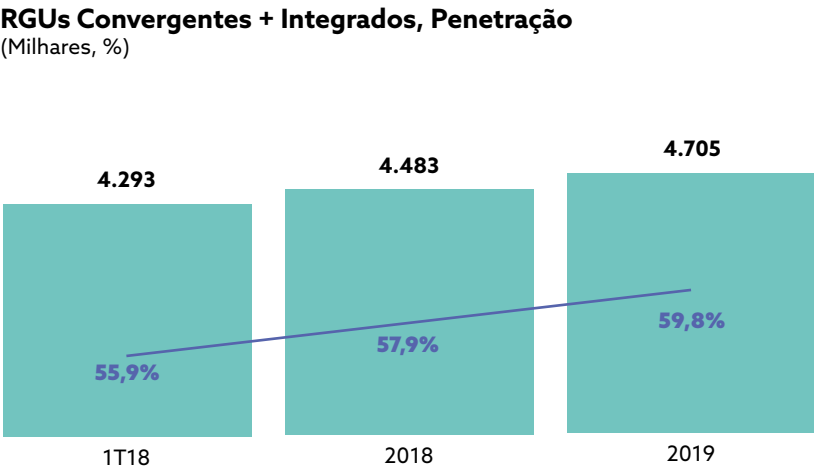
No total, a NOS acrescentou 142 mil RGUs durante o ano de 2019, o que representa um crescimento de 1,5% para mais de 9,7 milhões de RGUs.



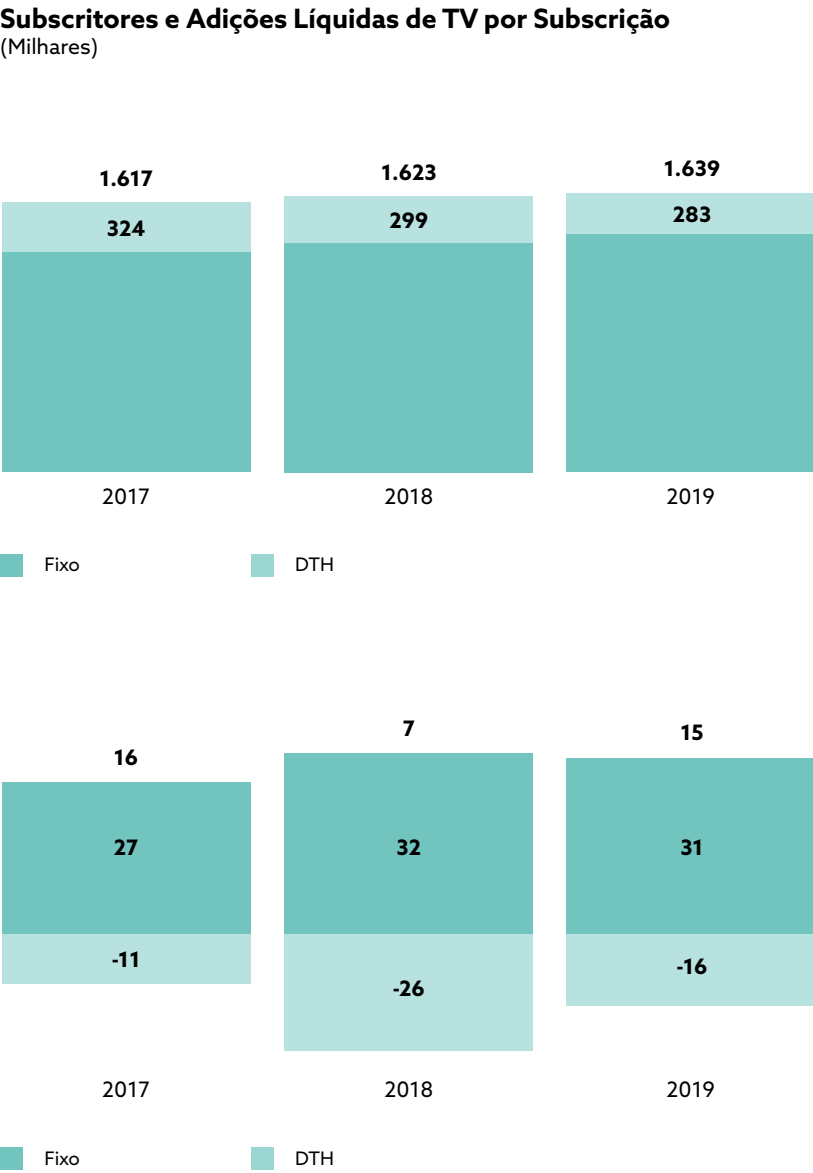
Uma das grandes contribuições para este crescimento em 2019 foi proveniente dos serviços móveis, que cresceram em mais de 83 mil RGUs, com 104 mil adições líquidas de serviços pós-pagos, que mais do que compensaram a perda líquida de 21 milhares de subscrições pré-pagas (que ainda assim representam uma melhoria significativa face às 50 mil perdas líquidas de subscrições pré-pagas em 2018). Os subscritores móveis no final de 2019 ascendiam assim a 4,851 milhões, 58,6% dos quais com serviços pós-pagos, o que compara com 57,4% no final de 2018.



Tal como abordado adiante, o enfoque da NOS em soluções de “escolher e combinar” para o segmento de Consumo tem contribuído para impulsionar a adesão a serviços fixos e móveis integrados, sendo mais flexíveis para o consumidor na medida em que pode subscrever ofertas de base e gerir os serviços adicionais de acordo com o seu perfil de utilização sem ter de renegociar o pacote original. Esta alteração nas ofertas de Consumo tem conduzido a uma maior adesão a ofertas integradas fixas e móveis, em detrimento de pacotes convergentes mais rígidos, com a penetração das ofertas convergentes e integradas, em proporção da base de clientes fixos, a ascender a 59,8% no final de 2019, ou mais de 930 mil clientes.

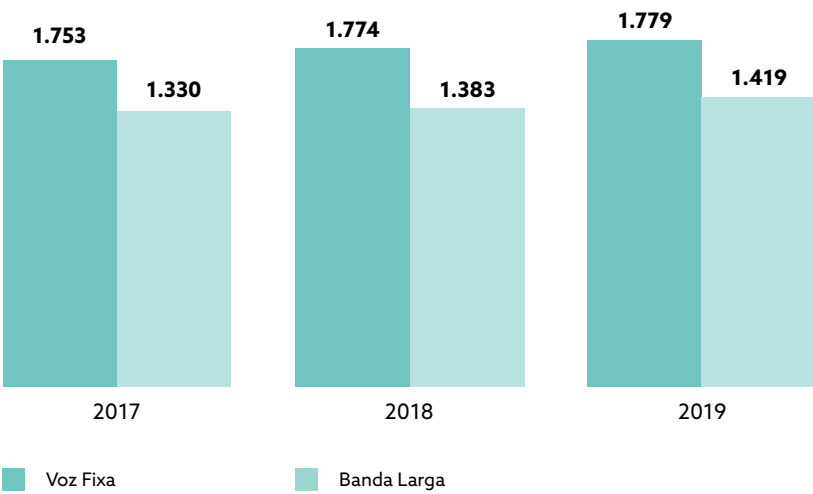


Os clientes de TV por Subscrição atingiram um total de 1,639 milhões, tendo crescido em 15,4 milhares em 2019, o dobro das adições líquidas verificadas em 2018, em resultado de duas tendências distintas. Por um lado, os clientes de TV por Subscrição Fixa continuaram a crescer a um ritmo robusto, com 31 mil adições líquidas que foram, por outro lado, parcialmente compensadas pela continuação da migração de clientes de DTH para ofertas suportadas em tecnologias fixas, resultando em perdas líquidas de 16 mil clientes de satélite. No entanto, o ritmo deste decréscimo foi mais reduzido do que em 2018, quando se verificou a perda líquida de 26 mil assinantes de DTH.



Tipicamente vendidos tendo por âncora a TV por Subscrição, os serviços de Banda Larga e Voz Fixa registaram um desempenho sólido em 2019, com 35 e 5 mil adições líquidas, respetivamente, atingindo totais de 1,419 milhões de clientes de Banda Larga e 1,779 milhões de subscritores de Voz Fixa.

Subscritores de Banda Larga e Voz Fixa  
(Milhares)



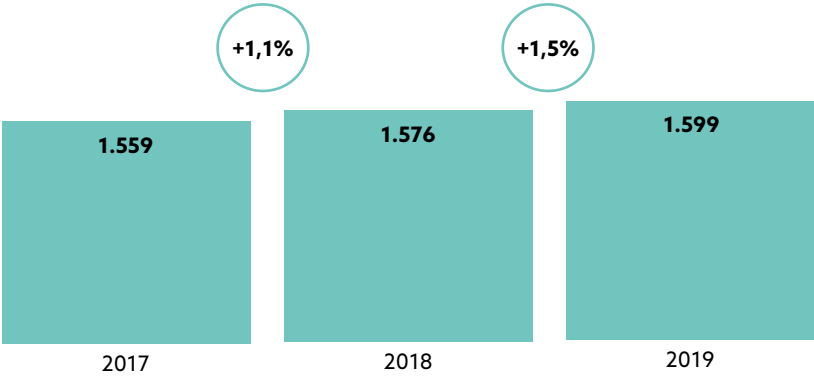
O ARPU Residencial Fixo permaneceu estável face a 2018 nos 44,1 euros, resultado da combinação de um crescimento robusto de 2,3% nas receitas de cliente, que foi, no entanto, compensado por um decréscimo de mais de 11% nas receitas de operador, principalmente em resultado dos cortes nas MTR que ocorreram em julho de 2018.

As vendas de bilhetes de cinema da NOS em 2019 melhoraram em 4,3% para 9,269 milhões de bilhetes, consoante o desempenho do mercado como um todo, representando uma quota de mercado de 59,7% para o ano de 2019. A receita média por bilhete também melhorou 7,5% face a 2018, beneficiando do lançamento de vários formatos especiais, conforme detalhado adiante. A divisão de Audiovisuais também registou um excelente desempenho na distribuição cinematográfica, com 8 dos 10 filmes de maior sucesso de 2019 distribuídos pela NOS, mantendo assim a sua forte posição de liderança neste negócio.

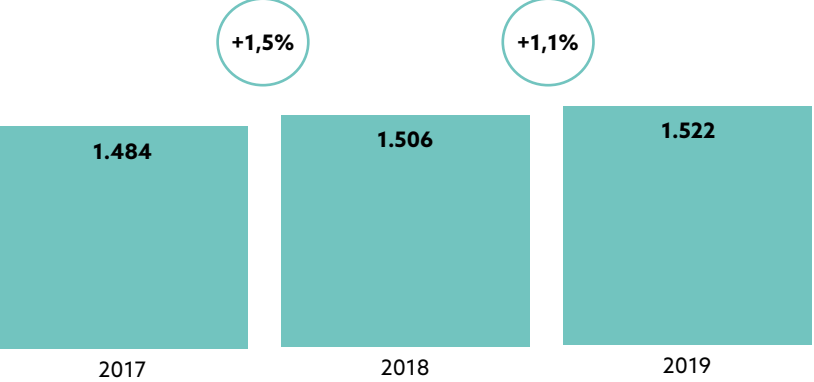
Desempenho financeiro acima do setor

RECEITAS

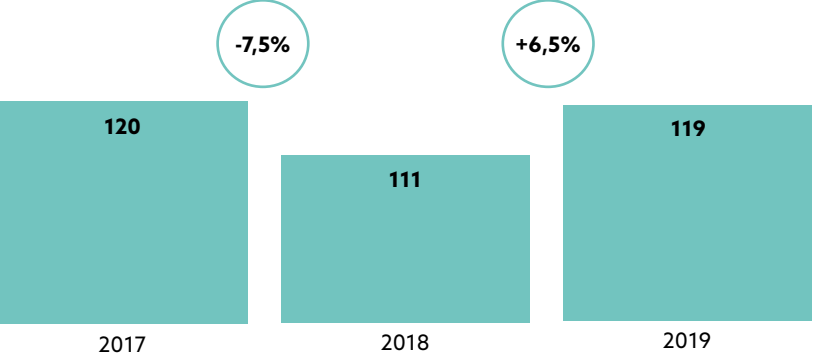
Receitas Consolidadas  
(Milhões de Euros)



Receitas Telco  
(Milhões de Euros)



Receitas de Cinema & AV  
(Milhões de Euros)



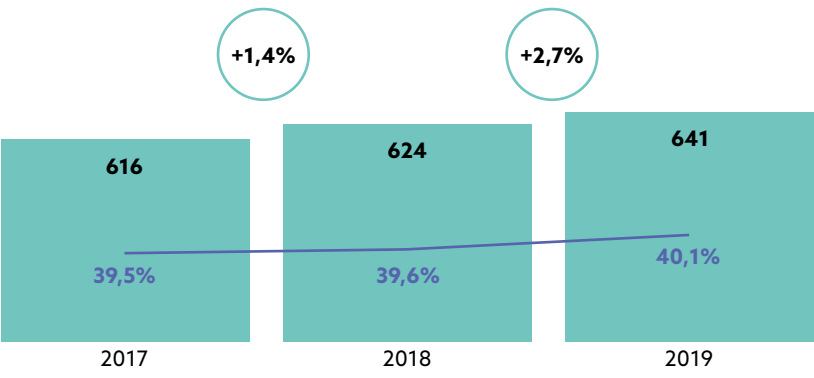
As Receitas de Exploração cresceram 1,5% em 2019 para 1.599,2 milhões de euros, uma aceleração face a 1,1% de crescimento em 2018. As Receitas de Telecomunicações cresceram 1,1% para 1.522,3 milhões de euros, sendo que as Receitas de Exibição Cinematográfica e Audiovisuais voltaram a crescer após terem diminuído em 2018, um acréscimo de 6,5% para 118,8 milhões de euros.

Nas Receitas de Telecomunicações, o segmento de Consumo cresceu 0,7%, o mesmo que em 2018, para 979,4 milhões de euros, impulsionado pelas receitas residenciais fixas, móveis e de equipamentos que foram, no entanto, parcialmente compensadas por um decréscimo nos serviços residenciais de satélite devido ao declínio estrutural de subscritores, conforme mencionado anteriormente. As receitas Empresariais e de Wholesale cresceram 2,3%, com as receitas de Cliente a registarem um acréscimo de 2,8% e as de Wholesale de 5,8%, impulsionadas por um bom ano nos contratos de tráfego e dados, de margem reduzida, e beneficiando ainda do crescimento subjacente nas receitas provenientes do acordo de partilha de rede.

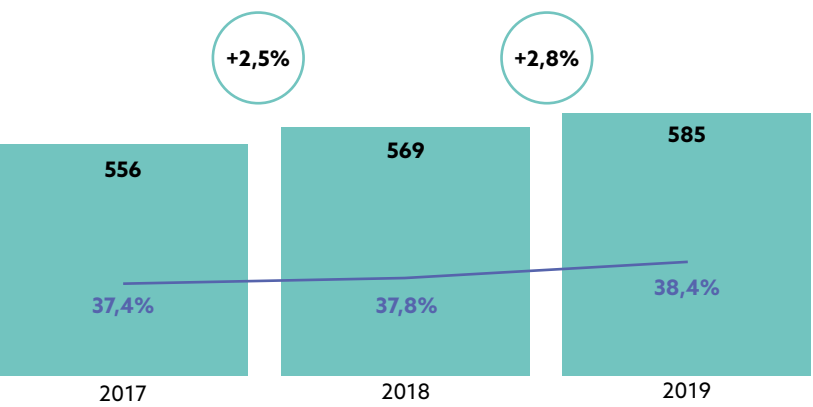
As receitas de Exibição Cinematográfica aumentaram 5,3% para 66,6 milhões de euros, reflexo da recuperação do mercado como um todo, que tinha decrescido em 2018. As receitas de Audiovisuais melhoraram 10% face a 2018 para 68,8 milhões de euros, devido à recuperação do número de espetadores de cinema mas também a uma melhoria do desempenho em termos de quota de mercado de receitas brutas de bilheteira, como mencionado anteriormente.

EBITDA & OPEX

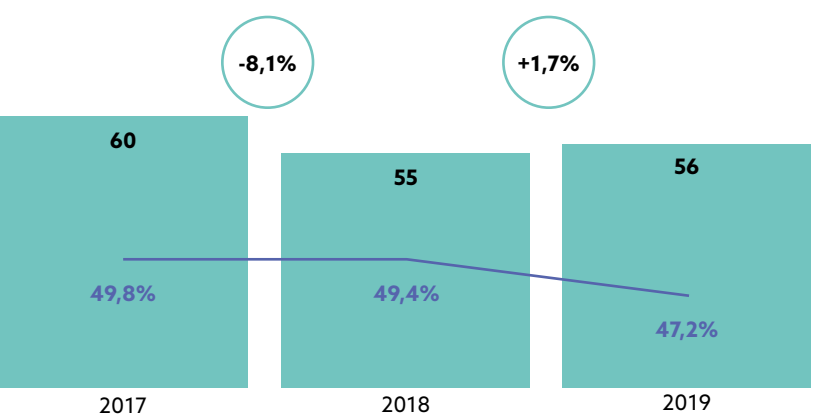
EBITDA Consolidado  
(Milhões de Euros, %)



EBITDA Telco  
(Milhões de Euros, %)



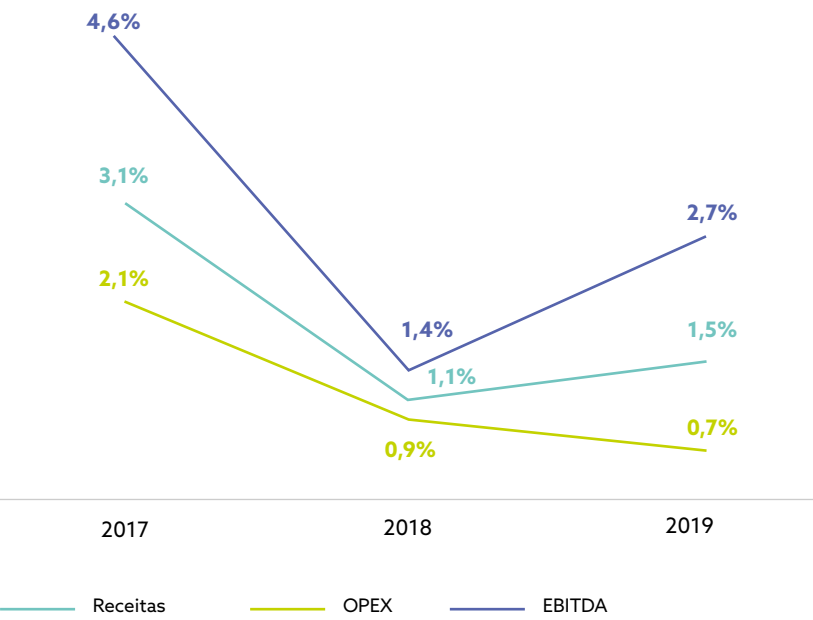
EBITDA Cinema & AV  
(Milhões de Euros, %)



O OPEX Total aumentou 0,7% para 958,2 milhões de euros, um crescimento menor que o registado nas Receitas de Exploração. Como tal, o EBITDA Consolidado cresceu 2,7% para 641,1 milhões de euros, representando uma margem de 40,1% em proporção das Receitas de Exploração, 0,5pp mais elevada do que em 2018. O EBITDA de Telecomunicações atingiu os 585 milhões de euros, um acréscimo de 0,6pp em termos de margem, para 38,4%, enquanto que o EBITDA de Exibição Cinematográfica e Audiovisuais ascendeu a 56 milhões de euros, 47,2% das receitas.

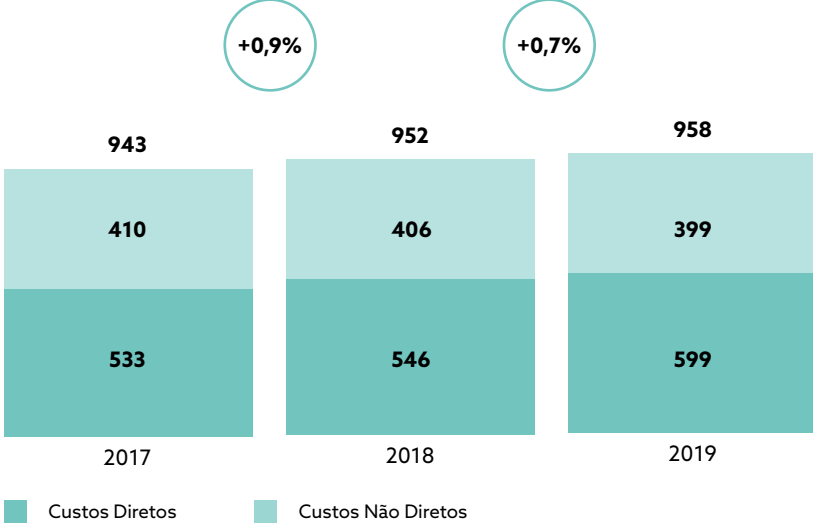
Receitas, OPEX & EBITDA

(Taxa de Crescimento, %)



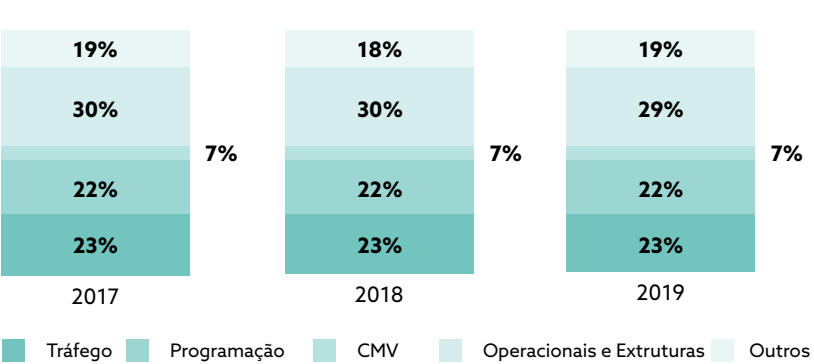
OPEX Total

(Milhões de Euros)



Repartição do OPEX Total

(%)



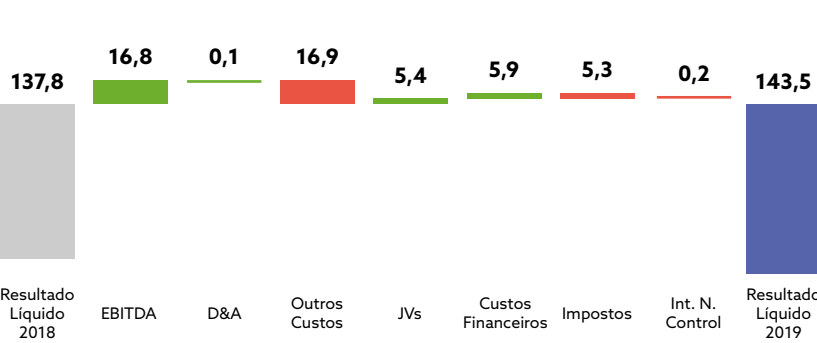
Os Custos Diretos cresceram 2,3% para 558,8 milhões de euros, impulsionados sobretudo por um custo das mercadorias vendidas mais elevado devido à melhoria das vendas de Equipamentos, por um valor médio mais elevado do equipamento terminal vendido, por royalties mais elevados devido à melhoria do desempenho na Exibição Cinematográfica e Audiovisuais e por custos mais elevados de projetos de TI, no segmento Corporate. Por outro lado, os custos de tráfego e interligação diminuíram face a 2018, tal como os custos de programação, após terem aumentado durante vários anos ao acomodar os custos mais elevados com conteúdos desportivos premium.

Os Custos Não Diretos diminuíram 1,6% para 121,4 milhões de euros. O nosso programa de transformação operacional contribuiu para a melhoria de diversos itens de custos, nomeadamente custos relacionados com cliente, devido a menores encargos com faturação e cobrança e menores custos relacionados com a manutenção de equipamento terminal. Para além disto, os serviços de suporte, manutenção e fornecimentos e serviços externos reduziram-se em 2019. Estes decréscimos foram parcialmente compensados por custos comerciais mais elevados, nomeadamente de marketing e publicidade, bem como custos relacionados com o aumento da dimensão da rede face a 2018.

RESULTADO LÍQUIDO

Evolução do Resultado Líquido

(2018 -2019, Milhões de Euros)



As Depreciações e Amortizações mantiveram-se estáveis em 2019, cifrando-se em 421,3 milhões de euros. Os Outros Custos regressaram a um nível mais normalizado de 17,9 milhões de euros, tendo sido positivamente impactados, em 2018, por uma contribuição não recorrente de uma decisão judicial a favor da NOS, relativamente a uma disputa regulatória sobre taxas de terminação, que conduziu a um valor invulgarmente reduzido de Outros Custos em 2018, de apenas 1 milhão de euros. Como tal, o EBIT permaneceu estável nos 201,8 milhões de euros, representando 12,6% das Receitas de Exploração.

A Participação nos Resultados de Empresas Associadas e Joint-Ventures melhorou face a 2018, embora tenha sido ainda negativa em 1 milhão de euros. Esta linha tinha registado uma contribuição positiva de 2,3 milhões de euros à data dos 9M19, no entanto nos últimos meses de 2019, em particular em outubro, assistiu-se a uma desvalorização cambial significativa da moeda local, mais do que compensando assim a contribuição positiva que se verificava até então. De notar que, em dezembro de 2019, as participações, detidas pela Engª Isabel dos Santos na Finstar e ZAP Media (onde detém 70% do capital), foram arrestadas, não sendo de esperar consequências relevantes para a gestão operacional das sociedades e para a NOS, para além de restrições na distribuição de dividendos. Os Custos Financeiros Líquidos decresceram em 5,9 milhões de euros, ou 19,3%, face a 2018. O custo médio da dívida continua a diminuir devido

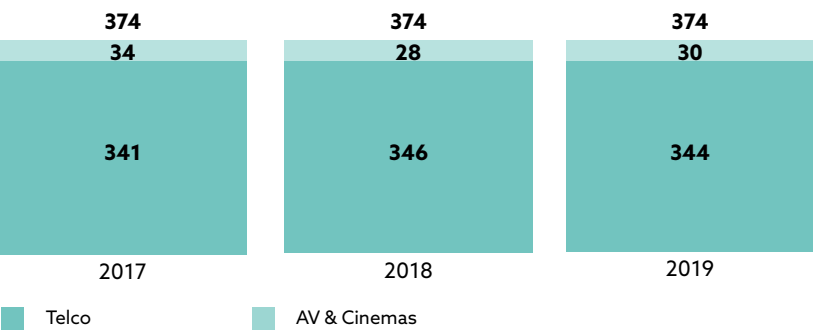
aos diversos refinanciamentos efetuados no 1S19, tal como explicado adiante na secção de Estrutura de Capital. A provisão para Imposto Sobre o Rendimento ascendeu em 2019 a 32,8 milhões de euros, devido ao acréscimo de 6,9% do Resultado Antes de Impostos para 176 milhões de euros e a uma taxa efetiva de imposto mais elevada devido a um diferencial temporal no reconhecimento de impostos diferidos, relativamente a benefícios fiscais, o que foi parcialmente compensado por uma alteração na taxa de imposto aplicada a ativos por impostos diferidos, que teve lugar no 4T19.

O Resultado Consolidado Líquido de 2019 ascendeu a 143,5 milhões de euros, o que representa um acréscimo de 4,2% face a 2018, cifrando-se em 9% das Receitas de Exploração, o que compara com 8,7% em 2018.

CAPEX

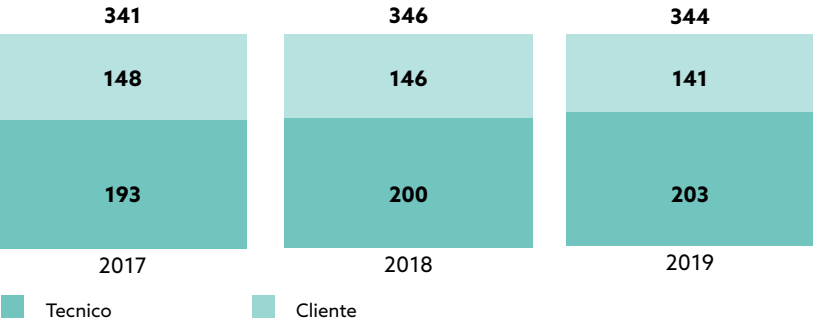
CAPEX Total Excl. Leasings

(Milhões de Euros)



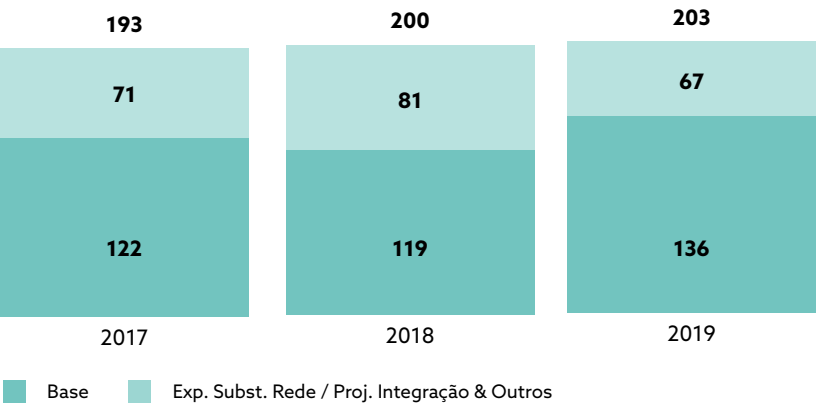
CAPEX de Telecomunicações

(Milhões de Euros)



CAPEX Técnico de Telecomunicações

(Milhões de Euros)



Em 2019 o investimento total (excluindo contratos de leasings) permaneceu estável nos 374,4 milhões de euros, um crescimento marginal de 0,1% face a 2018, representando 23,4% das Receitas Consolidadas.

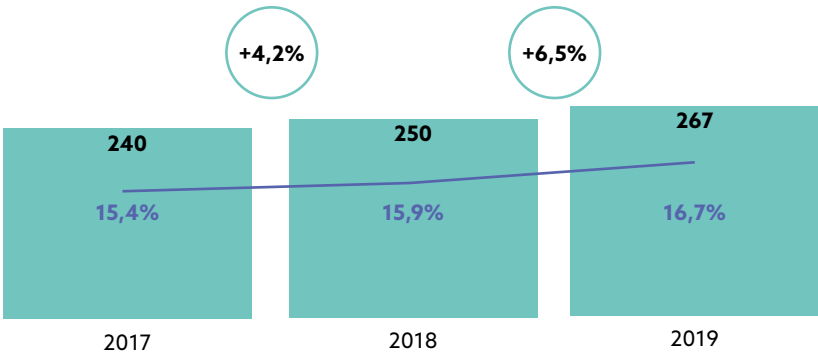
O CAPEX de Telecomunicações ascendeu a 344,5 milhões de euros em 2019, um decréscimo de 0,3% face a 2018. Tendo em conta o upgrade da nossa rede móvel, concluído em 2019, e o nosso processo de implementação de FttH em curso, o CAPEX Técnico subiu 1,8% para 203,1 milhões de euros, 13,3% das Receitas de Telecomunicações. O CAPEX de Cliente decresceu 3,2% para 141,4 milhões de euros, ou 9,3% das Receitas de Telecomunicações, o que compara com 9,7% em 2018.

O CAPEX de Audiovisuais e Exibição Cinematográfica cresceu 5,9% para 29,9 milhões de euros devido ao acréscimo de atividade nestes negócios, em que se verificou um ano de crescimento mais forte, conforme mencionado anteriormente.

FREE CASH FLOW

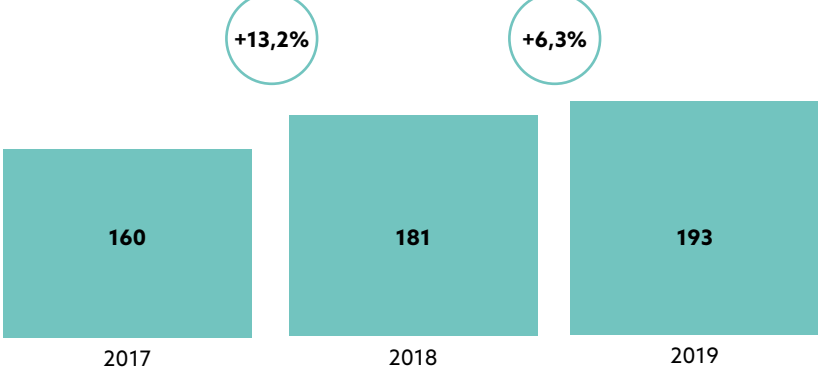
EBITDA-CAPEX, % das Receitas

(Milhões de Euros, %)



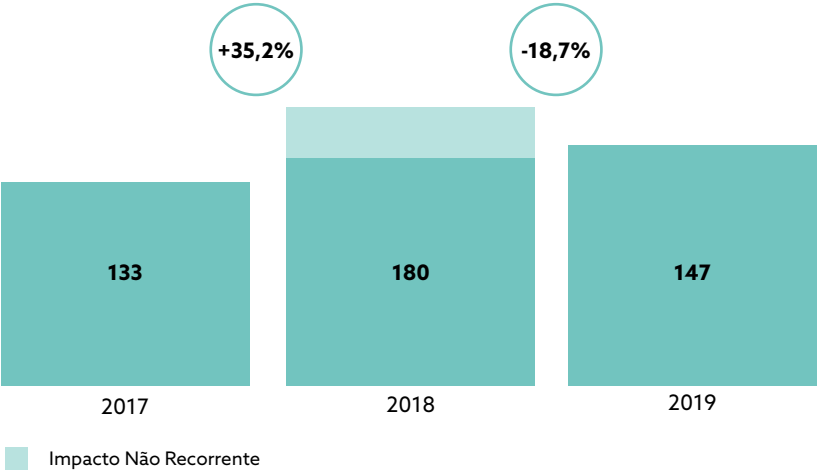
Cash Flow Operacional

(Milhões de Euros)



FCF Antes de Dividendos

(Milhões de Euros)



Em consequência do crescimento de 2,7% do EBITDA Consolidado e do desempenho estável do CAPEX face ao período homólogo, o EBITDA-CAPEX (excluindo leasings) cresceu 6,5% para 266,7 milhões de euros, representando 16,7% das Receitas, o que compara com 15,9% em 2018. Com a Variação no Fundo de Maneio e Itens Não Monetários Incl. no EBITDA-CAPEX relativamente estável face ao ano anterior, bem como os Leasings, o Cash Flow Operacional incluindo Leasings cresceu 6,3% para 192,6 milhões de euros. Os Impostos Sobre o Rendimento cresceram de um valor de 3,6 milhões de euros em 2018 para 19 milhões de euros em 2019, sobretudo devido a uma maior utilização de benefícios fiscais em 2018, ligada ao timing da sua aprovação. Os Outros Movimentos em 2018 beneficiaram do impacto positivo, que ocorreu no 3T18, de um recebimento não recorrente relacionado com uma decisão judicial a favor da NOS, relativa a uma disputa regulatória pendente sobre taxas de terminação entre operadores. Devido a este impacto positivo no período homólogo, o FCF Total Antes de Dividendos decresceu em 18,7% de 180,4 milhões de euros em 2018, para 146,8 milhões de euros em 2019.

ESTRUTURA DE CAPITAL

No final de 2019, a Dívida Líquida Total, incluindo Leasings e Contratos de Longo Prazo (de acordo com a IFRS16) ascendia a 1.347,3 milhões de euros. A Dívida Total cifrava-se em 1.106,4 milhões de euros, sendo compensada por uma posição de Caixa e Equivalentes de Caixa no Balanço Consolidado de 12,8 milhões de euros. No final de 2019, a NOS tinha ainda 202 milhões de euros em programas de papel comercial não emitidos.

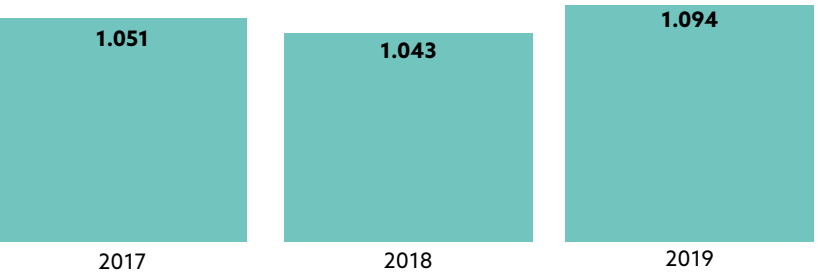
O custo médio all-in da dívida situou-se em 1,5% para 2019, o que compara com 1,8% em 2018. O rácio Dívida Financeira Líquida / EBITDA Após Leasings ascende agora a 1,9x. A NOS tem como alvo um rácio de alavancagem na ordem das 2x a Dívida Financeira Líquida / EBITDA Após Leasings, o que representa uma estrutura de capital sólida e conservadora, que a NOS está comprometida em manter.

A maturidade média da dívida no final de 2019 era de 3,1 anos, o que compara com 2,9 em 2018. Tendo em conta

os empréstimos emitidos a uma taxa fixa, operações de cobertura de taxa de juro em vigor e o ambiente de taxas de juro negativas, à data de 31 de dezembro de 2019, a proporção da dívida emitida da NOS remunerada a uma taxa fixa era de aproximadamente 95%.

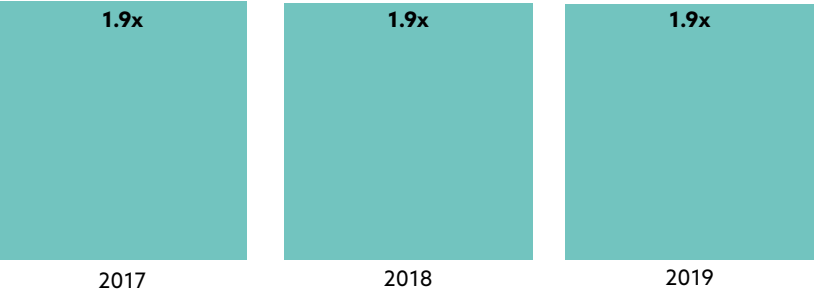
Dívida Financeira Líquida

(Milhões de Euros)



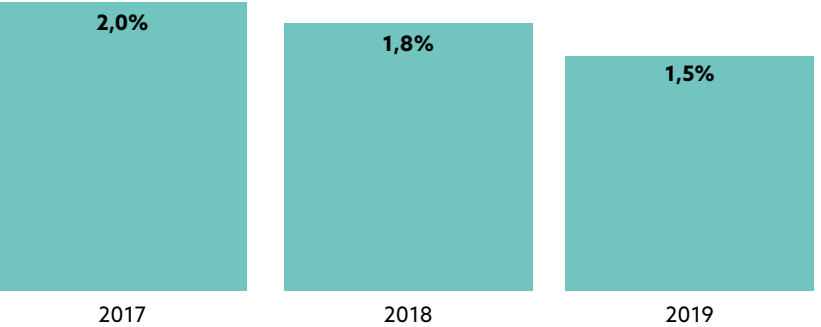
Dívida Financeira Líquida / EBITDA Após Leasings

(x)



Custo Médio da Dívida

(%)



Com o intuito de refinar todas as linhas com maturidade em 2019, bem como implementar um exercício de *liability management* ao estender as maturidades e reduzir o custo de financiamentos com maturidade em 2020 e 2023, em 2019 a NOS executou sete operações de financiamento:

- Em junho, um programa de papel comercial de até 100 milhões de euros com maturidade em 2026, com o BBVA;
- Também em junho, um empréstimo obrigacionista, por subscrição particular, no montante de 50 milhões de euros com maturidade em 2024, com organização, montagem, colocação e garantia de subscrição pelo Banco BPI;
- Ainda em junho, um programa de papel comercial de até 50 milhões de euros com maturidade em 2024, com o Banco BPI;
- Em julho, um empréstimo obrigacionista, por subscrição particular, no montante de 50 milhões de euros, com maturidade em 2024, com organização, montagem e colocação do Caixa – Banco de Investimento e garantia de subscrição pela Caixa Geral de Depósitos;
- Um programa de papel comercial no montante de até 50 milhões de euros com maturidade em 2024, com a Caixa Geral de Depósitos, em julho;
- Também em julho, um empréstimo obrigacionista, por subscrição particular, no montante de 25 milhões de euros e com maturidade em 2024, com organização, montagem, colocação e garantia de subscrição do Mediobanca;

- Um programa de papel comercial no montante de até 25 milhões de euros, com maturidade em 2024, com o Mediobanca, que teve lugar em julho.

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

Durante o 3T19, a Fitch Ratings confirmou a notação de rating de crédito de longo prazo da NOS em “BBB”, com um *Outlook* Estável. A manutenção da sua notação de rating por parte da *Fitch* permite à NOS reforçar as condições para continuar a diversificar as suas fontes de financiamento, expandir a maturidade média da sua dívida e diminuir o já reduzido custo médio da sua dívida.



# 06. Maximização da experiência de cliente com os melhores serviços e conteúdos

## Segmento de Consumo

Acreditamos em tornar a tecnologia acessível e entusiasmante para os nossos clientes, proporcionando-lhes a melhor experiência. Os nossos clientes desejam comunicar e aceder aos seus conteúdos favoritos, seja onde e quando for, no formato mais fácil, estimulante e fiável, sendo o nosso papel exceder as suas expetativas.

Cada cliente tem as suas preferências, sendo que no mundo digitalmente sofisticado de hoje, estamos melhor equipados para compreender estas diferenças, evoluindo para ofertas e recomendações mais personalizadas, que podem ser simultaneamente configuradas para grupos de utilizadores específicos ou alargadas à base de clientes total. Esta evolução apenas é possível através da continuada inovação tecnológica nos sistemas e redes, em conjunto com a simplificação e digitalização transformacionais de processos e interfaces de cliente. Este tem sido um dos principais enfoques dos nossos esforços de marketing ao longo dos últimos 2 anos, sendo que muitos dos nossos lançamentos, nomeadamente “À Medida”, “Like”, ou “Sem Limites”, validam estes investimentos e a simplificação dos processos core de negócio, atingida através da digitalização e automação.

As soluções móveis isoladas ou adicionais aos pacotes residenciais estiveram na base de muitas das nossas atividades de marketing ao longo de 2019. Os novos planos tarifários tais como o plano móvel “Sem Limites” e a atualização dos planos WTF para jovens foram um grande sucesso, contribuindo para impulsionar o crescimento robusto dos subscritores móveis mencionado anteriormente.

Dirigidos ao mercado convergente ou integrado, com o lançamento de planos de dados móveis e soluções de multiple



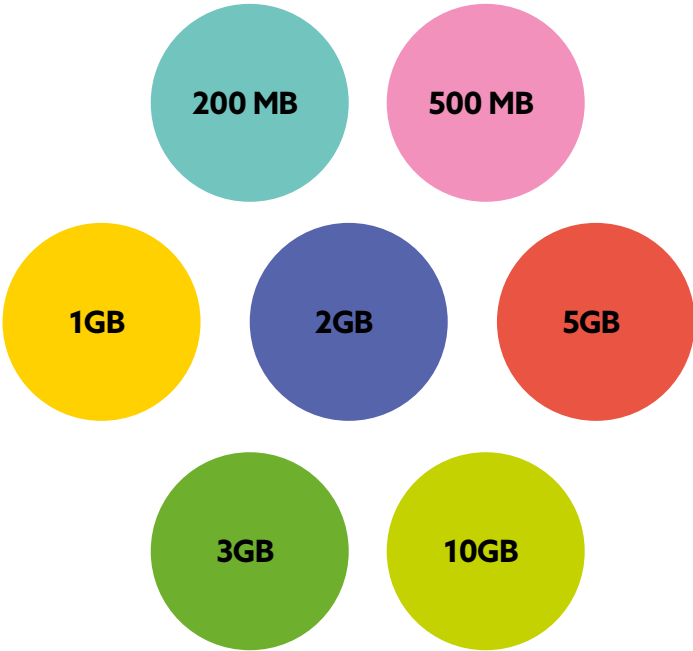
play “escolher e combinar”, os nossos clientes podem facilmente ajustar o perfil dos seus planos tarifários e adaptar os serviços contratados aos seus planos de utilização específicos. A nossa proposta comercial durante o ano também se modificou, no sentido de enfatizar as vendas de equipamentos e, para além de nos posicionarmos com uma proposta de valor de “melhor preço garantido”, expandimos o âmbito de receitas associadas a equipamentos, com vendas de acessórios e planos de seguros.

O processo de renovação das lojas NOS dos últimos dois anos proporciona agora um cenário muito melhor para a demonstração e teste de equipamentos, com a vantagem de se tratar de um ponto único para todas as compras relacionadas com comunicações. No sentido de gerar awareness relativamente à nossa proposta diferenciadora de equipamentos, organizámos duas edições do “Dia N”. – 5 dias de descontos imbatíveis em equipamentos e TVs de topo de gama, com preço mínimo garantido em smartphones, igualando os principais retalhistas especializados.



## Internet Móvel à medida

- Múltiplas soluções de internet móvel em concordância com o perfil de utilização;
- Possibilidade de adicionar mais cartões e duplicar a oferta de dados
- Combinar diferentes tarifários móveis tais como os tarifários personalizáveis ou tarifas para jovens como o WTF ou NOS Kids



A liderança na inovação e relevância tecnológica é uma prioridade estratégica, sendo que o advento do 5G apresenta-se como uma oportunidade decisiva. Liderámos uma série de iniciativas no sentido de reforçar a nossa postura pioneira nesta frente, tendo sido o primeiro operador em Portugal a lançar um terminal preparado para o 5G – o Huawei Mate 20 X 5G – após termos levado a cabo a primeira demonstração do potencial das capacidades do 5G num ambiente real em maio do ano passado.

Mais tarde, em novembro, lançámos uma cidade 5G totalmente capacitada e operacional, em Matosinhos, em parceria com a Huawei, proporcionando um ambiente real para testar soluções e serviços 5G para os mercados residencial e empresarial, bem como para a Câmara Municipal, centros de pesquisa e outras instituições. A rede 5G em Matosinhos utiliza a banda de espectro dos 3,5GHz alocada pela ANACOM para esta finalidade. Criámos um ecossistema completo para testar e desenvolver casos de utilização e aplicações, explorando o 5G em todas as suas dimensões, sobretudo eMBB (*enhanced Mobile Broadband*), que permite que qualquer utilizador com um aparelho 5G obtenha velocidades de internet acima de 1 Gigabit por segundo e com uma latência muito reduzida,

que proporciona uma experiência de utilização “instantânea”. Já anteriormente tínhamos demonstrado o potencial da tecnologia 5G, proporcionando evidências da diferença que a nova geração de comunicações móveis irá fazer em termos de tempo de resposta em condições de emergência, especificamente em casos de videovigilância e operações de salvamento nas praias.

Outros marcos relevantes no nosso percurso de inovação durante 2019 foram o lançamento do nosso router WiFi “Giga” e do primeiro eSIM em Portugal, ambos reforçando a nossa diferenciação tecnológica. Para além dos benefícios óbvios de eficiência e ativação da desmaterialização dos cartões SIM, outros benefícios relevantes para o consumidor são a possibilidade de ter vários eSIMs em cada aparelho móvel e a ativação de equipamentos de menor dimensão como smartwatches e fitness bands. O nível de penetração de equipamentos compatíveis em Portugal ainda é relativamente reduzido, no entanto deverá acelerar devido ao nível muito elevado de penetração de cartões SIM, de quase 170%.



### Novo Giga Router

- WiFi inteligente
- Velocidade até 1Gbp
- *Streaming 4KHDR*
- Máximo rendimento
- Advanced Gaming
- Conectividade *smarthome* - TVs, Luzes, devices inteligentes
- Design Premiado

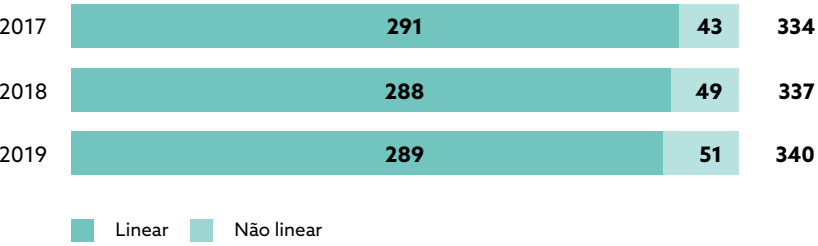


### NOS lança o primeiro cartão eSIM em Portugal:

- Utilização dual SIM
- Planos de dados adicionais
- Processo de ativação digital mais simples e mais remoto
- Utilização em aparelhos de dimensões mais reduzidas
- Taxa de avarias mais baixa
- Conetividade aumentada entre aparelhos (*smartphones, tablets, smartwatches, fitness bands*)

Os conteúdos têm um papel chave na nossa proposta de valor de entretenimento. Ao invés do que sucede noutros mercados desenvolvidos, o visionamento de TV tradicional em Portugal mantém-se relativamente estável. No entanto, assistimos a um aumento progressivo do tempo despendido no visionamento de TV não linear e em múltiplos *devices*. A nossa estratégia passa por posicionar a nossa interface de utilizador de TV “UMA” como o melhor curador de conteúdos lineares e não lineares de múltiplas fontes, incorporando a nossa própria plataforma de *streaming*, bem como as de terceiros, como forma de aumentar a tração dos clientes no ecossistema da NOS. A UMA é um importante diferenciador da experiência de cliente, proporcionando uma experiência de entretenimento *on-demand* e personalizada, mais entusiasmante e poderosa, permitindo pesquisas interativas dos melhores conteúdos HD numa interface multi-device e multi-tecnologia.

Tempo médio diário a ver TV  
(Minutos per capita)



Exploramos ativamente a nossa combinação única de ativos de telecomunicações, audiovisuais e cinema, para aceder ao potencial máximo das novas tecnologias, alavancando parcerias sempre que relevante. A importância deste tipo de formatos inovadores significa que procuramos criar conteúdos e experiências que conduzam a elos de ligação entre componentes lineares e não lineares. A nossa interface é da máxima importância na maximização da experiência e contribui para que os clientes possam encontrar os seus conteúdos e funcionalidades favoritos sempre que desejem, em qualquer device.

Um exemplo de formatos de conteúdos inovadores e segmentados foi o lançamento durante 2019 de um canal de filmes exclusivo, “NOS Studios”, disponível em formato linear e não linear, gratuito para todos os clientes UMA, ou por

subscrição para os restantes clientes da NOS, com um preço de 5 euros por mês. O NOS Studios proporciona um alinhamento distinto com os filmes mais recentes, grandes sucessos dos melhores estúdios de cinema e filmes que ganharam mais prémios, com uma lista de parceiros que inclui a Disney, FOX, MGM, Universal e Warner, entre outros. Com um novo filme estreado diariamente, de diferentes géneros, o NOS Studios é um canal para toda a família, encontrando-se no topo dos ratings de audiências relevantes desde o seu lançamento.

Em julho fomos os primeiros a lançar a funcionalidade *picture-in-picture* (PIP) em Portugal, permitindo a nossa app NOS TV que os clientes visionem conteúdos em simultâneo com a utilização de outras aplicações, proporcionando *multi-tasking* e visionamento em vários devices. Com esta inovação, inteiramente desenvolvida pela nossa equipa da NOS Inovação, voltámos a marcar o ritmo de novos *standards* na experiência de consumidor, tornando possível ver, por exemplo, uma série de TV ou um jogo de futebol no *smartphone*, *tablet* ou PC simultaneamente navegando na Internet, interagindo nas redes sociais, enviando mensagens, e-mails ou jogando jogos de computador.

Em termos de experiência de cliente, quanto mais sofisticados se tornam os nossos serviços, mais nos concentramos em simplificar os processos e entregar um serviço simplificado. No âmbito do nosso programa de transformação operacional decorrem diversos projetos chave de simplificação e digitalização dos pontos de contacto com o cliente, entre outros grandes projetos. Foram lançadas durante o ano de 2019 relevantes aplicações transacionais e de serviço ao cliente, concebidas para melhorar fundamentalmente a experiência de cliente, adesão a serviços, e a eficiência operacional de um modo geral. As duas aplicações de serviço, para os clientes da NOS e WTF (a nossa marca móvel *stand-alone* para o segmento de teenagers / jovens adultos) representam marcos relevantes no nosso programa de digitalização, proporcionando melhor conhecimento e compreensão e alavancando as preferências e perfis de utilização dos clientes, sendo uma plataforma para o desenvolvimento de iniciativas de marketing digital mais dirigidas e eficazes. Através da aplicação NOS, os clientes podem ativamente gerir os seus tarifários, pacotes de dados e consumo, definições gerais da sua conta, fazer pagamentos a

qualquer momento e ter sempre o seu cartão NOS Cinemas à mão. Para além da gestão de tarifários e da gestão e consumo de pacotes de dados, a aplicação WTF inclui ainda diversas funcionalidades adicionais que são apelativas para o segmento alvo, tais como a gestão de vouchers da Uber, Uber Eats e NOS Cinemas, entre outros. Todas as aplicações têm sido um grande sucesso, com as pontuações nas lojas digitais entre os 4,5 e 4,7 pontos, estando consistentemente listadas nas 20 aplicações mais descarregadas, desde os respetivos lançamentos.



### App NOS:

#### Para fazeres tudo o que precisas num só lugar

Consultar os consumos de internet, gerir aditivos, ter as faturas sempre à mão, fazer pagamentos a qualquer momento, gerir canais, ter o Cartão NOS sempre por perto, entre outras funcionalidades



### App WTF:

#### O universo wtf na tua mão

Os clientes WTF passam a gerir o seu tarifário, podendo fazer carregamentos, controlar o saldo, ver o consumo de dados móveis, gerir e ativar os seus vouchers Uber, Ubert eats e ainda ativar o exclusivo voucher 2 por 1 nos Cinemas NOS. 10 Gb gratuitos para usar em 30 dias



### App NOS Cinemas:

#### A melhor experiencia digital

Os clientes NOS podem comprar bilhetes e produtos de bar, aceder à lista de filmes em cartaz, trailers e informação sobre filmes, aos destaques dos filmes mais vistos e próximas estreias, registar as suas preferências de salas ou de género de filmes, fazer listas de filmes favoritos e receber notificações de estreias.

Os processos e canais de vendas e suporte também refletem o esforço de simplificação e digitalização, tal como refletido pelo nível de digitalização nas lojas, automação de processos, adesão à fatura eletrónica (mais de 90% nos novos clientes) e introdução de assinaturas digitais, entre outros. Exemplificando o valor capturado pela implementação de alguns destes projetos, assistimos a um acréscimo dos processos livres de papel para 85%, bem como a uma redução de FSE de cerca de 15% nas nossas lojas. A introdução de etiquetas de preço digitais também tem conduzido a uma melhoria significativa da eficiência das lojas e reduzido o tempo necessário para lançar ofertas de produtos e promoções em todo o país.

A implementação de uma experiência omnicanal única é fundamental para a nossa estratégia, tendo evoluído de uma estrutura de múltiplos canais quase independentes, no passado. O objetivo final é a entrega de uma passagem de testemunho ágil e suave entre os pontos de contacto de vendas e serviço ao cliente, independentemente de onde o contacto é iniciado e de onde é concluído, promovendo assim uma experiência de venda mais satisfatória, bem como um reforço da lealdade dos clientes.

Tendo consciência da necessidade da excelência na experiência de cliente, já no início de 2020, começou a ser fornecida aos clientes informação contratual mais simplificada, recorrendo a uma folha de informação mais concisa e clara, contendo toda a informação contratual relevante aquando da assinatura do contrato. A folha fornece informação mais detalhada sobre a duração do contrato, alterações relacionadas e como as dívidas são calculadas no caso de o contrato ser rescindido mais cedo que o previsto, e sob que circunstâncias um contrato pode ser rescindido, entre outros. Com esta iniciativa, os clientes podem fazer uma escolha mais informada e consciente sobre os serviços a contratar, tais como as principais funcionalidades, ofertas e descontos relacionados com a fidelização, duração do contrato e os custos e encargos decorrentes de um cancelamento antecipado. Acreditamos que esta iniciativa de auto-regulação voluntária será extremamente benéfica para os nossos clientes, ao aumentar o nível de transparência da relação contratual e impulsionando assim um nível mais elevado de experiência de cliente.



Segmento Empresarial

A nossa estratégia no segmento empresarial é aumentar o perímetro de serviços de TI e gestão de dados oferecidos, sendo que a nossa proposta de valor está ancorada nas competências e experiência desenvolvidas com base nas nossas próprias operações. Estamos a alavancar com sucesso as nossas próprias plataformas e base de ativos, bem como parcerias com fornecedores especializados para entregar as soluções mais apropriadas a cada negócio. O crescimento nas receitas de TI é encorajador, permitindo-nos compensar os decréscimos nas receitas provenientes de serviços de telecomunicações mais tradicionais.

Segmentamos os nossos clientes empresariais conforme se trate de contas Corporate de grande dimensão, ou empresas de pequena e média dimensão (PME). No espaço das PME, separamos então o mercado endereçável entre as contas de menor dimensão que tendem a ter necessidades semelhantes às dos clientes residenciais de topo de gama, e as que apresentam maior dimensão em termos de número de colaboradores e escala de operações, requerendo uma abordagem comercial e soluções tecnológicas mais específicas.

A experiência e satisfação dos clientes PME são um enfoque muito relevante, com esforços continuados ao longo do ano na simplificação da complexidade de negócio, eficácia comercial através da afinação da segmentação, otimização dos canais de venda e melhor alocação de recursos e suporte. Posicionando-nos para ser um parceiro chave na transformação de negócios, a nossa estratégia de digitalização é um *enabler* crítico no sentido da melhoria da interação e satisfação dos clientes. O lançamento da nossa app de *self-care* e a digitalização total do processo de vendas na nossa solução digital baseada na web, “VPro”, tiveram um grande impacto no serviço a cada conta e na qualidade do processo de vendas como um todo.

Os pilares básicos da nossa abordagem de marketing às PME são a continuação do desenvolvimento de serviços de comunicações core convergentes e colaborativos, a par de serviços de TV e vídeo, desenvolvendo, em simultâneo, soluções mais sofisticadas de TI e conectividade avançada. O nível de complexidade destes serviços é naturalmente mais elevado quanto maior a empresa, indo desde ofertas convergentes mais standardizadas, a soluções mais

Dielmar

A Dielmar é uma empresa 100% portuguesa, fundada por 4 alfaiates que sempre quiseram crescer e inovar. Hoje vestem a Seleção Portuguesa de Futebol e o Presidente da República. A Rede de Dados NOS permitiu interligar vários locais, com a mesma segurança e qualidade, como se os colaboradores estivessem na sede da empresa.



Symington

O Sistema de Informação Geográfico feito à medida da Symington, e é porventura um dos mais avançados a nível nacional. Este sistema permite aos técnicos de viticultura e aos enólogos acederem em tempo real, a um conjunto de dados muito completo, trazendo eficiência à gestão da vindima e permitindo tirar o máximo potencial das uvas para produzir o melhor vinho. Com a solução NOS, os enólogos têm um panorama geral da evolução da vindima nas 26 propriedades que a empresa tem no vale do Douro.

FEPSA

A FEPSA é uma empresa de São João da Madeira, líder mundial na produção de chapéus de feltro para clientes de Hollywood ao Vaticano. Saiba como a Fepsa transformou uma tradição local num negócio global com as soluções de Mobilidade da NOS.



Carris

Toda a gente conhece a Carris. Mas muita gente não sabe como com a NOS, a Carris dotou 700 veículos de uma solução de pontos móveis de acesso Wi-Fi, para que todos os passageiros possam aceder à internet de forma gratuita e segura. Esta empresa histórica transformou uma viagem pela cidade num passeio pelo mundo com o Wi-Fi NOS.

avancadas feitas à medida, que cobrem conetividade avançada e TI e comunicações unificadas para empresas de média dimensão. Estas incluem funcionalidades como videoconferência aaS (as a Service), call centre aaS, central de comunicações unificadas, Internet aaS e gestão de redes de dados, entre outras.

As empresas de maiores dimensões são endereçadas com uma estratégia de marketing e comercial mais especializada, suportada por equipas internas de desenvolvimento técnico e gestores de conta, oferecendo um vasto leque de serviços à medida das necessidades dos diferentes segmentos económicos e dinâmicas competitivas. A nossa carteira cobre todas as necessidades das empresas, adaptando-se às especificidades de cada perfil de negócios: gestão de redes multi-tecnologia, arquiteturas de TI de operadores híbridos / terceiros desde computação a armazenamento, back-up e recuperação de desastres, plataformas de software e aplicativos, gestão de serviços, serviços de dados e analytics que permitem aos clientes monetizar dados anónimos gerados na nossa rede. No caso das contas Corporate de grandes dimensões, as receitas de TI representam agora mais de 20% das receitas de serviços, compensado a tendência negativa continuada nas receitas de serviços de comunicações mais tradicionais.

Cinema e Audiovisuais

As nossas operações de Exibição Cinematográfica e Audiovisuais representam um complemento relevante ao nosso posicionamento enquanto empresa líder de entretenimento e comunicações em Portugal. Somos líderes de mercado quer na Exibição Cinematográfica, quer na Distribuição Audiovisual, com quotas superiores a 60% e 70%, respetivamente. Alavancamos estes ativos no sentido de proporcionar benefícios aos nossos clientes tais como descontos nos cinemas para os nossos clientes de telecomunicações, ou convites para estreias exclusivas, entre outros.

No último ano assistiu-se a um acréscimo significativo do número global de espetadores de cinema e Portugal não foi exceção, com um crescimento de 5% para 15,5 milhões de espetadores e de 5,6% nas receitas brutas de bilheteira para 83,1 milhões de euros, impulsionado por um forte alinhamento de êxitos de bilheteira.

Embora o mercado Português tenda a seguir os restantes mercados da Europa ocidental e anglo-saxónicos, alguns filmes tiveram um desempenho excecionalmente positivo em Portugal, que tende a ser favorável a filmes de animação e super-heróis orientados para as famílias. Dos filmes de maior sucesso em termos de receita bruta de bilheteira, o Rei Leão demonstrou ser um enorme sucesso, com uma receita bruta de bilheteira de cerca de 7 milhões de euros e 1,28 milhões de espetadores, tornando-o no filme de maior sucesso de sempre nos cinemas em Portugal. Embora longe das audiências dos filmes internacionais, o conteúdo nacional teve o seu melhor ano de sempre desde 1975, de acordo com o Instituto

Português do Cinema e do Audiovisual, atingindo uma quota de mercado de 4,5%, tendo o filme português de maior sucesso, “Variações”, um retrato biográfico da vida da estrela pop alternativa dos anos 80, obtido 278 mil espetadores.

Envidamos todos os esforços no sentido de dispor sempre da melhor tecnologia de exibição nos nossos cinemas, investindo continuamente em novos formatos. Como tal, fomos o primeiro operador a lançar o formato IMAX em 2013, em Lisboa. Em dezembro de 2019, lançámos o primeiro grande ecrã 4DX com a reabertura do complexo de cinemas do Norte Shopping. No final de 2019, tínhamos em Portugal 219 salas de cinema, distribuídas por 31 complexos.



O Rei Leão  
Julho 2019  
GB0 - 6,9K



Joker  
Outubro 2019  
GB0 - 4,9K



Avengers  
Abril 2019  
GB0 - 3,9K



Toy Story 4  
Junho 2019  
GB0 - 2,1K



Homem Aranha  
Julho 2019  
GB0 - 1,9K



Frozen II  
Novembro 2019  
GB0 - 1,6K



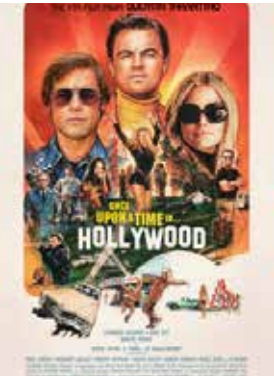
Dumbo  
Março 2019  
GB0 - 1,5K



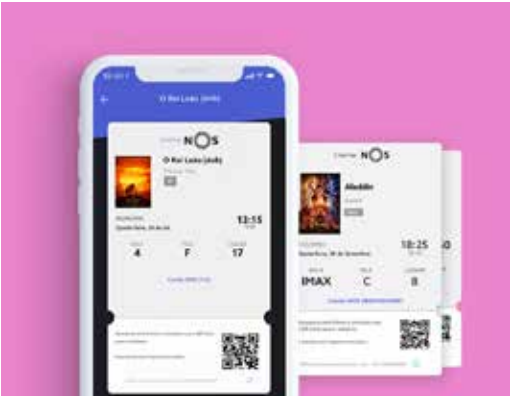
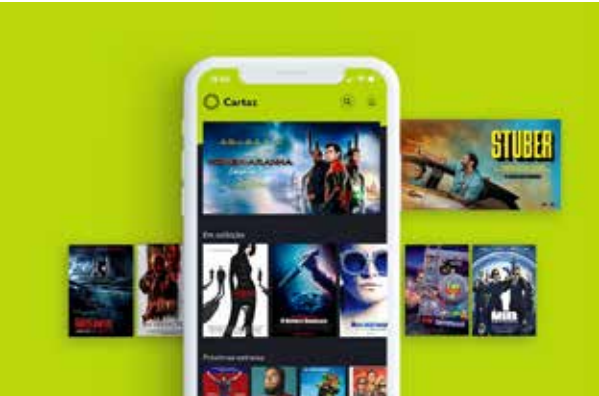
Aladin  
Maio 2019  
GB0 - 1,6K



Capitã Marvel  
Março 2019  
GB0 - 1,6K



Era uma vez em Hollywood  
Agosto 2019  
GB0 - 1,6K



A nossa experiência de cliente beneficiou de uma grande melhoria com o lançamento da nossa app NOS Cinemas em julho de 2019. A aplicação proporciona uma plataforma rápida, intuitiva e fácil para procurar filmes e trailers em exibição nos cinemas NOS e evitar a fila para comprar bilhetes e pipocas ou bebidas no bar. Para além de facilitar o processo de escolha e compra, os clientes podem também selecionar a sua localização favorita, género de filmes, lista

de favoritos personalizada e estabelecer notificações para quando um filme estrear. Os clientes com o cartão NOS ou WTF podem também introduzir as suas credenciais, tirando partido das suas vantagens exclusivas ao pagar através da app. No final do ano a aplicação NOS Cinemas tinha já cerca de 110 mil utilizadores registados e tinha sido descarregada cerca de 130 mil vezes.



Obrigado

NOS Cinemas recebe Prémio Escolha do Consumidor pelo 6º ano consecutivo.

Os nossos clientes continuam a recompensar os nossos esforços uma vez mais, em 2019, recebemos o prémio Escolha do Consumidor pelo 6º ano consecutivo, de acordo com a satisfação dos clientes e níveis de recomendação ao longo do ano.



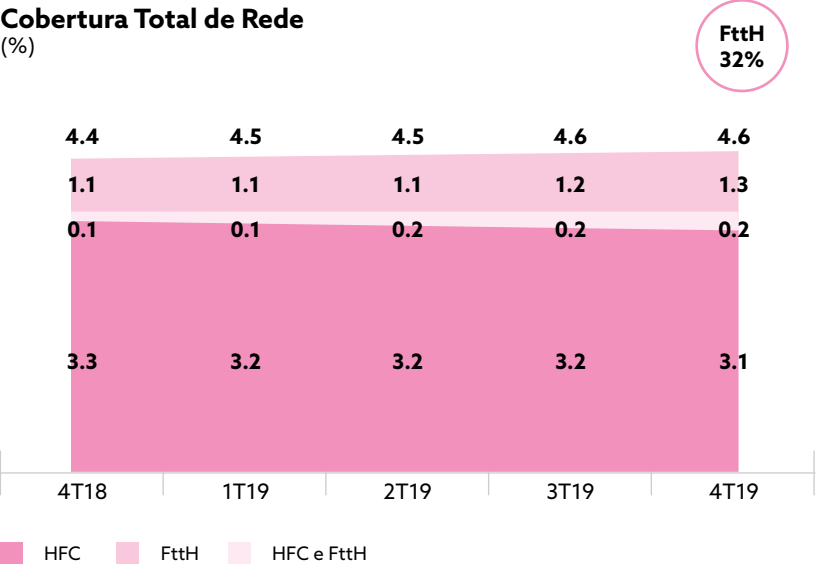
A atividade da NOS Audiovisuais refletiu o forte desempenho neste ano da exibição cinematográfica, a par de uma performance positiva na venda de direitos de filmes e TV. Dos 10 principais êxitos de bilheteira de 2019, a NOS Audiovisuais distribuiu 8, nomeadamente “O Rei Leão”, “Joker”, “Vingadores: Endgame”, “Frozen II – O Reino do Gelo” e “Toy Story 4”, mantendo assim a sua posição de liderança incontestada no mercado Português.

## 07. Investimento nas redes e tecnologia com maior qualidade e cobertura

Superioridade tecnológica, inovação e fiabilidade são pilares estruturais da competitividade a longo prazo, num setor caracterizado por uma busca contínua por renovação e investimento tecnológicos. Os impulsionadores desta busca são sobretudo o ritmo exponencial de crescimento do consumo de dados todos os anos, a forma como os subscritores consomem vídeo em múltiplos *devices* e a procura incessante por serviços mais sofisticados e alargados. Para proporcionar aos nossos clientes em todo o país os seus serviços de comunicações e entretenimento, seja onde ou quando for que os desejem, com a qualidade e fiabilidade que deles esperam, todos os anos fazemos investimentos significativos no sentido de incrementar a capacidade, cobertura e resiliência das nossas infraestruturas móvel e fixa.

Em termos de acesso local fixo, o nosso programa de implementação de FttH decorre de acordo com o previsto, através da implementação em novas localizações e da partilha de fibra escura com a Vodafone, conforme o acordo firmado em setembro de 2017, que compreende a troca de aproximadamente 2,6 milhões de lares com FttH até 2022, quando a NOS atingirá 70% de penetração da sua rede fixa com FttH. A divisão adicional de células na nossa rede HFC, no sentido de levar a fibra cada vez mais longe na nossa rede, continua a decorrer com o intuito de suportar as crescentes exigências em termos de tráfego e capacidade. A cobertura total de RNG da NOS no final de 2019 ascendia a 4,6 milhões de lares, um acréscimo de 219 mil lares face ao período homólogo, atingindo-se já uma penetração de FttH de 32%, face a 26% no final de 2018. A cobertura de RNG é proporcionada pelas nossas redes pré-existentis de Docsis 3.1 e FttH, pela construção adicional de FttH e pelo aluguer de rede FttH no contexto do acordo de partilha com a Vodafone e, finalmente, através do acesso grossista da dst, um fornecedor

regional de FttH. Desde 2014, a NOS aumentou a sua cobertura de FttH em 109 novos municípios, cobrindo já um total de 230 municípios com a sua rede de 1 Gbps.



### Upgrade Single RAN da Rede Móvel

Modernização concluída (~100% sites)

A modernização da nossa infraestrutura móvel, com o *upgrade* para uma arquitetura *Single RAN*, preparada para o 5G, está agora concluída, sendo que os níveis de desempenho da rede e

de satisfação de cliente já refletem este relevante investimento. O projeto compreendia a troca do nosso equipamento de rádio de 2G, 3G e 4G no Sul de Portugal e o upgrade do nosso equipamento de 3G e 4G no Norte do país, simultaneamente aumentando a capacidade quer no 2G, quer no 4G. 256 QAM, 4T4R e agregação de portadoras são características chave desta transformação, aumentando a capacidade e permitindo uma alocação mais eficiente do espetro, independentemente da largura de banda. O projeto envolveu ainda a extensão da cobertura, com um investimento em aproximadamente 250 sites adicionais. Com a conclusão deste investimento em 2019, estamos preparados para a evolução para o 1Gbps móvel, com o leilão de licenciamento de espetro 5G a decorrer em 2020.

No que concerne a expansão e otimização, avaliamos continuamente oportunidades para melhorias adicionais na qualidade e cobertura das nossas redes, abordando os investimentos de uma forma tecnologicamente racional e eficaz do ponto de vista de custos, tal como no caso do nosso acordo de partilha de FttH com a Vodafone, atualmente em fase de implementação. Para tal, em julho de 2019, anunciamos a assinatura de um acordo com a dstelecom, S.A., tendo por objeto a definição dos principais termos da negociação da construção e utilização de uma nova rede de fibra ótica, de larga abrangência territorial, a qual permitirá aos clientes NOS beneficiarem de uma nova oferta fixa assente numa rede de alta velocidade. O contrato entre a NOS e a dstelecom prevê uma duração de 20 anos e abrangerá entre 900.000 e 1.200.000 casas a construir em zonas do território nacional atualmente não cobertas e sem planos de cobertura pela rede FttH da NOS e zonas do território nacional atualmente não cobertas e sem planos de cobertura no âmbito do acordo de partilha existente entre a NOS e a Vodafone, independentemente de serem zonas onde já exista, esteja a ser construída ou haja planos para construção de uma outra rede FttH. Pelo contrato a NOS passará a utilizar exclusivamente a rede de fibra ótica construída pela dstelecom em detrimento de qualquer outra rede de fibra ótica existente ou a existir nesses territórios. O acordo celebrado prevê ainda que um negócio de teor idêntico possa ser celebrado com outro operador de comunicações eletrónicas, desde que respeitado um princípio de não discriminação estabelecido entre as Partes.

## 08. Trabalhar melhor, transformação e liderança digital

Há dois anos, lançamos as bases para o nosso programa de transformação, abrangendo toda a empresa, com o objetivo principal de atingir a excelência na experiência de cliente, através da implementação de um modelo operacional com maior fitness e digitalização. Este programa está no centro do tempo e enfoque da nossa gestão, seja através de projetos de transformação específicos, seja através da forma de pensar e trabalhar que este modelo transformacional impõe nos processos operacionais.

Recapitulando, a nossa visão para a transformação foi concebida em torno de 3 camadas, com um enfoque estratégico no cliente, com uma obsessão pela qualidade de serviço e melhoria da experiência de cliente.

Dos mais de 60 projetos identificados na fase original de planeamento, muitos já passaram da fase de avaliação detalhada e planeamento para a implementação em toda a empresa durante o ano de 2019, conduzindo a benefícios significativos em termos dos níveis de experiência e satisfação de cliente, começando já a capturar valor em termos financeiros através de eficiências de custos. Foi efetuado um grande esforço numa série de streams de trabalho, com alguns projetos digitais chave já lançados durante o ano.

No contexto do nosso programa de digitalização, atingimos alguns marcos relevantes, com o lançamento das três novas aplicações transacionais e de serviço acima mencionadas. A adesão e utilização iniciais são muito encorajadoras, sendo o enfoque para o futuro impulsionar ainda mais a utilização, como forma de aumentar o self-care e aliviar deste



modo as estruturas internas de tarefas menos complexas, aumentando os níveis de satisfação de cliente. Ainda em termos de digitalização, concluímos a implementação da nossa plataforma de força de vendas digital para o segmento das PME, que aumentou significativamente a qualidade e fiabilidade do esforço de vendas, com uma integração digital de ponta a ponta. O nosso programa de RPA consolidou o seu alcance por toda a empresa, com uma equipa especialista interna responsável pela avaliação e formação das equipas internas para implementar software de automação sempre que viável, impulsionando assim ganhos de produtividade e fiabilidade de processos, reduzindo os custos relacionados com as aplicações mais relevantes em funções de back-office. Estamos a fazer progressos numa série de projetos de data analytics que têm elevado a nossa compreensão dos perfis de cliente e tendências de utilização, permitindo-nos endereçar proativamente os clientes com ofertas mais dirigidas e

estratégias de retenção. Embora já tenhamos realizado muito trabalho, e se comece a assistir à captura de valor, estamos apenas no início da segunda de três vagas de projetos transformacionais, de um total de 60. A captura do impacto financeiro total do programa demorará até 2022, começando a fazer-se sentir de forma mais visível a partir de 2020, à medida que todos os projetos estejam em vigor por toda a empresa. Talvez um dos principais sintomas de como a transformação impactou as nossas operações seja a alteração material na forma como trabalhamos, elevando e impulsionando a produtividade com novos métodos mais ágeis de trabalho, utilizando ferramentas colaborativas, simples e sociais, expandindo os locais e formatos de trabalho inovadores para além do hub original da equipa de projetos.

- Transformar a experiência de cliente
- Deenvolver ofertas e modelos de negócios digitais
- Estabelecer na organização processos centrados no cliente, focados no serviço e baseados em dados de cliente
- Implementar medidas de produtividade com o intuito de simplificar processos e gerar eficiência
- Dotar a organização de capacidades que permitam endereçar os objetivos de transformação

## 09. Proposta de Remuneração Acionista à Assembleia Geral de Acionistas

### Considerando que:

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, se apurou como resultado líquido do exercício, nas contas individuais, o montante de 297.101.343,50 Euros, e aquele valor resulta do facto de a Sociedade ter, nos termos das normas contabilísticas aplicáveis, reconhecido, nas contas do exercício, o montante de 1.285.032 Euros como afeto, nos termos do número 3 do artigo 14º dos Estatutos da Sociedade, a distribuição de lucros pelos Administradores.

Propõe-se que seja deliberado:

1. Atenta a atual situação financeira patrimonial da NOS, que o resultado líquido, distribuível nos termos do artigo 32.º e 33.º do Código das Sociedades Comerciais, no montante de 297.101.343,50 Euros, seja pago aos acionistas, a título de dividendos ordinários para o exercício de 2019, o montante de 143.214.863,64 Euros (correspondendo a 0,278 Euros por ação, relativamente ao número total de ações emitidas), e transferido para Reservas Livres o montante de 153.886.479,86 Euros;

2. Que, não sendo possível determinar com exatidão o número de ações próprias que estarão em carteira à data do pagamento acima referido, a verba global de 143.214.863,64 Euros prevista no parágrafo anterior, calculada na base de um montante unitário por ação emitida (no caso, 0,278 Euros por ação), seja objeto de distribuição a título de dividendos da seguinte forma:
  - a. A cada ação emitida seja pago o montante unitário de 0,278 Euros que presidiu à elaboração da presente proposta;
  - b. Não seja pago, sendo transferido para Reservas Livres, o quantitativo unitário correspondente às ações que, no primeiro dia do período de pagamento acima referido, pertencerem à própria Sociedade.
3. Que, nos termos do número 3 do artigo 14º dos Estatutos da Sociedade e a título de participação nos lucros da Sociedade, se delibere atribuir aos Administradores o montante de 1.285.032 Euros, de acordo com o critério estabelecido pelo Conselho de Administração.

## 10. Eventos subsequentes

No dia 23 de janeiro, Jorge Brito Pereira (Presidente do Conselho de Administração), Paula Oliveira e Mário Leite da Silva (Membros do Conselho de Administração) renunciaram aos seus cargos.

No dia 27 de janeiro, Ângelo Paupério, Membro do Conselho de Administração, foi nomeado Presidente do Conselho de Administração.

A NOS anunciou ao mercado no dia 4 de fevereiro que tinha celebrado com a Vodafone Portugal uma Carta de Intenções (*Letter of Intent*) que tem por objeto a definição dos princípios de negociação, com vista à celebração de um acordo de partilha de ativos de rede móvel que sejam atualmente detidos ou venham a ser detidos pelas Partes.

O propósito da NOS é o de potenciar uma maior eficiência dos seus investimentos e uma maior e mais rápida cobertura do território nacional, reforçando a confiança e proporcionando um maior benefício para os seus clientes. A NOS acredita que este acordo se traduzirá, também, num importante contributo para o desenvolvimento do País.

O acordo projetado não implica a partilha de espetro e as partes manterão, em exclusivo, o controlo estratégico das suas redes, garantindo assim a independência na definição e prestação de serviços aos seus respetivos clientes.

As partes negociarão em regime de exclusividade com vista a atingir um acordo definitivo em junho de 2020.

No dia 13 de fevereiro a S&P Global Ratings (S&P) confirmou a notação de rating de crédito de longo prazo de BBB- da NOS, com um outlook estável. A manutenção do rating de crédito de longo prazo de Investment Grade por parte da S&P, permite que a NOS reforce as condições para diversificar ainda mais as

suas fontes de financiamento, estender a maturidade média da sua dívida e continuar a diminuir o seu já reduzido custo médio da dívida.



# Demonstrações Não Financeiras



# Demonstrações Não Financeiras

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| 01. A NOS e a sustentabilidade         | 26 |
| 02. Atuar de forma ética e responsável | 32 |
| 03. Assegurar um serviço de excelência | 39 |
| 04. Valorizar o capital humano         | 46 |
| 05. Preservar o ambiente               | 53 |
| 06. Promover a inovação sustentável    | 60 |
| 07. Anexos                             | 64 |

# Sobre este Relatório

Para o Grupo NOS (doravante designado por “Grupo”) a sustentabilidade é uma dimensão estratégica, imprescindível ao progresso da organização e dos negócios, e criação de valor a longo prazo.

Pelo terceiro ano consecutivo, partilhamos, com todos os *stakeholders*, a estratégia e desempenho consolidado do Grupo nas dimensões económica, ambiental e social, procurando responder às expectativas e interesses das diferentes partes interessadas.

O Relatório de Sustentabilidade (doravante designado por “Relatório”) incide sobre a atividade do Grupo entre 1 de janeiro e 31 de dezembro de 2019. Sempre que apropriado e relevante, incluímos informação relativa a anos anteriores, para permitir a avaliação comparativa do nosso desempenho. O reporte desta informação evidencia a nossa atuação ao nível dos princípios do Pacto Global das Nações Unidas e dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS), respondendo ainda aos requisitos do Decreto-lei n.º 89/2017, publicado a 28 de julho de 2017.

À semelhança dos anos anteriores, o Relatório foi elaborado tendo como referência as normas internacionalmente reconhecidas da *Global Reporting Initiative* (GRI), versão *GRI Standards 2016*, para o nível “In accordance-core”, encontrando-se disponível na tabela GRI a correspondência com as mesmas.

Encontra-se estruturado em torno dos cinco eixos de atuação que identificámos como estratégicos, e de um capítulo que apresenta o modelo de gestão da sustentabilidade no Grupo. Estes eixos estratégicos são resultado direto da análise de materialidade realizada em 2017, que permitiu identificar os 26 tópicos materiais de maior importância para os nossos *stakeholders*. Para cada um dos eixos é apresentado o desempenho do Grupo e algumas das principais iniciativas desenvolvidas ao longo do ano.

A informação de sustentabilidade integrada neste Relatório foi sujeita a uma verificação independente, por uma entidade externa, conforme declaração da Ernst & Young Audit & Associados, S.R.O.C., S.A., em anexo. Esta verificação analisou a conformidade e a fiabilidade da informação disponibilizada, de acordo com a *GRI Standards 2016*, de modo a garantir que a mesma reflete a realidade da nossa atividade.

Para esclarecimentos adicionais sobre a informação que publicamos neste documento, por favor entrar em contacto com:

**Isabel Borgas**  
Direção de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade  
NOS Comunicações, S.A., Rua Actor António Silva, nº9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa  
sustentabilidade@nos.pt

# 01. A NOS e a Sustentabilidade

Local e globalmente, a sustentabilidade é cada vez mais importante para as estratégias de longo prazo das empresas. É assim na NOS, onde integramos as questões éticas, sociais e ambientais na estratégia de negócio.

A ambição de continuarmos a ser o melhor operador de comunicações e entretenimento em Portugal move-nos para um caminho de desenvolvimento sustentável que gera inúmeras oportunidades para criação de uma sociedade melhor, juntamente com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores, parceiros e organizações do terceiro setor.

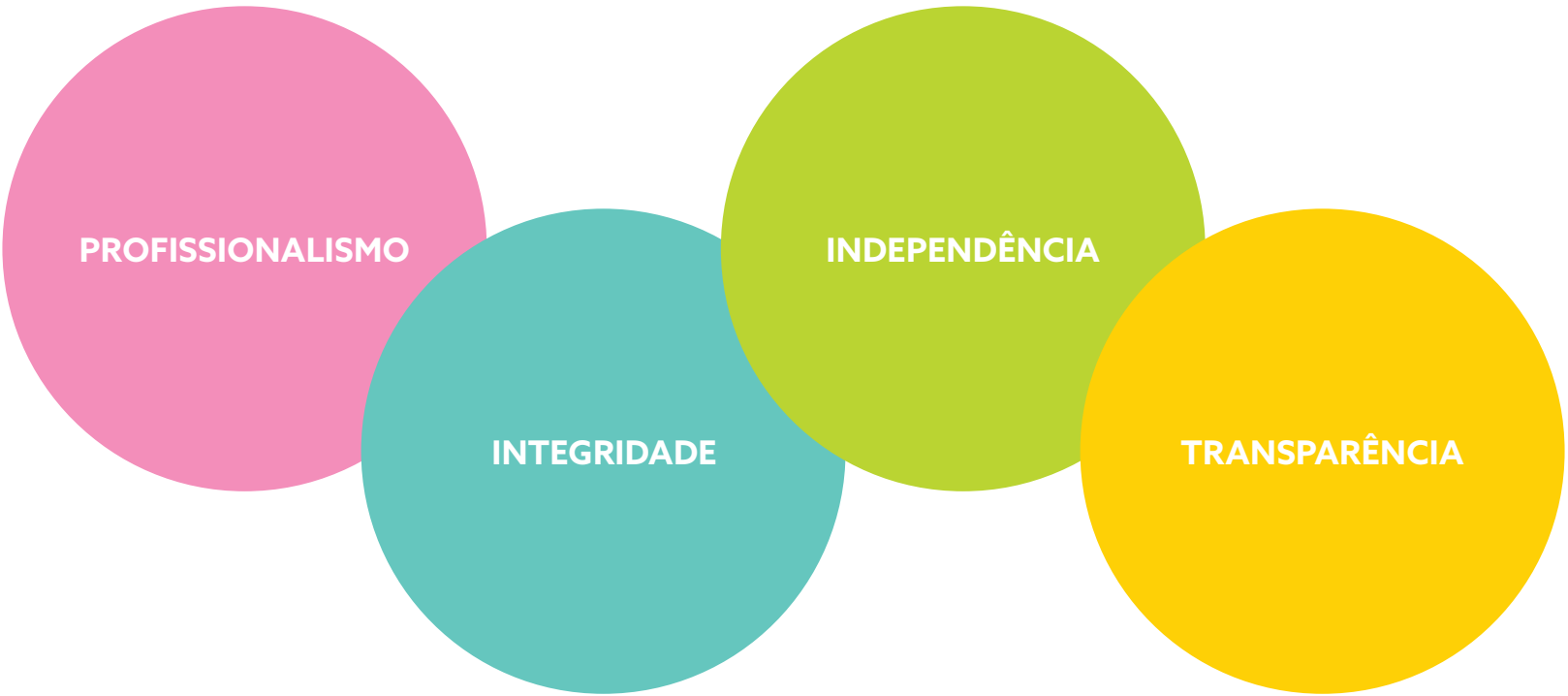
Acreditamos que a evolução tecnológica anda de mãos dadas com a evolução da sociedade e, nesse sentido, negócio e empresa estão na linha da frente na resposta aos desafios globais, tais como a adaptação e mitigação das alterações climáticas, escassez de recursos naturais, aumento das desigualdades económicas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

O mercado onde operamos está sujeito a rápidas evoluções tecnológicas, que obrigam à integração permanente de tecnologias de última geração e ao desenvolvimento de soluções inovadoras, que respondam às expetativas, também elas em evolução, dos nossos clientes.

Na NOS acompanhamos a evolução destes desafios, estudamos as tendências e agimos de acordo. Utilizamos os nossos produtos e serviços, em permanente atualização, para criar a mudança social, aumentar a produtividade das empresas e melhorar a qualidade de vida das pessoas, respeitando o ambiente e gerando valor para os *stakeholders*.

## Valores e Missão

A nossa missão de sustentabilidade sustenta a promoção de práticas de gestão transparente e a garantia que toda a atividade do Grupo se rege por princípios, normas e valores éticos, ambientais e sociais.



### Missão de Sustentabilidade

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

## Políticas desenvolvidas e compromissos subscritos pela NOS

Neste percurso, destacamos alguns dos princípios e compromissos que subscrevemos, bem como alguns referenciais internos que apoiam a gestão da nossa atividade em diferentes dimensões:

United Nations  
Global Compact



Objetivos de  
Desenvolvimento  
Sustentável



Carta de Compromisso  
"Business Ambition  
for 1.5°C"



Guia do CEO sobre  
Direitos Humanos



Carta de Princípios  
do BCSD Portugal



Política de  
Sustentabilidade



Para mais informação consultar o [website](#) da NOS.

## Como governamos a sustentabilidade

### Modelo de Governo da Sustentabilidade

| Comissão Executiva                                                                       | Direção de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Pivots de Sustentabilidade                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div><div></div><div>Responsabilidade máxima na aprovação da estratégia.</div></div>     | <div><div></div><div>Gestão e coordenação da implementação da estratégia de sustentabilidade;</div></div> <div><div></div><div>Definição de compromissos, monitorização e avaliação do progresso na direção do desenvolvimento sustentável;</div></div> <div><div></div><div>Acompanhamento e apoio à definição dos mecanismos e ferramentas de reporte de indicadores de sustentabilidade.</div></div> | <div><div></div><div>Definição de objetivos e metas, no processo de recolha;</div></div> <div><div></div><div>Consolidação e reporte de indicadores de sustentabilidade;</div></div> <div><div></div><div>Preparação e acompanhamento de auditorias internas e externas.</div></div> |
| Parceiros                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <div><div></div><div>Apoio no desenvolvimento e implementação da estratégia.</div></div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

A Comissão Executiva, que está totalmente comprometida com a gestão da sustentabilidade na empresa, tem a responsabilidade máxima de aprovar a Estratégia de Sustentabilidade Corporativa.

A Direção de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, delegada pela Comissão Executiva, tem a seu cargo a gestão e coordenação da implementação da estratégia, e respetiva gestão.

Os 59 pivots de sustentabilidade que definimos, e que se encontram distribuídos por diferentes áreas do negócio, apoiam-nos na execução operacional da estratégia.

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

### Comité de coordenação do Sistema de Gestão Integrado

Parte do nosso compromisso passa por adotarmos as melhores práticas do mercado. Para tal, fazemos uso de um leque de sistemas de gestão que nos proporcionam uma visão holística dos nossos processos e atividades. A sua utilização permite uma eficaz monitorização e avaliação contínua da nossa performance, através de indicadores de desempenho e de um programa de auditorias (internas e externas). A certificação dos nossos processos é crítica para garantirmos a elevada qualidade dos nossos produtos e serviços e a satisfação de todos os envolvidos.

O Comité de Coordenação do Sistema de Gestão Integrado (SGI) tem o *sponsorship* da Comissão Executiva, sendo a sua coordenação assegurada pela Direção de Auditoria e Gestão de Risco. Desenvolve atividades operacionais de gestão e manutenção do SGI, assegurando o cumprimento dos requisitos normativos subscritos e a monitorização dos processos de modo a potenciar a sua melhoria contínua. É composto por representantes (Pivots) das direções/áreas:

#### Membros Permanentes (regular)

Direções de negócio operacionais e direções centrais de suporte mais relevantes em termos de gestão da Qualidade, Ambiente e Saúde e Segurança no Trabalho. Poderá incluir outras áreas, quando necessário, e dependendo do tema a abordar.

#### Membros Não-Permanentes (ad-hoc)

Pivots das áreas âmbito do SGI poderão ser convidados a participar nos Fóruns SGI, cabendo à Gestão Operacional do SGI a responsabilidade de os envolver, sempre que tal seja pertinente e necessário.



Trimestralmente, o Comité promove o Fórum SGI que tem como principais objetivos:

- Rever o status das iniciativas do SGI;
- Tomar conhecimento dos riscos e validar projetos com impacto no âmbito da Qualidade, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho;
- Discutir e aprovar documentos do SGI;
- Partilhar conhecimentos e iniciativas em curso;
- Recomendar medidas a adotar no seguimento da monitorização e análise de situações não conformes, incidentes e oportunidades de melhoria, quando se verifique necessário.

## Gestão dos Riscos

Na NOS, os processos de gestão de risco são suportados por uma metodologia consistente e sistemática – *Enterprise Risk Management* (ERM) –, assente nas melhores práticas e normas internacionais e alinhada com o contexto interno (negócio) e externo (*stakeholders*) do Grupo<sup>1</sup>. Esta metodologia prevê a realização periódica de avaliações de risco que permitem rever e priorizar os principais riscos corporativos que podem comprometer o desempenho e objetivos das diferentes áreas da organização.

No processo de identificação e avaliação dos riscos de 2019, foram identificados 40 riscos ERM para serem avaliados, tendo em consideração:

- Os riscos associados aos sistemas de gestão certificados da NOS: ISO 27001 “Sistema de Gestão de Segurança da Informação”, ISO 20000 “Sistema de Gestão de Serviços”, ISO 9001 “Sistema de Gestão da Qualidade”, ISO 14001 “Sistema de Gestão Ambiental” e ISO 45001 “Sistema de Gestão da Saúde e da Segurança Ocupacional”;
- Os riscos associados ao *reporting* financeiro (incluindo os referidos na ISA701);
- Os riscos corporativos mais significativos identificados pela gestão da NOS (decorrentes de avaliações de risco anteriores).

No total de riscos avaliados incluem-se os riscos associados a temas relevantes para a Sustentabilidade<sup>2</sup>. Os riscos foram submetidos a uma avaliação feita pelos diretores e pivots de 18 áreas da NOS com responsabilidades no âmbito das certificações acima referidas.

Para a avaliação dos riscos foram aplicados critérios de probabilidade de ocorrência e de impacto estimado, numa escala de 0 a 10. Do conjunto de riscos avaliados, apenas quatro obtiveram um valor de risco inerente acima do nível de aceitação de risco (≥25), sendo objeto de iniciativas ou ações de mitigação adequadas.

Destacamos, na tabela seguinte, os 10 principais riscos inerentes apurados no processo de avaliação descrito, incluindo exemplos de processos, iniciativas e/ou ações que a NOS adota para endereçar esses riscos e, assim, mitigar os impactos associados. O TOP 10 dos riscos apresentados foi apurado com base no valor de risco inerente, e estão agrupados/ ordenados pela tipologia e/ ou pela forma como são geridos.



## Resultados da avaliação de riscos 2019

| Riscos no TOP 10                                                                         | Exemplos processos / iniciativas / ações que endereçam os riscos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Envolvente de negócio   Legislação e Regulação   <b>Regulação</b>                        | <ul style="list-style-type: none"><li>Acompanhamento da evolução do enquadramento legal e regulatório aplicável pela Direção Jurídica e de Regulação</li><li>Continuação do desenvolvimento do programa de iniciativas de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais com o objetivo de monitorar e melhorar continuamente a conformidade com o RGPD e com outras regulamentações com impacto na privacidade</li><li>Reforço das medidas de segurança específicas relacionadas com a implementação do Regulamento relativo à Segurança e Integridade das Redes e Serviços</li><li>Articulação com entidades externas para benchmarking e partilha de boas práticas em temas de Segurança e Privacidade, tais com a ETIS por via da participação na DPTF - <i>Data Privacy Task Force</i> e no ISWG - <i>Info Security Working Group</i></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Envolvente do Negócio   Política e Economia   <b>Envolvente Económica</b>                | <ul style="list-style-type: none"><li>Adoção de estratégias com o objetivo de crescer em clientes e contrariar a queda de receitas verificada no mercado de telecomunicações em Portugal</li><li>Proteção da oferta face à concorrência, diversificação da oferta, cruzamento de ofertas entre negócios da NOS</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Envolvente do Negócio   Setor e Mercado P&S   <b>Concorrência + Inovação Tecnológica</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>Monitorização das preferências e/ou necessidades dos clientes, com o objetivo de melhorar a qualidade, diferenciação e inovação dos produtos e serviços</li><li>Conclusão da modernização da infraestrutura de rede móvel, com o upgrade para uma arquitetura <i>Single RAN (Radio Access Network)</i> preparada para o 5G</li><li>Continuação da expansão da infraestrutura da rede fixa RNG (Redes Nova Geração), incluindo o aumento de cobertura por FTTH</li><li>Continuação da introdução de tecnologias, serviços e conteúdos inovadores que potenciam a sustentabilidade, mobilidade, acessibilidade e proximidade, tais como: serviços TV multidevice (incorporação de funcionalidades inovadoras); soluções de <i>Internet of Things (tracking</i> e controlo de ativos em tempo real); soluções Smart Cities (recolha e processamento de informação analítica sobre autarquias e cidadãos)</li><li>Continuação do reforço do portfólio de direitos audiovisuais e da respetiva oferta de conteúdos</li><li>Incorporação de requisitos de <i>Security &amp; Privacy by Design</i> no ciclo de vida de desenvolvimento de P&amp;S, redes e sistemas</li></ul> |
| Operacionais   P&S e Satisfação de Cliente   <b>Qualidade de Suporte ao Cliente</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>Continuação do programa de transformação operacional cujos objetivos chave são a satisfação do cliente, o fitness organizacional e a eficiência operacional</li><li>Continuação da digitalização dos processos, destacando-se novas formas de interação e de suporte ao cliente através das novas Apps (App Cliente NOS, App WTF, App NOS Cinemas)</li><li>Continuação da robotização, nomeadamente a automatização de processos por RPA (<i>Robotic Process Automation</i>)</li><li>Continuação da renovação do parque de lojas para o novo conceito de loja (<i>full e light</i>) que permite um modelo de atendimento mais próximo e suportado em ferramentas que otimizam os processos</li><li>Robustecimento de processos de gestão de cliente (consentimentos, autenticação, etc.)</li><li>Implementação de controlos e indicadores sobre os processos para exercício de direitos de titulares de dados pessoais pelos clientes no âmbito do RGPD</li></ul>                                                                                                                                                                                                      |
| Operacionais   Recursos Humanos   <b>Gestão de Talento e Retenção de Conhecimento</b>    | <ul style="list-style-type: none"><li>Potenciação do desenvolvimento de competências, reconhecimento e crescimento profissional através, por exemplo, da integração em projetos estratégicos transversais</li><li>Realização dos programas de formação NOS Campus, atuando como partilha e transferência de conhecimento como desenvolvimento do potencial e talento dos colaboradores, em cinco áreas de conhecimento: gestão, liderança, técnica, tecnologia e fundamentais</li><li>Realização de vários cursos de formação específicos, em formato <i>e-learning</i> e em formato presencial, sobre Segurança &amp; Privacidade</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Operacionais   Segurança e Continuidade   <b>Interrupção / Perdas Catastróficas</b>      | <ul style="list-style-type: none"><li>Continuação do desenvolvimento do Programa BCM (<i>Business Continuity Management</i>) da NOS</li><li>Processos de gestão da Continuidade de Negócio que abrangem as instalações, as infraestruturas de rede e as atividades mais críticas que suportam os serviços de comunicações, para os quais a NOS desenvolve estratégias de resiliência, planos e ações de continuidade</li><li>Reforço de cenários e procedimentos de gestão de incidentes/crise</li><li>Realização de auditorias, testes e simulacros</li><li>Articulação com entidades oficiais externas para cenários de catástrofe, proteção de infraestruturas críticas e comunicação em crises, incluindo-se neste âmbito a colaboração com a Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

1. Para mais detalhes sobre as metodologias de gestão de risco adotadas pela NOS, consultar no Relatório de Governo da Sociedade a secção “C.III. Controlo interno e gestão de riscos”, em particular o ponto “54. Gestão de riscos”

2. De entre os 40 riscos avaliados, os mais diretamente associados a temas relevantes para a Sustentabilidade são: Envolvente Económica; Concorrência; Inovação Tecnológica; Regulação; Ética e Cultura; Gestão de Talento e Retenção de Conhecimento; Saúde e Segurança no Trabalho; Eficiência dos Processos; Desenvolvimento de Produtos & Serviços; Performance de Produtos & Serviços; Qualidade do Suporte ao Cliente; Interrupção/Perdas Catastróficas; Ambiente.

Partes Interessadas

Comunicação e envolvimento

Reconhecendo a importância de um diálogo efetivo e permanente com os nossos *stakeholders*, procuramos implementar uma estratégia de comunicação que permita estabelecer relações duradouras e próximas com os mesmos, e identificar e compreender as suas necessidades e preocupações atuais e futuras.



O que importa para os nossos stakeholders

Na NOS procuramos saber o que os nossos *stakeholders* pensam para compreendermos o que podemos melhorar na gestão das nossas atividades. O processo de auscultação direta, que realizámos em 2017, permitiu identificar os tópicos mais relevantes para os grupos de *stakeholders* abrangidos por esta consulta (clientes, fornecedores e parceiros e colaboradores). Este exercício serviu ainda de base à definição da nossa matriz de materialidade.

Ao longo do Relatório, apresentamos a forma como gerimos estes temas, e algumas iniciativas realizadas em 2019, para satisfazer as principais preocupações e expetativas das nossas partes interessadas.

|                          | Atuar de forma ética e responsável |           |                                      |                                       | Assegurar um serviço de excelência |                                    | Valorizar o capital humano |                               |                          |                              | Preservar o ambiente            |          |
|--------------------------|------------------------------------|-----------|--------------------------------------|---------------------------------------|------------------------------------|------------------------------------|----------------------------|-------------------------------|--------------------------|------------------------------|---------------------------------|----------|
|                          | CONDUTA                            | CORRUPÇÃO | VALOR ECONÓMICO GERADO E DISTRIBUÍDO | SEGURANÇA DE INFORMAÇÃO E PRIVACIDADE | SERVIÇO AO CLIENTE                 | RESPOSTA A SITUAÇÕES DE EMERGÊNCIA | CONDIÇÕES DE TRABALHO      | SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO | REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS | AValiação E DESENVOLVI-MENTO | ENERGIA E ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS | RESÍDUOS |
| Clientes                 |                                    |           |                                      | ●                                     | ●                                  | ●                                  |                            | ●                             |                          |                              | ●                               | ●        |
| Fornecedores e parceiros | ●                                  | ●         | ●                                    | ●                                     | ●                                  |                                    | ●                          | ●                             |                          |                              |                                 |          |
| Colaboradores            | ●                                  | ●         |                                      | ●                                     | ●                                  |                                    | ●                          |                               | ●                        | ●                            |                                 |          |

Como geramos e distribuimos valor

A nossa ambição consiste na criação de valor partilhado. Além da criação de valor para os acionistas, estamos também empenhados na criação de valor para colaboradores, fornecedores, Estado e comunidade em geral.



Prioridades estratégicas

Abordagem à sustentabilidade

Num mercado em permanente mudança, procuramos responder ao desafio da sustentabilidade com uma abordagem estruturada e sistemática que se baseia:

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

Tendo por base estas premissas definimos a Estratégia de Sustentabilidade da NOS para o período 2018-2020, correspondente ao segundo ciclo estratégico de sustentabilidade da empresa.



Eixos Estratégicos

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

Este exercício permitiu identificar 5 eixos orientadores da nossa atuação e 26 tópicos materiais para as questões éticas, ambientais e sociais, aos quais estão associados os riscos e oportunidades mais significativos da nossa atividade.

A Estratégia está alinhada com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) identificados como estratégicos para o negócio e sobre os quais o impacto da nossa atuação poderá ser mais relevante, reconhecendo que os impactes económicos, sociais e ambientais da nossa atividade se estendem para além das fronteiras da empresa.

1. Atuar de forma ética e responsável



2. Assegurar um serviço de excelência



3. Valorizar o capital humano



4. Preservar o ambiente



5. Promover a inovação sustentável



- 1. Atuamos de forma ética e responsável** com os nossos colaboradores, clientes, fornecedores e parceiros de negócio. Asseguramos que os princípios e regras por nós definidos, e que orientam o nosso comportamento, são aplicados e cumpridos.
- 2. Asseguramos um serviço de excelência**, colocando os nossos clientes no centro, procurando ir ao encontro das suas necessidades, melhorando a sua experiência e ambicionado elevados níveis de satisfação. Acreditamos que só assim é possível garantir um ritmo sustentado de captação e retenção. Os clientes são a base do nosso modelo de gestão.
- 3. Valorizamos o capital humano**, privilegiando o desenvolvimento, a saúde e bem-estar dos nossos colaboradores, num ambiente de trabalho sustentável e seguro. Procuramos pessoas capazes de empreender novos objetivos, vencer desafios e aproveitar as oportunidades de crescimento que temos para oferecer. O ativo mais importante e diferenciador da NOS são as pessoas.
- 4. Preservamos o ambiente**, pretendemos ser cada vez mais eficientes em matéria de energia, mobilidade, emissões e resíduos, desde a produção e instalação de equipamentos pelos nossos fornecedores, passando pela operação própria, até à utilização dos nossos produtos e serviços pelos clientes. Queremos colocar no mercado soluções inovadoras que concretizam o potencial das novas tecnologias, melhorando o desempenho ambiental em setores que vão da indústria ao comércio e aos serviços. Minimizamos o nosso impacto ambiental e o dos outros.
- 5. Promovemos a inovação sustentável**, através do desenvolvimento de novas soluções, que induzem benefícios económicos, ambientais e sociais. Acreditamos no poder e na força da inovação para promover o empreendedorismo, a criatividade e a criação de valor. Inovar está no nosso ADN.

Tópicos materiais por eixo estratégico, e respetivas fronteiras na cadeia de valor

Em 2018 analisámos os limites dos 26 tópicos materiais nas diferentes fases da nossa cadeia de valor. Para a definição de limite, considerando as recomendações da *GRI Standards* 2016, foi tido em conta quem é responsável pela ocorrência do impacto, e onde poderão ocorrer alterações na forma de gestão de modo a minimizar ou maximizar esse mesmo impacto. Esta compreensão ajuda-nos a gerir de forma mais eficaz as oportunidades e riscos associados a cada tópico.

Ao longo do presente documento, e em cada capítulo, é ainda apresentada uma avaliação dos compromissos assumidos para cada um destes eixos, bem como os objetivos a que nos propomos para 2020 e anos seguintes.



|                                       |    |                                                                            | Fornecedores                          | NOS                                                         | Fornecedores                        | Clientes                        | Correspondência com os <i>GRI Standards</i>      |
|---------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------------------|
| Temas materiais                       |    |                                                                            | Produção e instalação de equipamentos | Gestão de redes de telecomunicações e atividades de suporte | Logística, Distribuição e Marketing | Utilização e fim de vida de P&S |                                                  |
| 1. Atuar de Forma Ética e Responsável | 1  | Governo da Sociedade                                                       |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 102-18; 102-21; 102-22; 102-24                   |
|                                       | 2  | Conduta                                                                    |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 102-16; 102-17                                   |
|                                       | 3  | Corrupção                                                                  |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 205-2; 205-3                                     |
|                                       | 4  | Conflito de Interesses                                                     |                                       | x                                                           |                                     |                                 | -                                                |
|                                       | 5  | Propriedade intelectual                                                    |                                       | x                                                           |                                     |                                 | -                                                |
|                                       | 6  | Transparência e fiabilidade de informação                                  |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 417-2; 417-3                                     |
|                                       | 7  | Valor económico gerado e distribuído                                       |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 201-1                                            |
|                                       | 8  | Envolvimento com <i>stakeholders</i>                                       |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 102-40; 102-41; 102-42; 102-43; 102-44           |
|                                       | 9  | Segurança de informação e privacidade                                      |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 418-1                                            |
|                                       | 10 | Gestão sustentável da cadeia de fornecimento                               | x                                     | x                                                           | x                                   |                                 | 102-9; 102-10; 204-1; 414-1; 407-1; 408-1; 409-1 |
| 2. Assegurar um Serviço de Excelência | 11 | Serviço ao cliente                                                         | x                                     | x                                                           | x                                   |                                 | -                                                |
|                                       | 12 | Marketing responsável                                                      |                                       | x                                                           | x                                   |                                 | 417-3                                            |
|                                       | 13 | Acesso a conteúdos                                                         |                                       | x                                                           |                                     | x                               | -                                                |
|                                       | 14 | Resposta a situação de emergência                                          | x                                     | x                                                           | x                                   |                                 | -                                                |
| 3. Valorizar o Capital Humano         | 15 | Condições de trabalho                                                      |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 401-2; 401-3                                     |
|                                       | 16 | Saúde e segurança no trabalho                                              |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 403-2                                            |
|                                       | 17 | Remuneração e Benefícios                                                   |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 401-2; 405-2                                     |
|                                       | 18 | Avaliação e desenvolvimento                                                |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 404-1; 404-3                                     |
|                                       | 19 | Gestão de talento                                                          |                                       | x                                                           |                                     |                                 | -                                                |
|                                       | 20 | Diversidade                                                                |                                       | x                                                           |                                     |                                 | 405-1; 405-2                                     |
| 4. Preservar o Ambiente               | 21 | Energia e alterações climáticas                                            | x                                     | x                                                           | x                                   | x                               | 302-1; 302-3; 302-4; 305-1; 305-2; 305-3         |
|                                       | 22 | Resíduos                                                                   | x                                     | x                                                           | x                                   | x                               | 306-2                                            |
|                                       | 23 | Soluções de baixo carbono                                                  |                                       | x                                                           |                                     | x                               | -                                                |
|                                       | 24 | Campos eletromagnéticas                                                    | x                                     | x                                                           |                                     |                                 | -                                                |
| 5. Promover a Inovação Sustentável    | 25 | Desenvolvimento de produtos e serviços com benefícios ambientais e sociais |                                       | x                                                           |                                     |                                 | -                                                |
|                                       | 26 | Promoção do empreendedorismo                                               |                                       | x                                                           |                                     |                                 | -                                                |

## 02. Atuar de forma ética e responsável



Avaliação dos compromissos assumidos

| Compromisso                                                                            | Ano  | Status 2019                                                                                                                                                                                                                                 |
|----------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Rever o Código de Ética                                                                | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Em 2019 efetuámos uma revisão interna ao Código para garantir alinhamento com novas políticas e códigos que aprofundam temas éticos específicos. Esta nova versão será comunicada, interna e externamente, durante 2020. |
| Divulgar, junto dos colaboradores, o Regulamento para Aceitação e Oferta de Benefícios | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Divulgámos internamente o “Regulamento para Aceitação e Oferta de Benefícios” e promovemos a realização de sessões presenciais para esclarecimento de dúvidas de Colaboradores.                                          |
| Realizar uma sessão presencial, para colaboradores, dedicada a um tema ético           | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Realizámos a 2.ª Edição do “Vamos Falar de Ética”, uma sessão dedicada ao tema da ética empresarial e dirigida aos Colaboradores.                                                                                        |
| Incluir critérios de sustentabilidade no processo de avaliação de fornecedores         | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Incluimos critérios de Ética, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho no processo de avaliação anual dos nossos fornecedores.                                                                                           |

| Compromisso                                                                                                                                                                                                                                                               | Ano  | Status      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|
| Garantir que colaboradores, fornecedores e parceiros conhecem e estão alinhados com a nova versão do Código de Ética                                                                                                                                                      | 2020 | <b>NOVO</b> |
| Sensibilizar os Colaboradores para as regras e princípios éticos da NOS                                                                                                                                                                                                   | 2020 | <b>NOVO</b> |
| Lançar novos programas de formação sobre Segurança & Privacidade                                                                                                                                                                                                          | 2020 | <b>NOVO</b> |
| Desenvolver programa estruturado, transversal e diferenciado, que fomente o relacionamento e colaboração com os fornecedores, maximizando a partilha de informação e experiências de forma a antecipar e/ou desafiar a introdução de inovações e novos modelos de negócio | 2020 | <b>NOVO</b> |



Principais destaques

>8.000

colaboradores de parceiros formados em ética (da base ativa)

> 7.800

colaboradores de parceiros formados em Segurança & Privacidade

83,3%

de volume de negócios com fornecedores nacionais

81%

fornecedores com avaliação satisfatória

## Ética e conduta

Profissionalismo, integridade, transparência e independência são os princípios fundamentais na NOS, que sustentam a nossa ambição e os objetivos de crescimento que queremos alcançar. São eles que permitem estabelecer relações de confiança com os nossos *stakeholders* e, por isso, devem ser aplicados e cumpridos em tudo o que fazemos.

### Como gerimos as questões éticas

Na NOS gerimos as questões éticas de forma criteriosa. Sabemos que o seu impacto na reputação da organização é inquestionável e traduz-se numa vantagem competitiva, num fator distintivo na captação e retenção de colaboradores, no respeito junto dos parceiros e na lealdade dos clientes.

A aplicação dos princípios do nosso Código de Ética, em conjunto com um programa de ética robusto, alinhado com os riscos éticos relevantes para a organização e suportado por um plano de formação e comunicação, permite-nos construir uma cultura ética, transparente e aberta ao diálogo. Nesta forma de estar, procuramos também sensibilizar todas as chefias para a responsabilidade acrescida que têm na aplicação do Código.

### O Código de Ética

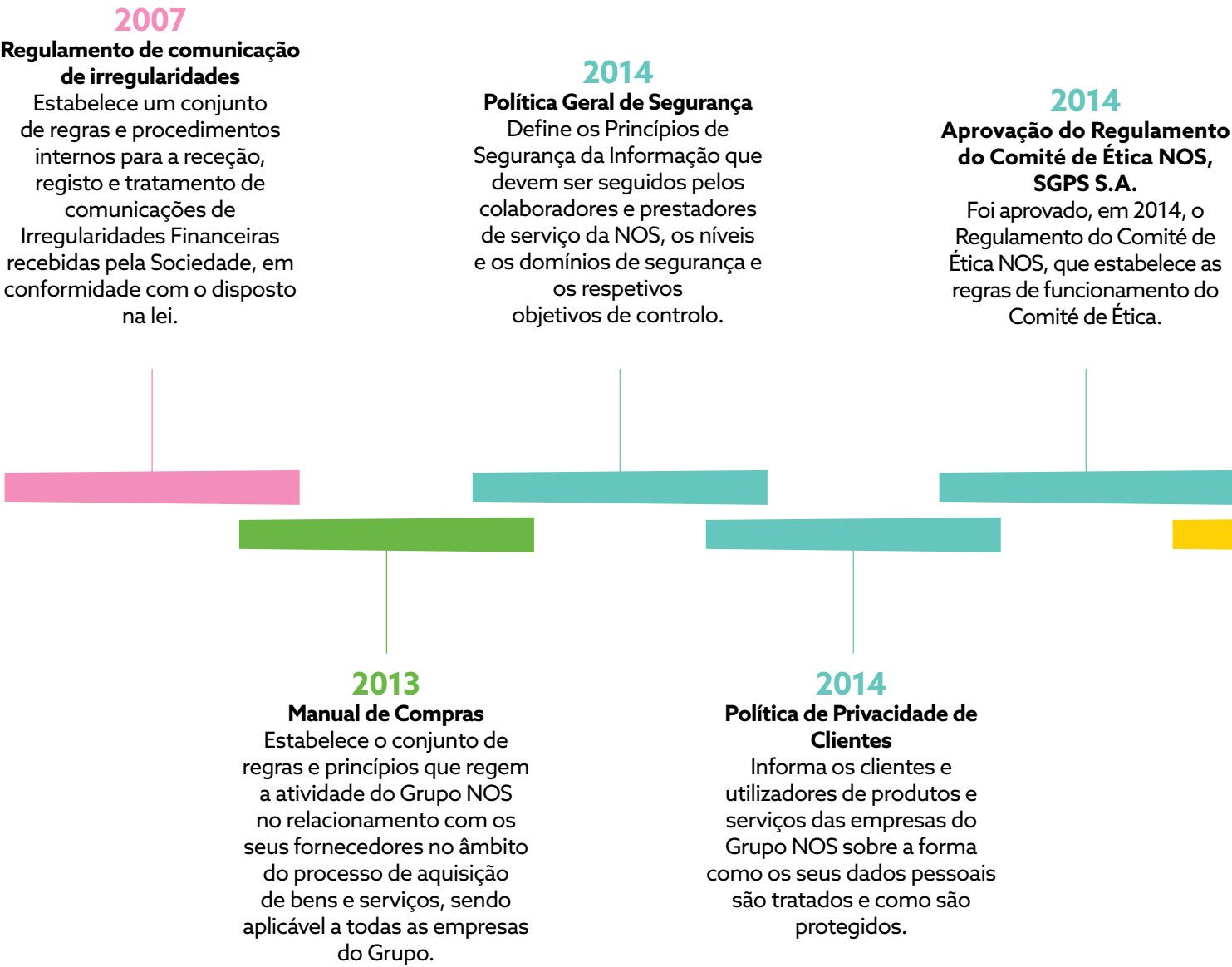
O Código de Ética, publicado na sua primeira versão em 2015, foi criado com o objetivo fundamental de partilhar um conjunto de princípios e regras que devem reger as relações internas e externas das empresas do Grupo NOS com os seus *stakeholders*, bem como de promover e incentivar a sua adoção por todos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

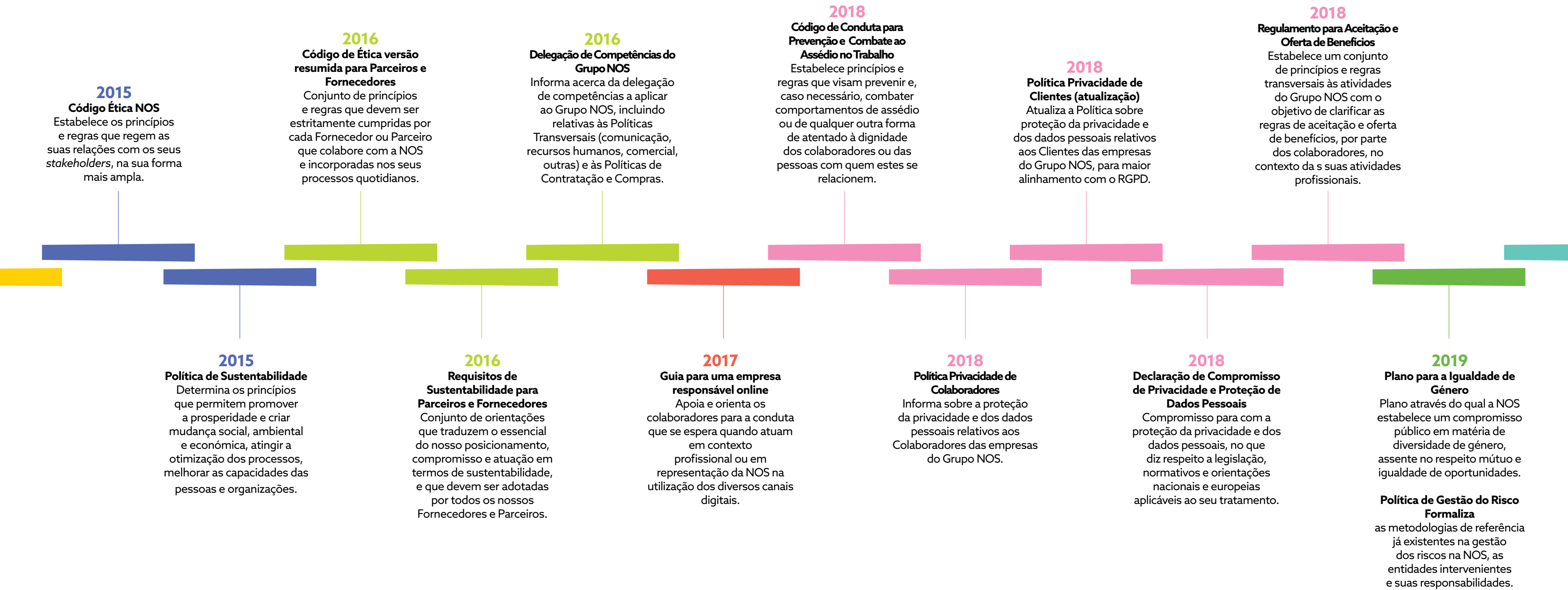
O Código não atua de forma isolada, mas sim em conjunto com os demais instrumentos reguladores das Políticas assumidas pela NOS, que desenvolvem e aprofundam alguns dos princípios éticos estabelecidos, bem como com a legislação e/ou regulamentação, que seja, a cada momento, aplicável.

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



### Principais marcos





## O Comité de Ética

O Comité de Ética da NOS, enquanto entidade independente e imparcial tem, entre outras, a responsabilidade de promover e acompanhar a implementação do Código de Ética; receber e responder aos pedidos de esclarecimento e manifestação de preocupações relacionadas com o Código de Ética e seu cumprimento através de e-mail próprio para o efeito, disponibilizado no **website** da NOS e na intranet; elaborar pareceres sobre medidas a adotar em consequência das investigações; e assegurar a conformidade do sistema de gestão de desempenho ético com os requisitos estabelecidos no sistema de controlo interno da Sociedade.

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

## Formação e comunicação em ética

Na NOS consideramos que só através da aplicação consistente e regular dos nossos princípios éticos é possível manter a confiança dos nossos *stakeholders*, o nosso ativo mais precioso.

O programa anual de formação e comunicação em ética que desenvolvemos tem como objetivo assegurar que todos os Colaboradores, Fornecedores e Parceiros conhecem e compreendem as Políticas e Códigos disponíveis em matéria de ética e, nessa medida, tenham uma maior clareza sobre comportamentos que possam ser considerados menos éticos.

## COLABORADORES

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

### Objetivos principais do *e-learning* “Há ética em nós”

Dar a conhecer:

- Os princípios e regras do Código de Ética
- Os mecanismos internos disponíveis para reportar uma alegada irregularidade ou esclarecer dúvidas
- Os compromissos éticos da organização a assumir no dia-a-dia do colaborador
- O impacto do seu comportamento

Pelo segundo ano consecutivo, partilhámos com os nossos Colaboradores os indicadores de atividade do Comité de Ética, referentes ao ano de 2018 e, em virtude do sucesso da edição anterior, realizámos uma nova edição do “Vamos Falar de Ética” em 2019.



## Vamos falar de ética

A iniciativa “Vamos falar de Ética” consistiu numa sessão aberta de partilha e conhecimento sobre o tema da ética empresarial, dirigida a colaboradores, e que contou com a participação do Comité de Ética. A sessão teve como objetivos principais reforçar a importância das questões éticas para o Grupo, clarificar o papel do Comité na empresa, gerar confiança nos processos existentes e esclarecer dúvidas existentes sobre o tema.

Aos colaboradores foi dada a possibilidade de colocarem, previamente e de forma anónima, as questões que gostariam de ver abordadas e respondidas presencialmente na sessão. Esta dinâmica permitiu confirmar a total abertura e transparência do Comité na resolução dos dilemas éticos apresentados.

Como avalias globalmente a sessão “Vamos falar de Ética?” \*

4,5

Qual é, na tua opinião, a relevância da iniciativa e tema abordado?\*

4,7

\*Valor médio das sessões de 2018 e 2019, calculado numa escala de 1 (Muito má | Totalmente Irrelevante) a 5 (Muito Boa | Totalmente relevante)

## FORNECEDORES E PARCEIROS

Os princípios e regras descritos no Código de Ética devem ser estritamente cumpridos por cada Parceiro ou Fornecedor que colabore com a NOS e incorporadas nos seus processos quotidianos.

Nesse sentido, os colaboradores de cada Parceiro ou Fornecedor que atuam em representação da NOS ficam obrigados a seguir os princípios e regras do Código com as adaptações descritas na versão resumida para Fornecedores e Parceiros do Código de Ética da NOS, disponibilizado no **website**.

Sempre que confrontado com alegadas violações ao Código de Ética NOS, e no âmbito da relação contratual com a NOS, o Parceiro ou Fornecedor deverá reportá-las ao Comité de Ética da NOS.

Os colaboradores de fornecedores e parceiros que prestem serviços em unidades organizacionais identificadas como tendo atividades mais expostas aos riscos de ética também participaram, em 2019, em sessões de formação em ética cujo formato foi definido pela própria unidade. Até ao final do ano, mais de 8000 colaboradores de parceiros da base ativa realizaram esta formação.

## Segurança e privacidade

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

### Gestão da segurança e privacidade

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

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

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

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



### Gestão da Segurança da Informação

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

| Domínios da segurança da Informação             |
|-------------------------------------------------|
| Organização & Gestão dos Riscos de Segurança    |
| Segurança dos Recursos Humanos                  |
| Segurança e Operação dos Sistemas & Instalações |
| Gestão da Informação & Comunicação              |
| Gestão de Incidentes                            |
| Gestão da continuidade de negócio               |
| Monitorização & Auditoria                       |
| Privacidade & Dados Pessoais                    |

### Gestão da Proteção de Dados Pessoais

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

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

Para as questões específicas relacionadas com a privacidade dos dados pessoais, a NOS possui um *Data Protection Officer* (DPO), tendo como principais responsabilidades: i) monitorizar a conformidade do tratamento de dados com as normas aplicáveis, (ii) ser um ponto de contacto com os clientes, utilizadores ou outros titulares para o esclarecimento de questões relativas ao tratamento dos seus dados pela NOS, (iii) cooperar com a autoridade nacional de controlo (CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados), (iv) prestar informação e aconselhamento aos responsáveis pelo tratamento ou aos subcontratantes sobre as suas obrigações no âmbito da privacidade e proteção de dados.

### Gestão da Continuidade de Negócio

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

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

## Ações de segurança de informação e privacidade

Em 2019, destacamos a solidificação do programa de iniciativas de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais; a atualização das nossas principais políticas e normas de segurança e privacidade; o reforço das regras de tratamento de dados pessoais de clientes; o reforço das medidas técnicas de segurança nas redes e nos sistemas; o desenvolvimento de uma metodologia mais detalhada para a realização das avaliações de risco de privacidade (*Privacy Impact Assessment*); a implementação de indicadores que permitem melhorar o controlo de processos chave relacionados com privacidade; e a continuação das ações de responsabilização dos nossos parceiros e fornecedores através da celebração de Acordos de Tratamento de Dados.

### Conferência “NOS Security Talk”

O mundo digital traz muitas oportunidades e vantagens mas também desperta riscos para os quais é importante sensibilizar as famílias de forma a criar hábitos saudáveis de utilização da internet e a salvaguardar as devidas medidas de proteção. Consciente desta realidade, a NOS promoveu em 2019 uma conferência para refletir sobre os grandes desafios atuais da cibersegurança, nomeadamente no que diz respeito à segurança online das famílias.

Mikko Hypponen, especialista mundial no tema da cibersegurança e *Chief Research Office* da F-Secure, foi o convidado especial desta conferência.

Como compromissos para 2020 iremos continuar a implementar o novo modelo de governo das funções de Segurança & Privacidade e respetivas responsabilidades nas várias áreas e níveis da organização; concretizar a transição para os novos processos e ferramentas que suportam a gestão da Segurança & Privacidade; e lançar novos programas de formação, nos formatos *e-learning* e presencial, sobre estas temáticas.

## Formação e comunicação em segurança e privacidade

Em 2019, continuámos a implementar o plano de formação definido para colaboradores e extensível a parceiros, incluindo a realização de *e-learning*s sobre “Segurança & Privacidade”.

### E-LEARNINGS SOBRE SEGURANÇA & PRIVACIDADE



Taxa de sucesso de 81%Taxa de sucesso de 75%

### FORMAÇÃO “SECURITY & PRIVACY BY DESIGN”



Taxa de sucesso de 90%

## Gestão Sustentável da cadeia de fornecimento

Os nossos fornecedores são um elemento chave para garantirmos a qualidade dos produtos e serviços que desenvolvemos e comercializamos. São parte integrante da nossa cadeia de valor e, consequentemente, do nosso desempenho económico, social e ambiental.

Neste contexto, desenvolvemos um conjunto de princípios e políticas que servem de base tanto à nossa atuação para com estes, como destes para com a NOS. Consideramos indispensável que os nossos fornecedores cumpram com todos os requisitos legais aplicáveis à sua atividade, colaborem nas solicitações relativas à implementação das boas práticas de sustentabilidade, interiorizem e atuem de acordo com os princípios enunciados no Código de Ética da NOS e nos Requisitos de Sustentabilidade que definimos para Fornecedores e Parceiros.

Em 2019, contávamos com mais de 9 mil fornecedores representando aproximadamente mais 4% que no ano anterior. O volume de aquisições, nesse mesmo ano, foi ligeiramente superior a 2 mil milhões de euros, dos quais 83,3% relacionado com fornecedores nacionais. O negócio das telecomunicações é o segmento com maior peso nos pagamentos a fornecedores (86%). Excluindo os fornecedores intragrupo, as áreas de fornecimento mais relevantes estão relacionadas com interligações, equipamentos e serviços IT, as quais em conjunto, representam mais de 50% das nossas aquisições.

### Requisitos de sustentabilidade para fornecedores e parceiros

Os Requisitos de Sustentabilidade para Fornecedores e Parceiros apresentam as orientações que traduzem o essencial do nosso posicionamento, compromisso e atuação em termos de sustentabilidade, e que devem ser adotadas por todos os fornecedores e parceiros da NOS. Incluem temas como a ética,



segurança da informação, privacidade dos dados pessoais e continuidade de negócio, energia e emissões, resíduos, e saúde e segurança no local de trabalho.

Os Requisitos são comunicados a todos os fornecedores e parceiros e são disponibilizados no [website](#) da NOS. São, ainda, parte integrante das Condições Gerais de Fornecimento de Bens e Serviços ao Grupo NOS enviadas aos fornecedores nos processos de consulta ao mercado. No âmbito de fornecimento de produtos e serviços à NOS os fornecedores obrigam-se a dar cumprimento integral ao constante nos Requisitos, na medida em que sejam aplicáveis no fornecimento em questão.

A participação dos fornecedores, em colaboração com a NOS, na melhoria do desempenho ambiental e social dos nossos produtos e serviços é crítico para minimizarmos o nosso impacto, hoje e no futuro.

### Seleção e gestão de fornecedores

A qualidade dos produtos e serviços que a NOS adquire é essencial para manter e melhorar a proposta de valor da sua oferta. Dada a importância da participação dos fornecedores e parceiros nas nossas atividades, prestamos especial atenção à seleção e à relação que com eles estabelecemos.

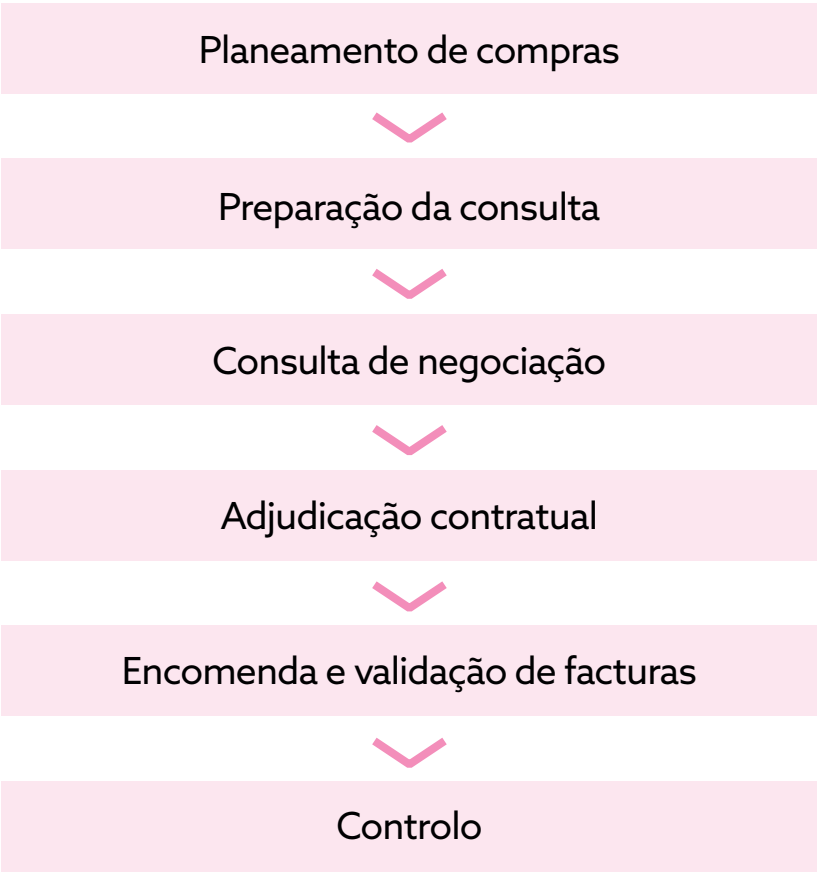
Através do Manual de Compras, garantimos a implementação no Grupo das melhores práticas em termos do processo de compras, e estabelecemos regras e princípios para a consulta, posterior adjudicação e controlo do processo. Desta forma, garantimos uma gestão cuidada do risco, maximizando a obtenção de ganhos, e contribuímos para desenvolver e manter uma relação sã e duradoura com os nossos fornecedores.

A posterior seleção dos nossos fornecedores é realizada de acordo com critérios objetivos, tendo em consideração as

vertentes técnica, económica e de conformidade com as obrigações e certificações exigíveis.

Este processo é suportado numa plataforma eletrónica, com reconhecida credibilidade no mercado. No final de cada formalização é efetuado um inquérito aos fornecedores válidos tecnicamente, para aferir a sua satisfação relativamente à condução do processo negocial, à qualidade de informação prestada e à facilidade de utilização desta plataforma.

PROCESSO DE COMPRAS NOS



Como resultado, verificamos um nível muito reduzido de incumprimentos ou inconformidades na prestação de serviços por parte dos fornecedores, com elevados índices de satisfação relativamente ao próprio processo.

**Avaliação de fornecedores**

A avaliação de fornecedores é fundamental para identificar oportunidades de melhoria no serviço prestado e melhorar continuamente a gestão de fornecedores. Neste contexto, conduzimos internamente um processo de avaliação anual de fornecedores, selecionados de acordo com critérios de relevância/ criticidade para o negócio, volume de faturação, entre outros.

Em 2019, a metodologia de avaliação foi revista para alargar o âmbito dos fornecedores avaliados e, por outro lado, incluir critérios de avaliação relacionados com o desempenho ético, ambiental e de segurança e saúde dos fornecedores.

Para cada critério, foram definidas métricas para tornar o exercício mais objetivo e comparável entre diferentes avaliações, e a respetiva ponderação a considerar na avaliação final.

De forma a garantirmos a excelência dos serviços que prestamos e que nos são prestados, os fornecedores com avaliação mais baixa (< 70%) são incentivados a melhorar o seu desempenho através de um processo de melhoria contínua, que inclui reuniões com intervenientes chave da nossa empresa e um processo de avaliação intermédia.

Na avaliação de 2019, referente ao fornecimento prestado no ano anterior, apenas 19% dos 155 fornecedores avaliados obtiveram avaliações inferiores a 70%. Destes, 33% melhoraram as suas avaliações após a implementação das interações de melhoria que definimos.



O processo de avaliação também permite disponibilizar racionais de seleção e desqualificação para futuros processos de adjudicação. Em 2019, como resultado das baixas avaliações, ocorreram 14 cessações de contrato.



### 03. Assegurar um Serviço de Excelência



Avaliação dos compromissos assumidos

| Compromisso                                                                           | Ano  | Status 2019                                                                                                                                                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alargar o novo conceito de loja NOS a mais lojas, nomeadamente 4 em 2019 e 15 em 2020 | 2020 | <b>CUMPRIDO</b><br>Alargámos, a 21 lojas, o novo conceito de loja NOS. Este conceito proporciona uma melhor experiência de cliente e uma nova arquitetura e design, incluindo a utilização de equipamentos mais eficientes do ponto de vista energético.  |
| Evoluir a monitoria do serviço em função da experiência de utilização dos serviços    | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Estabelecemos uma visão de cliente <i>end-to-end</i> e implementamos um sistema de Gestão de Serviço Inteligente suportada em <i>Analytics</i> e Automação                                                                             |
| Diminuir o tempo de deteção e a resolução de incidentes                               | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Foram instauradas melhorias na deteção na sequência das ações de otimização de alarmística de rede e revisão de processos de <i>dispatching</i> e resolução. Foram, também, definidos planos de contingência com ativação em 1.ª linha |
| Aumentar a autonomia energética nos sites da rede móvel                               | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Realizada a substituição e o reforço da autonomia nos sites mais relevantes em termos de transmissão.                                                                                                                                  |
| Reforçar a nossa capacidade de ligações de satélite em situações de emergência        | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Reforçamos a disponibilidade de capacidade alugada em segmento satélite e de um conjunto de kits de transmissão por satélite                                                                                                           |

| Compromisso                                                                                                                                  | Ano  | Status      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|
| Melhorar a experiência de cliente, antecipando necessidades e garantindo uma resolução à primeira e de baixo esforço, em todas as interações | 2021 | <b>NOVO</b> |
| Implementar processos de automação para melhorar o tempo de resolução de incidentes                                                          | 2020 | <b>NOVO</b> |
| Utilizar Inteligência Artificial com algoritmos preditivos e <i>Machine Learning</i> para antecipar falhas de rede e serviço                 | 2020 | <b>NOVO</b> |
| Melhorar a solução de alerta à população de forma massiva em caso de acidente ou de catástrofe                                               | 2020 | <b>NOVO</b> |
| Definir planos de contingência para minimizar os impactos resultantes de situações meteorológicas extremas                                   | 2020 | <b>NOVO</b> |
| Assegurar resiliência de rede em zonas de maior risco de incêndio                                                                            | 2020 | <b>NOVO</b> |



Principais destaques

35

iniciativas

no âmbito do programa de transformação

176

lojas

Paper Less

TOP

of Mind

prémio ganho pelo serviço ao cliente da NOS

+ 3.000

bloqueios

por DNS para proteção de direitos de autor e conexos

32%

do total de lojas (próprias e *franchising*) remodelado

## Marketing responsável

Na NOS temos como objetivo proporcionar aos nossos clientes produtos e serviços de excelência. Para tal, procuramos disponibilizar informação completa, clara e rigorosa, necessária à tomada de uma decisão esclarecida e informada, assegurando o cumprimento escrupuloso das condições acordadas e a privacidade da informação de partes interessadas que connosco se relacionam.

Nesta forma de comunicar, além de assegurarmos a conformidade com a legislação e as normas que regulam o setor, pretendemos que a comunicação seja clara, eficaz, rápida e consistente, para garantir sempre a satisfação dos clientes de acordo com os princípios de experiência que definimos.

Desenvolvemos permanentemente esforços para assegurar o respeito e o cumprimento de todas as disposições legais aplicáveis em matéria de marketing e publicidade, sendo associados da APAN (Associação Portuguesa de Anunciantes) e da Associação da Auto-Regulação Publicitária (anterior Instituto Civil da Autodisciplina da Publicidade).

Somos subscritores do Código de Conduta elaborado e aprovado pela Associação da Auto-Regulação Publicitária, que tem como objetivos principais demonstrar boas práticas e responsabilidade nas diferentes formas de Comunicação Comercial, garantir a confiança do público e o respeito pela privacidade e preferências dos consumidores. Neste âmbito, definimos procedimentos para assegurar a adequada comunicação com o cliente através de diversos meios, como por exemplo as linhas de apoio ao cliente, a Provedoria NOS, o Fórum NOS e a rede de lojas.

Relativamente às condições gerais do serviço que prestamos, para além de estarem previstas na página principal do site da NOS como “Condições de Oferta dos Serviços” e em todos os pontos de venda NOS, encontram-se igualmente descritas na documentação entregue aquando da aquisição de produtos ou serviços.



### Fatura com detalhe mínimo

A fatura com detalhe mínimo, implementada em 2019, passou a ser disponibilizada aos assinantes que a solicitem, sem quaisquer encargos, independentemente do meio ou suporte utilizado.

De entre a informação constante da fatura com detalhe mínimo, é de ressaltar a indicação expressa da data em que termina o período de fidelização, quando existente, e dos encargos a suportar pelo cliente em caso de denúncia antecipada do contrato.

Esta medida veio reforçar inegavelmente o direito dos consumidores a uma informação mais clara e transparente, designadamente em matérias particularmente sensíveis, como as da faturação e do cancelamento dos seus contratos.

A partir de janeiro de 2020 passámos a disponibilizar aos nossos clientes a FIS – ficha de informação simplificada – com o objetivo de partilhar de forma simples e toda a informação contratual relevante.

A FIS será obrigatoriamente entregue aos clientes no momento de celebração do contrato, ou em momento anterior, se o cliente assim o solicitar, permitindo-lhes fazer uma escolha mais informada e consciente do serviço contratado, bem como conhecer as principais características dos serviços, as ofertas e descontos associados à fidelização, a duração do contrato e os encargos decorrentes da denúncia antecipada do contrato.

Acreditamos que esta iniciativa de autorregulação será extremamente benéfica para os nossos clientes e para o setor das comunicações, introduzindo mais transparência e simplicidade na relação contratual entre os clientes e a NOS.

Também em 2020, e com o objetivo de alargar os canais de divulgação onde é disponibilizada informação associada à cessação do contrato (para além da FIS e da fatura com detalhe mínimo), disponibilizámos no [website](#), na App e na área de cliente, mais informação sobre os períodos de fidelização contratuais, os encargos associados e a fórmula de cálculo do valor a suportar no caso de cessação antecipada do contrato, e ainda informação sobre a qualificação das situações extraordinárias que permitem aos seus clientes resolver o contrato antes do tempo sem qualquer encargo associado. Esta é mais uma medida de simplificação, transparência e criação de valor para os portugueses por parte da NOS.



## Serviço ao cliente

Na NOS colocamos os nossos clientes no centro. Compreendemos e satisfazemos as suas necessidades em profundidade e desenvolvemos esforços para superar as suas expetativas. Este conhecimento, aliado a uma estratégia de inovação, permite-nos desenvolver medidas e iniciativas que antecipem as suas necessidades futuras e assegurem a sua permanente satisfação.

### Programa de Transformação

O ano de 2019 ficou marcado pelo início da entrega dos projetos lançados no âmbito do programa de transformação, de longo prazo e transversal a toda a empresa, que tem como propósito implementar melhorias significativas na satisfação de cliente e na agilidade organizacional.

No âmbito deste programa, ao qual dedicamos tempo e recursos consideráveis, e no qual estão a ser trabalhados dezenas de projetos, ganharam este ano particular destaque as melhorias introduzidas ao nível da digitalização da nossa relação com o Cliente e da automação de uma série de atividades operacionais, com o objetivo final de melhoria da experiência de cliente.

### Modelo de serviço ao cliente

Focamo-nos na melhoria da qualidade e desempenho das nossas operações, premiando os nossos prestadores ao longo do caminho. Nesse sentido, em 2019, desenvolvemos um novo modelo de serviço de parceiros, baseado na melhoria

contínua e assente em princípios de total parceria, no sentido de entregar uma melhor experiência de cliente e fomentar melhorias operacionais.

O modelo de serviço de parceiros pressupõe uma redução efetiva do volume de interações entre os nossos clientes e parceiros, nomeadamente de *Contact Center*, através da resolução no primeiro contacto, e remunerando melhor a não repetição de contactos de cliente e aumentando, desse modo, a satisfação dos clientes com uma resposta mais rápida e adequada a cada cliente. Este modelo tem ainda um especial enfoque na retenção de recursos, na sua satisfação, na digitalização e na garantia do cumprimento processual.

De modo a promover um espírito colaborativo, levamos a cabo uma série de iniciativas, sob os temas de sustentabilidade, espírito de equipa e solidariedade, entre elas a “Semana Internacional dos *Contact Centers*”. Criada a nível internacional, esta iniciativa procurou promover o trabalho de equipa entre colaboradores, dinamizar atividades dentro dos *Contact Centers* e incentivar um espírito de competição saudável e de camaradagem.

Durante essa semana foram desenvolvidas atividades que tiveram como base a proteção do ambiente, reciclagem, hábitos saudáveis e aproveitamento de objetos em segunda mão, através de uma feira de trocas e um mercado solidário que recolheu bens para entrega a uma instituição.



### Semana Internacional dos *Contact Centers*

+ 150 kg  
de fruta oferecida

Entregámos  
2.600  
kits ambientais  
(copo, saco e programa da Semana)

1.000  
objetos entregues  
numa feira de trocas

32  
sacos com roupa  
arrecadados no Mercado  
Solidário

Para além da adesão e envolvimento de toda a comunidade do serviço ao cliente nesta semana, foram criados hábitos que se mantiveram e perduram até hoje, como a diminuição da utilização do plástico nos nossos parceiros em regime de *outsourcing*.

### Fomos novamente premiados com a distinção “*Top of Mind*”

Fruto destas e muitas outras iniciativas, fomos distinguidos no Troféu Call Center 2019 na categoria “*Top of Mind*”, um prémio que destaca a marca que surge em 1.º lugar quando se pensa no melhor serviço de atendimento ao cliente não presencial. Este prémio representa o reconhecimento do nosso esforço e empenho no compromisso de entrega da melhor experiência ao nosso cliente.

## O nosso caminho para a digitalização e robotização

Em 2019, continuámos o caminho da digitalização e robotização, que tem tido, nos últimos anos, um papel central nas prioridades estratégicas da NOS.

Na digitalização continuámos a investir no nosso ecossistema de aplicações móveis, de modo a garantir um serviço acessível, cómodo e gratuito a todos os nossos clientes. Resultado de várias interações diretas com clientes, para garantir que iríamos ao encontro das suas necessidades, relançámos a App NOS, procurando tornar a experiência de apoio ao cliente mais simples, ainda mais autónoma e intuitiva; e lançámos a App WTF para o segmento dos mais jovens.

Adicionalmente, mudámos o paradigma e, hoje, as faturas que entregamos aos nossos clientes são eletrónicas, por defeito. A partir de 2019, a NOS tornou-se o único operador de telecomunicações em Portugal a enviar por SMS, faturas em formato digital a todos os clientes com fatura eletrónica e número de contacto associado. Para maior detalhe sobre iniciativas de desmaterialização de processos na NOS consultar capítulo “Preservar o Ambiente”.

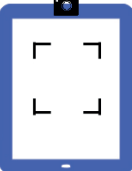
A par da digitalização, também a robotização teve um especial destaque na NOS em 2019, impactando a forma de trabalhar de dezenas de equipas. Uma dessas equipas é o *Backoffice* da NOS, um dos importantes ativos da empresa na medida em que permite libertar as áreas de *Frontoffice* das atividades mais transacionais, ganhando estas mais tempo para a relação com o cliente. Com o objetivo de maximizar este objetivo, o *Backoffice* tem em curso um projeto de transformação que visa o desenvolvimento de um modelo operativo baseado na robotização e especializado em atividades transacionais.

Neste sentido, tem sido feito um trabalho profundo de adequação de estrutura das equipas, simplificação de processos e sistemas, desenvolvimento de robots e implementação de uma cultura de eficiência com forte aposta na produtividade, através de uma metodologia que privilegia uma maior comunicação diária com as equipas. No final de 2019, o *Backoffice* contava com 22% da sua atividade robotizada.

### Digitalização de processos nas lojas NOS

Também, nas nossas lojas, temos vindo a trabalhar na digitalização de processos com o objetivo de melhorar o nosso serviço ao cliente, e sermos mais ágeis e eficientes. Os projetos, já implementados e em implementação, comprovam esta nossa missão.

O projeto “*Paper Less*”, implementado em 2017, impacta atualmente 176 lojas. Com a aquisição de computadores híbridos nas lojas, digitalizámos todos os processos que eram realizados em papel:



Fotografia de docs de cliente



Assinatura digitalizada



Envio por email para cliente



Upload de docs automático



Compliance e Questões Legais



Leitor cartão de cidadão

Com este projeto, conseguimos poupar, por ano, cerca de 9.700 resmas de papel, reduzindo a nossa pegada ambiental e oferecendo, ao mesmo tempo, um serviço mais rápido, mais seguro e mais tecnológico.

Durante o ano de 2019 implementámos o projeto “Etiquetas Digitais” em 38 lojas. Este projeto consistiu na substituição das etiquetas de preços em papel para etiquetas e-paper, digitais. Para além da melhoria significativa operacional em loja, através da automatização de tarefas recorrentes, conseguimos reduzir 1h30 de trabalho por semana em cada loja, e prevemos poupar cerca de 4.000 folhas de papel por ano nestas 38 lojas, contribuindo, uma vez mais, para a redução da pegada NOS.

Para além dos projetos digitais, temos também vindo a investir e a melhorar o nosso modelo de atendimento em loja. Estamos a investir numa versão de sistema de gestão de filas mais atualizada com o qual para além da possibilidade de agendar visitas às lojas e retirar senhas online, incluiremos senhas prioritárias para clientes com necessidades especiais.

### Monitorização da experiência do cliente

As nossas atividades e processos são planeados de forma a possibilitar e assegurar a melhoria contínua, a eficácia do nosso sistema e a satisfação dos clientes. A gestão dos processos associados ao fornecimento de produtos e serviços tem como objetivo último a satisfação do cliente, assegurada por um sistema de gestão, certificado segundo a norma ISO 9001.

Sendo o cliente a base da estratégia, monitorizamos continuamente o mercado, as necessidades e as tendências de preferências, através de estudos de mercado dos clientes e dos consumidores. A avaliação recorrente do grau de satisfação dos nossos clientes é uma das pedras basilaes deste posicionamento, sendo medida a um nível relacional e transaccional.

### Esfera relacional

Simplificámos o estudo de *tracking* semestral de satisfação e recomendação e aprofundámos por essa via o seu grau de acionabilidade. Este estudo é realizado com base num questionário que avalia o nível de satisfação global dos clientes com o serviço prestado medindo métricas amplamente utilizadas na indústria, como o Net Promoter Score (NPS) e C-SAT, bem como o nível de satisfação com vários fatores relevantes para cada serviço, a interação dos fatores entre si e o seu contributo para a satisfação global.

A partir dos resultados obtidos, é definido um conjunto de ações de melhoria estratégicas e táticas, incorporadas nos planos de trabalho das unidades de negócio e operacionais.

### Esfera transaccional

Introduzimos alterações relevantes no nosso programa de Voz do Cliente, com o objetivo de recolher *feedback* dos clientes relativamente aos processos de serviço e assim garantir que as ações de melhoria contínua das operações incorporam a perspetiva dos clientes.

Mantendo a abrangência na recolha de *feedback* do cliente, que resulta em cerca de 3 milhões de observações de satisfação de cliente por ano, passámos a acompanhar a satisfação no final das principais jornadas de Cliente, permitindo-nos passar a ter uma visão mais holística da sua experiência e da relação com a NOS.

Estes estudos têm vindo a permitir o aproveitamento de *insights* significativos acerca dos principais pontos de insatisfação dos nossos clientes, acerca do grau de esforço exigido aos clientes nestes processos e acerca da nossa capacidade de resolução dos diferentes temas com as quais nos deparamos. Os *insights* são o nosso ponto de origem do lançamento de diferentes iniciativas de melhoria dos nossos clientes, levadas a cabo por diferentes áreas do Grupo.

Ainda neste âmbito, demos seguimento a um programa de análise de opiniões e reclamações de clientes, em diferentes segmentos de negócio e em diferentes canais de contacto, com o objetivo de derivação de use cases de experiência a endereçar pelas equipas adequadas para cada situação. Esta metodologia tem-nos permitido ter uma visibilidade muito clara e tangível dos pontos de melhoria, tornando o seu processo de resolução muito mais fundamentado e estrutural.



### Acessibilidade

Consideramos essencial a criação de soluções que dotem os nossos clientes com necessidades especiais de mecanismos que permitam a acessibilidade aos nossos produtos e serviços. É neste sentido que trabalhamos, continuamente, no desenvolvimento de soluções ou iniciativas, nomeadamente para pessoas com incapacidades auditivas e visuais.

#### Soluções para pessoas com incapacidades auditivas

- Linha de apoio a clientes com deficiências auditivas (12472), acessível através de um sistema de vídeo intérprete.
- App TV para legendas do teletexto, uma solução inclusiva gratuita que permite o acesso às legendas em programas emitidos, em tempo real, através da sincronização com o serviço de teletexto dos canais.
- DVDs com legendagem em português e língua gestual

#### Soluções para pessoas com incapacidades visuais

- Fatura em braille
- Filmes com audiodescrição no Videoclube. Para além dos diálogos, os filmes incluídos nesta seleção, contêm uma locução que descreve cada cena em termos de cenários, figurinos, expressões faciais, linguagem corporal, entrada e saída de personagens, entre outras informações relevantes, permitindo que as pessoas com deficiência visual tenham uma experiência mais rica e completa ao assistirem ao filme
- DVDs com serviço de audiodescrição em português

### Qualidade e fiabilidade do serviço

O ano de 2019 foi um ano de consolidação da estratégia iniciada em 2016, na qual a Gestão da Rede e Serviços da NOS, estrategicamente alinhada com as melhores práticas do mercado das telecomunicações, garante um crescimento sustentável e uma resposta rápida e adequada à elevada exigência em termos de disponibilidade, qualidade, eficiência da operação e controlo dos custos de exploração.

Com o conhecimento de que os nossos Clientes merecem e exigem cada vez mais serviços de elevada qualidade e disponibilidade, a NOS tem vindo a fazer um reforço da sua posição competitiva através da aposta na operação de toda a infraestrutura. Ano após ano temos vindo a rever e a executar o plano de capacitação definida para todo o ecossistema da nossa operação, assegurando, também, a utilização de tecnologia *state-of-the-art*.

No ano de reporte, continuámos e reforçámos a nossa atuação *Customer Centric*, maximizando o impacto na satisfação do cliente em todo o ciclo de vida dos nossos produtos e serviços, e assente em três principais blocos:

- Visão de cliente End2End, desde as plataformas até ao equipamento de cliente, com caracterização e gestão da experiência de utilização dos vários serviços;
- Gestão de Serviço Inteligente suportada em *Analytics* e *Automação*;
- Utilização de Inteligência Artificial com algoritmos preditivos e *Machine Learning* para antecipar falhas de rede e serviço.

Para além de consolidarmos os modelos já existentes em 2018, aumentámos transversalmente, em 2019, o âmbito a novos processos de suporte operacional e automatização da atividade recorrente, iniciativas de melhoria da experiência do cliente e gestão das suas expectativas, entre outros.

Para diminuir o risco de interrupção de atividades críticas de negócio, ou de produtos e serviços críticos, contamos ainda com o nosso programa de *Business Continuity Management*. Para maior detalhe, consultar capítulo “Atuar de Forma Ética e Responsável”.



## Resposta a situações de emergência

A nossa aposta nos processos de gestão de continuidade de negócio prepara-nos para dar resposta a situações de emergência.

Durante 2019 foram desenvolvidas ações adicionais em linha com as medidas que estavam a ser desenvolvidas nos anos anteriores, garantindo, assim, a continuidade dos serviços e o aumento da resiliência das comunicações:

- Melhoria nos processos de atuação em modo de contingência decorrentes de situações meteorológicas extremas e situações de catástrofe, tendo em atenção permanente os alertas do IPMA, para garantir a rápida reposição dos serviços de comunicações;
- Definição de processos recorrentes para identificação de sites de elevado risco em casos de incêndio e planos de manutenção específicos como a limpeza adicional de vegetação em redor dos sites, da vegetação rasteira e abate de árvores;
- Adoção de soluções alternativas por feixes hertzianos para proteção das comunicações de maior vulnerabilidade e elaboração de planos de contingência que permitem a comutação automática das ligações de transmissão para configurações alternativas;
- Revisão dos critérios e aumento da autonomia das estações mais críticas, pelo reforço dos sistemas de baterias, de forma a responder às situações de falha de abastecimento de energia;
- Disponibilidade de capacidade alugada em segmento satélite e de um conjunto de kits de transmissão por satélite que permite um mais rápido restabelecimento das comunicações em zonas afetadas.

Destacamos a implementação de uma solução de alerta à população, de forma massiva, em caso de acidente ou catástrofe, em linha com os requisitos da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC). Esta solução, com recurso à rede móvel da NOS, permite o envio de mensagens escritas à população potencialmente afetada por um acidente ou catástrofe, com um aviso da Autoridade Nacional da Proteção Civil sobre o evento, riscos em causa e medidas de autoproteção a adotar.

Adicionalmente, e decorrente da greve no abastecimento de combustíveis a nível nacional, definimos planos internos de gestão de crise e de contingência para garantir um elevado grau de prontidão das equipas. Através destes planos, a NOS pode garantir a disponibilização dos serviços de comunicações, enquadrados como setor prioritário da economia e à satisfação das necessidades fundamentais da população. Os planos de contingência foram implementados de forma a assegurar o abastecimento para a continuidade de negócio (depósitos de instalações e de viaturas críticas, articulação de abastecimento com a ANEPC), reduzindo as deslocações e adequando e priorizando as atividades associadas à operação.

## Acesso a conteúdos

Na NOS procuramos garantir que os produtos e serviços que entregamos asseguram os padrões de excelência, quer em termos de inovação, quer em termos de funcionalidades para acesso a conteúdos. Nesse sentido, disponibilizamos aos nossos clientes funcionalidades que procuram controlar a exposição de grupos vulneráveis, como crianças e jovens, a conteúdos abusivos e atividades ilegais.

### Segurança e utilização dos nossos produtos e serviços

Tendo a NOS um posicionamento de empresa de comunicações e entretenimento cujo principal *target* são as famílias, a aposta no infantil surge naturalmente. A educação das crianças e jovens apresenta cada vez mais desafios para os pais no que toca à relação com a tecnologia. Nesse sentido, porque estamos presentes na casa das famílias e por sermos facilitadores da utilização da tecnologia, procuramos criar ferramentas que ajudem os pais a ter maior conforto e segurança quando se deparam com esses desafios.

A pensar nesta realidade desenvolvemos, em 2018, o tarifário NOS Kids com o objetivo de proporcionar às crianças uma experiência de entretenimento fácil e segura, com acesso aos melhores conteúdos, e que inclui acesso ao NOS Safe Net.

### NOS Safe Net

O NOS Safe Net, serviço que resulta da parceria da NOS com a F-Secure, permite proteger toda a família e todos os dispositivos dos perigos da internet, através da criação de perfis para os filhos, aplicação de filtros para conteúdos nocivos, limitação dos horários de utilização de jogos ou redes sociais, e definição de horários para ir dormir. Todas as aplicações e tempo de navegação estão protegidos, o que lhes permite explorar livremente a internet a todo o momento, sem receios.

O NOS Safe Net, para além de ajudar os pais a gerir o tempo que os filhos passam em frente a ecrãs e os conteúdos a que acedem, permite ainda localizar os equipamentos que utilizam em caso de perda ou roubo.

A solução de segurança NOS Safe Net conquistou o prémio internacional de “Best Protection” 2018 do Instituto AV-TEST, pela 6ª vez em 8 anos.

Em 2019 apostámos em consolidar o caminho iniciado em 2018. A oferta de serviços para crianças teve melhorias de experiência e um forte investimento na promoção desses produtos no mercado, de forma a conseguirmos cumprir o objetivo de ajudarmos o maior número de famílias possível a ter as soluções certas para as suas crianças.

Para futuro, temos projetos relevantes para massificar a utilização e disponibilidade da solução NOS Safe Net a todos os clientes NOS, nomeadamente o suporte iOS, além do Android já disponível. Pretende-se, igualmente, criar outras formas de disponibilização do serviço, como sejam cartões físicos para venda em loja.



Através das boxes, existem várias funcionalidades relevantes que endereçam também esta preocupação e que estão disponíveis para os clientes NOS, nomeadamente pin de bloqueio de canais e conteúdos, pin de aluguer, filtragem de conteúdos M/18P na experiência e a funcionalidade perfil TV que permite a criação de um perfil para cada membro da família e associar um pin diferente para aceder ao mesmo.

Dado que fornecemos também o serviço de televisão através de equipamentos móveis, nomeadamente PC´s, tablets e smartphones, via NOS TV e NOS Play, o âmbito estende-se para além da própria box. Nestes equipamentos, a forma de controlo de acesso a conteúdos é garantida através de uma autenticação válida (login) nas apps, que corresponderá a um utilizador registado na área de cliente NOS (que será o titular do contrato ou um utilizador autorizado pelo titular).

No que respeita ao produto móvel também disponibilizamos algumas funcionalidades que podem ajudar os clientes à exposição a conteúdos abusivos - os serviços de subscrição de valor acrescentado através de SMS estão bloqueados por defeito; o barramento do acesso a restantes serviços de subscrição e a serviços de dados é realizado mediante pedido do cliente. Adicionalmente, o cliente pode também bloquear a realização e/ou a receção de qualquer chamada ou apenas chamadas internacionais.

### Combate à fraude de conteúdos

A fraude de conteúdos televisivos como a partilha *peer-to-peer*, a comercialização e o acesso ilegítimo a conteúdos lineares e não lineares e a eventos em tempo real, nomeadamente desporto, tem vindo a pressionar a rentabilidade dos operadores de pay tv, onde a NOS se insere. Na NOS temos vindo a intensificar e a liderar o combate deste tipo de fraude, através de uma estratégia sustentada em 3 eixos: tecnológico, investigação e legal, reforçada por uma equipa dedicada de *Content Protection*.

Desde 2015 que a NOS, como *Internet Service Provider* (ISP) e membro da APRITEL, executou mais de 3.000 bloqueios por *Domain Name Server* (DNS) para proteção de direitos de autor e conexos. Estes bloqueios, suportados por ordens judiciais ou administrativas, inibem o acesso a conteúdos ilegítimos, como por exemplo filmes e séries, mas também permitem evitar a partilha de *malware* na rede da NOS e nos equipamentos dos nossos clientes, visto que os sites ilegais (*streaming* e *gambling online*) são uma das principais ferramentas para a partilha de vírus ou *malware*.

### Proteção dos interesses dos clientes

No início de 2020, com o objetivo de reforçar a proteção dos nossos clientes e fomentar uma maior transparência nos serviços prestados, deixámos de permitir a utilização do saldo ou da fatura, para novas ativações de serviços do tipo *WAP Billing*. Estes serviços são muitas vezes promovidos de forma intrusiva que, frequentemente, levam a adesões pouco esclarecidas.

Esta opção estratégica faz da NOS o primeiro operador em Portugal, e um dos pioneiros a nível mundial, a dar este passo voluntário, em prol da segurança e proteção dos seus clientes, acabando assim com um relevante motivo de insatisfação e de elevado número de reclamações.



## 04. Valorizar o Capital Humano



Avaliação dos compromissos assumidos

| Compromisso                                                                                                                            | Ano  | Status 2019                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identificar perfis e competências futuras críticas para o negócio NOS                                                                  | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>No âmbito da transformação do modelo operacional foi identificado um conjunto de competências críticas para a evolução do negócio                                                                                                |
| Promover o desenvolvimento de competências críticas para a transformação do negócio através do reforço da capacitação de colaboradores | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Identificámos as competências seguindo uma estratégia de aquisição assente em duas abordagens fundamentais: o desenvolvimento interno e a atração externa                                                                        |
| Rever e implementar estratégia de <i>sourcing</i> para as novas competências                                                           | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Efetuámos uma reflexão da nossa estratégia de <i>sourcing</i> , adequando a mesma aos objetivos de atração da empresa e às competências que procuramos                                                                           |
| Atrair talento em áreas funcionais críticas através do recrutamento no âmbito do programa de trainees                                  | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Lançámos uma nova vertente tecnológica do programa corporativo de trainees NOS Alfa, (o NOS Alfa tech)                                                                                                                           |
| Reforçar soluções de desenvolvimento e retenção de colaboradores de elevada performance e potencial                                    | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Desenvolvemos ferramentas de identificação de colaboradores em risco de saída (cujo piloto encontra-se em curso) e revimos as práticas de retenção, assentes no reconhecimento e desenvolvimento profissional dos colaboradores. |
| Desenvolver, anualmente, iniciativas que promovam o bem-estar dos colaboradores nos três eixos de bem-estar: social, mental e físico   | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Realizámos, em 2019, um conjunto de iniciativas para promover o bem estar dos colaboradores descritas ao longo deste capítulo                                                                                                    |

| Compromisso                                                                                                                | Ano  | Status      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|
| Preparar liderança futura e garantir evolução da atual                                                                     | 2020 | <b>NOVO</b> |
| Reposicionar o NOS Campus alinhando-o com a transformação em curso                                                         | 2020 | <b>NOVO</b> |
| Pomover a diversidade e fomentar um <i>mindset</i> de inclusão na NOS                                                      | 2020 | <b>NOVO</b> |
| Redefinir o programa de saúde e bem- estar, para aumentar o impacto na promoção de uma vida saudável de forma sustentável. | 2025 | <b>NOVO</b> |



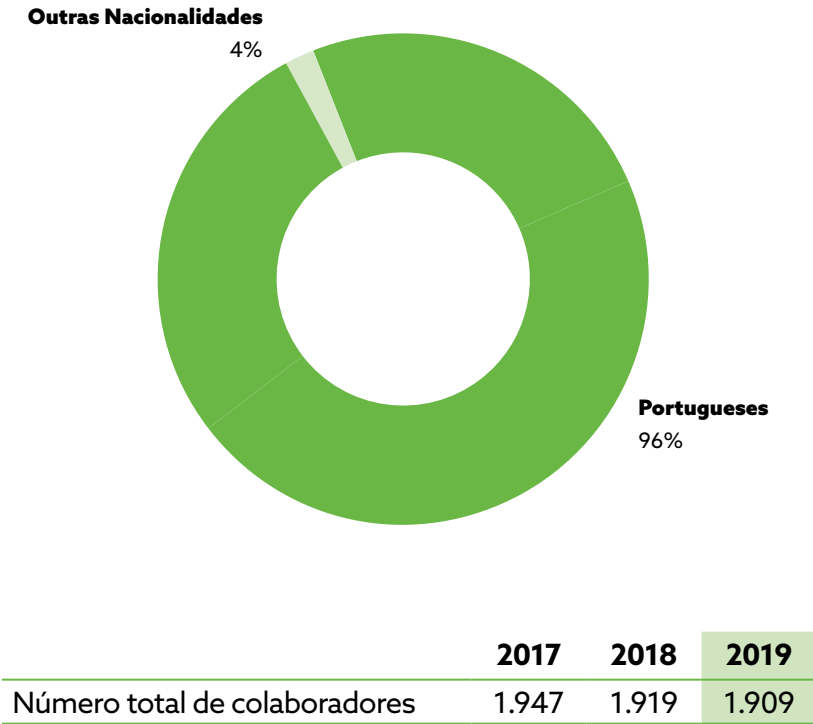
Principais destaques

|                                           |                                             |                                                      |
|-------------------------------------------|---------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 95%                                       | 74,8%                                       | 24                                                   |
| colaboradores com contrato efetivo        | colaboradores com formação superior         | focus groups realizados no Estudo de Diversidade@NOS |
| 99%                                       | 24,2                                        | 40,4%                                                |
| colaboradores com avaliação de desempenho | horas média de formação por colaborador/ano | colaboradores do género feminino                     |

## O nosso Capital Humano

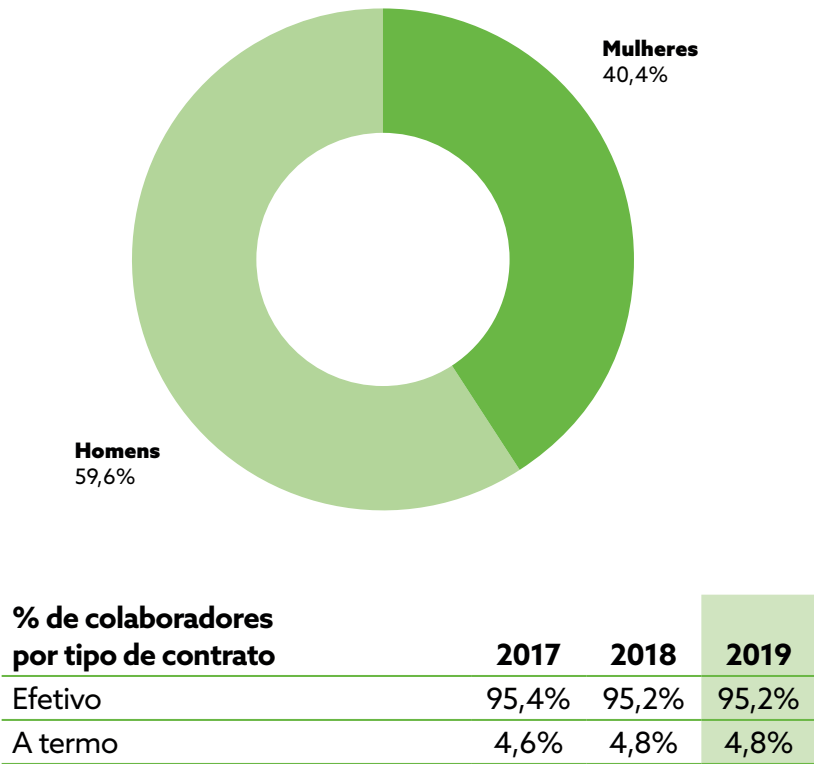
Com a ambição de desenvolvermos as nossas pessoas e o talento, no geral, promovemos uma cultura baseada na meritocracia, ética, rigor e transparência. A qualidade do trabalho dos nossos colaboradores é o que nos conduz a resultados de excelência e ao sucesso organizacional.

No final de 2019, registámos um total de 1.909 colaboradores, o que reflete uma ligeira redução (1%) face ao ano anterior. Apesar da maioria dos nossos colaboradores ter nacionalidade portuguesa, registámos 4% de colaboradores com naturalidade noutros países. A maioria dos nossos colaboradores (95%), pertencem ao negócio das telecomunicações.



A distribuição por género dos nossos colaboradores reflete a área de negócio da empresa, onde existe uma predominância de áreas técnicas, tipicamente mais procuradas pelo género masculino. Em 2019, registou-se uma diferença percentual favorável aos homens (+19,6%). Relativamente à distribuição geográfica, contamos com uma densidade maior de colaboradores em Lisboa (cerca de 69%) e no Porto (26%). Os restantes 5% encontram-se dispersos pelas regiões autónomas e outras localizações.

O nosso compromisso com políticas de empregabilidade sustentáveis é ainda traduzido pela efetividade dos colaboradores, em que 95% possui contrato efetivo e 100% de colaboradores desempenham as suas funções a tempo inteiro.

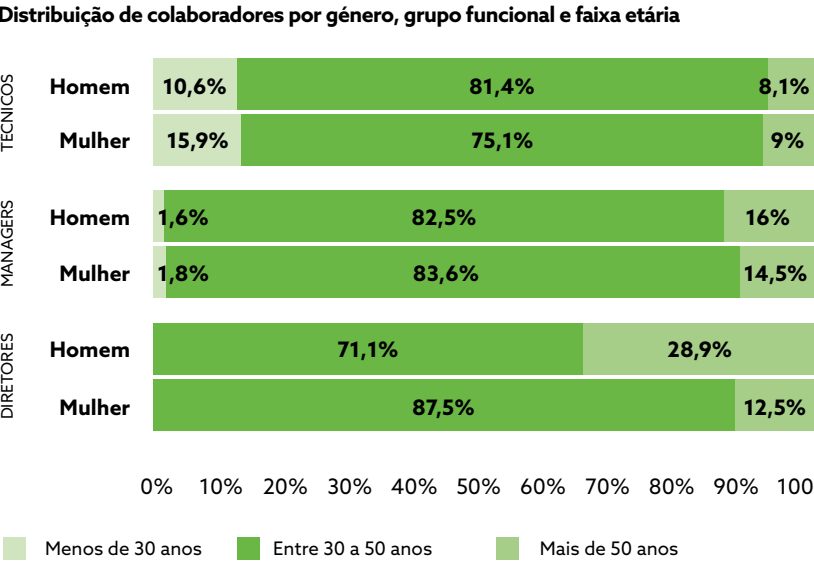


Em 2019, registámos um total de 187 entradas (mais 18% do que em 2018) e 193 saídas de colaboradores (mais 5% do que em 2018), o que corresponde a uma taxa de admissão de 10% e a uma taxa de substituição líquida de -0,3%, respetivamente.

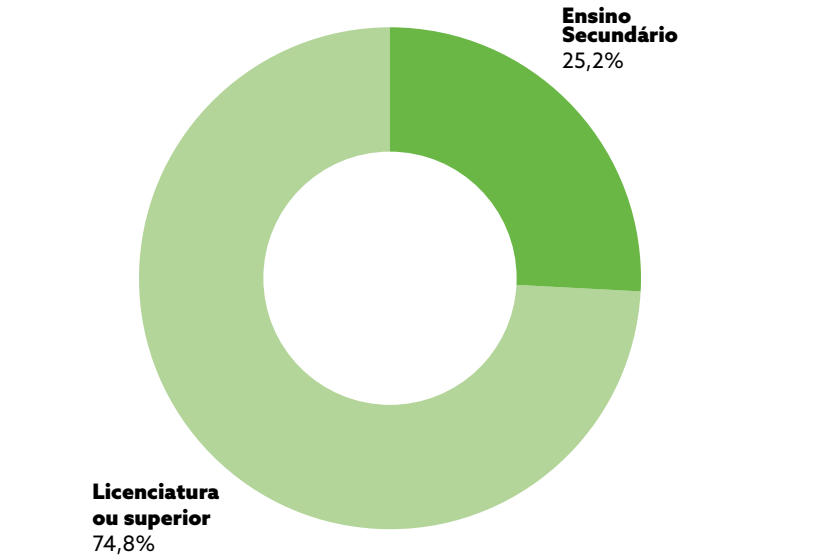
Fruto da nossa aposta crescente na integração e desenvolvimento de jovens, em 2019, voltámos a contar com uma percentagem significativa (79%) de colaboradores na faixa etária dos 30 aos 50 anos. Na NOS não só recrutamos todos os anos vários jovens recém-licenciados para integrar diferentes áreas de negócio, como proporcionamos estágios profissionais, estágios de verão e estágios curriculares. É de destacar a subida gradual de colaboradores com menos de 30 anos na NOS.

| % de colaboradores por faixa etária | 2017  | 2018  | 2019  |
|-------------------------------------|-------|-------|-------|
| < 30 anos                           | 9,7%  | 10,1% | 10,4% |
| 30 a 50 anos                        | 83,6% | 81,2% | 79,4% |
| > 50 anos                           | 6,9%  | 8,7%  | 10,3% |

Do total de colaboradores NOS, verifica-se que a categoria de técnicos é a mais representada (78%), seguindo-se pela categoria de *managers* (19%) e, por último, pela categoria de diretores (3%).



Face à atividade que desenvolvemos, que obriga a um elevado nível de conhecimentos e competências, a maioria dos nossos colaboradores têm formação académica ao nível superior.



## Diversidade

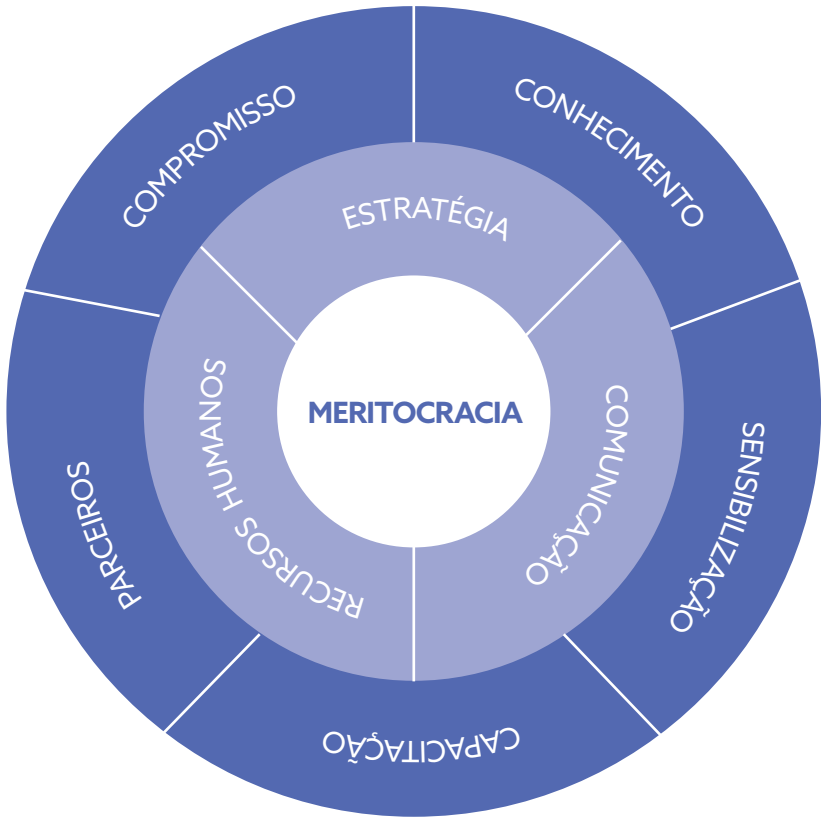
Na NOS, valorizamos uma força de trabalho diversa, não apenas no que se refere ao género ou idade, mas também em termos de origens, experiências de vida e formas de pensar. A integração de pessoas com características distintas contribui em força para a criação de valor diversificado e para a composição de uma marca NOS forte, alicerçada nas suas pessoas.

Somos potenciadores da igualdade de oportunidades e trabalhamos todos os dias com o objetivo de garantir que todas as nossas pessoas, independentemente das suas diferenças, recebem um tratamento meritocrático, pautado pelo exemplo dos nossos líderes.

Para implementar com sucesso a nossa visão para a diversidade e inclusão adotamos uma abordagem que pressupõe o desenvolvimento de modelos e políticas de Recursos Humanos que nos permitam responder, de forma efetiva, aos princípios e valores pelos quais nos regemos.

O ano de 2019 ficou marcado pelo lançamento do nosso Plano de Igualdade de Género, totalmente adaptado à nossa cultura e aos nossos objetivos de meritocracia e transparência. O Plano, disponível na intranet e [website](#) da NOS, conta com um conjunto de medidas focadas na diversidade e conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional dos nossos colaboradores.

O nosso Plano assenta em cinco dimensões - Compromisso, Conhecimento, Sensibilização, Capacitação e Parceiros -, cada uma delas com um conjunto de objetivos e medidas específicas a implementar.



Todo o processo de implementação do Plano de Igualdade de Género será monitorizado e avaliado anualmente, por um Comité de Gestão de Política de Diversidade, sendo as respetivas conclusões apresentadas ao Conselho de Administração. Pretende-se assim assegurar uma lógica evolutiva, com a introdução de eventuais ajustes e/ou a criação de novas medidas que alavanquem o desenvolvimento de boas práticas neste domínio.



Em 2019 foram ainda desenvolvidas outras iniciativas nesta área, incluindo a realização de um estudo sobre a diversidade na NOS e uma sessão destinada aos nossos colaboradores, que contou com a participação da investigadora Laura Sagnier, para apresentar o estudo pioneiro “As Mulheres em Portugal Hoje”, e debater o papel dos homens e das mulheres na sociedade portuguesa.

### Estudo Diversidade@NOS

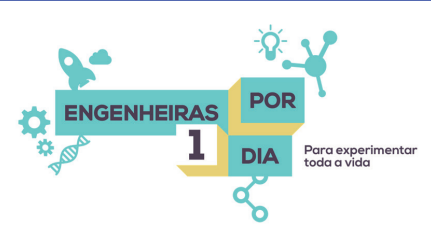
Como ponto de partida para o desenho das práticas e políticas no domínio da diversidade, igualdade de género e conciliação entre a vida pessoal, familiar e profissional, realizámos um estudo qualitativo aos nossos colaboradores, que contou com 24 focus groups e 12 entrevistas individuais, distribuídos por Lisboa e Porto.

O estudo Diversidade@NOS permitiu conhecer, com maior detalhe, a visão e expectativas dos nossos colaboradores neste âmbito, tendo fornecido fortes e credíveis alicerces para o futuro.

Adicionalmente, na prossecução da nossa responsabilidade de contribuir para um mundo mais igual, sem preconceitos de género e onde cada criança ou adolescente pode sonhar e planear o seu futuro de forma totalmente livre de barreiras de género, associámo-nos a um conjunto de iniciativas externas. São de destacar as iniciativas da *GirlMove Academy* e o projeto “Engenheiras por um dia” que têm contado com o nosso apoio nos últimos anos, e para as quais pretendemos continuar a contribuir.

### Engenheiras por um dia

Com o objetivo de combater a segregação de homens e mulheres em determinadas áreas profissionais, designadamente as STEM, e combater os estereótipos de género e a subsequente segregação sexual nas opções escolares, formativas e profissionais, a NOS participa na iniciativa “Engenheiras por Um dia”, promovida pela Secretaria de Estado para a Cidadania e Igualdade.



### Girl Move Academy

Iniciativa que pretende inverter o ciclo de pobreza e de reduzidos níveis de escolaridade entre a população feminina, em Moçambique. Esta Academia de líderes no feminino aposta na formação de uma nova geração de mulheres, capaz de se assumirem como parte da solução nos eixos mais estratégicos de Moçambique.

A NOS tem vindo a apoiar este projeto através do apoio com serviços de comunicação e, desde 2018, tem vindo a acolher jovens moçambicanas para um estágio de dois meses. Estes estágios vieram permitir a consolidação de conhecimentos, técnicas e formas de organização de trabalho para as jovens participantes.



## Avaliação e desenvolvimento

No âmbito da cultura de meritocracia que desenvolvemos, estabelecemos um modelo de avaliação de desempenho para a promoção da partilha dos objetivos estratégicos do negócio, os valores e cultura organizacionais.

O nosso modelo de avaliação de desempenho permite identificar o potencial de cada pessoa, diagnosticar necessidades de formação e contribui, enquanto fator crítico de sucesso, para o desenvolvimento do capital humano, e atuar no mercado com maior vantagem competitiva.

A sua implementação conduz a uma gestão transversal, equitativa e imparcial do desempenho, valorizando os resultados obtidos, os comportamentos e atitudes demonstrados, e promovendo, assim, a nossa cultura de meritocracia.

O modelo é composto por duas componentes: Desenvolvimento e Avaliativa.

### Componente de Desenvolvimento

Composta pela autoavaliação e pela definição de um plano de desenvolvimento pessoal, ajustado às necessidades de cada colaborador.

### Componente Avaliativa

Agrupa-se nas vertentes coletiva e individual (que mede o desempenho individual de cada colaborador), cada uma com um propósito e impacto distintos.

#### Princípios do Modelo de Desempenho e Desenvolvimento

Universalidade

Coerência e integração

Transparência e imparcialidade

Responsabilidade e desenvolvimento

Diferenciação consequente



### Componente Avaliativa (avaliação descendente)

Objetivos de empresa

Objetivos individuais

Competências comportamentais

Concretização global

Nota individual

### Impactos

Retribuição variável

Carreira  
Desenvolvimento  
Mobilidade  
Progressão salarial

A concretização global, que engloba as duas vertentes - individual e coletiva - tem exclusivamente impacto na atribuição da retribuição variável. A avaliação individual tem um impacto de médio e longo prazo, servindo de base na elaboração do plano de desenvolvimento pessoal, tendo ainda efeitos diretos em termos de desenvolvimento, carreira, formação, progressão salarial e mobilidade do colaborador.

Este Modelo é apoiado por um manual e de um cronograma do ciclo de realização do modelo, por forma a comunicar com total clareza aos colaboradores as suas linhas de orientação.

O reconhecimento do trabalho efetuado pelos nossos colaboradores não se esgota no Modelo de Desempenho e Desenvolvimento nem no Programa de Mobilidade Interna. Entre outras iniciativas que promovemos, destacam-se:

- Feedback intercalar no processo de avaliação e desenvolvimento;
- Aposta no *empowerment* dos colaboradores, através da promoção e mobilidade funcional, integração em planos de formação desafiantes e aumento criterioso e estimulante de autonomia e responsabilidades.

### Programa de Mobilidade Interna

Em 2019, reestruturamos o Programa de Mobilidade Interna, um programa de desenvolvimento para os nossos Colaboradores, que tem por objetivo o desenvolvimento de competências transversais bem como um conhecimento mais alargado do nosso negócio. Ao longo de 2019, acompanhamos de forma personalizada os colaboradores que demonstraram interesse numa nova função.

No âmbito deste programa foi lançado, também, no final de 2019, o portal de Recrutamento Interno, uma ferramenta que permite aos nossos colaboradores conhecer as oportunidades de carreira interna, potenciando um papel mais ativo no seu desenvolvimento e na gestão da sua carreira.

## Remuneração e Benefícios

A Política Retributiva da NOS é regida por um conjunto de princípios alinhados com as melhores práticas nacionais e internacionais.

| Equidade                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Assegurar os princípios de equidade interna que suportem a integração numa cultura única.                                                                          |
| Equilíbrio                                                                                                                                                         |
| Garantir o equilíbrio entre as componentes fixas e variáveis da estrutura retributiva.                                                                             |
| Simplicidade                                                                                                                                                       |
| Estrutura retributiva simplificada, assegurando a clareza na sua comunicação e compreensão pelos colaboradores.                                                    |
| Flexibilidade                                                                                                                                                      |
| Garantir, dentro das regras definidas, a flexibilidade para o tratamento de situações diferenciadas, nomeadamente na gestão de colaboradores de elevado potencial. |
| Performance                                                                                                                                                        |
| Assegurar a ligação da compensação à performance individual e da empresa no curto e longos prazos.                                                                 |
| Competitividade                                                                                                                                                    |
| Garantir níveis de competitividade necessários para assegurar a atração e retenção de Talento.                                                                     |

O pacote retributivo está assente em componentes de retribuição base e retribuição variável, com atribuição diferenciada por grupo organizacional, de acordo com a política em vigor na empresa. Todos os grupos organizacionais têm uma banda salarial de referência que pretende assegurar um posicionamento competitivo no mercado das telecomunicações e tecnologias de informação.

Sabendo da importância que a política de compensação e benefícios representa na atração e retenção de talento, juntamos ao pacote retributivo, um conjunto de benefícios, programas e iniciativas orientadas às necessidades das diferentes gerações de trabalho. Os benefícios adicionais incluem seguro de vida, seguro de saúde, seguro de acidentes pessoais e cartão refeição.

### Iniciativas que visam promover o equilíbrio entre a vida profissional e pessoal

- Horários flexíveis
- Dispensa no dia de aniversário, véspera de Natal e tarde de véspera de Ano Novo
- Descontos em diversas atividades através de parcerias de saúde e bem-estar, cultura, desporto e lazer, turismo, restauração

De forma a garantirmos a mobilidade e flexibilidade das práticas diárias de trabalho dos nossos colaboradores, dotamos os mesmos de *smartphones*, computadores portáteis, sistemas de videoconferências e sistemas de VPN.



## Gestão de talento

Na NOS acreditamos que a partilha do conhecimento e o desenvolvimento profissional de cada uma das nossas pessoas são fatores chave para concretizar a nossa ambição de crescimento. A gestão de talento é crucial para a NOS, pelo que procuramos identificar, reter, desenvolver e valorizar os colaboradores com melhor performance e potencial.

Identificadas as competências críticas para a transformação do negócio, revimos a nossa estratégia de aquisição, em duas principais abordagens: o desenvolvimento interno e a atração externa. No âmbito do desenvolvimento foi revista a oferta da universidade corporativa (NOS Campus), para adequar os conteúdos à requalificação necessária.

Entre outros temas, em 2019 houve um investimento acentuado na metodologia agile, não só na imersão dos principais *stakeholders*, líderes e elementos de equipa, para assegurarmos o alinhamento transversal da organização, como também na capacitação das várias funções (como por exemplo *Product owner*, *Scrum Master* e *Chapter Lead*) e práticas inerentes à metodologia.

### Identificamos potencial

No que se refere à identificação e a atração de talento, a NOS tem vindo a desenvolver o seu Programa de Trainees, “NOS Alfa”, criado em 2015. O programa oferece uma oportunidade única de desenvolvimento profissional e pessoal baseada na flexibilidade de opções de carreira, na cultura singular da organização, na qualidade da integração e do acompanhamento e, por último, nos desafios ou experiências proporcionadas. Desde o seu arranque, um total de 151 candidatos já integraram o programa em diversas áreas da empresa, com destaque para a Engenharia, Gestão e Economia.



### “NOS Alfa tech”

Em 2019, no âmbito do compromisso com a transformação tecnológica, aproveitamos a solidez do programa corporativo de trainees NOS Alfa, para lançar o braço tecnológico do programa, denominado “Alfa tech”. Este programa abriu oportunidades nas mais recentes tecnologias, nas áreas de *Advanced Analytics*, *Big Data*, *Cybersecurity*, *Software Development*, *System Engineering*, *Robotics*, *Multimédia*, entre outras.



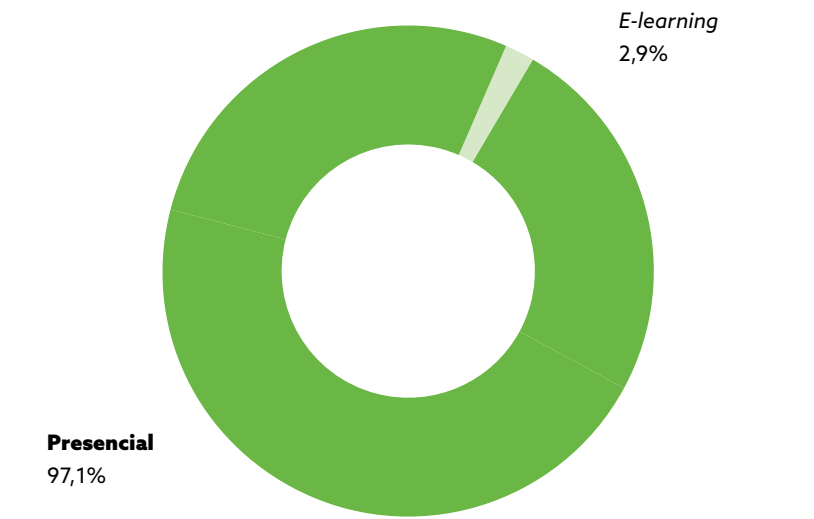
Pretendemos, assim, continuar a ser uma referência na captação de jovens recém-formados, angariando talentos alinhados com uma cultura e valores de excelência e inovação.

### Apostamos nos nossos colaboradores

No âmbito da gestão de talento, implementámos iniciativas internas que potenciam o desenvolvimento de competências, o reconhecimento e o crescimento profissional. Como resultado, investimos na criação de uma Universidade Corporativa: o NOS Campus.

Em 2019, realizámos 346 ações de formação, totalizando 46.246 horas de formação para 1.408 participantes. Esta formação foi maioritariamente presencial (97,1%).

Em 2019, registou-se uma redução de 12% no número de horas total de formação face a 2018. Esta redução está relacionada com o forte investimento verificado, no ano de 2018, em ações de formação sobre Segurança & Privacidade para alinhar todos os colaboradores com o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD).



| Média de horas de formação /ano | 2019 |
|---------------------------------|------|
| Mulheres                        | 22,5 |
| Homens                          | 25,4 |
| Total                           | 24,2 |

### NOS Campus

Espaço de partilha e de transferência de conhecimento entre todos os profissionais e de desenvolvimento do seu potencial e talento. Polo de inovação, atento à envolvente externa, vocacionado para captar novas ideias, para as transformar, e integrá-las na nossa organização. Queremos ir mais longe e tornar este um projeto de referência em Portugal na área da Formação e Educação Empresarial.

### 5 principais áreas de conhecimento



### Principais objetivos do NOS Campus

- Desenvolver o conhecimento: Potenciar as capacidades de todos os colaboradores e equipas através da criação e partilha do conhecimento e da aposta no reforço das suas competências individuais e coletivas;
  - Marcar a diferença: Promover os valores e a cultura da organização, reforçando o sentimento de orgulho e de pertença;
  - Apoiar o crescimento: Apostar na valorização dos colaboradores como meio privilegiado para garantir o cumprimento de objetivos/resultados e, desta forma, sustentar o futuro da empresa;
- Partilhar a experiência: Difundir os conhecimentos multidisciplinares, experiências e boas práticas internas à organização;
  - Motivar o desempenho: Ampliar a proposta de valor para os colaboradores da NOS, contribuindo para a sua motivação;
  - Promover a inovação: Desenvolver um observatório de excelência e um centro de competência referencial no sector das comunicações.

## Saúde e segurança no trabalho



### Programa Saúde e Bem-estar

A saúde e bem-estar dos colaboradores importa e é relevante para as pessoas, para a organização e para os *stakeholders* em geral. Na NOS, depois de termos avaliado o perfil e os comportamentos de saúde e bem-estar dos nossos colaboradores, para desenhar um programa centrado nos colaboradores (*employee centric*), realizámos sessões de *focus groups* para recolher feedback atual e contributivo, e iniciámos um processo de reflexão e reinvenção para garantir que desenvolvemos um programa organizacional alinhado com as necessidades dos colaboradores e que contribua para a transformação com benefícios diretos.

Queremos transformar os comportamentos das pessoas para que elas realmente alcancem uma vida saudável e sustentável nas diferentes dimensões. Acreditamos que é possível ter um impacto positivo na vida das pessoas e como consequência sermos mais atrativos para as pessoas que já estão connosco e para as que pensem em juntar-se a nós. É isso que nos move.

Nesse sentido, ao longo de 2019, realizámos uma reflexão profunda sobre o programa dedicado à saúde e bem-estar e definimos as novas bases que o fundamentam e orientam ao nível da ambição, missão e visão. Definimos também um novo posicionamento para o nosso programa, que irá assentar em quatro fatores de diferenciação e uma nova abordagem que coloca genuinamente a pessoa no centro. O programa que relançaremos em 2020 tem três principais objetivos e níveis de intervenção:

- Sensibilizar e capacitar para a adoção de hábitos saudáveis e ajudar a identificar sinais de risco, atuando na prevenção;
- Disponibilizar apoio e facilitar acesso a suporte para reduzir o nível de preocupação circunstancial;

- Reforçar os laços geradores de felicidade pessoal, celebrar momentos especiais e proporcionar ocasiões de lazer na dimensão social.

Mantivemos a realização de algumas iniciativas, como a participação em atividades de exercício físico (corridas e maratonas); a promoção de comportamentos saudáveis, disponibilizando meios de facilitação como a cessação tabágica por via da Multicare Online; a realização de momentos de *get together* e celebração; e o desenvolvimento de passatempos e ofertas em dias especiais. Com a intenção de promover a hidratação e o consumo de água, que sabemos ser uma das necessidades críticas das nossas pessoas, oferecemos garrafas de vidro aos nossos colaboradores, iniciativa que permitiu ainda reduzir significativamente a produção de resíduos de plástico (ver capítulo “Preservar o Ambiente”).

No próximo ano o programa dedicado à saúde e bem-estar dos colaboradores NOS pretende ganhar um novo vigor e continuar a evoluir, apresentando novas iniciativas e conteúdos, formatos diferenciadores, novos meios de aprendizagem, novas parcerias e protocolos relevantes, para os colaboradores e suas famílias. Acreditamos que será mais eficaz no contributo para a transformação, capaz de tornar a vida de cada um mais sustentável.

## Condições de trabalho



Na NOS procuramos assegurar que colaboradores, fornecedores e parceiros desenvolvam as suas atividades num ambiente de trabalho seguro, que previna os riscos, as lesões, e os incidentes de trabalho.

O plano de ação que desenvolvemos, em linha com o nosso Sistema de Gestão da Segurança e Saúde no Trabalho (ISO 45001), prevê diversas iniciativas, nomeadamente um programa de auditorias semestrais, realizado por entidades externas acreditadas, com vista a garantir as condições de trabalho a nível de qualidade do ar, ruído, condições de iluminação e climatização. São também realizadas auditorias alimentares trimestrais que asseguram a qualidade dos alimentos disponibilizados nos edifícios da empresa.

No âmbito do programa de transformação, estamos a desenvolver uma iniciativa que tem como objetivo repensar e desenhar o *workplace* da NOS, de forma a melhorar a experiência do Colaborador e transformar a nossa forma de trabalhar, para sermos mais disruptivos, ágeis e orientados para os clientes.

Na prossecução desta nova visão, pensamos em espaços que fomentem a colaboração, agilidade e experimentação entre as diferentes equipas, adotamos tecnologias e abordagens inovadoras, que promovem a partilha e eficiência, e reforçamos a imagem de marca e da identidade nas dimensões do *workplace*, junto de clientes, colaboradores e mercado de talentos,

Ao longo de 2019 realizámos algumas ações, assentes na melhoria das condições de trabalho dos colaboradores, com maior enfoque na sua alimentação e espaços de trabalho:

- Introdução de novos espaços colaborativos e inovadores nos Açores e na Madeira, para estimular a produtividade, concentração e a criatividade (como por exemplo *phonepods*, *quiet rooms* e *thinking rooms*);
- Implementação de ferramenta de gestão das salas de reunião e nova numeração e sinalética de localização que permitiu uma gestão mais eficaz deste recurso;

- Melhoria da iluminação e climatização dos espaços de trabalho.

Continuaremos a apostar na otimização do portfólio imobiliário, durante os próximos quatro anos, aproveitando estas oportunidades para repensar o futuro da experiência dos colaboradores no seu local de trabalho, incorporando boas práticas em matéria em matéria de sustentabilidade.

No âmbito da segurança física desenvolvemos formação *e-learning* para novos colaboradores para que saibam como atuar em situações de prevenção e emergência nos nossos edifícios. Em 2019, esta formação atingiu uma taxa de concretização de aproximadamente 82%.

Sempre que relevante, aderimos a iniciativas externas que visam reforçar os conhecimentos sobre estas matérias.



## 05. Preservar o Ambiente



Avaliação dos compromissos assumidos

| Compromisso                                                                                                      | Ano  | Status 2019                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Reduzir, até 2020, 9% do consumo de energia nos edifícios, em relação a 2015                                     | 2020 | <div>EM PROGRESSO</div> <div>Em 2019, o consumo de energia nos edifícios foi 9% inferior ao verificado em 2015.</div>                                 |
| Reduzir, até 2020, 35% do consumo de energia nas lojas próprias, em relação a 2015                               | 2020 | <div>EM PROGRESSO</div> <div>Em 2019, o consumo de energia na rede de lojas próprias foi 33% inferior ao verificado em 2015.</div>                    |
| Participar, a partir de 2019, num estudo sobre o impacto da tecnologia 5G na exposição a campos eletromagnéticos | 2019 | <div>CUMPRIDO</div> <div>Em 2019 integrámos um grupo de trabalho para avaliação do impacto das redes 5G na exposição a campos eletromagnéticos.</div> |

| Compromisso                                                                                                                   | Ano  | Status |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|--------|
| Reduzir consumo total de energia por tráfego de dados em 75% até 2025 e 85% até 2030, em relação a 2015                       | 2030 | NOVO   |
| Consumir 65% de eletricidade renovável até 2025 e 80% até 2030                                                                | 2030 | NOVO   |
| Reduzir a pegada de carbono da operação própria (emissões de âmbito 1 e 2) em 50% até 2025 e 75% até 2030, em relação a 2015. | 2030 | NOVO   |



Principais destaques

|                                      |                                            |                             |
|--------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------|
| 684 221 GJ                           | 0,31 GJ/TB                                 | 54 377 t CO2e               |
| de energia total consumida           | de consumo de energia por tráfego de dados | de emissões de âmbito 1 e 2 |
| 588 000                              | 26                                         |                             |
| equipamentos de cliente reutilizados | medições de radiações em sites             |                             |

## Energia e alterações climáticas

Em 2019, definimos objetivos quantificados de médio-prazo para a redução dos impactes ambientais mais relevantes da nossa atividade: consumo de energia e emissão de gases com efeito de estufa (GEE).

Estabelecemos metas integradas nos nossos objetivos de negócio e alinhadas com o consenso científico e social sobre o contributo necessário do setor privado para a transição de baixo carbono.

Em linha com esta nova ambição, assumimos compromissos públicos no contexto da *Bussiness Ambition 1.5°C* e da *Science Based target Initiative*, iniciativas internacionais de referência que promovem a redução de emissões de carbono no setor empresarial.

### As nossas metas de redução de energia e emissões

Em 2019, no âmbito da revisão da estratégia de negócio NOS, definimos objetivos para a redução do consumo de energia e emissões de carbono da nossa operação, que serão monitorizados em conjunto com os restantes objetivos estratégicos da empresa.

Com base em cenários de evolução do negócio no médio prazo, projetámos consumos e emissões, e assumimos decisões que se traduzirão na sua redução: aumento significativo da eficiência energética da nossa rede e instalações de suporte; aquisição de eletricidade renovável; e reconfiguração da nossa frota.

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>-85%</div> <div>Consumo de energia</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | <div>OBJETIVO:</div> Disponibilizar mais serviços aos nossos clientes, consumindo menos energia. <div>META 2030:</div> Reduzir em 85% o consumo total de energia na nossa operação por tráfego de dados, em relação a 2015. <div>ATÉ 2025:</div> Atingir uma redução de 75%. |
| <div>80%</div> <div>Eletricidade renovável</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | <div>OBJETIVO:</div> Utilizar eletricidade renovável para satisfazer os nossos consumos. <div>META 2030:</div> Consumir 80% de eletricidade com certificação renovável. <div>ATÉ 2025:</div> 65% de eletricidade renovável.                                                  |
| <div>-75%</div> <div>Emissões</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <div>OBJETIVO:</div> Reduzir a nossa pegada de carbono. <div>META 2030:</div> Reduzir em 75% a pegada de carbono da operação própria (emissões de âmbito 1 e 2), em relação a 2015. <div>ATÉ 2025:</div> Atingir uma redução de 50%.                                         |
| <div><div><div>Em novembro, subscrevemos a Carta de Compromisso <i>Business Ambition for 1.5°C</i>, uma iniciativa do secretário-geral das Nações Unidas, tornando-nos uma das primeiras empresas Portuguesas a integrar este movimento global. Comprometemo-nos, desta forma, a alinhar as nossas emissões com as trajetórias de descarbonização necessárias para limitar o aquecimento global a 1.5°C.</div><div>Testámos o nosso novo objetivo de redução de emissões utilizando os critérios da <i>Science Based target Initiative</i> e assumimos o compromisso de adotar um objetivo de redução de emissões de base científica (Science Based Target), até ao final de 2021. A adoção de um <i>Science Based target</i> concretiza o nosso alinhamento com os cenários de descarbonização 1.5°C.</div></div><div><div><div><div>BUSINESS AMBITION FOR</div><div>1.5°C</div><div></div></div><div><div></div><div></div><div></div></div><div><div></div><div>OUR ONLY FUTURE</div></div></div><div><div><div></div><div>SCIENCE BASED TARGETS</div></div><div>DRIVING AMBITIOUS CORPORATE CLIMATE ACTION</div></div></div></div> |                                                                                                                                                                                                                                                                              |

### Gestão de energia

A principal forma de energia consumida nas nossas atividades é a eletricidade (88%). Os combustíveis fósseis consumidos na frota própria (gasóleo e gasolina), em edifícios (gás natural) e em sistemas de emergência (gasóleo) representam cerca de 10%. Os restantes 2% são constituídos por energia térmica (calor e frio), adquirida a terceiros e utilizada nos sistemas de climatização de edifícios e salas de cinema.

A produção própria de energia renovável nas nossas instalações é, neste momento, muito reduzida. Em 2019, a eletricidade adquirida a terceiros foi, de acordo com informação do respetivo fornecedor, gerada em 55% a partir de fontes renováveis<sup>3</sup>. Assumimos como meta consumir 80% de eletricidade com certificação renovável até 2030, com um objetivo intermédio de 65% até 2025.

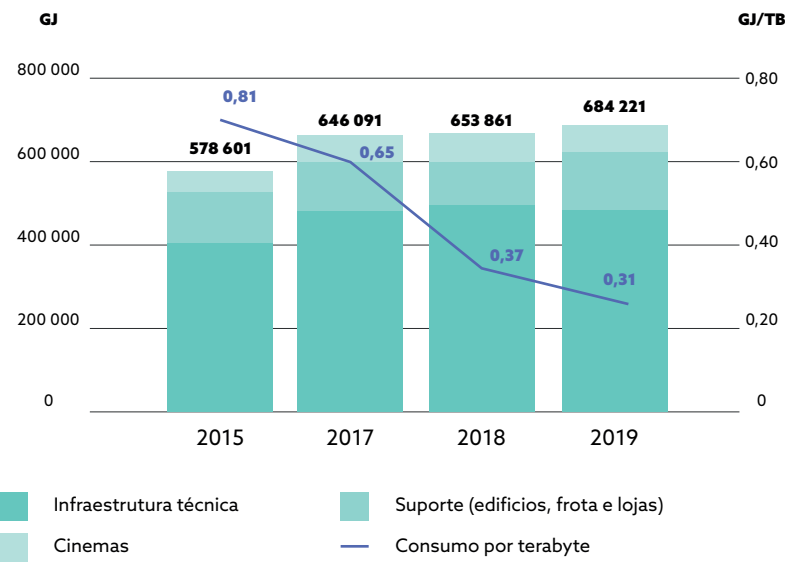
A infraestrutura técnica de telecomunicações – rede e Data Centers – representa quase 75% do nosso consumo total de energia. O seu peso tem vindo a aumentar, em resultado da expansão da atividade e do rápido crescimento do tráfego de dados, que induz maior consumo nos equipamentos que o suportam.

Por isso, em 2019, o tráfego de dados na rede NOS aumentou +27%, em relação ao ano anterior, em especial devido ao rápido crescimento registado em dispositivos móveis, incluindo o consumo de TV em *streaming*. Embora o consumo global de energia na nossa operação tenha crescido 5%, o rácio por unidade de tráfego diminuiu 18%, refletindo uma maior eficiência. Entre 2015 e 2019 este indicador registou uma redução de 62%. O nosso objetivo é atingir uma redução de 75% em 2025 e de 85% em 2030.

3. Informação de base trimestral publicada pela EDP Comercial para 2019, e disponível à data.



## Consumo global de energia e consumo de energia por tráfego de dados



Tráfego de dados móvel e fixo. A partir de 2018 inclui TV não linear (*streaming*) e exclui TV linear (*broadcast*). Não reflete integralmente a atividade de Data Centers.

Valor de tráfego de dados 2018 revisado para integrar a totalidade do tráfego associado a TV não linear (*streaming*).

O principal responsável pelo aumento global de consumo foi o crescimento (+6%) registado na infraestrutura técnica, em resultado da respetiva expansão, aumento de capacidade e de serviços suportados. Este crescimento foi especialmente visível na rede FttH (Fiber to the Home) e em Data Centers. As diversas medidas implementadas na rede técnica ao longo de 2019 contiveram o aumento absoluto do consumo de energia, apesar do significativo aumento da quantidade de serviço entregue.

Reforçámos o investimento na eficiência energética dos sistemas de apoio da rede, com a instalação de equipamentos de *backup* e transformação de energia de alta eficiência em novas salas técnicas e sites da rede de acesso. Continuámos

a virtualizar servidores, descontinuando máquinas físicas, e a consolidar equipamentos, em especial aumentando a ocupação do novo Data Center (Imópolis II, inaugurado em 2018), que apresenta um elevado nível de eficiência energética.

Na rede móvel, concluímos o projeto, iniciado em 2017, de modernização integral da rede de acesso, com reforço de capacidade e instalação de equipamentos mais eficientes. O projeto gerou poupanças de energia da ordem dos 25%, para a mesma capacidade de tráfego, o que limitou o crescimento do consumo absoluto, apesar da instalação de mais equipamentos e do aumento da sua utilização. Testámos também diversas funcionalidades de gestão inteligente da rede, que otimizam o funcionamento em períodos de tráfego reduzido, com resultados que apontam para poupanças entre 1.5 e 2.5%, e que serão ativadas em toda a rede móvel em 2020. No próximo ano, vamos também prosseguir o desenvolvimento de soluções específicas, já ensaiadas em instalações-piloto, para redução do consumo de energia em redes 5G.

Nos edifícios administrativos, continuámos a modernizar e a otimizar o funcionamento dos sistemas de climatização e instalámos iluminação LED em dois edifícios. Estas medidas resultaram numa redução de 1% do consumo de energia em relação a 2018 e colocam-nos na trajetória de cumprimento do objetivo definido para 2020 (-9%, em relação aos valores de 2015).

Na rede de lojas próprias, o consumo de eletricidade manteve-se praticamente inalterado, apesar de um ligeiro aumento na respetiva área. Entre 2015 e 2019, o consumo de energia na rede de lojas diminuiu 33%, sendo o nosso objetivo alcançar uma redução de 35% até 2020.

Na frota própria, aumentámos o número de viaturas em *pool*, que os colaboradores podem utilizar para deslocações em serviço, e definimos novas regras de aquisição que irão, a partir de 2020, traduzir-se num processo faseado de eletrificação do parque automóvel NOS.

## Redução da pegada de carbono

A pegada de carbono da NOS é constituída pelas emissões de gases com efeito de estufa (GEE) que ocorrem ao longo da nossa cadeia de valor, desde a produção de equipamentos, passando pela operação da rede de telecomunicações e atividades de suporte, até à utilização dos produtos e serviços pelos nossos clientes e ao fim de vida dos respetivos equipamentos e embalagens.



Em 2019, passámos a contabilizar três novas categorias de emissões de âmbito 3: as emissões associadas à produção da energia consumida e não contabilizadas em âmbito 1 ou 2, ou seja, a extração e processamento de combustíveis fósseis e perdas no transporte e distribuição de eletricidade

Com o objetivo de aumentar a nossa capacidade de induzir uma redução de emissões em toda a cadeia de valor, definimos um *roadmap* para a expansão do âmbito de contabilização da nossa pegada. Com base na metodologia *GHG Protocol*, identificámos as categorias de emissões indiretas (âmbito 3) mais relevantes para a nossa atividade, e estabelecemos um plano faseado para a sua progressiva quantificação e reporte.

(categoria 3); o consumo de energia em equipamentos NOS instalados em sites partilhados que são propriedade de outros operadores (categoria 8); e o consumo de energia na rede de lojas NOS exploradas por terceiros, em regime de *franchising* (categoria 14).

## Pegada de Carbono NOS

|                                                        | 2015   | 2016   | 2017   | 2018   | 2019   | (em tCO <sub>2</sub> e)<br>Δ '18-'19 (%) |
|--------------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|------------------------------------------|
| Âmbito 1 - Emissões diretas                            | 4 902  | 5 288  | 4 965  | 5 227  | 7 064  | 35%                                      |
| Consumo de combustíveis                                | 4 650  | 5 052  | 4 722  | 4 583  | 4 526  | -1%                                      |
| Fugas de f-gases                                       | 252    | 236    | 243    | 644    | 2 538  | 294%                                     |
| Âmbito 2 - Emissões indiretas energia                  | 61 935 | 44 899 | 64 693 | 53 775 | 47 313 | -12%                                     |
| Consumo de eletricidade - <i>Market-based method</i>   | 60 982 | 43 966 | 63 738 | 52 835 | 46 332 | -12%                                     |
| Consumo de eletricidade - <i>Location-based method</i> | 39 299 | 38 547 | 54 620 | 46 209 | 60 870 | 32%                                      |
| Consumo de energia térmica                             | 953    | 933    | 955    | 940    | 981    | 4%                                       |
| Âmbito 3 - Outras emissões indiretas                   | 1 138  | 2 691  | 2 340  | 2 207  | 15 816 | 614%                                     |
| C3 - Energia, não contabilizada em âmbito 1 e 2        | n.d.   | n.d.   | n.d.   | n.d.   | 11 125 | n.a.                                     |
| C5 - Tratamento de Resíduos                            | 100    | 95     | 178    | 214    | 164    | -23%                                     |
| C6 - Deslocações de serviços                           | 1 039  | 908    | 956    | 815    | 708    | -13%                                     |
| C7 - Mobilidade Pendular                               | n.d.   | 1 689  | 1 205  | 1 188  | 1 181  | -1%                                      |
| C8 - Equipamentos em sites de terceiros                | n.d.   | n.d.   | n.d.   | n.d.   | 2 202  | n.a.                                     |
| C14 - Lojas em <i>franchising</i>                      | n.d.   | n.d.   | n.d.   | n.d.   | 436    | n.a.                                     |
| Total âmbito 1 + âmbito 2 - <i>Market-based method</i> | 66 837 | 50 187 | 69 659 | 59 002 | 54 377 | -8%                                      |

A pegada de carbono da nossa operação é dominada pelas emissões indiretas associadas à produção da energia que consumimos (âmbito 2), sobretudo a eletricidade necessária à operação da rede técnica. Em 2019, apesar de um aumento de 5% no consumo global de eletricidade, as emissões associadas sofreram uma redução de 12%, em resultado da redução do conteúdo carbónico da eletricidade adquirida.

O crescimento visível (+35%) nas emissões diretas (âmbito 1) deveu-se ao aumento das emissões fugitivas de gases fluorados, que quase triplicaram. Este aumento pontual foi resultado de disparos acidentais em sistemas de extinção automática de incêndios de instalações principais da rede técnica, que obrigaram à reposição, para compensação de fugas, de uma quantidade significativa de gás com elevado Potencial de Aquecimento Global. As emissões associadas ao

consumo de combustível na frota mantiveram a tendência de decréscimo, em resultado da progressiva renovação do parque automóvel por veículos mais eficientes e da introdução de novas medidas de gestão da sua utilização.

Nas categorias de emissões indiretas (âmbito 3), as deslocações em serviço mantiveram também a tendência de decréscimo, com destaque para a redução de 14% nas emissões associadas a deslocações de avião, que representam quase 90% do total. As soluções de videoconferência existentes nas instalações são cada vez mais utilizadas pelos nossos colaboradores e estão também a ser estudadas novas medidas de promoção de uma mobilidade mais sustentável, a implementar a partir de 2020.

## Desenvolvimento de soluções de baixo carbono

Com um rácio de 1:10 entre as emissões de carbono que induz e as emissões evitadas com a adoção dos produtos e serviços que disponibiliza, o setor das tecnologias de informação e comunicação é um fundamental para concretizar a transição de baixo carbono.

Integrado no processo de reflexão estratégica desenvolvido e em 2019, definimos como objetivo reforçar a oferta de produtos e serviços que reduzam emissões dos clientes, criando um balanço líquido positivo entre a redução de emissões induzida pelos nossos produtos e a pegada de carbono da nossa operação.

Temos já no mercado, para os diversos segmentos de clientes, soluções inovadoras que trazem mais funcionalidades e produtividade, ao mesmo tempo que reduzem consumos e emissões. Este *portfolio* integra soluções de virtualização de centrais telefónicas, que reduzem o consumo de materiais e produção de resíduos; de gestão de energia, que reduzem consumos em instalações e frotas; de colaboração e teletrabalho, que reduzem deslocações; ou de alojamento e processamento centralizado de dados, que aumentam a segurança e eficiência no consumo de energia. A oferta de outros produtos e serviços NOS com benefícios ambientais e sociais é apresentada em detalhe no capítulo “Promover a Inovação Sustentável”.

## Adaptação às alterações climáticas

Estamos a aumentar a resiliência da atividade da NOS, em particular da infraestrutura técnica, aos efeitos das alterações climáticas, através da integração e reforço de medidas específicas nos nossos processos de gestão de continuidade do negócio.

Em 2019, prosseguiu o trabalho que temos vindo desenvolver na resposta a situações de emergência resultantes de eventos climáticos extremos, que se prevê sejam cada vez mais

frequentes. Melhorámos os procedimentos de contingência em situações meteorológicas excecionais, em articulação com o Instituto Português do Mar e da Atmosfera (IPMA), sistematizámos a identificação de instalações técnicas em locais com elevado risco de incêndio, reforçámos a autonomia energética de instalações críticas e adotámos soluções que permitem a manutenção e o rápido restabelecimento de comunicações. As ações realizadas são apresentadas em detalhe na secção “Resposta a Situações de Emergência”.



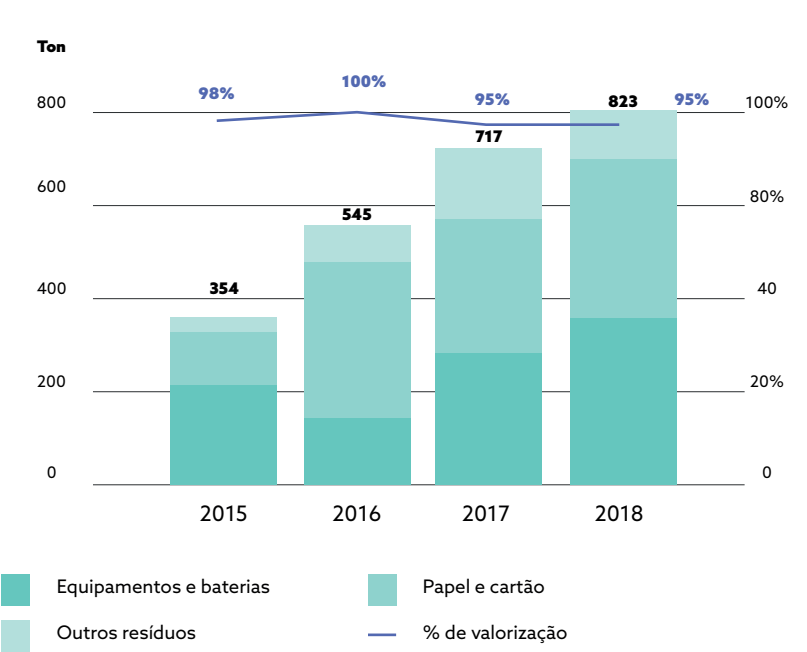
## Gestão de resíduos e economia circular

### Gestão de resíduos da operação própria

Os equipamentos elétricos e eletrónicos em fim de vida e respetivas embalagens, bem como as pilhas e baterias associadas, constituem os principais resíduos da operação própria da NOS. Num setor em que a renovação tecnológica é constante, é especialmente relevante a introdução de princípios de circularidade que transformem estes resíduos em recursos, através da sua reutilização e reciclagem.

Nas atividades desenvolvidas diretamente, implementámos sistemas de recolha seletiva que garantem o encaminhamento para reciclagem multimaterial ou valorização energética de mais de 95% do total de resíduos que produzimos.

Produção de resíduos na operação própria e taxa de valorização global (2015-2019)  
(em toneladas e %)



Equipamentos e baterias

Papel e cartão

Outros resíduos

% de valorização

Em 2019, registou-se um aumento de 15% na produção total de resíduos, resultante essencialmente do aumento dos resíduos de equipamentos e baterias, em consequência da modernização da nossa rede. Estes resíduos são, na sua quase totalidade, enviados para reciclagem.

Verificou-se, por outro lado, uma redução (-8%) na produção de outros resíduos, em particular embalagens e outros resíduos de plástico, em resultado das medidas de gestão e ações de sensibilização sobre este tema implementadas ao longo do ano, com especial destaque para a eliminação dos copos e garrafas de água de plástico em todos os edifícios no âmbito da campanha “Mergulha Nesta Onda Contra o Plástico”.

Destino final dos resíduos produzidos (2015-2019)  
(em toneladas)

|             |                           | Resíduos perigosos (t) |      |      |      |      | Resíduos não perigosos (t) |       |       |       |       |
|-------------|---------------------------|------------------------|------|------|------|------|----------------------------|-------|-------|-------|-------|
|             |                           | 2015                   | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2015                       | 2016  | 2017  | 2018  | 2019  |
| Valorização | Reciclagem multi-material | 4,1                    | 1,7  | 1,2  | 26,0 | 63,0 | 341,8                      | 364,2 | 540,5 | 637,8 | 702,9 |
|             | Valorização energética    | 0,0                    | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 0,3                        | 21,5  | 3,6   | 16,2  | 15,6  |
| Eliminação  | Aterro                    | 0,0                    | 0,0  | 0,0  | 0,0  | 3,6  | 7,7                        | 3,2   | 0,0   | 37,2  | 37,2  |
| Total       |                           | 4,1                    | 1,7  | 1,2  | 26,0 | 66,6 | 349,8                      | 388,9 | 544,2 | 691,2 | 756,3 |



### Reduzir o consumo de plástico

Em junho, lançámos a campanha interna Mergulha Nesta Onda Contra o Plástico, que arrancou com a oferta, a todos os colaboradores, de uma garrafa de vidro personalizada, acompanhada de mensagens de incentivo à ingestão diária de água como forma de promoção da saúde e bem-estar. A iniciativa incluiu também uma ação de informação e sensibilização, *online* e *offline*, sobre os impactes ambientais dos resíduos de plástico e boas práticas individuais para reduzir a sua produção.

No final do primeiro semestre de 2019, eliminámos os copos de plástico das máquinas dispensadoras de água nos nossos edifícios. Nos gabinetes e salas de reuniões, colocámos garrafas de vidro para utilização de água da rede pública. Com estas medidas estimamos reduzir anualmente quatro toneladas de resíduos.

Alargámos os protocolos com organizações do terceiro setor para a doação de equipamentos e materiais usados, aumentando a vida útil destes recursos e apoiando a atividade das instituições parceiras. Em 2019, merece destaque a doação de equipamento informático a estabelecimentos de ensino, e de caixas plásticas de armazenamento provenientes da nossa operação logística, que passaram a ser utilizadas por instituições de solidariedade social na distribuição de bens alimentares. Estes projetos são apresentados em detalhe na secção Potenciar Capacidades.

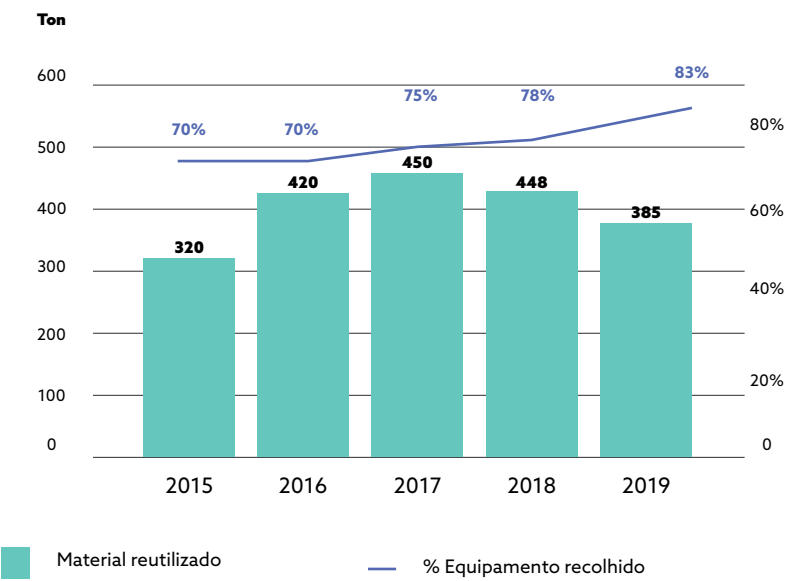
## Valorização de equipamentos de cliente

A nossa operação de recuperação de equipamentos assegura que mais de 70% dos equipamentos utilizados pelos clientes do serviço fixo (boxes de TV, routers e hubs) são recolhidos, avaliados tecnicamente e, sempre que possível, recuperados para recolocação no mercado. Evitamos desta forma o consumo adicional de matérias-primas e energia e aumentamos os níveis de circularidade dos nossos processos.

Em 2019, foram recolocados no mercado mais de 588 000 equipamentos, um acréscimo de 7% em relação ao ano anterior. A quantidade de material associada manteve a tendência de ligeira descida, devido à alteração do perfil de equipamentos recolhidos, que são progressivamente mais leves. Registou-se também um aumento (+5%) na taxa de recolha de equipamentos, consequência de melhorias identificadas através de um projeto integrado no programa de transformação.

### Recuperação e reutilização de equipamentos de cliente no serviço fixo (2015-2019)

(em toneladas e %)



Material reutilizado

% Equipamento recolhido

Para os restantes equipamentos de cliente, sobretudo terminais móveis, a NOS associou-se a entidades gestoras, através das quais financia o correto encaminhamento no fim de vida de todos os equipamentos que coloca no mercado. Os resíduos de todas as embalagens colocadas no mercado são também encaminhados para reciclagem através do sistema integrado gerido pela Sociedade Ponto Verde.

## Desmaterialização de processos

Com um número muito significativo de clientes e de fornecedores, a digitalização dos nossos processos de faturação é um instrumento importante, quer de modernização e eficiência operacional, quer de racionalização de consumo de materiais e energia.

O projeto de faturação digital, lançado no ano passado, alcançou em 2019 a fasquia de 1 milhão de clientes. No final do ano, 52% dos utilizadores de serviços 3P e 5P (serviços que incluem, pelo menos, televisão, internet e telefone) tinham fatura eletrónica e a taxa de adesão a esta modalidade era de 89% entre os novos clientes. Em 2020, vamos alargar o projeto, com o objetivo de reduzir significativamente o consumo de papel e melhorar a experiência do cliente.

No que se refere aos nossos fornecedores, a utilização de plataformas digitais dedicadas permitiu-nos receber, em 2019, 55% das respetivas faturas por via eletrónica, o que corresponde a um total de mais de 235 000 documentos por ano, um aumento de 5% em relação ao ano anterior.

Em 2019, lançámos ainda três iniciativas de melhoria da experiência digital dos nossos clientes e que contribuem para a redução do consumo de recursos: lançámos o primeiro cartão eSIM (embedded SIM) em Portugal, que permite a desmaterialização do cartão SIM e a ativação de diferentes perfis de utilizador num só equipamento; e disponibilizámos, na nova App Cinemas NOS o cartão NOS 100% digital, que pode ser partilhado com familiares através da aplicação.

## Campos eletromagnéticos

Na sociedade moderna, a maioria das pessoas está permanentemente exposta a campos elétricos e magnéticos de muito baixa intensidade, gerados pelo funcionamento de equipamentos necessários às mais variadas atividades, incluindo investigação, comunicações, medicina, transporte e distribuição de eletricidade, aeronáutica ou navegação marítima.

Os equipamentos de telecomunicações móveis utilizam frequências rádio que, tal como acontece com a operação de outros equipamentos elétricos, geram campos eletromagnéticos. O consenso científico atual é de que não existem evidências de uma relação entre efeitos adversos para a saúde e utilização de equipamentos de telecomunicações móveis dentro dos limites de exposição estabelecidos internacionalmente.

Todos os nossos equipamentos de rede e telefones móveis fornecidos aos clientes cumprem a legislação Portuguesa sobre limites de exposição a campos eletromagnéticos, que segue a regulamentação da União Europeia e as diretrizes científicas internacionais.

Acompanhamos os mais recentes desenvolvimentos científicos sobre o tema, incluindo as recomendações da Organização Mundial de Saúde (OMS) e da *International Commission on Non-Ionizing Radiation Protection* (ICNIRP), e procuramos responder, de forma transparente, às preocupações do público nesta matéria. Com base no princípio da precaução, implementamos medidas preventivas adicionais às legalmente exigidas, a fim de garantir que todos os limites de exposição são cumpridos.

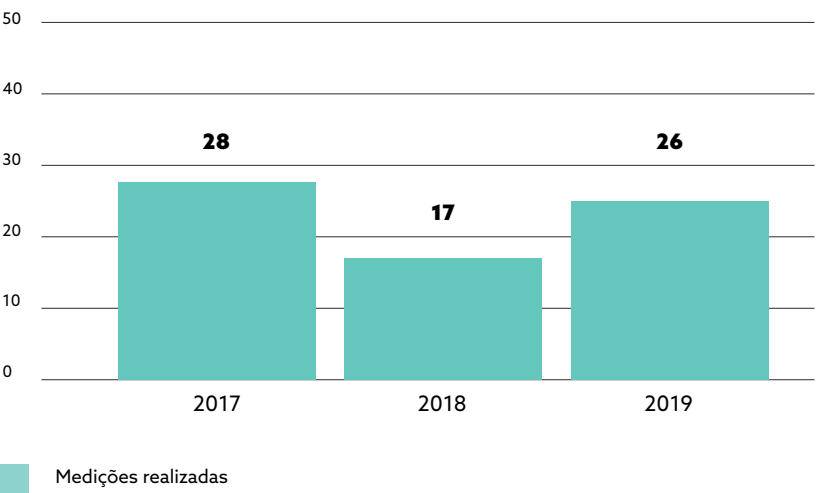
Executamos um plano anual de monitorização da exposição a campos eletromagnéticos nas nossas instalações de serviço terrestre móvel e fixo, definido com base nos requisitos do Regulamento n.º 609/2011 da Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) e que abrange instalações

localizadas no interior, no topo ou na fachada de edifícios, e que sejam novas ou tenham sofrido alterações de configuração.

Em 2019, todas as estações monitorizadas apresentaram valores de densidade de campo eletromagnético inferiores aos valores de referência<sup>4</sup>, e 88% registaram valores 50 vezes inferiores. Os resultados são comunicados a autoridades nacionais e locais, incluindo a ANACOM, que também divulga os resultados de medições por si efetuadas em resposta a solicitações de entidades públicas e privadas, publicando no seu site os respetivos resultados.

### Medição de radiações eletromagnéticas em sites da rede móvel (2017-2019)

(em n.º)



Medições realizadas

4. Valores máximos permitidos de exposição ao campo eletromagnético, de acordo com a Portaria n.º 1421/2004 e o Regulamento n.º 86/2007.



A nível nacional, participamos em iniciativas como a FAQtos, promovida pelo INOV (INESC) com o objetivo de monitorizar e divulgar informação sobre os impactos das radiações eletromagnéticas junto de entidades públicas tais como câmaras municipais, escolas, hospitais e centros de saúde.

No âmbito do FAQtos integramos, em conjunto com outros operadores, um grupo de trabalho para a avaliação do impacto das novas redes 5G nos valores limites de exposição, zonas de exclusão e restantes aspetos relacionados com emissões de campos eletromagnéticos. O estudo utilizará a experiência das instalações experimentais 5G de que cada operador dispõe em território nacional.

A nível internacional, acompanhámos também o fórum organizado pela GSMA (associação global de operadores de comunicações móveis) sobre as implicações das primeiras redes comerciais 5G na exposição a campos eletromagnéticos e que contou com a participação de operadores, reguladores e investigadores nas áreas da medicina e biologia.



## Outros impactes ambientais

### Biodiversidade

A instalação de estações da rede móvel, tipicamente em zonas urbanas, é regulada por legislação específica e requer processos de licenciamento junto das respetivas Câmaras Municipais. Para a generalidade das instalações, as restrições estão relacionadas com o impacto visual - altura das torres, aspetos estéticos – e com a obrigatoriedade de afastamento mínimo de 150 m de qualquer edificação destinada à permanência de pessoas.

Quando a instalação ocorre dentro ou em zonas adjacentes a áreas protegidas ou de elevado valor de conservação, designadamente áreas de Reserva Agrícola Nacional (RAN) e de Reserva Nacional Ecológica (REN), é necessário consultar ambas as entidades. Para outras áreas de maior sensibilidade, como a Zona Especial de Proteção do Alto Douro Vinhateiro, áreas em regime florestal ou de elevado risco de incêndio, é ainda obrigatório solicitar autorização ao Instituto da Conservação da Natureza e das Florestas (ICNF).

### Gestão dos consumos de água

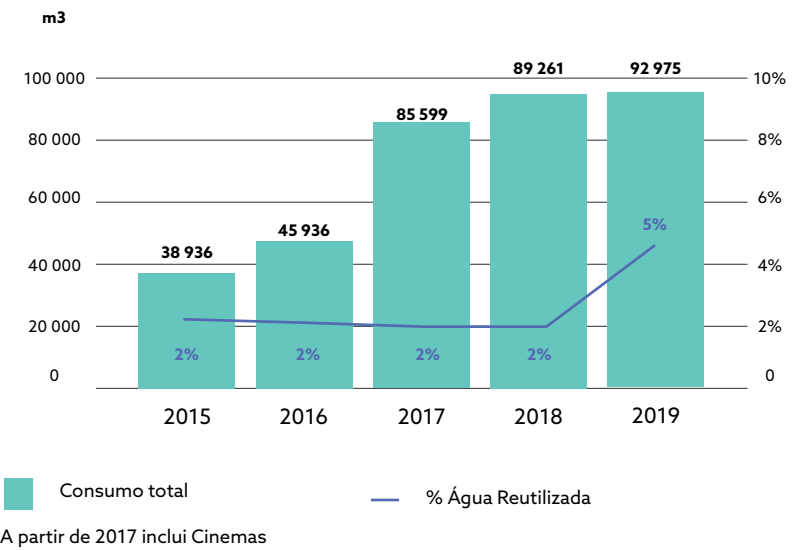
As nossas atividades não envolvem o consumo de quantidades significativas de água, e este não é considerado um tópico material na nossa estratégia de sustentabilidade. No entanto, a água é um recurso natural escasso, cujo consumo monitorizamos e racionalizamos nos edifícios de suporte, rede técnica, lojas próprias e salas de cinema.

As nossas instalações no Parque das Nações, em Lisboa, possuem um sistema que permite a recolha de água da chuva e a sua utilização nos sistemas de rega e combate a incêndios do edifício.

Os resultados da monitorização indicam que, de uma forma

global, o consumo de água na nossa operação se mantém estável. Em 2019, verificou-se um ligeiro aumento (+4%) em relação ao ano anterior. No entanto, cerca de 75% desse acréscimo registou-se no volume de água pluvial recuperada e reutilizada, não implicando um aumento do consumo da rede municipal, que constitui a nossa outra única fonte de abastecimento.

Consumo total de Água (2015-2019)  
(em m³)



## 06. Promover a Inovação Sustentável



### Avaliação dos compromissos assumidos

| Compromisso                                                                           | Ano  | Status 2019                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dinamizar o ecossistema da inovação junto da Academia e tecido empresarial            | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Ao longo deste capítulo são descritas várias iniciativas de inovação junto da academia e tecido empresarial. |
| Desenvolver projeto no âmbito das Smart Cities                                        | 2019 | <b>CUMPRIDO</b><br>Em 2019, implementámos dois projetos, com as Câmaras de Famalicão e Moita.                                   |
| Desenvolver projeto piloto com tecnologia 5G no setor empresarial                     | 2020 | <b>NOVO</b>                                                                                                                     |
| Aposta continuada em projetos de Smart Cities com implementação em 2 novos municípios | 2020 | <b>NOVO</b>                                                                                                                     |



### Principais destaques

10 milhões de euros investidos no “Fundo NOS 5G”

248 milhares de euros de apoio à comunidade

### Desenvolvimento de produtos ou serviços com benefícios ambientais e sociais

Para a NOS, a inovação tem o poder de transformar mercados ou posições competitivas e de sustentabilidade. Acreditamos que a inovação deve ser encarada de forma aberta e não departamento a departamento, empresa a empresa.

Desenvolvemos, ou apoiamos o desenvolvimento, de soluções inovadoras, cuja utilização induza benefícios económicos, ambientais e sociais, envolvendo clientes, parceiros, *developers* e academia, num ecossistema virtuoso, que se inicia na ideia e termina com a solução e/ou produto implementado em clientes.

### A NOS a liderar o 5G

A 5.ª Geração de comunicações móveis (5G) vai transformar as nossas vidas, não só a nível pessoal, mas também profissional, abrindo um mundo novo de desafios e oportunidades. Já não se trata do que a tecnologia pode fazer, mas sim do que as pessoas podem fazer com ela.

A velocidade, a latência, aumento de capacidade de devices conectados, abre as portas a grandes evoluções no IOT, na transformação da forma como hoje vivemos e nos ligamos uns aos outros.

| Velocidade                                                                                                   | Latência                                                                                                                            | Resiliência                                                                                                                               | Transparência                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| O 5G vai permitir velocidades de ligação ultrarrápidas que vão transformar radicalmente a forma como vivemos | Através de uma latência próxima de zero, as ações tornam-se instantâneas, permitindo uma experiência real, sem atrasos nem desvios. | O 5G vai trazer uma rede mais robusta, ajudando, desta forma, empresas a tornarem-se mais eficientes e simplificando a vida dos cidadãos. | O 5G vai permitir ligar inúmeros objetos e equipamentos e colocá-los ao serviço dos cidadãos. |





Com o 5G abrimos caminho para um quotidiano mais simples, instantâneo e imersivo, com impactos a nível social e ambiental, desde o trânsito à iluminação, do abastecimento de água às respostas a emergências, da segurança à gestão de resíduos. Com esta tecnologia será possível mitigar os efeitos das alterações climáticas, por exemplo, através da redução dos consumos de luz, instalando em estradas, ruas e edifícios candeeiros inteligentes e sistemas que permitam ligar e desligar dependentemente da presença de pessoas.

A NOS aposta no 5G e pretende liderar este movimento, de inovação e de excelência de serviço, sendo pioneira nos *uses cases* que melhorem a vida dos nossos clientes.

## Promoção do empreendedorismo

O fundo “NOS 5G”, lançado no final de 2019, é um fundo pioneiro que se destina ao investimento em investigação e desenvolvimento (I&D) em 5G.

Com um montante inicial disponível para investimento de 10 milhões de euros, o fundo tem como objetivo investir em empresas com soluções tecnológicas baseadas na próxima geração de rede móvel, cobrindo áreas tão variadas como a realidade virtual, *smart cities*, condução autónoma, *Internet of Things* (IoT) e *Big Data*.

Para além de fomentar o crescimento de Portugal e a criação de emprego, o fundo vai privilegiar o investimento junto da comunidade de empreendedores em Portugal, em projetos tecnológicos nas primeiras fases de desenvolvimento, normalmente designadas por fases *early stage*.

Desenvolvemos, ainda, outros programas institucionais que geram contributos efetivos e reais para a resolução dos desafios empresariais da NOS e dos seus clientes. A título de exemplo, destacamos alguns programas de aceleração, ideação e *hackathons* realizados em 2019.



### Hackathon IoT

NOS Hackathon IoT consistiu numa maratona de tecnologia, focada em IoT, na qual jovens universitários trabalharam em desafios reais no paradigma da *Internet of Things* (IoT) da empresa e dos seus clientes.

As equipas multidisciplinares selecionadas estiveram imersas num ambiente dinâmico de co-criação e foram postas à prova na resolução de desafios atuais e reais da IoT, nas áreas da saúde, retalho, logística e facilities.

Os participantes contaram ainda com workshops práticos e aprendizagem de novas tecnologias técnicas e métodos de trabalho (*Agile, Scrum, etc*), num enquadramento de *mentoring* e *coaching* de mentores nacionais de referência nas suas áreas.

### Eurekathon | Uma história de sucesso

Em parceria com a *LTP Labs* e a *Porto Business School*, e guiados pela ambição de marcar de forma clara o posicionamento da NOS como empresa de referência em *Advanced Analytics*, realizámos a competição anual *Eurekathon*. Nesta edição, de 24 horas, colocámos *know how* ao serviço da sustentabilidade e desafiámos mais de 100 jovens, das áreas de Engenharia e Ciências de universidades de referência do Porto, Aveiro, Minho e Coimbra, a utilizar os dados da NOS, anonimizados, para combater o isolamento no nosso país

As equipas vencedoras fizeram uso de uma abordagem disruptiva ao desafio, e propuseram um conjunto de soluções que não só maximizam o apoio prestado e o bem-estar da população como minimizam os custos associados. 20% do valor do prémio atribuído aos vencedores reverteu a favor de instituições sem fins lucrativos cuja missão é semelhante à do desafio.

## IoT como aposta estratégica

A NOS é hoje um parceiro de relevo das empresas nacionais, fruto de uma aposta continuada na inovação e, em particular, na IoT. Esta é uma área estratégica e na qual temos trabalhado nos mais diferentes *layers*, sempre com o objetivo de potenciar os serviços e operações dos nossos clientes.

Como áreas prioritárias de atuação destacamos o desenvolvimento de novos produtos (p.e. telemonitorização de doentes crónicos; contadores inteligentes e *bike sharing*); a melhoria da experiência de cliente (p.e ligação de equipamentos domésticos; soluções de gestão de resíduos e *smart parking*); a colaboração através da inovação nos espaços de trabalho (p.e. monitorização de ocupação de espaços e de utilização de equipamentos); e, por último, a otimização de operações (p.e. eficiência energética e controlo de sistemas de frio). A título de exemplo, destacamos dois projetos desenvolvidos em 2019.

### Rega inteligente com tecnologia NOS

Em 2019, a NOS desenvolveu uma solução tecnológica que permite uma melhor gestão remota da rega dos jardins, reduzir custos operacionais, eliminar fugas e perdas e ainda otimizar o consumo de água.

A solução assenta em controladores de rega inteligentes e conectados, remotamente geridos através de uma plataforma na cloud que cruza diferentes fontes de dados (como imagens satélite, meteorologia, etc.) para recomendar programas de rega eficientes tendo em conta o histórico e a previsão de condições futuras. A solução, focada em trazer estas vantagens aos municípios portugueses, mas também a entidades privadas como hotéis ou empresas agrícolas, já mostrou conseguir trazer poupanças de água significativas, além da redução das deslocações e melhoria da qualidade dos espaços verdes.

### NOS participa em projeto piloto de contadores inteligentes de gás

A NOS, em conjunto com a Gás Natural Distribuição e Lisboa Gás, implementou no distrito de Lisboa um projeto piloto de contadores inteligentes. Foram instalados 100 unidades em Lisboa, Cascais e Sintra, que estabelecem contacto remoto com a plataforma operacional que permite receber, em tempo real, os dados de consumo, suportando, assim, um conjunto de vantagens inovadoras como a garantia de que os consumidores poderão passar a receber as suas faturas com base em consumos reais, evitando deslocações ou recurso a estimativas, e assegurando uma maior comodidade para o cliente.

Neste projeto pioneiro em Portugal os testes decorrem, em ambiente real, com recurso à mais recente tecnologia de comunicações NarrowBand-IoT (NB-IoT), suportada em *layers* de *hardware* (os contadores) e ainda plataformas de gestão, disponibilizadas pela NOS, que permitem uma comunicação de dados mais fiável e ágil entre os contadores nas instalações dos consumidores e o operador de rede de distribuição.

### A NOS e as smart cities

As cidades enfrentam desafios transformacionais a vários níveis - populacional, ambiental, tecnológico, económico/ social e financeiro, que obrigam à procura de novas soluções.

A arquitetura de uma *smart city* suporta a recolha e processamento de informação, tornando-acionável, o que permite disponibilizar dados de forma aberta e transversal ao ecossistema para desenvolvimento de novas aplicações, serviços e aplicações, geradores de benefícios.

As cidades analíticas são uma aposta prioritária para a NOS. Através de uma estratégia de aproximação e cooperação com os Municípios, e em conjunto com os nossos parceiros, temos vindo a construir, ao longo dos últimos anos, um *portfólio* de soluções tecnológicas que endereçam diferentes desafios e prioridades. Apps interativas que reforçam a ligação entre autarquias e cidadãos, sistemas de gestão de água, de energia e de resíduos, modernização administrativa e redução de custos operacionais são algumas soluções para as quais temos vindo a contribuir.

Em 2019, o trabalho da NOS focou-se em adicionar a este

portfólio novas soluções inovadoras, como a visualização de pontos de interesse da cidade numa experiência de realidade aumentada, assim como no investimento na capacidade consultiva que visa apoiar os Municípios Portugueses no desenho dos seus planos de transformação e na medição do impacto potencial das diferentes iniciativas.

Adicionalmente, além dos protocolos de colaboração já assinados nos anos anteriores com as Câmaras de Oeiras e Lagoa, em 2019 a NOS implementou mais 2 projetos, desta vez, com as Câmaras de Famalicão e Moita, evidenciando mais uma vez a nossa aposta nas cidades inteligentes, que fomentam a sua sustentabilidade, mobilidade, acessibilidade, eficiência e proximidade, através de soluções tecnologicamente inovadoras.

Por fim, 2019 foi o ano em que pioneiramente a NOS testou em Portugal algumas das potencialidades da nova geração de comunicações móveis (5G) através de demonstrações de *use cases* como a condução remota de veículos de emergência, em Lisboa, ou o controlo remoto de drones de salvamento em Matosinhos. Algumas destas soluções, entre outras, vão permitir aprofundar e introduzir novos conceitos no paradigma

das *smart cities*, contribuindo para uma crescente melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Num futuro próximo, o 5G será um importante facilitador do desenvolvimento de cidades inteligentes e sustentáveis. E, na NOS, estamos empenhados na construção desse caminho.

### O 5G da NOS vai tornar as praias mais seguras

Testado em ambiente real, em Matosinhos, a NOS demonstrou, em colaboração com o CEiiA – Centro de Engenharia e Desenvolvimento, as potencialidades do 5G, nomeadamente ao nível do tempo de resposta (latência) e largura de banda (velocidade), aplicada à vigilância de praias e zonas costeiras, através da transmissão de vídeo de alta definição 4G 360°.

Com esta iniciativa, evidenciámos a diferença que a nova geração de comunicações móveis representa ao nível do tempo de resposta em ambiente de emergência, especificamente na videovigilância e salvamento em zonas de praia.

### A primeira cidade 5G portuguesa é NOS

Tornámos Matosinhos a primeira cidade nacional com uma rede 5G 100% operacional e disponível, em regime de piloto, à autarquia, empresas e polos de investigação, para o desenvolvimento de use cases alavancados nesta tecnologia. Este foi mais um passo para nos posicionarmos na linha da frente na implementação desta nova tecnologia e assumirmos um papel de liderança na inovação associada às cidades inteligentes e ao desenvolvimento das sociedades 5.0.

## Potenciar as capacidades



Pela natureza do setor em que operamos, estamos empenhados em potenciar as capacidades daqueles que mais necessitam e, contribuir, assim, para a construção de uma sociedade mais inclusiva, promotora do acesso a novas tecnologias, independentemente da idade, capacidade, língua, cultura e literacia tecnológica de cada um.

O ano de 2019 ficou marcado por iniciativas tanto na esfera social e ambiental, como na esfera cultural.

Em parceria com o setor privado, público e com organizações do terceiro setor, desenvolvemos projetos ao nível das tecnologias de informação e comunicação, com impacto nestas organizações como nos seus públicos-alvo.

Desenvolvemos ainda um programa baseado no fornecimento e na oferta, para organizações do 3º setor e seus públicos, de serviços de comunicações e televisão do portfólio NOS Comunicações. De entre estes, destacamos a oferta destes serviços a públicos especiais. O objetivo é tornar o equipamento (computadores portáteis de última geração com internet móvel, comunicações grátis e apoio à manutenção) disponível a crianças e jovens portadores de doenças graves ou crónicas, promovendo a inclusão, combatendo o isolamento, aumentando o conforto e reforçando as suas competências.

O programa permite encurtar distâncias através da utilização inteligente das novas tecnologias, contribuindo simultaneamente para a educação e o combate à infoexclusão, e promovendo o uso responsável e correto dos equipamentos que disponibiliza para um público tão especial.

Através de uma parceria com a SIC Esperança, doámos em 2019 cerca de uma centena de desktops e acessórios a cinco estabelecimentos de ensino, impactando um universo de mais de 100 alunos do 5.º e 6.º ano de escolaridade. Esta iniciativa pretendeu contribuir de forma material para as condições de ensino destas crianças e, de igual forma, potenciar a equidade de oportunidades.

Continuámos, em 2019, parceiros do MUDA, um movimento nacional promovido por várias empresas, universidades e associações, e pelo Estado Português, que visa incentivar a participação dos portugueses no espaço digital, contribuindo para um País mais avançado, inclusivo e participativo .

Ainda no âmbito da nossa política de responsabilidade social e ambiental, doámos mais de mil caixas plásticas de armazenamento à Entrajuda, de modo a potenciarmos a circularidade de recursos e a reforçar a rede de solidariedade social. Através desta ação, evitámos cerca de três toneladas de resíduos de plástico e demos uma nova vida às centenas de caixa, de ampla durabilidade e resistência, que estavam paradas nos nossos armazéns.

“Partilha & Recicla” foi o mote da campanha lançada pela NOS Lusomundo que visou incentivar crianças a doar os seus brinquedos especiais, com os quais já não brincam. Esta campanha, inspirada no filme de animação Toy Story 4, contou com a adesão de 50 salas de cinema, de norte a sul do país, e ilha da Madeira. Também os nossos colaboradores foram convidados a participar, tendo sido disponibilizadas nas nossas instalações caixas de recolha para o efeito. No total, foram recolhidos cerca de 8.112 unidades, as quais foram distribuídas por 19 instituições, em Portugal e em Moçambique.

No âmbito do nosso apoio ao Plano Nacional de Cinema cedemos, gratuitamente, um conjunto de salas de cinema em Braga, Coimbra, Lisboa, Paços de Ferreira, Rio Tinto, Vila Real e Viseu a cerca de 1828 alunos e 156 professores. Esta iniciativa, cuja dinamização está a cargo da Direção-Geral da Educação, do Instituto do Cinema e do Audiovisual e da Cinemateca Portuguesa-Museu do Cinema, tem como objetivo divulgar cinematografia junto dos mais jovens e aliar o cinema a conteúdos do programa escolar.

Por último, voltámos a demonstrar o nosso apoio ao Cinema Português em Portugal com a promoção da iniciativa “Encontros



do Cinema Português”, nesta que foi a sua 4.ª edição, através da apresentação de 42 projetos de produção nacional numa das salas dos cinemas NOS Alvaláxia.



# Anexos

## Anexo I – Tabela GRI

| CONTEÚDOS GERAIS                                                                                                 |          |                                          |      |                 |      |                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------|------|-----------------|------|-------------------------------------------|
| Indicador/Resposta                                                                                               |          | Localização                              |      | Princípios UNGC | ODS  | Correspondência Legal                     |
| NORMA GRI 102: 2016 - Conteúdos Gerais                                                                           |          |                                          |      |                 |      |                                           |
| Perfil Organizacional                                                                                            |          |                                          |      |                 |      |                                           |
| 102-1 Nome da organização                                                                                        |          |                                          |      |                 |      | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea a) |
| NOS, SGPS, S.A.                                                                                                  |          |                                          |      |                 |      |                                           |
| 102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços                                                                    |          | RG, Págs. 6 e 7                          |      |                 |      |                                           |
| 102-3 Localização da sede                                                                                        |          |                                          |      |                 |      |                                           |
| Rua Actor António Silva, nº9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa                                                      |          |                                          |      |                 |      |                                           |
| 102-4 Localização das operações                                                                                  |          | RG, Pág. 6                               |      |                 |      |                                           |
| 102-5 Tipo e natureza jurídica da propriedade                                                                    |          | DFC, Pág. 80                             |      |                 |      |                                           |
| 102-6 Mercados servidos                                                                                          |          | RG, Págs. 6 e 8                          |      |                 |      |                                           |
| 102-7 Dimensão da organização                                                                                    |          | RG, Pág. 6<br>DnF, Págs. 29, 30, 37 e 31 |      |                 |      |                                           |
| 102-8 Informação sobre Colaboradores e outros trabalhadores                                                      |          | DnF, Pág. 47                             |      | 6               | 5, 8 |                                           |
| Número total de trabalhadores por tipo de contrato, por género                                                   |          |                                          |      |                 |      |                                           |
|                                                                                                                  |          | 2017                                     | 2018 | 2019            |      |                                           |
| Colaboradores Efetivos                                                                                           | Homens   | 1082                                     | 1088 | 1095            |      |                                           |
|                                                                                                                  | Mulheres | 776                                      | 738  | 723             |      |                                           |
|                                                                                                                  | Subtotal | 1858                                     | 1826 | 1818            |      |                                           |
| Colaboradores Temporários                                                                                        | Homens   | 50                                       | 51   | 42              |      |                                           |
|                                                                                                                  | Mulheres | 39                                       | 42   | 49              |      |                                           |
|                                                                                                                  | Subtotal | 89                                       | 93   | 91              |      |                                           |
| Total Colaboradores                                                                                              |          | 1947                                     | 1919 | 1909            |      |                                           |
| Número total de trabalhadores por tipo de emprego, por género                                                    |          |                                          |      |                 |      |                                           |
|                                                                                                                  |          | 2017                                     | 2018 | 2019            |      |                                           |
| Full-time                                                                                                        | Homens   | 1132                                     | 1139 | 1137            |      |                                           |
|                                                                                                                  | Mulheres | 815                                      | 780  | 772             |      |                                           |
|                                                                                                                  | Subtotal | 1947                                     | 1919 | 1909            |      |                                           |
| Part-time                                                                                                        | Homens   | 0                                        | 0    | 0               |      |                                           |
|                                                                                                                  | Mulheres | 0                                        | 0    | 0               |      |                                           |
|                                                                                                                  | Subtotal | 0                                        | 0    | 0               |      |                                           |
| Total Colaboradores                                                                                              |          | 1947                                     | 1919 | 1909            |      |                                           |
| Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo. |          |                                          |      |                 |      |                                           |

| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Localização            | Princípios UNGC | ODS           | Correspondência Legal                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|---------------|-------------------------------------------|
| 102-9 Cadeia de fornecedores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | DnF, Pág. 31, 37 a 38  |                 | 8, 12, 16, 17 |                                           |
| 102-10 Alterações significativas na organização ou na sua cadeia de fornecedores<br>Não se registaram alterações significativas no decorrer do período coberto pelo relatório.                                                                                                                                                                                                             |                        |                 |               |                                           |
| 102-11 Abordagem ao princípio da precaução<br>Os princípios que compõem a Política de Sustentabilidade da NOS contemplam as questões ambientais associadas à nossa atividade e ao sector em que nos inserimos, estando o princípio da precaução subjacente à nossa forma de atuar.                                                                                                         |                        |                 |               |                                           |
| 102-12 Iniciativas externas<br>A NOS é signatária de diversas iniciativas externas, nomeadamente do Pacto Global das Nações Unidas, desde 2014, e da Carta de Princípios do BCSD Portugal. Durante 2019, destacam-se as subscrições à Carta de Compromisso “ <i>Business Ambition for 1.5°C</i> ”, das Nações Unidas, e do Guia do CEO sobre Direitos Humanos, do WBCSD.                   | DnF, Pág. 26           |                 |               |                                           |
| 102-13 Participação em associações<br>Principais instituições de que a NOS é membro e onde integra os órgãos sociais:<br>- APRITEL Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas<br><br>- AEM Associação de Emitentes de Valores Mobiliários<br>- Quinta da Regaleira - Fundação CulturSintra<br>- Fundação Serralves<br>- IPCG Instituto Português de <i>Corporate Governance</i> |                        |                 |               |                                           |
| Estratégia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                        |                 |               |                                           |
| 102-14 Declaração da Administração                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | RG, Pág. 5             |                 |               | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea a) |
| 102-15 Principais impactes, riscos e oportunidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | DnF, Pág. 28           |                 |               |                                           |
| Ética e Integridade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |                 |               |                                           |
| 102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | DnF, Págs. 26, 32 a 35 | 10              | 16            |                                           |
| 102-17 Mecanismos para esclarecimento de dúvidas e comunicação de alegadas irregularidades sobre questões de ética                                                                                                                                                                                                                                                                         | DnF, Págs. 32 a 35     | 10              | 16            |                                           |
| Governação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                        |                 |               |                                           |
| 102-18 Estrutura de Governação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | RGS, Pág. 154          |                 |               |                                           |
| 102-21 Consulta dos <i>stakeholders</i> em relação a questões económicas, ambientais e sociais                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DnF, Págs. 29 a 31     |                 |               | DL89   Introdução, 5.º Parágrafo          |
| 102-22 Composição do órgão de governação hierarquicamente mais elevado e das suas comissões                                                                                                                                                                                                                                                                                                | RGS, Pág. 154          |                 |               | CVM   Artigo 245.º-A, Número 4, Alínea r) |
| 102-24 Nomeação e escolha do órgão de governação hierarquicamente mais elevado                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | RGS, Pág. 154          |                 |               | CVM   Artigo 245.º-A, Número 4, Alínea r) |
| Envolvimento com <i>Stakeholders</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                        |                 |               |                                           |
| 102-40 Lista de grupos de <i>stakeholders</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | DnF, Pág. 29           |                 | 17            |                                           |
| 102-41 Acordos de contratação coletiva<br>100% dos colaboradores da NOS Cinemas e NOS Audiovisuais estão abrangidos por um acordo coletivo de trabalho.                                                                                                                                                                                                                                    |                        | 3               | 8             |                                           |
| 102-42 Identificação e seleção de <i>stakeholders</i> .                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | DnF, Pág.29            |                 | 17            |                                           |
| 102-43 Abordagem ao envolvimento de <i>stakeholder</i><br>A maior parte dos canais de diálogo identificados são utilizados de forma contínua. A participação em reuniões, associações setoriais, conferências de imprensa e especialidade, roadshows e eventos ocorrem sempre que necessário. A divulgação de resultados ocorre trimestralmente.                                           | DnF, Pág. 29           |                 | 17            | DL89   Introdução, 5.º Parágrafo          |
| 102-44 Principais questões e preocupações identificadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | DnF, Pág. 29 a 31      |                 | 17            |                                           |

| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                                                                                    | Localização            | Princípios UNGC | ODS | Correspondência Legal |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|-----|-----------------------|
| Práticas de relato                                                                                                                                                                                                                                                    |                        |                 |     |                       |
| <b>102-45 Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas</b><br>As demonstrações financeiras consolidadas incluem as empresas do universo NOS nas quais o Grupo tem participação em mais de 50% e detém o controlo de gestão.                         | DFC, Pág. 80           |                 |     |                       |
| <b>102-46 Definição do conteúdo do relatório e Limites dos tópicos</b>                                                                                                                                                                                                | DnF, Págs. 25, 29 a 31 |                 |     |                       |
| <b>102-47 Lista de tópicos materiais</b>                                                                                                                                                                                                                              | DnF, Pág. 31           |                 |     |                       |
| <b>102-48 Reformulação de informações</b><br>No período de reporte o valor de tráfego de dados de 2018 foi revisto. Consequentemente, o rácio do consumo de energia por tráfego de dados, para esse mesmo ano, foi reformulado (face ao apresentado no ano anterior). |                        |                 |     |                       |
| <b>102-49 Alterações no relato</b><br>Não existiram alterações no relato.                                                                                                                                                                                             |                        |                 |     |                       |
| <b>102-50 Período coberto pelo relatório</b><br>1 de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019                                                                                                                                                                         |                        |                 |     |                       |
| <b>102-51 Data do relatório anterior mais recente</b><br>Relatório & Contas 2018                                                                                                                                                                                      |                        |                 |     |                       |
| <b>102-52 Ciclo de publicação</b><br>Periodicidade anual                                                                                                                                                                                                              |                        |                 |     |                       |
| <b>102-53 Contactos para questões sobre o relatório</b>                                                                                                                                                                                                               | DnF, Pág. 25           |                 |     |                       |
| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                                                                                    | Localização            | Princípios UNGC | ODS | Correspondência Legal |
| <b>102-54 Declaração de conformidade com as Normas GRI</b>                                                                                                                                                                                                            | DnF, Pág. 25           |                 |     |                       |
| <b>102-55 Índice GRI</b><br>A presente tabela                                                                                                                                                                                                                         |                        |                 |     |                       |
| <b>102-56 Verificação externa</b>                                                                                                                                                                                                                                     | DnF, Pág. 79           |                 |     |                       |

| CONTEÚDOS ESPECÍFICOS                                                                                                                                                                                                                   |                            |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|-----------------|----------------|-------------------------------------------|-------|-------|--|--|--|--|
| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                                                      | Localização                | Princípios UNGC | ODS            | Correspondência Legal                     |       |       |  |  |  |  |
| NORMA GRI 200: 2016 - Desempenho Económico                                                                                                                                                                                              |                            |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| Desempenho Económico                                                                                                                                                                                                                    |                            |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                                                     |                            |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                                                  | DnF, Pág. 29 a 31          |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                                                       | DnF, Pág.29<br>DFC, Pág.80 |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                                                  | DFC, Pág. 80               |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 201-1 Valor económico direto gerado e distribuído<br>Âmbito: Empresas nas quais o Grupo tem participação em mais de 50% e detém o controlo de gestão (de acordo com demonstrações financeiras consolidadas).<br>Ver Notas Metodológicas | DnF, Pág. 29               |                 | 8              |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 201-4 Benefícios financeiros recebidos pelo governo<br>O apoio recebido do Estado através de incentivos fiscais foi de aproximadamente 6 milhões de euros.                                                                              |                            |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| Práticas de Compras                                                                                                                                                                                                                     |                            |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                                                     |                            |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                                                  | DnF, Págs. 29 a 31         |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                                                       | DnF, Págs. 37 a 38         |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                                                  | DnF, Págs. 37 a 38         |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais                                                                                                                                                                                     | DnF, Pág. 37               |                 | 8, 12, 16, 17  |                                           |       |       |  |  |  |  |
| <table><tr><td></td><td>Nacionais</td><td>Internacionais</td></tr><tr><td>Ano 2019</td><td>83,3%</td><td>16,7%</td></tr></table><br>Ver Notas Metodológicas                                                                             |                            | Nacionais       | Internacionais | Ano 2019                                  | 83,3% | 16,7% |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                         | Nacionais                  | Internacionais  |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| Ano 2019                                                                                                                                                                                                                                | 83,3%                      | 16,7%           |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| Anticorrupção                                                                                                                                                                                                                           |                            |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                                                     |                            |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                                                  | DnF, Págs. 29 a 31         |                 |                | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |       |       |  |  |  |  |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                                                       | DnF, Págs. 32 a 35         |                 |                |                                           |       |       |  |  |  |  |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                                                  | DnF, Págs. 32 a 35         |                 |                | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |       |       |  |  |  |  |
| 205-2 Comunicação e formação em políticas e procedimentos de combate à corrupção.                                                                                                                                                       | DnF, Págs. 32 a 35         | 10              | 16             | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |       |       |  |  |  |  |
| 205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas<br>No período de reporte não foram identificados casos confirmados de corrupção.                                                                                                 |                            | 10              | 16             |                                           |       |       |  |  |  |  |

| Indicador/Resposta                                                                                                                                       | Localização        | Princípios UNGC | ODS          | Correspondência Legal                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|--------------|-------------------------------------------|
| Concorrência Desleal                                                                                                                                     |                    |                 |              |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                      |                    |                 |              |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                   | DnF, Págs. 29 a 31 |                 |              |                                           |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                        | DnF, Págs. 32 a 36 |                 |              |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                   | DnF, Págs. 32 a 36 |                 |              |                                           |
| 206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de antitrust e monopólio<br>No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza. |                    |                 | 16           |                                           |
| NORMA GRI 300: 2016 - Desempenho Ambiental                                                                                                               |                    |                 |              |                                           |
| Energia                                                                                                                                                  |                    |                 |              |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                      |                    |                 |              |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                   | DnF, Págs. 29 a 31 |                 |              | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                        | DnF, Págs. 53 a 56 |                 |              |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                   | DnF, Págs. 53 a 56 |                 |              | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |
| 302-1 Consumo de energia dentro da organização<br>âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira<br>Ver Notas Metodológicas                                     | DnF, Págs. 54 a 55 | 7, 8            | 7, 9, 12, 13 | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |
| 302-3 Intensidade energética<br>Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira<br>Ver Notas Metodológicas                                                       | DnF, Págs. 54 a 55 | 8               | 7, 9, 12, 13 |                                           |
| 302-4 Redução do consumo de energia<br>Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira<br>Ver Notas Metodológicas                                                | DnF, Págs. 54 a 55 | 8, 9            | 7, 12, 13    |                                           |
| Água                                                                                                                                                     |                    |                 |              |                                           |
| Abordagem de Gestão<br>O tópico não é material para a NOS.                                                                                               |                    |                 |              |                                           |
| 303-1 Consumo total de água, por fonte<br>Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira                                                                        | DnF, Pág. 59       |                 |              | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2            |
| 303-3 Água reciclada e reutilizada<br>Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira                                                                            | DnF, Pág. 59       |                 |              |                                           |
| Biodiversidade                                                                                                                                           |                    |                 |              |                                           |
| Abordagem de Gestão<br>O tópico não é material para a NOS.                                                                                               |                    |                 |              |                                           |
| 304-2 Impactes significativos de atividades, produtos e serviços sobre a biodiversidade<br>Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira                       | DnF, Pág. 59       |                 |              | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2            |

| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                          | Localização        | Princípios UNGC | ODS       | Correspondência Legal                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-----------|-------------------------------------------|
| Emissões                                                                                                                                                                                                    |                    |                 |           |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                         |                    |                 |           |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 29 a 31 |                 |           | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                           | DnF, Págs. 55 a 56 |                 |           |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 55 a 56 |                 |           | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |
| 305-1 Emissões diretas de Gases de Efeito de Estufa - GEE (Âmbito 1)<br>Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira<br>Ver Notas Metodológicas                                                                  | DnF, Pág. 55 a 56  | 7, 8            | 12, 13    | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |
| 305-2 Emissões indiretas de GEE (Âmbito 2)<br>Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira<br>Ver Notas Metodológicas                                                                                            | DnF, Pág. 55 a 56  | 7, 8            | 7, 12, 13 |                                           |
| 305-3 Outras emissões indiretas de GEE (Âmbito 3)<br>Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira<br>Ver Notas Metodológicas                                                                                     | DnF, Pág. 55 a 56  | 7, 8            | 12, 13    |                                           |
| Efluentes e Resíduos                                                                                                                                                                                        |                    |                 |           |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                         |                    |                 |           |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 29 a 31 |                 |           | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                           | DnF, Págs. 57 a 58 |                 |           |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 57 a 58 |                 |           | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |
| 306-2 Resíduos por tipologia e método de tratamento<br>Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira                                                                                                              | DnF, Pág. 57       | 7, 8            | 12        | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |
| Conformidade Ambiental                                                                                                                                                                                      |                    |                 |           |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                         |                    |                 |           |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 29 a 31 |                 |           | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                           | DnF, Págs. 33 a 34 |                 |           |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 33 a 34 |                 |           | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |
| 307-1 Não conformidades resultantes do não cumprimento de leis e regulamentos ambientais<br>No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.<br>Âmbito: Exclui NOS Açores e NOS Madeira. |                    | 8               | 16        | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |
| NORMA GRI 400: 2016 - Desempenho Social                                                                                                                                                                     |                    |                 |           |                                           |
| Emprego                                                                                                                                                                                                     |                    |                 |           |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                         |                    |                 |           |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 29 a 31 |                 |           | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |

| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Localização           | Princípios UNGC              | ODS                 | Correspondência Legal                     |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------|---------------------|-------------------------------------------|----------|-------|------------|-------|----------|----------|-------|-------|----------|------|------|-----------|-----|-----|-------|-----|-----|----------|------------------|------------------------------|----------|------|------|------------|------|-------|----------|------|------|----------|------|-------|-----------|------|------|-------|-----|-------|--------------|---|------|-------------------------------------------|
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | DnF, Págs. 46 a 52    |                              |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 46 a 52    |                              |                     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| <div>401-1 Contratação de novos Colaboradores e rotatividade dos Colaboradores<div><table><tr><th>Ano 2019</th><th>N.º total de entradas</th><th>N.º total de saídas</th></tr><tr><td>&lt;30 anos</td><td>109</td><td>63</td></tr><tr><td>30-50 anos</td><td>78</td><td>119</td></tr><tr><td>&gt;50 anos</td><td>0</td><td>11</td></tr><tr><td>Feminino</td><td>86</td><td>92</td></tr><tr><td>Masculino</td><td>101</td><td>101</td></tr><tr><td>Total</td><td>187</td><td>193</td></tr></table><table><tr><th>Ano 2019</th><th>Taxa de admissão</th><th>Taxa de substituição líquida</th></tr><tr><td>&lt;30 anos</td><td>5,7%</td><td>2,4%</td></tr><tr><td>30-50 anos</td><td>4,1%</td><td>-2,1%</td></tr><tr><td>&gt;50 anos</td><td>0,0%</td><td>0,6%</td></tr><tr><td>Feminino</td><td>4,5%</td><td>-0,3%</td></tr><tr><td>Masculino</td><td>5,3%</td><td>0,0%</td></tr><tr><td>Total</td><td>10%</td><td>-0,3%</td></tr></table></div><div>Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.<br/>Ver Notas Metodológicas</div></div> | Ano 2019              | N.º total de entradas        | N.º total de saídas | <30 anos                                  | 109      | 63    | 30-50 anos | 78    | 119      | >50 anos | 0     | 11    | Feminino | 86   | 92   | Masculino | 101 | 101 | Total | 187 | 193 | Ano 2019 | Taxa de admissão | Taxa de substituição líquida | <30 anos | 5,7% | 2,4% | 30-50 anos | 4,1% | -2,1% | >50 anos | 0,0% | 0,6% | Feminino | 4,5% | -0,3% | Masculino | 5,3% | 0,0% | Total | 10% | -0,3% | DnF, Pág. 47 | 6 | 5, 8 | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |
| Ano 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | N.º total de entradas | N.º total de saídas          |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| <30 anos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 109                   | 63                           |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| 30-50 anos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 78                    | 119                          |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| >50 anos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0                     | 11                           |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Feminino                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 86                    | 92                           |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Masculino                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 101                   | 101                          |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Total                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 187                   | 193                          |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Ano 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Taxa de admissão      | Taxa de substituição líquida |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| <30 anos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 5,7%                  | 2,4%                         |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| 30-50 anos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 4,1%                  | -2,1%                        |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| >50 anos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 0,0%                  | 0,6%                         |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Feminino                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 4,5%                  | -0,3%                        |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Masculino                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 5,3%                  | 0,0%                         |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Total                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 10%                   | -0,3%                        |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| <div>401-2 Benefícios para colaboradores a tempo inteiro que não são atribuídos a colaboradores temporários ou a tempo parcial<div>A NOS não faz distinção de benefícios concedidos aos colaboradores a tempo inteiro face a colaboradores a meio tempo.<br/>Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |                              | 8                   |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| <div>401-3 Licença parental<div><table><tr><th>Taxas</th><th>Mulheres</th><th>Homens</th><th>Total</th></tr><tr><td>Regresso</td><td>93,3%</td><td>100%</td><td>96,8%</td></tr><tr><td>Retenção</td><td>97,6%</td><td>92,5%</td><td>94,4%</td></tr></table></div><div>Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.<br/>Ver Notas Metodológicas</div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Taxas                 | Mulheres                     | Homens              | Total                                     | Regresso | 93,3% | 100%       | 96,8% | Retenção | 97,6%    | 92,5% | 94,4% |          | 3, 6 | 5, 8 |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Taxas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Mulheres              | Homens                       | Total               |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Regresso                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 93,3%                 | 100%                         | 96,8%               |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Retenção                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 97,6%                 | 92,5%                        | 94,4%               |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Segurança e Saúde no Trabalho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                       |                              |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                       |                              |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 29 a 31    |                              |                     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | DnF, Pág. 52          |                              |                     |                                           |          |       |            |       |          |          |       |       |          |      |      |           |     |     |       |     |     |          |                  |                              |          |      |      |            |      |       |          |      |      |          |      |       |           |      |      |       |     |       |              |   |      |                                           |

| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                    |                       |                              | Localização            | Princípios UNGC | ODS     | Correspondência Legal                     |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|-----------------|---------|-------------------------------------------|--------|------|----------|------|-------|------|----------|--------|------|----------|------|-------|------|-----------|--------|------|----------|------|-------|------|--|--|--|--|
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                    |                       |                              | DnF, Págs.46 e 52      |                 |         | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| 403-2 Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de óbitos relacionados com o trabalho                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                    |                    |                       |                              |                        |                 | 8       | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Taxa de Frequência | Taxa de Absentismo | Taxa de Dias Perdidos | N.º de Doenças Profissionais |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| Ano de 2019                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | 3,93               | 1,4%               | 58,95                 | 0                            |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.<br>Ver Notas Metodológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                    |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| Formação e Educação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                    |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                    |                    |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                    |                       |                              | DnF, Págs. 29 a 31     |                 |         | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                    |                    |                       |                              | DnF, Págs. 46 a 51     |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                    |                       |                              | DnF, Págs. 46 a 51     |                 |         | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| 404-1 Média anual de horas de formação por colaborador                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                    |                    |                       |                              | DnF, Págs. 51          | 6               | 4, 5, 8 | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| <table><tr><th>Categoria Profissional</th><th>Género</th><th>2019</th></tr><tr><td rowspan="3">Técnicos</td><td>Homens</td><td>25,4</td></tr><tr><td>Mulheres</td><td>21,1</td></tr><tr><td>Total</td><td>23,5</td></tr><tr><td rowspan="3">Managers</td><td>Homens</td><td>26,6</td></tr><tr><td>Mulheres</td><td>31,8</td></tr><tr><td>Total</td><td>28,2</td></tr><tr><td rowspan="3">Diretores</td><td>Homens</td><td>16,9</td></tr><tr><td>Mulheres</td><td>14,4</td></tr><tr><td>Total</td><td>16,2</td></tr></table> |                    |                    |                       |                              | Categoria Profissional | Género          | 2019    | Técnicos                                  | Homens | 25,4 | Mulheres | 21,1 | Total | 23,5 | Managers | Homens | 26,6 | Mulheres | 31,8 | Total | 28,2 | Diretores | Homens | 16,9 | Mulheres | 14,4 | Total | 16,2 |  |  |  |  |
| Categoria Profissional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Género             | 2019               |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| Técnicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Homens             | 25,4               |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mulheres           | 21,1               |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total              | 23,5               |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| Managers                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Homens             | 26,6               |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mulheres           | 31,8               |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total              | 28,2               |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| Diretores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Homens             | 16,9               |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Mulheres           | 14,4               |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Total              | 16,2               |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |
| Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas, contratos de estágio e órgãos de governo.<br>Ver Notas Metodológicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                    |                    |                       |                              |                        |                 |         |                                           |        |      |          |      |       |      |          |        |      |          |      |       |      |           |        |      |          |      |       |      |  |  |  |  |

| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Localização            | Princípios UNGC | ODS   | Correspondência Legal                     |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-----------------|-------|-------------------------------------------|--------|----------|--------|----------|-----|---------|-----|---------|------|------|-----|------|-----|--------------------|-----|------|---|-----|----|---------|----|----|---|----|----|----------------|----|---|---|----|----|--------------------|---|------|-------------------------------------------|
| <div>404-3 Percentagem de colaboradores que recebem análises de desempenho e de desenvolvimento da carreira</div> <div><table><tr><th rowspan="2">Categoria Profissional</th><th colspan="2">Género</th><th>2019</th></tr><tr><th>Homens</th><th>Mulheres</th><th>Total</th></tr><tr><td rowspan="3">Técnicos</td><td>99%</td><td>94%</td><td>98%</td></tr><tr><td>100%</td><td>100%</td><td>100%</td></tr><tr><td>98%</td><td>94%</td><td>96%</td></tr></table></div> <div>Âmbito: Todos os colaboradores abrangidos pelo modelo de avaliação de desempenho. O processo de avaliação de desempenho é obrigatório para todos os colaboradores com as seguintes exceções: a) colaboradores com menos de 3 meses de antiguidade; b) colaboradores com período de ausência longo durante o ano.</div> | Categoria Profissional | Género          |       | 2019                                      | Homens | Mulheres | Total  | Técnicos | 99% | 94%     | 98% | 100%    | 100% | 100% | 98% | 94%  | 96% | DnF, Págs. 49 a 51 | 6   | 5, 8 |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| Categoria Profissional                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                        | Género          |       | 2019                                      |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Homens                 | Mulheres        | Total |                                           |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| Técnicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 99%                    | 94%             | 98%   |                                           |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 100%                   | 100%            | 100%  |                                           |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 98%                    | 94%             | 96%   |                                           |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| Diversidade                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                        |                 |       |                                           |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                        |                 |       |                                           |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DnF, Págs. 29 a 31     |                 |       | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DnF, Págs. 47 e 48     |                 |       |                                           |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | DnF, Págs. 46 a 48     |                 |       | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| <div>405-1 Diversidade nos órgãos de governação e colaboradores</div> <div><table><tr><th rowspan="2">Categorias</th><th colspan="2">Género</th><th colspan="3">Idade</th></tr><tr><th>Homens</th><th>Mulheres</th><th>&lt;30</th><th>30 - 50</th><th>&gt;50</th></tr><tr><td>Técnico</td><td>842</td><td>646</td><td>192</td><td>1170</td><td>126</td></tr><tr><td>Manager</td><td>257</td><td>110</td><td>6</td><td>304</td><td>57</td></tr><tr><td>Diretor</td><td>38</td><td>16</td><td>0</td><td>41</td><td>13</td></tr><tr><td>Órgãos Sociais</td><td>17</td><td>5</td><td>0</td><td>12</td><td>10</td></tr></table></div> <div>Âmbito: Todos os colaboradores com exceção de operacionais de cinemas e contratos de estágio.</div>                                                          | Categorias             | Género          |       | Idade                                     |        |          | Homens | Mulheres | <30 | 30 - 50 | >50 | Técnico | 842  | 646  | 192 | 1170 | 126 | Manager            | 257 | 110  | 6 | 304 | 57 | Diretor | 38 | 16 | 0 | 41 | 13 | Órgãos Sociais | 17 | 5 | 0 | 12 | 10 | DnF, Págs. 46 a 48 | 6 | 5, 8 | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |
| Categorias                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                        | Género          |       | Idade                                     |        |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Homens                 | Mulheres        | <30   | 30 - 50                                   | >50    |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| Técnico                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 842                    | 646             | 192   | 1170                                      | 126    |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| Manager                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 257                    | 110             | 6     | 304                                       | 57     |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| Diretor                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 38                     | 16              | 0     | 41                                        | 13     |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |
| Órgãos Sociais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 17                     | 5               | 0     | 12                                        | 10     |          |        |          |     |         |     |         |      |      |     |      |     |                    |     |      |   |     |    |         |    |    |   |    |    |                |    |   |   |    |    |                    |   |      |                                           |

| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Localização                | Princípios UNGC  | ODS           | Correspondência Legal                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|------------------|---------------|-------------------------------------------|
| <b>405-2 Rácio do salário base e remuneração entre mulheres e homens</b><br>A NOS optou por não reportar este indicador uma vez que os salários são definidos com base na experiência e função desempenhada e não por género. Assim, para a mesma função e experiência homens e mulheres auferem o mesmo nível de salário base.                                                                                                                                                                                                                                                                   |                            | 6                | 5, 8          |                                           |
| <b>Não-Discriminação/ Liberdade de Associação e Negociação Coletiva / Trabalho Infantil / Trabalho Forçado ou Escravo</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                            |                  |               |                                           |
| <b>Abordagem de Gestão</b><br>Os tópicos não são materiais para a NOS. A nossa resposta assegura um maior alinhamento com o DL89.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                            |                  |               |                                           |
| <b>406-1 Incidentes de discriminação e medidas corretivas tomadas</b><br>Não foram registados quaisquer incidentes de discriminação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                            | 1, 6             | 5, 8, 16      | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2            |
| <b>407-1 Operações e fornecedores em que a liberdade de associação e negociação coletiva possa estar em risco</b><br><b>408-1 Operações e fornecedores em que se verifique um risco significativo de incidentes de trabalho infantil</b><br><b>409-1 Operações e fornecedores em se verifique um risco significativo de incidentes de trabalho escravo ou forçado</b><br><br>Na NOS não há conhecimento de situações desta natureza. A NOS pauta a sua atuação respeitando a legislação laboral. Adicionalmente, é subscritora de diversas iniciativas externas que promovem os Direitos Humanos. | DnF, Págs. 26, 30, 33 e 34 | 3, 4, 5          | 8,16          | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2            |
| <b>Comunidades Locais</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                            |                  |               |                                           |
| <b>Abordagem de Gestão</b><br>O tópico não é material para a NOS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                            |                  |               |                                           |
| <b>413-1 Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacte e programas de desenvolvimento</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | DnF, Págs. 60 a 63         |                  |               | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2            |
| <b>Avaliação Social de Fornecedores</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                            |                  |               |                                           |
| <b>Abordagem de Gestão</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                            |                  |               |                                           |
| <b>103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | DnF, Págs. 29 a 31         |                  |               | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |
| <b>103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | DnF, Págs. 32, 37 e 38     |                  |               |                                           |
| <b>103-3 Avaliação da abordagem de gestão</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | DnF, Págs. 37 e 38         |                  |               | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |
| <b>414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais</b><br>A avaliação relativa ao ano de 2019 irá decorrer durante o primeiro trimestre de 2020. Pelo segundo ano consecutivo irá contemplar critérios de Ética, Ambiente e Segurança e Saúde no Trabalho.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                            | 1, 2, 3, 4, 5, 6 | 8, 12, 16, 17 | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |
| <b>Políticas Públicas</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                            |                  |               |                                           |
| <b>Abordagem de Gestão</b><br>O tópico não foi considerado material para a NOS.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                            |                  |               |                                           |
| <b>415-1 Contribuições políticas</b><br>A NOS assume-se como organização apartidária e apolítica. Não apoia financeiramente ou em espécie, em qualquer circunstância, partidos políticos, organizações ou indivíduos a estes associados cuja missão seja essencialmente política.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                            | 10               | 16            | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2            |

| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                                                     | Localização                 | Princípios UNGC | ODS | Correspondência Legal                     |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-----|-------------------------------------------|
| Saúde e Segurança dos Clientes                                                                                                                                                                                                         |                             |                 |     |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                                                    |                             |                 |     |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                                                 | DnF, Págs. 29 a 31          |                 |     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 33 e 34, 39 a 45 |                 |     |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                                                 | DnF, Págs. 33 e 34, 39 a 45 |                 |     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |
| 416-2 Incidentes de não-conformidade relacionados com impactes na saúde e segurança causados pelos produtos e serviços<br>No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.                                          |                             |                 | 16  | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |
| Informação/Rotulagem de Produtos e Serviços                                                                                                                                                                                            |                             |                 |     |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                                                    |                             |                 |     |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                                                 | DnF, Págs. 29 a 31          |                 |     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 33 e 34, 39 a 45 |                 |     |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                                                 | DnF, Págs. 33 e 34, 39 a 45 |                 |     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |
| 417-2 Incidentes de não conformidade relativos à informação/rotulagem de produtos e serviços<br>No período de reporte não há registo de ocorrências desta natureza.                                                                    |                             |                 | 16  | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |
| 417-3 Incidentes de não-conformidade relacionados com comunicações de marketing<br>No período de reporte há registo de uma ocorrência desta natureza, que resultou em processo de coima de €250.                                       |                             |                 | 16  |                                           |
| Privacidade dos Clientes                                                                                                                                                                                                               |                             |                 |     |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                                                    |                             |                 |     |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                                                 | DnF, Págs. 29 a 31          |                 |     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 32 a 34, 36      |                 |     |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                                                 | DnF, Págs. 32 a 34, 36      |                 |     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |
| 418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes<br>No período de reporte há registo de três reclamações comprovadas relativas a violação de privacidade e perda de dados de clientes. |                             |                 |     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |

| Indicador/Resposta                                                                                                                                                                                     | Localização        | Princípios UNGC | ODS | Correspondência Legal                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-----------------|-----|-------------------------------------------|
| Compliance Socioeconómica                                                                                                                                                                              |                    |                 |     |                                           |
| Abordagem de Gestão                                                                                                                                                                                    |                    |                 |     |                                           |
| 103-1 Explicação do tópico material e da sua Fronteira                                                                                                                                                 | DnF, Págs. 29 a 31 |                 |     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea b) |
| 103-2 A abordagem de gestão e as suas componentes                                                                                                                                                      | DnF, Págs. 33 e 34 |                 |     |                                           |
| 103-3 Avaliação da abordagem de gestão                                                                                                                                                                 | DnF, Págs. 33 e 34 |                 |     | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea c) |
| 419-1 Não-conformidade com leis e regulamentos nas áreas social e económica<br>No período de reporte há registo de uma ocorrência desta natureza, que resultou em processo com coima de 100.000 euros. |                    |                 | 16  | CSC   Artigo 508.º-G, Número 2, Alínea e) |

**Legenda:**  
DFC – Demonstrações Financeiras Consolidadas 2019  
DnF – Demonstrações não Financeiras 2019  
Princípios UNGC - *United Nations Global Compact*  
ODS - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável  
RG – Relatório de Gestão 2019  
RGS – Relatório de Governo da Sociedade 2019  
DL89 - Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho  
CSC - Código das Sociedades Comerciais | Aditamentos introduzidos pelo Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho  
CVM - Código dos Valores Mobiliários | Alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho

# ANEXO II – Notas Metodológicas

## 201-1 Valor económico direto gerado e distribuído

**Valor económico gerado:** O valor económico gerado é equivalente ao volume de negócios e corresponde ao somatório das seguintes parcelas: vendas líquidas; receitas de investimentos financeiros; receitas de vendas de ativos.

**Valor económico distribuído:** O valor económico distribuído é equivalente aos custos com a aquisição de produtos, materiais e serviços e corresponde ao somatório das seguintes parcelas: custos operacionais; salários e benefícios a colaboradores; pagamentos a provedores de capital; pagamentos a governos; investimentos na comunidade;

**Valor económico acumulado:** O valor económico acumulado corresponde à diferença entre o valor económico gerado e o valor económico distribuído.

## 204-1 Proporção de despesas com fornecedores locais

Para a NOS, fornecedor nacional é um Fornecedor com sede no país da empresa NOS. Por exemplo, para a NOS Sistemas Espanha, um fornecedor espanhol é um fornecedor nacional.

## 401-1 Novas contratações e substituição líquida de colaboradores

No cálculo das taxas de admissão e de substituição líquida foram utilizadas as seguintes fórmulas:

**Taxa de admissão:** Nº admissões/Nº total colaboradores

**Taxa de substituição líquida:** [((Entradas-Saídas) + Nº total de colaboradores) /Nº total de colaboradores]-1

## 401-3 Taxas de regresso ao trabalho e de retenção de colaboradores

No cálculo das taxas de regresso ao trabalho e de retenção foram utilizadas as seguintes fórmulas:

**Taxa de regresso:** Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após o período de licença parental obrigatório / Número total de colaboradores que deveriam regressar ao trabalho após o período de licença parental obrigatório)\*100

**Taxa de retenção:** Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho após o período de licença parental obrigatório e continuam empregados após 12 meses / Número total de colaboradores que regressaram ao trabalho ao trabalho após o período de licença parental obrigatório no período anterior)\*100

## 403-2 Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absentismo e número de mortes relacionadas com o trabalho

**Acidentes de trabalho:** para efeitos de contabilização dos acidentes de trabalho ocorridos no período de reporte são considerados todos os acidentes comunicados à Direção de Recursos Humanos, mesmo que não gerem dias perdidos de trabalho.

**Dias perdidos:** São contabilizados apenas os dias úteis de trabalho na contagem dos dias perdidos. A contagem dos dias perdidos inicia-se no dia seguinte à data de ocorrência do acidente.

**Doenças ocupacionais:** para a NOS, as doenças ocupacionais

estão relacionadas com a tipologia de trabalho desenvolvido pelo colaborador e previsivelmente estariam relacionadas com baixa psiquiátrica, esgotamentos nervosos, tendinites e lesões músculo-esqueléticas. Para efeitos de reporte deste indicador consideram-se doenças ocupacionais as comunicadas e comprovadas no ano de reporte.

**Absentismo:** número de dias perdidos derivado das lesões, doenças ocupacionais, baixas médicas, assistência a família, consultas médicas, quarentena e suspensões por processos disciplinares. Dias de férias, estudo, licenças de maternidade/ paternidade e ausências por morte de familiares são excluídas.

**Taxas de sinistralidade:** no cálculo das taxas de sinistralidade foram utilizadas as seguintes fórmulas de cálculo:

**Taxa de frequência** = (número de acidentes de trabalho ocorridos no período de reporte/nº de horas trabalháveis) \* 1000000

**Taxa de dias perdidos** = (número de dias de trabalho perdidos relacionados com acidente de trabalho ou doença ocupacional no período de reporte / nº de horas trabalháveis) \* 1000000

**Taxa de absentismo** = número de dias de trabalho perdidos por ausência / nº de dias trabalháveis

## 404-1 Horas médias de formação por ano e por colaborador

No cálculo do número médio de horas de formação, por género e grupo organizacional, foram utilizadas as seguintes fórmulas de cálculo:

**Nº médio de horas de formação por colaborador:** Nº total de horas de formação / Nº total de colaboradores

**Nº médio de horas de formação por género (M/F):** Nº total de horas de formação por género (M/F) / Nº total de colaboradores por género (M/F)

**Nº médio de horas de formação por grupo organizacional (M/F):** Nº total de horas de formação por grupo organizacional/ Nº total de colaboradores em cada grupo organizacional

## 302 - Consumo de energia e eficiência energética

**Consumo global de energia:** Consumo total de energia associado à atividade da NOS. Inclui consumo de combustíveis fósseis (frota, edifícios, cinemas e geradores de emergência), consumo de eletricidade, calor e frio adquiridos a terceiros (infraestrutura técnica, edifícios, lojas próprias e cinemas) e consumo de eletricidade proveniente de auto-produção renovável (micro-geração de eletricidade em sites da rede móvel e energia solar térmica em edifícios).

O indicador é expresso em Gigajoule (GJ), utilizando as versões mais recentes de fatores de conversão publicados pelas autoridades nacionais Portuguesas: Poder calorífico inferior e densidade de combustíveis (Direção Geral de Energia e Geologia) e fator de oxidação de combustíveis (Agência Portuguesa do Ambiente).

**Tráfego de dados:** Volume total de tráfego de dados na rede de telecomunicações NOS. Inclui dados móveis (UMTS e GPRS) e fixos. Inclui tráfego associado ao serviço de TV não linear (*streaming*) e exclui TV linear (*broadband*).

**Consumo de energia por volume de tráfego de dados:** Rácio entre o consumo global de energia NOS, expresso em GJ, e o volume de tráfego de dados na rede de telecomunicações da empresa, expresso em Terabyte (TB). Não reflete o tráfego de voz na rede ou a atividade de Data Centers que não envolva tráfego na rede exterior a estas instalações.

## 305 - Pegada de carbono

**Metodologia:** A pegada de carbono da NOS é contabilizada de acordo com a metodologia “*The GHG Protocol Corporate Accounting and Reporting Standard - Revised Edition (2004)*”, complementada com as diretrizes constantes de “*The GHG Protocol Scope 2 Guidance (2015)*”, na contabilização de emissões de âmbito 2, e “*The GHG Protocol Corporate Value Chain (Scope 3) Accounting and Reporting Standard (2011)*”, na contabilização de emissões de âmbito 3. A abordagem de consolidação utilizada é a de controlo operacional.

**Gases com efeito de estufa (GEE):** Os GEE incluídos são dióxido de carbono (CO2), metano (CH4), óxido nitroso (N2O), e gases fluorados (hidrofluorcarbonos - HFCs; Perfluorcarbonos - PFCs, Hexafluoreto de enxofre - SF6; Trifluoreto de azoto - NF3). Os resultados são convertidos em dióxido de carbono equivalente (CO2e) utilizando os valores de Potencial de Aquecimento Global (PAG) publicados no “*Intergovernmental Panel on Climate Change Fourth Assessment Report*”.

**Emissões de âmbito 1:** Total de emissões diretas que ocorrem em fontes detidas ou controladas pela NOS. Inclui emissões associadas à combustão fixa e móvel de combustíveis fósseis e emissões fugitivas de gases de refrigeração utilizados em equipamentos.

**Combustíveis fósseis** - Emissões calculadas com base no combustível abastecido e em fatores de conversão constantes da edição mais recente do Inventário Nacional de Emissões (Agência Portuguesa do Ambiente). Para o gasóleo e gasolina rodoviários é utilizada a informação mais recente sobre a taxa de incorporação de biocombustíveis (biodiesel e bioetanol, respetivamente) no combustível comercializado em Portugal.

**Gases fluorados** – Emissões calculadas por aplicação de valores de PAG, específicos para cada tipo de gás, às quantidades emitidas. Considera-se que a quantidade emitida é igual à quantidade consumida para reposição de fugas.

**Emissões de âmbito 2:** Total de emissões associadas à produção da energia adquirida a terceiros e consumida em instalações e equipamentos da NOS. Inclui emissões associadas à eletricidade, calor e frio adquiridos.

**Eletricidade** – Emissões calculadas com base na energia elétrica faturada. O cálculo segundo o *Location Based Method* utiliza o fator de conversão representativo do conteúdo carbónico médio da eletricidade da rede elétrica em Portugal, de acordo com os dados mais recentes publicados pela International *Energy Agency* (dados relativos à produção de eletricidade no ano n-2). O cálculo segundo o *Market Based Method* utiliza o fator de conversão específico do conteúdo carbónico da eletricidade fornecida pelo comercializador durante o ano de reporte, calculado com base na mais

recente informação disponível à data (repartição trimestral por fonte de energia primária e fatores de emissão por tecnologia publicados pela entidade reguladora para aplicação no ano de reporte).

**Energia térmica** - Emissões calculadas com base na energia térmica faturada (calor e frio). O cálculo utiliza o fator de conversão específico de um dos dois fornecedores de energia térmica. Este fator é considerado representativo da totalidade do abastecimento atendendo à semelhança de combustível (gás natural) e tecnologia (cogeração) utilizados.

**Emissões de âmbito 3:** Total de emissões associadas a atividades de terceiros na cadeia de valor da NOS, a montante e a jusante das atividades próprias. De entre as fontes de emissão classificadas nas 15 categorias definidas pelo “*The GHG Protocol*”, são atualmente contabilizadas: emissões da energia consumida não contabilizadas em âmbito 1 ou 2 (categoria 3); tratamento de resíduos gerados nas operações (categoria 5); deslocações em serviço de colaboradores, em veículos de terceiros (categoria 6); deslocações casa-trabalho de colaboradores - mobilidade pendular (categoria 7); consumo de energia em equipamentos NOS instalados em sites partilhados propriedade de outros operadores (categoria 8); e consumo de energia na rede de lojas NOS exploradas por terceiros, em regime de franchising (categoria 14).

**Emissões da energia consumida, não contabilizadas em âmbito 1 e 2** – Emissões a montante no ciclo de vida dos combustíveis fósseis (extração, refinação e transporte) e eletricidade (extração, refinação e transporte de combustível utilização na produção térmica e perdas no transporte e distribuição) consumidos. Calculado com base nos consumos contabilizados em âmbito 1 e 2 e na aplicação de fatores de conversão representativos, com base na edição mais recente dos fatores de emissão publicados pelo *UK Department for Environment Food and Rural Affairs*.

**Resíduos** – Emissões calculadas com base em informação sobre produção e destino final de resíduos produzidos, conforme comunicado à Agência Portuguesa do Ambiente. O cálculo utiliza o fator de conversão representativo da deposição de resíduos em aterro, de acordo com a edição mais recente do Inventário Nacional de Emissões (Agência

Portuguesa do Ambiente), considerando a totalidade do período de degradação dos mesmos (30 anos). As emissões associadas à reciclagem e à valorização energética são consideradas nulas por serem, em termos de inventário nacional Português, alocadas aos sectores de atividade respetivos e não ao tratamento de resíduos.

**Águas residuais** - Emissões calculadas com base em estimativa de águas residuais descarregadas, efetuada a partir de quantidades abastecidas. O cálculo utiliza o fator de conversão representativo do tratamento de água residuais domésticas, de acordo com a edição mais recente do Inventário Nacional de Emissões (Agência Portuguesa do Ambiente).

**Deslocações de avião** – Emissões calculadas com base nas distâncias viajadas e número de passageiros. O cálculo utiliza fatores de conversão médios por passageiro.km para cada tipologia de percurso, com base na edição mais recente dos fatores de emissão publicados pelo *UK Department for Environment Food and Rural Affairs*. Os fatores de conversão são afetados do Índice de Força Radiativa, por referência ao CO2 emitido, e de um fator de ajustamento de distância para correção de rotas não lineares.

**Deslocações de comboio** - Emissões calculadas com base nas distâncias viajadas e número de passageiros. O cálculo utiliza um fator de conversão por passageiro.km representativo do transporte ferroviário em Portugal, com base na informação mais recente do operador.

**Deslocações de táxi** – Emissões calculadas com base em estimativa de distância percorrida, efetuada a partir de despesas reembolsadas e de viagem média representativa das deslocações de táxi dos colaboradores NOS em Portugal. O cálculo das emissões utiliza o fator de conversão representativo dos veículos rodoviários a gasóleo, constante da edição mais recente do Inventário Nacional de Emissões (Agência Portuguesa do Ambiente).

**Mobilidade pendular** – Emissões calculadas com base em distâncias e modos de transporte, apuradas através de inquérito aos colaboradores relativo ao seu padrão de mobilidade 2017, assumindo a respetiva manutenção

em 2018 e 2019. O cálculo utiliza fatores de conversão representativos dos diferentes modos de transporte, semelhantes aos utilizados no cálculo das emissões das deslocações em serviço.

**Consumo de energia em sites partilhados de terceiros** – Emissões calculadas com base em consumos médios por tipologia de equipamento instalado, determinados através de informação de equipamentos equivalentes existentes na rede NOS.

**Consumo de energia em lojas geridas por terceiros em regime de franchising** – Emissões calculadas com base em consumos médios unitários (kWh/m2) por tipologia de loja, determinados através de informação de lojas equivalentes da rede própria NOS.

## Campos eletromagnéticos

Valores limite de exposição a radiação - Valor máximo de densidade de potência permitido para a exposição ao campo eletromagnético, dependente da frequência em análise, de acordo com a Portaria nº 1421/2004 de 23 de novembro, que segue a Recomendação do Conselho nº 1999/519/CE de 12 de Julho.

## Indicadores de Compliance - Não Conformidades

Para efeito de reporte deste indicador, foram considerados todos os processos judiciais dos quais tenha resultado a aplicação à NOS de quaisquer sanções por incumprimento de leis ou deliberações emanadas da autoridade reguladora.

# ANEXO III

## Declaração de Verificação Externa



Ernst & Young  
Audit & Associados - SROC, S.A.  
Avenida da Boavista, 36, 3º  
4050-112 Porto  
Portugal

Tel: +351 226 002 015  
Fax: +351 226 000 004  
www.ey.com

### Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre as Demonstrações Não Financeiras

Ao Conselho de Administração de NOS, S.G.P.S., S.A.

#### Introdução

1.
- Fomos contratados pelo Conselho de Administração de NOS, S.G.P.S., S.A. para procedermos à revisão independente das “Demonstrações Não Financeiras” incluídas no “Relatório e Contas 2019”, relativamente às atividades desenvolvidas em matéria de sustentabilidade no período de 1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019.

#### Responsabilidades

2.
- É da responsabilidade do Conselho de Administração a preparação das “Demonstrações Não Financeiras” bem como a manutenção de um sistema de controlo interno apropriado, que permita que a informação apresentada esteja isenta de distorções materiais devido a fraude ou erro.
3.
- A nossa responsabilidade consiste em emitir um relatório de garantia limitada de fiabilidade, profissional e independente, baseado nos procedimentos realizados e descritos na secção “Âmbito” abaixo.

#### Âmbito

4.
- O trabalho que realizámos foi planeado e executado de acordo com a Norma Internacional sobre Trabalhos de Garantia de Fiabilidade (ISAE 3000 – Revista) – “Trabalhos de Garantia de Fiabilidade que não sejam Auditorias ou Exames Simplificados de Informação Financeira Histórica” emitida pelo *International Auditing and Assurance Standards Board*, para um nível de garantia limitada de fiabilidade.
5.
- Num trabalho de garantia limitada de fiabilidade, os procedimentos executados consistem principalmente em indagações e procedimentos analíticos, incluindo a realização de testes numa base de amostragem, e por conseguinte, proporcionam menor segurança do que um trabalho destinado à obtenção de uma garantia razoável de fiabilidade. Nestas circunstâncias, os nossos procedimentos consistiram em:

▶

Indagações ao órgão de gestão para compreender o modo como está estruturado o sistema de informação e o conhecimento dos intervenientes sobre as matérias incluídas no relato;

▶

Revisão dos processos, critérios e sistemas aplicados para recolher, agregar, apresentar e validar os dados relativos ao ano de 2019;

▶

Execução, numa base de amostragem, de testes aos cálculos efetuados pelo órgão de gestão, bem como testes de comprovação da informação quantitativa e qualitativa incluída no relato;

▶

Confirmação da observância por parte dos responsáveis de determinadas unidades operacionais das instruções de recolha, agregação, validação e relato de informação de desempenho; e

▶

Verificação da conformidade da informação constante das “Demonstrações Não Financeiras” com o resultado do nosso trabalho.

6.

Relativamente às normas de reporte de sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI Standards 2016*, o nosso trabalho consistiu na aferição da auto-avaliação feita pelo órgão de gestão sobre a opção de aplicação das *GRI Standards 2016* e do cumprimento do disposto no artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais (divulgação de informação não financeira) e no artigo 245-A, al. r) do Código dos Valores Mobiliários (divulgação da política de diversidade relativamente aos órgãos de administração e de fiscalização).
- Sociedade Anónima - Capital Social 1.335.000 euros - Inscrição n.º 178 na Ordem dos Revisores Oficiais de Contas - Inscrição N.º 20161480 na Comissão do Mercado de Valores Mobiliários  
Contribuinte N.º 505 988 283 - C. R. Comercial de Lisboa sob o mesmo número - Sede: Av. da República, 90 - 6.º - 1600-206 Lisboa  
A member firm of Ernst & Young Global Limited
- SJA
- 

NOS, S.G.P.S., S.A.  
Relatório Independente de Garantia Limitada de Fiabilidade sobre as Demonstrações Não Financeiras  
1 de janeiro a 31 de dezembro de 2019
- #### Qualidade e independência
7.

Aplicámos a Norma Internacional de Controlo de Qualidade 1 (ISQC1) e, como tal, mantemos um sistema de controlo de qualidade, incluindo políticas e procedimentos documentados relativos ao cumprimento com requisitos éticos, normas profissionais e requisitos legais e regulatórios aplicáveis e cumprimos com os requisitos de independência e ética do Código de Ética do *International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA)* e do Código de Ética da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (OROC).
- #### Conclusão
8.

Com base no trabalho efetuado, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a concluir que os sistemas e processos de recolha, agregação, validação e relato da informação constante das “Demonstrações Não Financeiras” não estão a funcionar de forma apropriada e que a informação divulgada não esteja isenta de distorções materialmente relevantes. Adicionalmente, concluímos que as “Demonstrações Não Financeiras” incluem os dados e a informação requeridos para uma opção “de acordo essencial” tal como definido pelas normas *GRI Standards 2016*, pelo artigo 508-G do Código das Sociedades Comerciais e pelo artigo 245-A al. r) do Código dos Valores Mobiliários.
- Porto, 20 de fevereiro de 2020
- Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.  
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas (nº 178)  
Representada por:
- Sandra e Sousa Amorim
- Sandra e Sousa Amorim (ROC nº 1213)  
Registada na CMVM com o nº 20160824
- 2/2

# Demonstrações Financeiras Consolidadas



NOS

Smartphones a  
**€19,90**  
É só carregar €20  
no tarifário Tudo

## Demonstração da posição financeira consolidada em 31 de dezembro de 2018 e 2019

(Montantes expressos em milhares de euros)

|                                                         | NOTAS | 31-12-2018<br>REPORTADO | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|---------------------------------------------------------|-------|-------------------------|--------------------------|------------|
| ATIVO                                                   |       |                         |                          |            |
| ATIVO NÃO CORRENTE:                                     |       |                         |                          |            |
| Ativos fixos tangíveis                                  | 8     | 1.053.663               | 1.026.355                | 1.034.813  |
| Propriedades de investimento                            |       | 659                     | 659                      | 653        |
| Ativos intangíveis                                      | 9     | 1.064.878               | 1.019.256                | 1.014.066  |
| Encargos de contratos com clientes                      | 10    | 162.948                 | 162.948                  | 163.101    |
| Direitos de uso                                         | 11    | -                       | 200.483                  | 218.383    |
| Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas | 12    | 19.585                  | 19.585                   | 18.244     |
| Contas a receber - outros                               | 13    | 7.334                   | 4.529                    | 4.064      |
| Impostos a recuperar                                    | 14    | 149                     | 149                      | 149        |
| Outros ativos financeiros não correntes                 |       | 204                     | 204                      | 439        |
| Ativos por impostos diferidos                           | 15    | 85.641                  | 94.404                   | 80.428     |
| Instrumentos financeiros derivados                      | 20    | 112                     | 112                      | -          |
| TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE                             |       | 2.395.174               | 2.528.684                | 2.534.342  |
| ATIVO CORRENTE:                                         |       |                         |                          |            |
| Inventários                                             | 16    | 38.885                  | 38.885                   | 34.081     |
| Contas a receber - clientes                             | 17    | 382.100                 | 382.100                  | 361.712    |
| Ativos de contratos com clientes                        | 18    | 57.022                  | 57.022                   | 68.059     |
| Contas a receber - outros                               | 13    | 9.418                   | 9.164                    | 28.128     |
| Impostos a recuperar                                    | 14    | 1.246                   | 1.246                    | 4.631      |
| Custos diferidos                                        | 19    | 38.844                  | 38.844                   | 43.954     |
| Ativos não correntes detidos para venda                 |       | 600                     | 600                      | 450        |
| Instrumentos financeiros derivados                      | 20    | 73                      | 73                       | -          |
| Caixa e equivalentes de caixa                           | 21    | 2.182                   | 2.182                    | 12.819     |
| TOTAL DO ATIVO CORRENTE                                 |       | 530.370                 | 530.116                  | 553.834    |
| TOTAL DO ATIVO                                          |       | 2.925.543               | 3.058.800                | 3.088.176  |
| CAPITAL PRÓPRIO                                         |       |                         |                          |            |
| Capital social                                          | 22.1  | 5.152                   | 5.152                    | 5.152      |
| Prémio de emissão de ações                              | 22.2  | 854.219                 | 854.219                  | 854.219    |
| Ações próprias                                          | 22.3  | (12.132)                | (12.132)                 | (14.655)   |
| Reserva Legal                                           | 22.4  | 1.030                   | 1.030                    | 1.030      |
| Outras reservas e resultados acumulados                 | 22.4  | 86.909                  | 60.276                   | 16.041     |
| Resultado líquido                                       |       | 141.405                 | 137.770                  | 143.494    |
| CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM  |       | 1.076.582               | 1.046.315                | 1.005.281  |
| Interesses que não controlam                            | 23    | 7.301                   | 7.296                    | 7.042      |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO                                |       | 1.083.883               | 1.053.611                | 1.012.322  |
| PASSIVO                                                 |       |                         |                          |            |
| PASSIVO NÃO CORRENTE:                                   |       |                         |                          |            |
| Empréstimos obtidos                                     | 24    | 888.918                 | 1.014.364                | 1.216.847  |
| Provisões                                               | 25    | 128.815                 | 128.815                  | 94.959     |
| Contas a pagar - outros                                 | 29    | 9.723                   | 9.723                    | 3.855      |
| Acréscimos de custos                                    | 26    | 688                     | 688                      | 667        |
| Proveitos diferidos                                     | 27    | 5.521                   | 5.521                    | 5.123      |
| Instrumentos financeiros derivados                      | 20    | -                       | -                        | 265        |
| Passivos por impostos diferidos                         | 15    | 5.968                   | 5.123                    | 11.626     |
| TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE                           |       | 1.039.632               | 1.164.233                | 1.333.343  |
| PASSIVO CORRENTE:                                       |       |                         |                          |            |
| Empréstimos obtidos                                     | 24    | 244.134                 | 283.061                  | 143.281    |
| Contas a pagar - fornecedores                           | 28    | 254.950                 | 254.950                  | 259.499    |
| Contas a pagar - outros                                 | 29    | 38.226                  | 38.226                   | 33.835     |
| Impostos a pagar                                        | 14    | 33.783                  | 33.783                   | 68.202     |
| Acréscimos de custos                                    | 26    | 197.052                 | 197.052                  | 203.726    |
| Proveitos diferidos                                     | 27    | 32.671                  | 32.671                   | 33.834     |
| Instrumentos financeiros derivados                      | 20    | 1.211                   | 1.211                    | 135        |
| TOTAL DO PASSIVO CORRENTE                               |       | 802.028                 | 840.955                  | 742.511    |
| TOTAL DO PASSIVO                                        |       | 1.841.661               | 2.005.189                | 2.075.854  |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO                      |       | 2.925.543               | 3.058.800                | 3.088.176  |

O anexo faz parte integrante da demonstração da posição financeira consolidada a 31 de dezembro de 2019.

## Demonstração consolidada dos resultados por natureza dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019

(Montantes expressos em milhares de euros)

|                                                                                                   | NOTAS         | 4º TRIM 18<br>REPORTADO | 12M 18<br>REPORTADO | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|------------|-----------|
| RÉDITOS:                                                                                          |               |                         |                     |                          |                      |            |           |
| Prestação de serviços                                                                             |               | 377.427                 | 1.464.349           | 377.427                  | 1.464.349            | 380.227    | 1.485.935 |
| Vendas                                                                                            |               | 26.382                  | 87.682              | 26.382                   | 87.682               | 28.063     | 89.141    |
| Outras receitas                                                                                   |               | 5.069                   | 24.130              | 5.069                    | 24.130               | 5.758      | 24.155    |
|                                                                                                   | 30            | 408.878                 | 1.576.161           | 408.878                  | 1.576.161            | 414.048    | 1.599.230 |
| CUSTOS, PERDAS E GANHOS:                                                                          |               |                         |                     |                          |                      |            |           |
| Custos com o pessoal                                                                              | 31            | 22.497                  | 82.703              | 22.497                   | 82.703               | 22.793     | 85.176    |
| Custos diretos                                                                                    | 32            | 143.847                 | 516.141             | 141.821                  | 509.699              | 145.402    | 524.058   |
| Custo das mercadorias vendidas                                                                    | 33            | 18.045                  | 62.660              | 18.045                   | 62.660               | 21.983     | 64.228    |
| Marketing e publicidade                                                                           |               | 14.145                  | 35.774              | 14.145                   | 35.774               | 15.655     | 37.216    |
| Serviços de suporte                                                                               | 34            | 21.920                  | 84.582              | 21.878                   | 84.426               | 22.519     | 82.335    |
| Fornecimentos e serviços externos                                                                 | 34            | 33.086                  | 147.919             | 32.595                   | 121.973              | 29.843     | 112.863   |
| Outros custos / (ganhos) operacionais                                                             |               | 167                     | 751                 | 167                      | 751                  | 123        | 516       |
| Impostos indiretos                                                                                |               | 8.764                   | 34.123              | 8.764                    | 34.123               | 8.354      | 32.844    |
| Provisões e ajustamentos                                                                          | 35            | 16.365                  | 19.745              | 16.364                   | 19.745               | 11.654     | 18.934    |
| Depreciações, amortizações e perdas por imparidade                                                | 8, 9,10, e 37 | 92.890                  | 390.001             | 101.598                  | 421.435              | 123.344    | 421.318   |
| Custos de integração                                                                              | 38            | 2.110                   | 10.684              | 2.110                    | 10.684               | 713        | 7.732     |
| Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos, líquidas                                             |               | (210)                   | (496)               | (210)                    | (496)                | 98         | (547)     |
| Outros custos / (ganhos) não recorrentes, líquidos                                                | 39            | 3.194                   | (9.199)             | 3.194                    | (9.199)              | 3.093      | 10.726    |
|                                                                                                   |               | 376.818                 | 1.375.387           | 382.968                  | 1.374.277            | 405.572    | 1.397.399 |
| RESULTADOS ANTES DE PERDAS / (GANHOS) EM EMPRESAS PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS |               | 32.058                  | 200.773             | 25.910                   | 201.884              | 8.476      | 201.831   |
| Perdas / (ganhos) em empresas participadas, líquidas                                              | 12 e 36       | 1.990                   | 6.441               | 1.990                    | 6.441                | 3.318      | 1.022     |
| Custos de financiamento                                                                           | 40            | 3.931                   | 16.594              | 5.939                    | 25.019               | 4.212      | 20.661    |
| Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas                                                 |               | (190)                   | (152)               | (190)                    | (152)                | 175        | 139       |
| Perdas / (ganhos) em ativos financeiros, líquidas                                                 |               | (132)                   | (132)               | (132)                    | (132)                | 151        | 142       |
| Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos                                                 | 40            | 1.136                   | 7.845               | 1.002                    | 5.956                | 1.059      | 3.826     |
|                                                                                                   |               | 6.734                   | 30.595              | 8.609                    | 37.132               | 8.914      | 25.790    |
| RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS                                                                       |               | 25.324                  | 170.178             | 17.301                   | 164.752              | (438)      | 176.041   |
| Imposto sobre o rendimento                                                                        | 15            | 6.825                   | 29.276              | 4.543                    | 27.479               | (5.820)    | 32.798    |
| RESULTADO CONSOLIDADO LÍQUIDO                                                                     |               | 18.499                  | 140.902             | 12.759                   | 137.274              | 5.381      | 143.243   |
| ATRIBUÍVEL A:                                                                                     |               |                         |                     |                          | -                    |            |           |
| Detentores do capital da empresa-mãe                                                              |               | 18.404                  | 141.405             | 12.663                   | 137.770              | 5.401      | 143.494   |
| Interesses que não controlam                                                                      | 23            | 94                      | (504)               | 95                       | (497)                | (20)       | (251)     |
| RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO                                                                        |               |                         |                     |                          | -                    |            |           |
| Básico - euros                                                                                    | 41            | 0,04                    | 0,28                | 0,02                     | 0,27                 | 0,01       | 0,28      |
| Diluído - euros                                                                                   | 41            | 0,04                    | 0,28                | 0,02                     | 0,27                 | 0,01       | 0,28      |

Como prática recorrente, apenas as contas anuais são auditadas, sendo que os valores trimestrais não foram auditados de forma autónoma.

O anexo faz parte integrante da demonstração consolidada dos resultados por natureza para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

## Demonstração consolidada do rendimento integral dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019

(Montantes expressos em milhares de euros)

|                                                             | NOTAS | 4º TRIM 18<br>REPORTADO | 12M 18<br>REPORTADO | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19  |
|-------------------------------------------------------------|-------|-------------------------|---------------------|--------------------------|----------------------|------------|---------|
| RESULTADO CONSOLIDADO LÍQUIDO                               |       | 18.499                  | 140.902             | 12.759                   | 137.274              | 5.381      | 143.243 |
| OUTRO RENDIMENTO                                            |       |                         |                     |                          |                      |            |         |
| ITENS QUE PODERÃO VIR A SER RECLASSIFICADOS POR RESULTADOS: |       |                         |                     |                          |                      |            |         |
| Método de equivalência patrimonial                          | 12    | 470                     | (10.501)            | 470                      | (10.501)             | (2.055)    | (2.127) |
| Justo valor dos swaps taxa de juro                          | 20    | 374                     | 1.242               | 374                      | 1.242                | 92         | 1.173   |
| Imposto diferido - swap taxa de juro                        | 20    | (84)                    | (279)               | (84)                     | (279)                | (21)       | (264)   |
| Justo valor dos equity swaps                                | 20    | 16                      | (10)                | 16                       | (10)                 | (77)       | (558)   |
| Imposto diferido - equity swap                              | 20    | (4)                     | 2                   | (4)                      | 2                    | 18         | 126     |
| Variação da reserva de conversão cambial e outros           |       | 22                      | (1.192)             | 22                       | (1.193)              | (276)      | (419)   |
| RENDIMENTO RECONHECIDO DIRETAMENTE NO CAPITAL               |       | 794                     | (10.738)            | 794                      | (10.739)             | (2.319)    | (2.069) |
| TOTAL DO RENDIMENTO INTEGRAL                                |       | 19.293                  | 130.164             | 13.553                   | 126.535              | 3.062      | 141.174 |
| ATRIBUÍVEL A:                                               |       |                         |                     |                          |                      |            |         |
| Acionistas do Grupo NOS                                     |       | 19.199                  | 130.668             | 13.458                   | 127.032              | 3.082      | 141.425 |
| Interesses que não controlam                                |       | 94                      | (504)               | 95                       | (497)                | (20)       | (251)   |
|                                                             |       | 19.293                  | 130.164             | 10.731                   | 126.535              | 3.062      | 141.174 |

Como prática recorrente, apenas as contas anuais são auditadas, sendo que os valores trimestrais não foram auditados de forma autónoma.

O anexo faz parte integrante da demonstração consolidada do rendimento integral para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

## Demonstração consolidada das alterações no capital próprio para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019

(Montantes expressos em milhares de euros)

|                                                                      | ATRIBUÍVEL AOS ACIONISTAS DO GRUPO NOS |                |                            |                                      |               |                                         |                   | INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM | TOTAL     |
|----------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------|----------------------------|--------------------------------------|---------------|-----------------------------------------|-------------------|------------------------------|-----------|
|                                                                      | NOTAS                                  | CAPITAL SOCIAL | PRÊMIO DE EMISSÃO DE AÇÕES | AÇÕES PRÓPRIAS, DESCONTO S E PRÊMIOS | RESERVA LEGAL | OUTRAS RESERVAS E RESULTADOS ACUMULADOS | RESULTADO LÍQUIDO |                              |           |
| SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2018 (REEXPRESSO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018) |                                        | 5.152          | 854.219                    | (12.681)                             | 1.030         | 129.504                                 | 122.083           | 7.807                        | 1.107.113 |
| Efeito da aplicação da IFRS 16 (Nota 2.1)                            |                                        | -              | -                          | -                                    | -             | (30.969)                                | 4.337             | (11)                         | (26.643)  |
| SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2018 (REEXPRESSO EM 31 DE MARÇO DE 2019)    |                                        | 5.152          | 854.219                    | (12.681)                             | 1.030         | 98.534                                  | 126.420           | 7.796                        | 1.080.470 |
| Aplicação de resultados                                              |                                        |                |                            |                                      |               |                                         |                   |                              |           |
| Transferência para reservas                                          |                                        | -              | -                          | -                                    | -             | 126.420                                 | (126.420)         | -                            | -         |
| Dividendos pagos                                                     |                                        | -              | -                          | -                                    | -             | (153.923)                               | -                 | -                            | (153.923) |
| Aquisição de ações próprias                                          | 22.3                                   | -              | -                          | (3.096)                              | -             | -                                       | -                 | -                            | (3.096)   |
| Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações         | 22.3                                   | -              | -                          | 3.542                                | -             | (3.542)                                 | -                 | -                            | -         |
| Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações      | 22.3                                   | -              | -                          | 103                                  | -             | (20)                                    | -                 | -                            | 83        |
| Plano de ações - Custos reconhecidos no exercício e outros           | 46                                     | -              | -                          | -                                    | -             | 3.544                                   | -                 | (3)                          | 3.541     |
| Rendimento integral                                                  |                                        | -              | -                          | -                                    | -             | (10.738)                                | 137.770           | (497)                        | 126.535   |
| SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 (REEXPRESSO IFRS 16)                 |                                        | 5.152          | 854.219                    | (12.132)                             | 1.030         | 60.276                                  | 137.770           | 7.296                        | 1.053.611 |
| SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2019 (REPORTADO)                            |                                        | 5.152          | 854.219                    | (12.132)                             | 1.030         | 86.909                                  | 141.405           | 7.301                        | 1.083.883 |
| Efeito da aplicação da IFRS 16 (Nota 2.1)                            |                                        | -              | -                          | -                                    | -             | (26.633)                                | (3.635)           | (6)                          | (30.274)  |
| SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2019 (REEXPRESSO)                           |                                        | 5.152          | 854.219                    | (12.132)                             | 1.030         | 60.276                                  | 137.770           | 7.296                        | 1.053.611 |
| Aplicação de resultados                                              |                                        |                |                            |                                      |               |                                         |                   |                              |           |
| Transferência para reservas                                          |                                        | -              | -                          | -                                    | -             | 137.770                                 | (137.770)         | -                            | -         |
| Dividendos pagos                                                     |                                        | -              | -                          | -                                    | -             | (179.607)                               | -                 | -                            | (179.607) |
| Aquisição de ações próprias                                          | 22.3                                   | -              | -                          | (6.710)                              | -             | -                                       | -                 | -                            | (6.710)   |
| Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações         | 22.3                                   | -              | -                          | 3.849                                | -             | (3.849)                                 | -                 | -                            | -         |
| Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações      | 22.3                                   | -              | -                          | 338                                  | -             | (69)                                    | -                 | -                            | 268       |
| Plano de ações - Custos reconhecidos no exercício e outros           | 46                                     | -              | -                          | -                                    | -             | 3.589                                   | -                 | (3)                          | 3.586     |
| Rendimento integral                                                  |                                        | -              | -                          | -                                    | -             | (2.069)                                 | 143.494           | (251)                        | 141.174   |
| SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019                                      |                                        | 5.152          | 854.219                    | (14.655)                             | 1.030         | 16.041                                  | 143.494           | 7.042                        | 1.012.322 |

O anexo faz parte integrante da demonstração consolidada das alterações no capital próprio para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

## Demonstração dos fluxos de caixa consolidados para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019

(Montantes expressos em milhares de euros)

|                                                                           | NOTAS | 12M 18<br>REPORTADO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 12M 19      |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------|----------------------|-------------|
| ATIVIDADES OPERACIONAIS                                                   |       |                     |                      |             |
| Recebimentos de clientes                                                  |       | 1.858.085           | 1.858.085            | 1.860.390   |
| Pagamentos a fornecedores                                                 |       | (1.003.078)         | (956.707)            | (1.015.155) |
| Pagamentos ao pessoal                                                     |       | (109.752)           | (109.752)            | (109.959)   |
| Recebimentos / (pagamentos) relacionados com o imposto sobre o rendimento |       | (3.564)             | (3.564)              | (18.902)    |
| Outros recebimentos / (pagamentos) relativos à atividade operacional      |       | (83.058)            | (83.058)             | (49.766)    |
| FLUXOS DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS (1)                                    |       | 658.633             | 705.004              | 666.608     |
| ATIVIDADES DE INVESTIMENTO                                                |       |                     |                      |             |
| RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE                                              |       |                     |                      |             |
| Investimentos financeiros                                                 | 43.1  | 45                  | 45                   | 91          |
| Ativos fixos tangíveis                                                    |       | 1.715               | 1.715                | 1.758       |
| Ativos intangíveis                                                        |       | 11                  | 11                   | 13          |
| Juros e proveitos similares                                               |       | 5.188               | 5.188                | 3.447       |
|                                                                           |       | 6.959               | 6.959                | 5.309       |
| PAGAMENTOS RESPEITANTES A                                                 |       |                     |                      |             |
| Investimentos financeiros                                                 | 43.2  | (25)                | (25)                 | (200)       |
| Ativos fixos tangíveis                                                    |       | (260.502)           | (260.502)            | (243.367)   |
| Ativos intangíveis e encargos de contratos com clientes                   |       | (191.619)           | (191.619)            | (194.693)   |
|                                                                           |       | (452.146)           | (452.146)            | (438.260)   |
| FLUXOS DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO (2)                                 |       | (445.187)           | (445.187)            | (432.951)   |
| ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO                                               |       |                     |                      |             |
| RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE                                              |       |                     |                      |             |
| Empréstimos obtidos                                                       |       | 442.599             | 442.599              | 423.000     |
|                                                                           |       | 442.599             | 442.599              | 423.000     |
| PAGAMENTOS RESPEITANTES A                                                 |       |                     |                      |             |
| Empréstimos obtidos                                                       |       | (429.333)           | (429.333)            | (352.833)   |
| Amortizações de contratos de locação                                      |       | (23.596)            | (61.542)             | (69.458)    |
| Juros e custos similares                                                  |       | (25.081)            | (33.506)             | (27.009)    |
| Dividendos                                                                | 22.4  | (153.923)           | (153.923)            | (179.607)   |
| Aquisição de ações próprias                                               | 22.3  | (3.096)             | (3.096)              | (6.710)     |
|                                                                           |       | (635.029)           | (681.400)            | (635.617)   |
| FLUXOS DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO (3)                                |       | (192.430)           | (238.801)            | (212.617)   |
| Variação de caixa e seus equivalentes (4)=(1)+(2)+(3)                     |       | 21.016              | 21.016               | 21.040      |
| Efeito das diferenças de câmbio                                           |       | 5                   | 5                    | 15          |
| Caixa e seus equivalentes no início do exercício                          |       | (38.775)            | (38.775)             | (17.754)    |
| CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO FIM DO EXERCÍCIO                             |       | (17.754)            | (17.754)             | 3.301       |
| Caixa e equivalentes de caixa                                             | 21    | 2.182               | 2.182                | 12.819      |
| Descobertos bancários                                                     | 24    | (19.936)            | (19.936)             | (9.518)     |
|                                                                           |       | (17.754)            | (17.754)             | 3.301       |

O anexo faz parte integrante da demonstração dos fluxos de caixa consolidados para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

## Anexo às demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2019

(Montantes expressos em milhares de euros, exceto quando indicado)

### 1. Nota Introdutória

A NOS, SGPS, S.A. (“NOS”, “NOS SGPS” ou “Empresa”), anteriormente designada de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A. (“ZON OPTIMUS”) e até 27 de agosto de 2013 designada de ZON Multimédia – Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A. (“ZON”), atualmente com sede social na Rua Actor António Silva, n.º 9, Campo Grande, foi constituída pela Portugal Telecom, SGPS, S.A. (“Portugal Telecom”) em 15 de julho de 1999 com o objetivo de, através dela, desenvolver a sua estratégia para o negócio de multimédia.

Durante o exercício de 2007, a Portugal Telecom realizou o *spin-off* da ZON, com a atribuição da sua participação nesta Sociedade aos seus acionistas, a qual passou a ser totalmente independente da Portugal Telecom.

Durante o exercício de 2013, a ZON e a Optimus, SGPS, S.A. (“Optimus SGPS”) concretizaram uma operação de fusão por incorporação da Optimus SGPS na ZON, tendo a Empresa adotado nessa data a designação de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A..

Em 20 de junho de 2014, em resultado do lançamento da nova marca “NOS” em 16 de maio de 2014, foi aprovada em Assembleia Geral a alteração da designação da Empresa para NOS, SGPS, S.A..

Os negócios explorados pela NOS e pelas suas empresas participadas que integram o seu universo empresarial (“Grupo” ou “Grupo NOS”) incluem serviços de televisão por cabo e satélite, serviços de voz e acesso à Internet, a edição e venda de videogramas, publicidade em canais de TV por subscrição, a exploração de salas de cinemas, a distribuição de filmes, a produção de canais para televisão por subscrição, gestão de *datacenters*, licenciamento e a prestação de serviços de engenharia e consultoria na área dos sistemas de informação.

As ações representativas do capital da NOS encontram-se cotadas na bolsa de valores Euronext – Lisboa. A estrutura acionista do Grupo em 31 de dezembro de 2019 é evidenciada na Nota 22.

As atividades da NOS Comunicações, S.A. (“NOS SA”) e suas participadas, a NOS Açores e a NOS Madeira, e NOS Internacional Carrier Services e NOS Wholesale compreendem: a) a distribuição do sinal de televisão por cabo e satélite; b) a exploração de uma rede de comunicações móveis de última geração GSM/UMTS/LTE; c) a exploração de serviços de comunicações eletrónicas, no que se inclui serviços de comunicação de dados e multimédia em geral; d) serviços de voz por internet (“VOIP” – *Voice Over Internet Protocol*); e) operador móvel virtual (“MVNO” – *Mobile Virtual Network Operator*); e f) a prestação de serviços de assessoria, consultoria e afins, direta ou indiretamente relacionados com as atividades e serviços acima referidos. A atividade destas empresas é regulada pela Lei n.º 5/2004 (Lei das Comunicações Eletrónicas), que estabelece o regime aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas.

A NOSPUB e a NOS Lusomundo TV exercem a atividade de televisão e de produção de conteúdos, produzindo atualmente canais de cinema e séries, os quais são distribuídos, entre outros operadores, pela NOS SA e suas participadas. A NOSPUB efetua ainda a gestão do espaço publicitário de canais de televisão por subscrição e das salas de cinema da NOS Cinemas.

A NOS Audiovisuais e a NOS Cinemas, bem como as suas empresas participadas, desenvolvem a sua atividade na área dos audiovisuais, que integra a edição e venda de videogramas, a distribuição de filmes, a exploração de salas de cinema e a aquisição/negociação de direitos para televisão por subscrição e VOD (*video-on-demand*).

A NOS Sistemas dedica-se à gestão de *datacenters* e à prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação.

A NOS Inovação tem como principais atividades a realização e a dinamização de atividades científicas de investigação e desenvolvimento (detém toda a propriedade intelectual desenvolvida dentro do grupo NOS, pretendendo garantir o retorno do investimento inicial através da comercialização de patentes e concessões de exploração comercial resultante do processo de criação de produtos e serviços), a demonstração, divulgação, transferência de tecnologia e formação, nos domínios dos serviços e sistemas de informação e de soluções fixas e móveis de última geração, de televisão, internet, voz e dados.

As Notas deste anexo seguem a ordem pela qual os itens são apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas.

As demonstrações financeiras consolidadas para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas a serem emitidas em 20 de fevereiro de 2020.

As mesmas estão ainda sujeitas a aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas, nos termos da legislação comercial em vigor em Portugal. O Conselho de Administração entende que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações do Grupo, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa consolidados.

### 2. Políticas Contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são descritas abaixo. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os exercícios apresentados, salvo indicação em contrário.

#### 2.1. Bases de apresentação

As demonstrações financeiras consolidadas da NOS foram elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (“IAS/IFRS”) emitidas pelo International Accounting Standards Board (“IASB”) e Interpretações emitidas pelo International Financial Reporting Interpretations Committee (“IFRIC”) ou pelo anterior Standing Interpretations Committee (“SIC”), adotadas pela União Europeia, em vigor em 1 de janeiro de 2019.

As demonstrações financeiras consolidadas são apresentadas em euros por esta ser a moeda principal das operações do Grupo e todos os valores são apresentados em milhares de euros, exceto quando tal for referido. As demonstrações financeiras das empresas participadas com outra moeda principal foram convertidas para euros de acordo com as políticas contabilísticas descritas na Nota 2.3.20.

As demonstrações financeiras consolidadas foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos das empresas incluídas na consolidação (Anexo A) e seguindo a convenção dos custos históricos, modificada, quando aplicável, pela valorização de ativos e passivos financeiros (incluindo derivados) ao justo valor (Nota 2.3.23).

Na preparação das demonstrações financeiras consolidadas, em conformidade com as IFRS, o Conselho de Administração recorreu ao uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos com impacto no valor de ativos e passivos e no reconhecimento de rendimentos e gastos de cada período de reporte. Apesar de estas estimativas terem por base a melhor informação disponível à data da preparação das demonstrações financeiras consolidadas, os resultados atuais e futuros podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem maior grau de julgamento e estimativas são apresentadas na Nota 3.

O Grupo apresenta uma demonstração da posição financeira no início do período comparativo anterior quando exista uma aplicação retrospectiva de uma política contabilística, uma reexpressão retrospectiva, ou uma reclassificação material de rubricas nas demonstrações financeiras. É apresentada uma demonstração da posição financeira a 1 de janeiro de 2018 devido à aplicação retrospectiva de políticas contabilísticas, decorrente da adoção de novas normas contabilísticas (IFRS 16).

O Grupo NOS, na elaboração e apresentação das demonstrações financeiras consolidadas, declara estar em cumprimento, de forma explícita e sem reservas, com as normas IAS/IFRS e suas interpretações SIC/IFRIC, aprovadas pela União Europeia.

#### Alterações nas políticas contabilísticas e divulgações

As normas e interpretações que se tornaram efetivas a 1 de janeiro de 2019 são as seguintes:

- IAS 19 (alteração), “Alteração, reestruturação ou liquidação do plano” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019, sendo a adoção antecipada permitida). A alteração tem como objetivo harmonizar as práticas contabilísticas e fornecer informações mais relevantes para a tomada de decisões.
- IAS 28 (alteração), “Clarificação de que a mensuração de participadas ao justo valor através de resultados é uma escolha que se faz investimento a investimento” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019). A melhoria veio clarificar que i) uma empresa que é uma empresa de capital de risco, ou outra entidade qualificável, pode escolher, no reconhecimento inicial e investimento a investimento, mensurar os seus investimentos em associadas e/ou *jointventures* ao justo valor através de resultados, ii) se uma empresa que não é ela própria uma entidade de investimento detém um interesse numa associada ou *jointventure* que é uma entidade de investimento, a empresa pode, na aplicação do método da equivalência patrimonial, optar por manter o justo valor que essas participadas aplicam na mensuração das suas subsidiárias. Esta opção é tomada separadamente para cada investimento na data mais tarde entre (a) o reconhecimento inicial do investimento nessa participada; (b) essa participada tornar-se uma entidade de investimento; e (c) essa participada passar a ser uma empresa-mãe.
- IFRIC 23 (interpretação), “Incertezas no tratamento de impostos sobre o rendimento” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019). A interpretação aborda a contabilização de impostos sobre o rendimento, quando os tratamentos fiscais envolvam incertezas que afetem a aplicação da IAS 12. A interpretação não se aplica a impostos ou taxas fora do âmbito da IAS 12, nem incluem requisitos específicos relativos a juros e penalidades associados a incertezas de tratamentos fiscais.
- IFRS 9 (alteração), “Pagamento antecipado com compensações negativas” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019). As alterações à IFRS 9 clarificam que um ativo financeiro cumpre o critério de Pagamento Exclusivo do Principal e dos Juros (SPPI, em inglês), independentemente do evento ou das circunstâncias que causaram o término antecipado do contrato e independentemente de qual a parte que paga ou recebe uma compensação razoável pelo término antecipado do contrato.
- IFRS 16 (novo), “Locações” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019, com opção de aplicação antecipada). A norma estabelece a forma de reconhecimento, apresentação e divulgação de contratos de leasing, definindo um único modelo de contabilização. Com exceção de contratos inferiores a 12 meses e de baixo valor (opcional), os leasings deverão ser contabilizados como um ativo e um passivo.

- Melhoramentos das normas internacionais de relato financeiro (ciclo 2015-2017 a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019). Estas melhorias envolvem a revisão da IFRS 3 Combinações de negócios – interesse detido previamente numa operação conjunta, IFRS 11 Acordos conjuntos – interesse detido previamente numa operação conjunta, IAS 12 Imposto sobre o rendimento – consequências ao nível de imposto sobre o rendimento decorrentes de pagamentos relativos a instrumentos financeiros classificados como instrumentos de capital e IAS 23 Custos de empréstimos – custos de empréstimos elegíveis para capitalização.

Estas normas e alterações não tiveram impactos materiais nas demonstrações financeiras consolidadas do Grupo, com exceção da IFRS 16 e IFRIC 23.

### Impactos da IFRS 16 – Locações

A IFRS 16 foi endossada em outubro de 2017 e deve ser aplicada para exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019. Esta norma estabelece a forma de reconhecimento, apresentação e divulgação de contratos de locação, definindo um único modelo de reconhecimento.

### Transição

A nova norma substituirá todos os atuais requisitos, princípios de reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação dos contratos de locação prescritos nas IFRS, em particular na IAS 17 – Locações e deverá ser aplicada de forma retrospectiva, adotando um dos seguintes métodos:

- i) aplicação retrospectiva completa: implica a reexpressão de todos os períodos comparativos; ou
- ii) aplicação retrospectiva modificada: reconhecimento do efeito acumulado, no primeiro período de aplicação da norma, como um ajustamento ao capital próprio, no balanço de abertura do período em que a norma é adotada.

O Grupo NOS adotou a nova norma a 1 de janeiro de 2019, usando o método retrospectivo completo.

### Locações

Uma locação é definida como um contrato, ou parte de um contrato, que transfere o direito de uso de um bem (o ativo subjacente), por um período de tempo, em troca de um valor.

No início de cada contrato, uma entidade deve avaliar e identificar se este é ou contém uma locação. Esta avaliação envolve um exercício de julgamento sobre se cada contrato depende de um ativo específico, se a entidade obtém substancialmente todos os benefícios económicos do uso desse ativo e se a entidade tem o direito de controlar o uso do ativo.

No caso dos contratos que constituam, ou contenham, uma locação, as entidades devem contabilizar cada componente da locação contido no contrato como uma locação, separadamente dos outros componentes do contrato que não sejam locações, exceto se a entidade aplicar o expediente prático previsto na norma. O Grupo adotou este expediente prático.

A IFRS 16 estabelece que os locatários contabilizem todas as locações com base num modelo único de reconhecimento no balanço (*on-balance model*) de forma similar com o tratamento que a IAS 17 estabelece para as locações financeiras.

A norma permite duas exceções a este modelo: (1) locações de baixo valor e (2) locações de curto prazo (i.e., com um período de locação inferior a 12 meses). O Grupo não adotou estas exceções.

Na data de início da locação, o locatário reconhece a responsabilidade relacionada com os pagamentos da locação (i.e. o passivo da locação) e o ativo que representa o direito a usar o ativo subjacente durante o período da locação (i.e. o direito de uso – “right-of-use” ou “ROU”). O período da locação é apurado considerando opções de término e renovação do locador e locatário, quando existentes. Nos contratos celebrados pela NOS, as opções de renovação não são consideradas quando estas dependem de aceitação do locador e locatário.

Os locatários terão de reconhecer separadamente o custo do juro sobre o passivo da locação e a depreciação do ROU.

Os locatários deverão ainda remensurar o passivo da locação mediante a ocorrência de certos eventos (como sejam a mudança do período da locação, uma alteração nos pagamentos futuros que resultem de uma alteração do índice de referência ou da taxa usada para determinar esses pagamentos). O locatário irá reconhecer o montante da remensuração do passivo da locação como um ajustamento no ROU.

A contabilização por parte do locador permanece substancialmente inalterada face ao tratamento atual da IAS 17. O locador continua a classificar todas as locações usando os mesmos princípios da IAS 17 e distinguindo entre dois tipos de locações: as operacionais e as financeiras.

Da aplicação da IFRS 16, não surgiu a necessidade de reforço de provisão para desmantelamento de ativos.

### Impactos financeiros

Os segmentos de negócio em que o Grupo NOS opera são, essencialmente, telecomunicações, publicidade, distribuição e exibição cinematográfica e audiovisuais.

Os impactos da adoção da IFRS 16 ocorreram em todos os segmentos, com particular impacto nos contratos de locação das torres de telecomunicações, salas de cinemas, equipamentos, lojas e viaturas.

Adicionalmente, a adoção da IFRS 16, implicou o correspondente ajustamento em termos de impostos.

Os impactos da adoção da IFRS 16 nas demonstrações da posição financeira consolidada são apresentados nos quadros abaixo:

### A 31 de dezembro de 2017

|                                                        | 31-12-2017<br>REPORTADO | IFRS 16  | 31-12-2017<br>REEXPRESSO |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|----------|--------------------------|
| ATIVO                                                  |                         |          |                          |
| ATIVO NÃO CORRENTE:                                    |                         |          |                          |
| Ativos fixos tangíveis                                 | 1.043.939               | (39.917) | 1.004.022                |
| Ativos intangíveis                                     | 1.253.398               | (54.073) | 1.199.325                |
| Direitos de uso                                        | -                       | 204.920  | 204.920                  |
| Ativos por impostos diferidos                          | 107.700                 | 7.811    | 115.511                  |
| Outros ativos                                          | 44.306                  | -        | 44.306                   |
| TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE                            | 2.449.343               | 118.741  | 2.568.084                |
| ATIVO CORRENTE:                                        |                         |          |                          |
| TOTAL DO ATIVO CORRENTE                                | 561.206                 | -        | 561.206                  |
| TOTAL DO ATIVO                                         | 3.010.549               | 118.741  | 3.129.290                |
| CAPITAL PRÓPRIO                                        |                         |          |                          |
| Capital social, prémio e ações próprias                | 846.690                 | -        | 846.690                  |
| Reservas e resultados acumulados                       | 134.873                 | (30.969) | 103.904                  |
| Resultado líquido                                      | 122.083                 | 4.337    | 126.420                  |
| CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM | 1.103.644               | (26.632) | 1.077.014                |
| Interesses que não controlam                           | 7.822                   | (11)     | 7.811                    |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO                               | 1.111.466               | (26.643) | 1.084.825                |
| PASSIVO                                                |                         |          |                          |
| PASSIVO NÃO CORRENTE:                                  |                         |          |                          |
| Empréstimos obtidos                                    | 954.658                 | 121.828  | 1.076.486                |
| Acréscimos de custos                                   | 8.767                   | (8.139)  | 628                      |
| Outros passivos                                        | 182.635                 | -        | 182.635                  |
| TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE                          | 1.146.060               | 113.689  | 1.259.749                |
| Empréstimos obtidos                                    | 210.136                 | 32.435   | 242.571                  |
| Acréscimos de custos                                   | 213.564                 | (740)    | 212.824                  |
| Outros passivos                                        | 329.321                 | -        | 329.321                  |
| TOTAL DO PASSIVO CORRENTE                              | 753.021                 | 31.695   | 784.716                  |
| TOTAL DO PASSIVO                                       | 1.899.082               | 145.384  | 2.044.465                |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO                     | 3.010.549               | 118.741  | 3.129.290                |

A 31 de dezembro de 2018

|                                                        | 31-12-2018<br>REPORTADO | IFRS 16  | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|--------------------------------------------------------|-------------------------|----------|--------------------------|
| ATIVO                                                  |                         |          |                          |
| ATIVO NÃO CORRENTE:                                    |                         |          |                          |
| Ativos fixos tangíveis                                 | 1.053.663               | (27.308) | 1.026.355                |
| Ativos intangíveis                                     | 1.064.878               | (45.622) | 1.019.256                |
| Direitos de uso                                        | -                       | 200.483  | 200.483                  |
| Contas a receber - outros                              | 7.334                   | (2.805)  | 4.529                    |
| Ativos por impostos diferidos                          | 85.641                  | 8.763    | 94.404                   |
| Outros ativos                                          | 183.658                 | -        | 183.658                  |
| TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE                            | 2.395.174               | 133.510  | 2.528.684                |
| ATIVO CORRENTE:                                        |                         |          |                          |
| Contas a receber - outros                              | 9.418                   | (254)    | 9.164                    |
| Outros ativos                                          | 520.952                 | -        | 520.952                  |
| TOTAL DO ATIVO CORRENTE                                | 530.370                 | (254)    | 530.116                  |
| TOTAL DO ATIVO                                         | 2.925.543               | 133.257  | 3.058.800                |
| CAPITAL PRÓPRIO                                        |                         |          |                          |
| Capital social, prêmio e ações próprias                | 847.239                 | -        | 847.239                  |
| Reservas e resultados acumulados                       | 87.939                  | (26.633) | 61.306                   |
| Resultado líquido                                      | 141.405                 | (3.635)  | 137.770                  |
| CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM | 1.076.582               | (30.267) | 1.046.315                |
| Interesses que não controlam                           | 7.301                   | (6)      | 7.296                    |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO                               | 1.083.883               | (30.273) | 1.053.611                |
| PASSIVO                                                |                         |          |                          |
| PASSIVO NÃO CORRENTE:                                  |                         |          |                          |
| Empréstimos obtidos                                    | 888.918                 | 125.446  | 1.014.364                |
| Passivos por impostos diferidos                        | 5.968                   | (845)    | 5.123                    |
| Outros passivos                                        | 144.746                 | -        | 144.746                  |
| TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE                          | 1.039.632               | 124.601  | 1.164.233                |
| Empréstimos obtidos                                    | 244.134                 | 38.927   | 283.061                  |
| Outros passivos                                        | 557.894                 | -        | 557.894                  |
| TOTAL DO PASSIVO CORRENTE                              | 802.028                 | 38.927   | 840.955                  |
| TOTAL DO PASSIVO                                       | 1.841.660               | 163.529  | 2.005.189                |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO                     | 2.925.543               | 133.257  | 3.058.800                |

Os impactos da adoção da IFRS 16 na demonstração consolidada dos resultados por natureza são apresentados no quadro abaixo.

Exercício findo a 31 de dezembro de 2019

|                                                                                                   | 12M 18<br>REPORTADO | IFRS 16  | 12M 18<br>REEXPRESSO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------|----------------------|
| RÉDITOS                                                                                           | 1.576.161           | -        | 1.576.161            |
| CUSTOS, PERDAS E GANHOS:                                                                          |                     |          |                      |
| Custos diretos                                                                                    | 516.142             | (6.443)  | 509.699              |
| Serviços de suporte                                                                               | 84.582              | (156)    | 84.426               |
| Fornecimentos e serviços externos                                                                 | 147.919             | (25.946) | 121.973              |
| Depreciações, amortizações e perdas por imparidade                                                | 390.001             | 31.434   | 421.435              |
| Outros custos, perdas e ganhos                                                                    | 236.743             | -        | 236.743              |
|                                                                                                   | 1.375.387           | (1.110)  | 1.374.277            |
| RESULTADOS ANTES DE PERDAS / (GANHOS) EM EMPRESAS PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS | 200.774             | 1.110    | 201.884              |
| Custos de financiamento                                                                           | 16.594              | 8.425    | 25.019               |
| Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos                                                 | 7.845               | (1.889)  | 5.956                |
| Outros resultados financeiros                                                                     | 6.156               | -        | 6.156                |
|                                                                                                   | 30.595              | 6.537    | 37.132               |
| RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS                                                                       | 170.178             | (5.426)  | 164.752              |
| Imposto sobre o rendimento                                                                        | 29.276              | (1.797)  | 27.479               |
| RESULTADO CONSOLIDADO LÍQUIDO                                                                     | 140.902             | (3.628)  | 137.274              |
| ATRIBUÍVEL A:                                                                                     |                     |          |                      |
| Detentores do capital da empresa-mãe                                                              | 141.405             | (3.635)  | 137.770              |
| Interesses que não controlam                                                                      | (504)               | 7        | (497)                |
| RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO                                                                        |                     |          |                      |
| Básico - euros                                                                                    | 0,28                | (0,01)   | 0,27                 |
| Diluído - euros                                                                                   | 0,28                | (0,01)   | 0,27                 |

Os impactos acima apurados são inferiores aos apresentados e divulgados na nota dos pagamentos mínimos de locações operacionais (nota 41.2 do relatório e contas de 2018). Esta diferença resulta, essencialmente, de contratos com circuitos alugados, em relação aos quais não estão cumpridos os critérios previstos na IFRS 16, para serem considerados como uma locação, nomeadamente, por não se tratar de um ativo fisicamente distinto (de acordo com a liberalização imposta pelo regulador, os circuitos alugados podem ser usados por outros operadores).

Os impactos da adoção da IFRS 16 na demonstração consolidada dos fluxos de caixa correspondem à reclassificação de pagamentos a fornecedores para:

- pagamentos respeitantes a amortizações de contratos de locação, no montante de 37,9 milhões de euros; e
- pagamentos respeitantes a juros e custos similares, no montante de 8,4 milhões de euros.

Os impactos da adoção da IFRS 16 nas demonstrações consolidadas do rendimento integral foram nulos.

Impactos da IFRIC 23 - Incertezas no tratamento de impostos sobre o rendimento

No seguimento da nova interpretação sobre a IAS 12 – Imposto sobre o rendimento, a NOS reavaliou todas as suas contingências e litígios fiscais, tendo em conta o disposto na IFRIC 23, não tendo surgido alterações às estimativas anteriormente efetuadas pela gestão, exceto quanto à reclassificação de Provisões (Notas 14 e 25) para Impostos a pagar, no montante de 43,4 milhões de euros.

À data de aprovação destas demonstrações financeiras, as normas e interpretações endossadas pela União Europeia, mas cuja aplicação obrigatória ocorre em exercícios económicos futuros são as seguintes:

- IAS 1 e IAS 8 (alteração), “Definição de material” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). A intenção da alteração da norma é clarificar a definição de material e alinhar a definição usada nas normas internacionais de relato financeiro.
- Reforma da referência de taxa de juro (emitido a 26 de setembro de 2019, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). Esta reforma tem como intuito alterar os padrões de instrumentos financeiros, previstos na IFRS 9 Instrumentos Financeiros, IAS 39 Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração e IFRS 7 Instrumentos Financeiros: Divulgações.

- Melhoramentos das normas internacionais de relato financeiro (emitido a 29 de março de 2018, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). Estas melhorias envolvem a revisão de diversas normas.

Não são estimados impactos materiais nas demonstrações financeiras consolidadas do Grupo da aplicação destas normas e alterações.

As seguintes normas, interpretações, emendas e revisões, com aplicação obrigatória em exercícios económicos futuros, não foram, até à data de aprovação destas demonstrações financeiras, endossadas pela União Europeia:

- IFRS 3 (alteração), “Concentração de atividades empresariais” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). A intenção da alteração da norma é ultrapassar as dificuldades que surgem quando uma entidade determina se adquiriu um negócio ou um conjunto de ativos.
- IFRS 17 (novo), “Contratos de Seguros” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2021). O objetivo geral da IFRS 17 é fornecer um modelo contabilístico com maior utilidade e consistência para contratos de seguros entre entidades que os emitam globalmente.

O Grupo está a apurar o impacto resultante destas alterações e aplicará estas normas no exercício em que as mesmas se tornarem efetivas, ou antecipadamente quando permitido.

## 2.2. Bases de Consolidação

### Empresas controladas

As empresas controladas foram consolidadas pelo método de consolidação integral. Considera-se existir controlo sobre uma entidade quando o Grupo está exposto e/ou tem direito, em resultado do seu envolvimento, ao retorno variável das atividades da entidade, e tem capacidade de afetar esse retorno através do poder exercido sobre a entidade. Nomeadamente, quando a Empresa detém direta ou indiretamente a maioria dos direitos de voto em Assembleia Geral ou tem o poder de determinar as políticas financeiras e operacionais. Nas situações em que a Empresa detenha, em substância, o controlo de outras entidades criadas com um fim específico, ainda que não possua participações de capital diretamente nessas entidades, as mesmas são consolidadas pelo método de consolidação integral. As entidades nessas situações encontram-se indicadas no Anexo A).

A participação de terceiros no capital próprio e no resultado líquido daquelas empresas é apresentada separadamente na demonstração da posição financeira consolidada e na demonstração consolidada dos resultados, respetivamente, na rubrica de “Interesses Que Não Controlam” (Nota 23).

Os ativos identificáveis adquiridos e os passivos e passivos contingentes assumidos numa concentração empresarial são mensurados inicialmente ao justo valor na data de aquisição, independentemente da existência de interesses que não controlam. O excesso do custo de aquisição relativamente ao justo valor da parcela do Grupo nos ativos e passivos identificáveis adquiridos é registado como *Goodwill*. Nos casos em que o custo de aquisição seja inferior ao justo valor dos ativos líquidos identificados, a diferença apurada é registada como ganho na demonstração dos resultados do exercício em que ocorre a aquisição.

Os interesses que não controlam são inicialmente reconhecidos pela respetiva proporção do justo valor dos ativos e passivos identificados.

Na aquisição de parcelas adicionais de capital em sociedades já controladas pelo Grupo, o diferencial apurado entre a percentagem de capitais adquiridos e o respetivo valor de aquisição é registado diretamente em capitais próprios.

Sempre que de um reforço de posição no capital social de uma empresa associada resulte a aquisição de controlo, passando esta a integrar as demonstrações financeiras consolidadas pelo método integral, os justos valores das percentagens anteriormente detidas, é considerado como parte do preço de compra, sendo o diferencial entre o valor contabilístico da participação na associada e o justo valor, registado em resultados.

Os custos de transação diretamente atribuíveis são imediatamente reconhecidos em resultados.

Os resultados das empresas adquiridas ou vendidas durante o exercício estão incluídos nas demonstrações dos resultados desde a data da obtenção de controlo ou até à data da sua alienação, respetivamente.

As transações internas, saldos, ganhos não realizados em transações e dividendos distribuídos entre empresas do Grupo são eliminados. As perdas não realizadas são também eliminadas, exceto se a transação revelar evidência de imparidade de um ativo transferido.

Sempre que necessário, são efetuados ajustamentos às demonstrações financeiras das empresas controladas tendo em vista a uniformização das respetivas políticas contabilísticas com as do Grupo.

### Empresas controladas conjuntamente

A classificação dos investimentos financeiros em empresas controladas conjuntamente é determinada com base na existência de acordos parassociais que demonstrem e regulem o controlo conjunto. As participações financeiras em empresas controladas conjuntamente são contabilizadas pelo método de equivalência patrimonial (Anexo C)). De acordo com este método, as participações financeiras são ajustadas periodicamente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas controladas conjuntamente, por contrapartida da rubrica de “Perdas / (ganhos) em empresas participadas” na demonstração dos resultados. Variações diretas no capital próprio pós-aquisição das empresas controladas conjuntamente são reconhecidas no valor da participação por contrapartida da rubrica de reservas, no capital próprio.

Adicionalmente, as participações financeiras poderão ainda ser ajustadas pelo reconhecimento de perdas por imparidade.

Qualquer excesso de custo de aquisição sobre o justo valor dos ativos e passivos líquidos identificáveis (*goodwill*) é registado como parte do investimento financeiro em empresas controladas conjuntamente, havendo lugar a teste de imparidade ao investimento quando existam indicadores de perda de valor. Nos casos em que o custo de aquisição seja inferior ao justo valor dos ativos líquidos identificados, a diferença apurada é registada como ganho na demonstração dos resultados do exercício em que ocorre a aquisição.

As perdas em empresas controladas conjuntamente que excedam o investimento efetuado nessas entidades não são reconhecidas, exceto quando o Grupo tenha assumido compromissos para com essa associada.

Os dividendos recebidos destas empresas são registados como uma diminuição do valor dos investimentos financeiros.

### Empresas associadas

Uma associada é uma entidade na qual o Grupo exerce influência significativa, através da participação nas decisões relativas às suas políticas financeiras e operacionais, mas não detém controlo ou controlo conjunto.

Qualquer excesso do custo de aquisição de um investimento financeiro sobre o justo valor dos ativos líquidos identificáveis é registado como *goodwill*, sendo adicionado ao valor do respetivo investimento financeiro e a sua recuperação é analisada no âmbito do investimento financeiro na associada sempre que existam indícios de eventual perda de valor. Nos casos em que o custo de aquisição seja inferior ao justo valor dos ativos líquidos identificados, a diferença apurada é registada como ganho na demonstração dos resultados do período em que ocorre a aquisição.

Os investimentos financeiros das empresas associadas (Anexo B)) encontram-se registados pelo método da equivalência patrimonial. De acordo com este método, as participações financeiras são ajustadas periodicamente pelo valor correspondente à participação nos resultados líquidos das empresas associadas, por contrapartida da rubrica de “Perdas / (ganhos) em empresas participadas” na demonstração dos resultados. Variações diretas no capital próprio pós-aquisição das associadas são reconhecidas no valor da participação por contrapartida da rubrica de reservas, no capital próprio. Adicionalmente, as participações financeiras poderão ainda ser ajustadas pelo reconhecimento de perdas por imparidade.

As perdas em associadas que excedam o investimento efetuado nessas entidades não são reconhecidas, exceto quando o Grupo tenha assumido compromissos para com essa associada.

Os dividendos recebidos destas empresas são registados como uma diminuição do valor dos investimentos financeiros.

### Participações em entidades sem influência significativa

Os investimentos realizados pelo Grupo em entidades onde não exerce influência significativa são inicialmente registados ao custo de aquisição e subsequentemente mensurados pelo justo valor através de resultados.

Estes investimentos são apresentados na rubrica “Outros ativos financeiros não correntes” na demonstração da posição financeira e as variações de justo valor são registadas por contrapartida da rubrica de “Perdas / (ganhos) em empresas participadas” na demonstração dos resultados.

Saldos e transações entre empresas do Grupo

Os saldos e as transações, bem como os ganhos não realizados, entre empresas do Grupo e entre estas e a empresa mãe são anulados na consolidação.

Ganhos não realizados decorrentes de transações com empresas associadas ou empresas conjuntamente controladas são anulados na consolidação na parte atribuível ao Grupo. As perdas não realizadas são da mesma forma eliminadas, salvo se proporcionarem prova de imparidade do ativo transferido.

## 2.3. Políticas contabilísticas

### 2.3.1. Relatos por segmentos

Tal como preconizado na IFRS 8, o Grupo apresenta os segmentos operacionais baseados na informação de gestão produzida internamente.

De facto, os segmentos operacionais são reportados de forma consistente com o modelo interno de informação de gestão providenciado ao principal responsável pela tomada de decisões operacionais do Grupo, o qual é responsável pela alocação de recursos ao segmento e pela avaliação do seu desempenho, assim como pela tomada de decisões estratégicas.

### 2.3.2. Classificação da demonstração da posição financeira e da demonstração de resultados

Os ativos realizáveis e os passivos exigíveis há menos de um ano da data da demonstração da posição financeira são classificados, respetivamente, no ativo e no passivo corrente.

De acordo com a IAS 1, os “Custos de reestruturação”, “Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos” e “Outros custos / (ganhos) não recorrentes” refletem custos não usuais que devem ser reportados separadamente das habituais linhas de custos, no sentido de evitar uma distorção da informação financeira das operações regulares.

### 2.3.3. Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações e das perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável. O custo de aquisição inclui, para além do preço de compra do ativo: (i) as despesas diretamente imputáveis à compra; e (ii) a estimativa dos custos de desmantelamento, remoção dos ativos e requalificação do local, que no Grupo é aplicável sobretudo ao negócio de exploração de cinemas, às torres de telecomunicações e aos escritórios (Nota 2.3.12 e Nota 8).

As perdas estimadas decorrentes da substituição de equipamentos antes do fim da sua vida útil, por motivos de obsolescência tecnológica, são reconhecidas como uma dedução ao ativo respetivo por contrapartida de resultados do período. Os encargos com manutenção e reparações de natureza corrente são registados como custo quando incorridos. Os custos significativos incorridos com renovações ou melhorias do ativo são capitalizados e depreciados no correspondente período estimado de recuperação desses investimentos, quando seja provável a existência de benefícios económicos futuros associados ao ativo e quando os mesmos possam ser mensurados de uma forma fiável.

### Ativos não correntes detidos para venda

Os ativos não correntes (ou operações descontinuadas) são classificados como detidos para venda se o respetivo valor for realizável através de uma transação de venda ao invés de ser através do seu uso continuado.

Considera-se que esta situação se verifica apenas quando: (i) a venda é muito provável e o ativo está disponível para venda imediata nas suas atuais condições; (ii) o Grupo assumiu um compromisso de vender; e (iii) é expectável que a venda se concretize num período de 12 meses. Neste caso, os ativos não correntes são mensurados pelo menor do valor contabilístico ou do respetivo justo valor deduzido dos custos de venda.

A partir do momento em que determinados bens de ativos fixos tangíveis passam a ser considerados como sendo “detidos para venda” cessa a depreciação inerente a esses bens, passando a ser classificados como ativos não correntes detidos para venda. Os ganhos e perdas nas alienações de ativos fixos tangíveis, determinados pela diferença entre o valor de venda e o respetivo valor líquido contabilístico, são contabilizados em resultados na rubrica “Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos”.

### Depreciações

Os ativos fixos tangíveis são depreciados a partir do momento em que estejam em estado de serem usados. A depreciação destes ativos, deduzidos do seu valor residual, é realizada de acordo com o método das quotas constantes, por duodécimos, a partir do mês em que se encontram disponíveis para utilização, em conformidade com a vida útil dos ativos, definida em função da utilidade esperada.

As taxas de depreciação praticadas traduzem-se nas seguintes vidas úteis estimadas:

|                                | 2018<br>(ANOS) | 2019<br>(ANOS) |
|--------------------------------|----------------|----------------|
| Edifícios e outras construções | 2 a 50         | 2 a 50         |
| Equipamento básico:            |                |                |
| Equipamento de rede            | 7 a 40         | 7 a 40         |
| Equipamento terminal           | 2 a 8          | 2 a 8          |
| Outro equipamento básico       | 1 a 16         | 1 a 16         |
| Equipamento de transporte      | 3 a 4          | 3 a 4          |
| Equipamento administrativo     | 2 a 10         | 2 a 10         |
| Outras imobilizações corpóreas | 4 a 8          | 4 a 8          |

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, as vidas úteis praticadas nos equipamentos de rede móvel foram revistas e alteradas, prospectivamente, de 16 para 8 anos.

### 2.3.4. Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das amortizações acumuladas e das perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável. Apenas são reconhecidos quando deles advenham benefícios económicos futuros para o Grupo e quando os mesmos possam ser mensurados com fiabilidade.

Os ativos intangíveis são constituídos essencialmente por *goodwill*, licenças de telecomunicações, software, direitos de utilização de conteúdos e outros direitos contratuais.

### Goodwill

O *goodwill* representa o excesso do custo de aquisição sobre o justo valor líquido de ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis de uma subsidiária, entidade controlada conjuntamente ou associada, na respetiva data de aquisição, em conformidade com o estabelecido na IFRS 3.

O *goodwill* é registado como ativo e incluído nas rubricas de “Ativos intangíveis” (Nota 9), no caso de uma empresa controlada ou no caso do excesso do custo ter origem numa aquisição por fusão, e de “Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas” (Nota 12), no caso de uma entidade conjuntamente controlada ou empresa associada.

O *goodwill* não é amortizado, sendo sujeito a testes de imparidade pelo menos uma vez por ano, em data determinada, e sempre que existam à data da demonstração da posição financeira alterações aos pressupostos subjacentes ao teste efetuado, que resultem em eventual perda de valor. Qualquer perda por imparidade é registada de imediato, na demonstração dos resultados do exercício, na rubrica de “Perdas por imparidade” e não é suscetível de reversão posterior.

Para efeitos de realização de testes de imparidade, o *goodwill* é atribuído às unidades geradoras de caixa com as quais se encontra relacionado (Nota 9), podendo estas corresponder aos segmentos de negócio em que o Grupo opera ou a um nível mais baixo.

### Intangíveis desenvolvidos internamente

Os ativos intangíveis desenvolvidos internamente, nomeadamente as despesas com investigação, são registados como custo quando incorridos. As despesas de desenvolvimento apenas são reconhecidas como ativo na medida em que se demonstre a capacidade técnica para completar o ativo intangível e que este está disponível para uso ou comercialização.

### Propriedade industrial e outros direitos

Os ativos classificados nesta rubrica referem-se a direitos e licenças adquiridos contratualmente pelo Grupo a terceiros e utilizados no desenvolvimento das atividades do Grupo, e incluem:

- Licenças de telecomunicações;
- Licenças de software;
- Direitos de exploração de conteúdos;
- Outros direitos contratuais.

Os direitos de exploração de conteúdos são registados na demonstração da posição financeira, como ativo intangível, sempre que se cumpram as seguintes condições: (i) exista controlo sobre os conteúdos, (ii) a Empresa tenha o direito de escolher a forma de explorar estes conteúdos e (iii) os mesmos estejam disponíveis para a sua exibição.

A celebração de contratos relacionados com os conteúdos desportivos não imediatamente disponíveis origina direitos que são, inicialmente, classificados como compromissos contratuais.

No caso específico dos direitos de transmissão de competições desportivas, e uma vez cumpridas as condições para serem reconhecidas como ativos intangíveis, estes são reconhecidos no ativo quando estejam reunidas as condições necessárias para a organização de cada competição desportiva, o que ocorre na data de homologação das equipas participantes na competição a ter lugar na época desportiva a iniciar, por parte da entidade organizadora, tendo em consideração que é a partir dessa data que se encontram reunidas as condições para o reconhecimento de um ativo, nomeadamente a obtenção inequívoca de controlo dos direitos de exploração dos jogos da referida época. Nesta situação, os referidos direitos são reconhecidos na demonstração de resultados, na rubrica “Depreciações, amortizações e perdas por imparidade”, pelo método linear, por duodécimos, a partir do início do mês em que se encontram disponíveis para utilização.

Decorrente de acordos alcançados para a cedência dos direitos exclusivos de exploração de conteúdos desportivos, e tal como é permitido pela IAS 1, a NOS, desde 2017, apresenta os ativos e passivos líquidos dos valores cedidos a outros operadores, por entender que esta compensação melhor reflete a substância das transações.

### Ativos intangíveis em curso

As empresas do Grupo efetuam periodicamente uma avaliação de imparidade dos ativos intangíveis em curso. Esta avaliação de imparidade é igualmente efetuada sempre que seja identificado um evento ou alteração nas circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso de existência de tais indícios, o Grupo procede à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a existência e extensão da perda por imparidade.

### Amortizações

Estes ativos são amortizados pelo método das quotas constantes, por duodécimos, a partir do início do mês em que se encontram disponíveis para utilização.

As taxas de amortização praticadas traduzem-se nas seguintes vidas úteis estimadas:

|                                     | 2018<br>(ANOS)        | 2019<br>(ANOS)        |
|-------------------------------------|-----------------------|-----------------------|
| Licenças de telecomunicações        | 30 a 33               | 30 a 33               |
| Licenças de software                | 1 a 8                 | 1 a 8                 |
| Direitos de utilização de conteúdos | Período<br>contratual | Período<br>contratual |
| Outros                              | 1 a 8                 | 1 a 8                 |

### 2.3.5. Encargos de contratos com clientes

Os Encargos de contratos com clientes correspondem a custos incorridos com a angariação de clientes e custos associados ao cumprimento de um contrato que são capitalizados sempre que satisfaçam todos os seguintes critérios:

- i) estiverem relacionados com um contrato já existente ou um contrato futuro específico;
- ii) geram ou aumentam recursos que irão ser usados no futuro;
- iii) é expectável que os custos sejam recuperados; e
- iv) não estiverem já cobertos pelo âmbito de outra norma como, por exemplo, inventários, ativos tangíveis ou intangíveis.

Estes custos são reconhecidos pelo período expectável para o cumprimento do contrato (2 a 4 anos).

Os custos com a angariação de clientes, são essencialmente:

- i) Comissões pagas a terceiros com a angariação de novos contratos/novos clientes;
- ii) Comissões pagas a terceiros com o upgrade dos serviços prestados;
- iii) Comissões pagas a terceiros por refidelização de serviços e ofertas a clientes; e
- iv) Diversas comissões com angariação de receita.

Os custos associados ao cumprimento dos contratos são, essencialmente:

- i) Custos incorridos com a portabilidade de números móveis/fixos de outros operadores;
- ii) Custos, variáveis, incorridos com a ativação dos serviços contratados pelos clientes.

### 2.3.6. Imparidade de ativos não correntes, excluindo goodwill

As empresas do Grupo efetuam periodicamente uma avaliação de imparidade dos ativos não correntes. Esta avaliação de imparidade é igualmente efetuada sempre que seja identificado um evento ou alteração nas circunstâncias que indiquem que o montante pelo qual o ativo se encontra registado possa não ser recuperado. Em caso de existência de tais indícios, o Grupo procede à determinação do valor recuperável do ativo, de modo a determinar a existência e extensão da perda por imparidade.

O valor recuperável é estimado para cada ativo individualmente ou, no caso de tal não ser possível, os ativos são agrupados para os níveis mais baixos para os quais existem fluxos de caixa identificáveis para a unidade geradora de fluxos de caixa à qual o ativo pertence. Cada negócio do Grupo constitui uma unidade geradora de caixa, exceto para alguns dos ativos afetos à exibição cinematográfica, que são agrupados por unidades geradoras de caixa regionais.

O valor recuperável é determinado pelo valor mais alto entre o preço de venda líquido e o valor de uso. O preço de venda líquido é o montante que se obteria com a alienação do ativo numa transação entre entidades independentes e conhecedoras, deduzido dos custos diretamente atribuíveis à alienação. O valor de uso é o valor presente dos fluxos de caixa futuros estimados decorrentes do uso continuado do ativo ou da unidade geradora de caixa. Sempre que o montante pelo qual o ativo se encontra registado seja superior à sua quantia recuperável é reconhecida uma perda por imparidade.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores é registada quando existem indícios de que essas perdas já não existem ou diminuíram. A reversão das perdas por imparidade é reconhecida na demonstração dos resultados no exercício em que ocorre. Contudo, a reversão da perda por imparidade só pode ser efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de amortização ou depreciação) caso a perda por imparidade não tivesse sido registada em exercícios anteriores.

### 2.3.7. Ativos financeiros

Os ativos financeiros são reconhecidos na demonstração da posição financeira do Grupo na data de negociação ou contratação, que é a data em que o Grupo se compromete a adquirir ou alienar o ativo.

No momento inicial, com exceção das contas a receber comerciais, os ativos financeiros são reconhecidos pelo justo valor acrescido de custos de transação diretamente atribuíveis, exceto para os ativos ao justo valor através de resultados em que os custos de transação são imediatamente reconhecidos em resultados. As contas a receber comerciais, no momento inicial, são reconhecidas pelo seu preço de transação, conforme definido pela IFRS 15.

Os ativos financeiros são desreconhecidos quando: (i) expiram os direitos contratuais do Grupo ao recebimento dos seus fluxos de caixa; (ii) o Grupo tenha transferido substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção; ou (iii) não obstante retenha parte, mas não substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção, o Grupo tenha transferido o controlo sobre os ativos.

Os ativos e passivos financeiros são compensados e apresentados pelo valor líquido, quando e só quando, o Grupo tem o direito a compensar os montantes reconhecidos e tem a intenção de liquidar pelo valor líquido.

O Grupo classifica os seus ativos financeiros nas seguintes categorias: ativos financeiros ao justo valor através de resultados, ativos financeiros mensurados ao custo amortizado, ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral. A sua classificação depende do modelo de negócio da entidade para gerir os ativos financeiros e das características contratuais em termos de fluxos de caixa do ativo financeiro.

### Ativos financeiros ao justo valor através de resultados

São classificados nesta categoria os instrumentos financeiros derivados e instrumentos de capital que o Grupo não tenha classificado como ativo financeiro através de outro rendimento integral, no momento de reconhecimento inicial. Nesta categoria integram-se também todos os instrumentos financeiros cujos *cashflows* contratuais não são exclusivamente capital e juros.

Os ganhos e perdas resultantes da alteração de justo valor de ativos mensurados ao justo valor através de resultados são reconhecidos em resultados do exercício em que ocorrem na respetiva rubrica de “Perdas / (ganhos) em ativos financeiros”, onde se incluem os montantes de rendimentos de juros e dividendos.

### Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

São ativos financeiros mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo seja alcançado através da recolha de *cashflows* contratuais e da venda de ativos financeiros, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

### Ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

São ativos financeiros mensurados ao custo amortizado aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo consiste em deter ativos financeiros a fim de receber os *cashflows* contratuais, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

### Caixa e equivalentes de caixa

Os montantes incluídos na rubrica “Caixa e equivalentes de caixa” correspondem aos valores de caixa, depósitos bancários, depósitos a prazo e outras aplicações de tesouraria, com maturidade inferior a três meses e que possam ser imediatamente mobilizáveis com um risco de alteração de valor insignificante.

Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica “Caixa e equivalentes de caixa” compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica “Empréstimos obtidos” (se aplicável).

### 2.3.8. Passivos financeiros e instrumentos de capital

Os passivos financeiros e os instrumentos de capital próprio são classificados de acordo com a substância contratual independentemente da sua forma legal. Os instrumentos de capital próprio são contratos que evidenciam um interesse residual nos ativos do Grupo após dedução dos passivos. Os instrumentos de capital próprio emitido pelas empresas do Grupo são registados pelo valor recebido, líquido dos custos suportados com a sua emissão. Os passivos financeiros são desreconhecidos apenas quando extintos, isto é, quando a obrigação é liquidada, cancelada ou expirada.

De acordo com a IFRS 9, os passivos financeiros são classificados como subsequentemente mensurados pelo custo amortizado, com exceção de:

- a) Passivos financeiros pelo justo valor através dos resultados. Esses passivos, incluindo os derivados que sejam passivos, devem ser subsequentemente mensurados pelo justo valor;
- b) Passivos financeiros que surjam quando uma transferência de um ativo financeiro não satisfaz as condições para o desreconhecimento ou quando se aplica a abordagem do envolvimento continuado;
- c) Contratos de garantia financeira;
- d) Os compromissos de concessão de um empréstimo a uma taxa de juro inferior à do mercado;
- e) A retribuição contingente reconhecida por um adquirente numa concentração de atividades empresariais à qual se aplica a IFRS 3. Essa retribuição contingente deve ser subsequentemente mensurada pelo justo valor, com alterações reconhecidas nos resultados.

Os passivos financeiros do Grupo incluem: empréstimos obtidos, contas a pagar e instrumentos financeiros derivados.

### 2.3.9. Imparidade de ativos financeiros

A cada data da demonstração da posição financeira, o Grupo analisa e reconhece as perdas esperadas para os seus títulos de dívida, empréstimos e contas a receber. As perdas esperadas resultam da diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais que sejam devidos a uma entidade em conformidade com o contrato e todos os fluxos de caixa que a entidade espera receber, descontados à taxa de juro efetiva original.

O objetivo desta política de imparidade consiste em reconhecer as perdas de crédito esperadas ao longo da respetiva duração dos instrumentos financeiros que tenham sido objeto de aumentos significativos do risco de crédito desde o reconhecimento inicial, avaliado numa base individual ou coletiva, tendo em conta todas as informações razoáveis e sustentáveis, incluindo as prospetivas. Se à data de relato, o risco de crédito associado a um instrumento financeiro não tiver aumentado significativamente desde o reconhecimento inicial, o Grupo mensura a provisão para perdas relativa a esse instrumento financeiro por uma quantia equivalente às perdas de crédito esperadas num prazo de 12 meses.

Para as contas a receber e ativos resultantes de contratos ao abrigo da IFRS 15, o Grupo adota a abordagem simplificada ao calcular perdas de crédito esperadas. Dessa forma, o Grupo não monitoriza alterações no risco de crédito, reconhecendo ao invés perdas por imparidade baseadas na perda de crédito esperada em cada data de reporte. O Grupo apresenta um critério de perdas por imparidade que é baseado no histórico de perdas de crédito, ajustado por fatores prospetivos específicos aos clientes e ambiente económico.

### 2.3.10. Instrumentos financeiros derivados

#### Reconhecimento inicial e subsequente

O Grupo utiliza instrumentos financeiros derivados, tais como contratos *forward* de taxas de câmbio, *swaps* de taxas de juros, para cobrir os seus riscos de câmbio, de juro, respetivamente. Tais instrumentos financeiros derivados são inicialmente registados ao justo valor na data em que o derivado é contratado e são subsequentemente mensurados ao justo valor. Os derivados são apresentados no ativo quando o seu justo valor é positivo e no passivo quando o seu justo valor é negativo.

Em termos de contabilidade de cobertura, as coberturas são classificadas como:

- Cobertura de justo valor quando a finalidade é cobrir a exposição a alterações de justo valor de um ativo ou passivo registado ou de um compromisso do Grupo não registado;
- Cobertura de fluxos de caixa quando a finalidade é cobrir a exposição à variabilidade dos fluxos de caixa decorrente de um risco específico associado à totalidade ou a uma componente de um ativo ou passivo registado ou a uma transação prevista de ocorrência altamente provável ou o risco de câmbio associado a um compromisso do Grupo não registado;
- Cobertura de um investimento líquido numa unidade operacional estrangeira.

O Grupo NOS utiliza instrumentos financeiros derivados com cobertura de justo valor e de fluxos de caixa.

No início da relação de cobertura, o Grupo formalmente designa e documenta a relação de cobertura para a qual pretende aplicar a contabilidade de cobertura bem como a finalidade de gestão e estratégia dessa cobertura.

Até 1 de janeiro de 2018, a documentação incluía a identificação do instrumento de cobertura, o item ou transação coberta, a natureza do risco coberto e o modo como o Grupo avaliava a eficácia das variações do justo valor do instrumento de cobertura face à exposição do Grupo a variações do justo valor do item coberto ou fluxos de caixa decorrentes do risco coberto. Tais coberturas deveriam ser altamente eficazes para compensar alterações nos justos valores ou nos fluxos de caixa e eram avaliadas numa base contínua de forma a demonstrar que eram de facto altamente efetivas durante o período de relato financeiro.

A partir de 1 de janeiro de 2018, a documentação inclui a identificação do instrumento de cobertura, o item ou transação coberta, a natureza do risco a ser coberto e o modo como o Grupo avalia se a relação de cobertura cumpre com os requisitos de contabilidade de cobertura (incluindo a sua análise das fontes de ineficácia da cobertura e a forma como determina a taxa de cobertura). O relacionamento de cobertura é qualificável para contabilidade de cobertura se satisfaz todos os seguintes requisitos de eficácia da cobertura:

- Existe uma relação económica entre o item coberto e o instrumento de cobertura;
- O efeito do risco de crédito não domina as alterações de valor que resultam dessa relação económica; e
- O rácio de cobertura do relacionamento de cobertura é o mesmo que o que resulta da quantidade do item coberto que uma entidade cobre efetivamente e da quantidade do instrumento de cobertura que a entidade utiliza efetivamente para cobrir essa quantidade do item coberto.

Os relacionamentos de cobertura que satisfaçam os critérios de elegibilidade acima, são contabilizados, como segue:

#### Cobertura de justo valor

A alteração no justo valor do instrumento de cobertura é registada na demonstração dos resultados. A alteração no justo valor do item coberto atribuível ao risco coberto é registada como parte do valor contabilístico do item coberto e também é registada na demonstração dos resultados.

Para cobertura de justo valor de itens mensurados ao custo amortizado, qualquer ajustamento ao valor contabilístico é amortizado na demonstração dos resultados pelo período remanescente da cobertura usando o método do juro efetivo. A amortização através do método do juro efetivo inicia-se quando existe o ajustamento e nunca mais tarde do momento no qual o item coberto deixa de ser ajustado pelas alterações no justo valor atribuíveis ao risco que está sendo coberto.

Se o item coberto é desreconhecido, o justo valor por amortizar é registado imediatamente na demonstração dos resultados.

Quando um compromisso não registado é designado como item coberto, as alterações acumuladas subsequentes no justo valor do compromisso do Grupo atribuíveis ao risco coberto são reconhecidas como um ativo ou passivo e o correspondente ganho ou perda registado na demonstração dos resultados.

#### Cobertura de fluxos de caixa

A parcela eficaz do ganho ou perda no instrumento de cobertura é reconhecida no Outro rendimento integral na reserva de cobertura de fluxos de caixa, enquanto que a parcela ineficaz é reconhecida imediatamente na demonstração dos resultados. A reserva de cobertura de fluxos de caixa é ajustada para o menor dos valores entre o ganho ou perda acumulada no instrumento de cobertura e a alteração acumulada no justo valor do item coberto.

O Grupo usa contratos de *forward* de: i) taxas de câmbio para cobrir a exposição ao risco cambial em transações esperadas e compromissos assumidos; ii) taxas de juros para cobrir o risco de flutuação da taxa de juro; e iii) ações próprias para cobrir o risco de flutuação das ações próprias a entregar no âmbito de planos de ações. A parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de câmbio é reconhecida como “Perdas/(ganhos) em variações cambiais, líquidas”, a parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de juro é reconhecida como “Custos de financiamento” e a parcela ineficaz relacionada com os contratos de ações próprias é reconhecida como “Custos com o pessoal”.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, o Grupo não efetuou qualquer alteração no método de reconhecimento.

As quantias acumuladas no Outro rendimento integral são contabilizadas em função da natureza da relação de cobertura respetiva. Se a relação de cobertura subsequentemente se traduz no registo de um item não financeiro, a quantia acumulada é removida da componente separada de capital próprio e incluída no custo inicial ou valor contabilístico do ativo ou passivo coberto. Tal não é um ajustamento de reclassificação e não deve ser registado no Outro rendimento integral do período. Isto também é aplicável quando uma transação esperada coberta de um ativo não financeiro ou de um passivo não financeiro se converte num compromisso do Grupo sujeito a contabilidade de cobertura.

Para quaisquer outras coberturas de fluxos de Caixa, a quantia acumulada no Outro rendimento integral é reclassificada para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação no mesmo período ou períodos durante os quais os fluxos de caixa cobertos afetam a demonstração dos resultados.

Se a contabilidade de cobertura de fluxos de caixa for interrompida, a quantia acumulada no Outro rendimento integral deve permanecer se se esperar que os fluxos de Caixa futuros cobertos ainda ocorram. Caso contrário, a quantia acumulada é reclassificada imediatamente para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação. Após a interrupção, assim que os fluxos de caixa coberto ocorram, qualquer quantia acumulada remanescente no Outro rendimento integral deve ser contabilizada de acordo com a natureza da transação subjacente como descrito acima.

### 2.3.11. Inventários

Os inventários, que incluem essencialmente telemóveis, equipamento terminal de cliente, DVDs e direitos de transmissão de conteúdos encontram-se valorizados pelo mais baixo de entre o respetivo valor de custo e valor realizável líquido.

O custo de aquisição inclui o preço da fatura, despesas de transporte e seguro, utilizando-se o “Custo Médio Ponderado” como método de custeio das saídas.

Os inventários são ajustados por motivo de obsolescência tecnológica, bem como pela diferença entre o custo de aquisição e o valor de realização, caso este seja inferior, sendo essa redução reconhecida diretamente na demonstração dos resultados do período.

O valor realizável líquido corresponde ao preço de venda normal deduzido dos custos para completar a produção e dos custos de comercialização.

As diferenças entre o custo e o respetivo valor realizável líquido dos inventários, no caso deste ser inferior ao custo, são registadas como custos operacionais na rubrica de “Custo das mercadorias vendidas”.

Os inventários em trânsito, por não se encontrarem disponíveis para consumo ou venda, encontram-se segregados das restantes existências e são valorizadas ao custo de aquisição específico.

A celebração de contratos relacionados com os conteúdos desportivos origina direitos que são, inicialmente, classificados como compromissos contratuais.

Os direitos de transmissão de conteúdos são registados na demonstração da posição financeira, como Inventários, no caso de não existir pleno direito sobre a forma de exploração do ativo, pelo respetivo valor de custo ou pelo valor realizável líquido, quando mais baixo, sempre que os conteúdos programáticos tenham sido recebidos e estejam disponíveis para a sua exibição ou utilização, de acordo com condições contratuais, sem qualquer produção ou alteração, entendendo-se para o efeito que estão reunidas as condições necessárias para a organização de cada competição desportiva o que ocorre na data da homologação das equipas participantes

na competição a ter lugar na época desportiva a iniciar, por parte da entidade organizadora. Os referidos direitos são reconhecidos na demonstração de resultados, na rubrica “Custos diretos: Custos de conteúdos”, numa base sistemática atendendo ao padrão de benefícios económicos obtidos através da sua exploração comercial.

Decorrente do acordo alcançado com os operadores nacionais na disponibilização recíproca, por várias épocas desportivas (*collaborative arrangement*), dos conteúdos desportivos (nacionais e internacionais) detidos por estas (Nota 42), a NOS considerou o reconhecimento dos custos e receitas líquidos dos valores repartidos pelos restantes operadores, numa base sistemática, atendendo ao padrão de benefícios económicos obtidos através da sua exploração comercial.

### 2.3.12. Subsídios

Os subsídios são reconhecidos de acordo com o seu justo valor quando existe uma garantia razoável que irão ser recebidos e que as empresas do Grupo irão cumprir com as condições exigidas para a sua concessão.

Os subsídios à exploração, nomeadamente para formação de colaboradores, são reconhecidos na demonstração dos resultados a abater aos correspondentes custos incorridos.

Os subsídios ao investimento são apresentados na demonstração da posição financeira como um rendimento diferido.

Se o subsídio é considerado como rendimento diferido, este é reconhecido como rendimento numa base sistemática e racional durante a vida útil do ativo.

### 2.3.13. Provisões e passivos contingentes

As provisões são reconhecidas quando: (i) existe uma obrigação presente resultante de eventos passados, sendo provável que na liquidação dessa obrigação seja necessário um dispêndio de recursos internos; e (ii) o montante ou valor da referida obrigação seja razoavelmente estimável. Quando uma das condições antes descritas não é preenchida, o Grupo procede à divulgação dos eventos como passivo contingente, a menos que a possibilidade de uma saída de fundos decorrente dessa contingência seja remota, caso em que os mesmos não são objeto de divulgação.

As provisões, para processos judiciais em curso intentados contra o Grupo, são constituídas de acordo com as avaliações de risco efetuadas pelo Grupo e pelos seus consultores legais, baseadas em taxas de sucesso.

As provisões para reestruturação apenas são reconhecidas quando o Grupo tem um plano detalhado e formalizado identificando as principais caraterísticas do programa e após terem sido comunicados esses factos às entidades envolvidas.

As provisões para os custos de desmantelamento, remoção de ativos e restauração do local, são reconhecidas quando os bens são instalados, de acordo com as melhores estimativas a essa data. O montante do passivo constituído reflete os efeitos da passagem do tempo, sendo a correspondente atualização financeira reconhecida em resultados como custo financeiro.

As obrigações presentes que resultam de contratos onerosos são registadas e mensuradas como provisões. Existe um contrato oneroso quando a Empresa é parte integrante das disposições de um contrato de acordo, cujo cumprimento tem associados custos que não é possível evitar que excedem os benefícios económicos derivados do mesmo.

Não são reconhecidas provisões para perdas operacionais futuras.

Os passivos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, salvo exceção prevista na IFRS 3 no âmbito da concentração de atividades empresariais, sendo divulgados sempre que a possibilidade de existir uma saída de recursos englobando benefícios económicos não seja remota. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados quando for provável a existência de um influxo económico futuro de recursos.

As provisões são revistas e atualizadas na data da demonstração da posição financeira, de modo a refletir a melhor estimativa, nesse momento, da obrigação em causa.

### 2.3.14. Direitos de uso e locações

Uma locação é definida como um contrato, ou parte de um contrato, que transfere o direito de uso de um bem (o ativo subjacente), por um período de tempo, em troca de um valor.

No início de cada contrato, é avaliado e identificado se este é ou contém uma locação. Esta avaliação envolve um exercício de julgamento sobre se cada contrato depende de um ativo específico, se a NOS obtém substancialmente todos os benefícios económicos do uso desse ativo e se a NOS tem o direito de controlar o uso do ativo.

Todos os contratos que constituam uma locação são contabilizados com base num modelo único de reconhecimento no balanço (*on-balance model*) de forma similar com o tratamento que a IAS 17 estabelece para as locações financeiras.

Na data de início da locação, a NOS reconhece a responsabilidade relacionada com os pagamentos da locação (i.e. o passivo da locação) e o ativo que representa o direito a usar o ativo subjacente durante o período da locação (i.e. o direito de uso – “right-of-use” ou “ROU”).

O custo do juro sobre o passivo da locação e a depreciação do ROU são reconhecidos separadamente.

O passivo da locação é remensurado aquando da ocorrência de certos eventos (como sejam a mudança do período da locação, uma alteração nos pagamentos futuros que resultem de uma alteração do índice de referência ou da taxa usada para determinar esses pagamentos). Esta remensuração do passivo da locação é reconhecido como um ajustamento no ROU.

#### 2.3.14.1. Direitos de uso de ativos

O Grupo reconhece o direito de uso dos ativos na data de início da locação (ou seja, a data em que o ativo subjacente está disponível para uso).

O direito de uso dos ativos encontra-se registado ao custo de aquisição, deduzido das depreciações acumuladas e perdas de imparidade e ajustado por eventuais novas mensurações do passivo das locações. O custo do direito de uso dos ativos inclui o valor reconhecido do passivo da locação, eventuais custos diretos inicialmente incorridos e pagamentos já efetuados antes da data inicial da locação, deduzido de quaisquer incentivos recebidos. Aquando da implementação da IFRS 16, no processo de apuramento dos valores de direitos de uso, não foram considerados os eventuais ajustamentos provenientes de custos de desmantelamento, na medida em que estes já se encontravam previamente capitalizados como ativos fixos tangíveis.

A menos que seja razoavelmente certo que o Grupo obtenha a propriedade do ativo arrendado no final do prazo da locação, o direito de uso dos ativos reconhecido é depreciado pelo método linear durante o período mais curto entre a sua vida útil estimada e o prazo da locação.

Os direitos de uso estão sujeitos a imparidades.

#### 2.3.14.2. Passivos com locações

Na data de início da locação, o Grupo reconhece os passivos mensurados pelo valor presente dos pagamentos futuros a serem efetuados até ao final do contrato de locação.

Os pagamentos da locação incluem pagamentos fixos (incluindo pagamentos fixos em substância), deduzidos de quaisquer incentivos a receber, pagamentos variáveis, dependentes de um índice ou de uma taxa, e valores esperados a serem pagos sob garantias de valor residual. Os pagamentos da locação também incluem o preço de exercício de uma opção de compra, se for razoavelmente certo que o Grupo exerça a opção, e pagamentos de penalidades pelo término do contrato, se for razoavelmente certo que o Grupo rescinda o contrato.

Os pagamentos variáveis que não dependem de um índice ou de uma taxa são reconhecidos como despesa no período em que o evento que lhes der origem ocorra.

No cálculo do valor presente dos pagamentos da locação, o Grupo usa a taxa de empréstimo incremental na data de início da locação, se a taxa de juro implícita não for facilmente determinável.

Após a data de início da locação, o valor do passivo da locação aumenta de modo a refletir o acréscimo de juros e reduz pelos pagamentos efetuados. Adicionalmente, o valor contabilístico do passivo da locação é remensurado se houver uma modificação, como uma alteração no prazo da locação, nos pagamentos fixos ou na decisão de compra do ativo subjacente.

### 2.3.15. Imposto sobre o rendimento

A NOS, encontra-se abrangida pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, que abrange todas as empresas em que participa, direta ou indiretamente, em pelo menos 75% do respetivo capital social e que, simultaneamente, sejam residentes em Portugal e tributadas em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC).

As restantes empresas participadas, não abrangidas pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, são tributadas individualmente, com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

O imposto sobre o rendimento é registado de acordo com o preconizado pela IAS 12. Na mensuração do custo relativo ao imposto sobre o rendimento do exercício, para além do imposto corrente é ainda considerado o efeito do imposto diferido, calculado com base no método do passivo, considerando as diferenças temporárias resultantes da diferença entre a base fiscal de ativos e passivos e os seus valores nas demonstrações financeiras consolidadas, bem como os prejuízos fiscais reportáveis existentes à data da demonstração da posição financeira. Os ativos e passivos por impostos diferidos foram calculados com base na legislação fiscal atualmente em vigor e em legislação já publicada para aplicação futura.

Tal como estabelecido na referida norma, são reconhecidos ativos por impostos diferidos apenas quando exista razoável segurança de que estes poderão vir a ser utilizados na redução do resultado tributável futuro, ou quando existam passivos por impostos diferidos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os ativos por impostos diferidos sejam revertidos. No final de cada período é efetuada uma avaliação desses ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função da sua expetativa de utilização futura.

O montante de imposto a incluir quer no imposto corrente, quer no imposto diferido, que resulta de transações ou eventos reconhecidos em rubricas do capital próprio, é registado diretamente nestas mesmas rubricas, não afetando o resultado do período.

Numa operação de concentração de atividades empresariais, os benefícios por impostos diferidos adquiridos são reconhecidos do seguinte modo:

- a) Os benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam reconhecidos no período de mensuração (um ano após a data da concentração) e que resultem de novas informações sobre factos e circunstâncias que existiam à data de aquisição são aplicados para reduzir a quantia escriturada de qualquer *goodwill* relacionado com essa aquisição. Se a quantia escriturada desse *goodwill* for zero, quaisquer benefícios por impostos diferidos remanescentes são reconhecidos na demonstração dos resultados.
- b) Todos os outros benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam realizados são reconhecidos na demonstração de resultados (ou, caso aplicável, diretamente em rubricas de capital próprio).

### 2.3.16. Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos a colaboradores ao abrigo de Planos de incentivos de aquisição de ações ou de opções sobre ações são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, uma vez que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos colaboradores, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio (ações próprias), de acordo com a sua cotação à data de atribuição.

Esse custo é reconhecido de forma linear ao longo do período em que o serviço é prestado pelos colaboradores, na rubrica de Custos com o pessoal na demonstração dos resultados, juntamente com o correspondente aumento em Outras reservas em capital próprio.

O custo acumulado reconhecido à data de cada demonstração financeira até ao empossamento reflete a melhor estimativa do Grupo relativamente ao número de ações próprias que irão ser empossadas, ponderado pelo proporcional de tempo decorrido entre a atribuição e o empossamento. O impacto na demonstração de resultados de cada exercício representa a variação do custo acumulado entre o início e o fim do período.

Por sua vez, os benefícios concedidos com base em ações, mas liquidados em dinheiro, conduzem ao reconhecimento de um passivo valorizado pelo justo valor na data da demonstração da posição financeira.

### 2.3.17. Capital

#### Reserva legal

A legislação comercial Portuguesa estabelece que pelo menos 5% do resultado líquido anual tem que ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital social. Esta reserva não é distribuível, a não ser em caso de liquidação, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

#### Reservas de prémios de emissão de ações

Os prémios de emissão correspondem a ágios obtidos com a emissão ou aumentos de capital. De acordo com a legislação comercial portuguesa, os valores incluídos nesta rubrica seguem o regime estabelecido para a “Reserva Legal”, isto é, os valores não são distribuíveis, a não ser em caso de liquidação, mas podem ser utilizados para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

#### Reservas para planos de incentivo de médio prazo

De acordo com a IFRS 2 – “Pagamentos com base em ações”, a responsabilidade com os planos de incentivo de médio prazo liquidados através da entrega de ações próprias é registada, a crédito, na rubrica de “Reservas para planos de incentivo de médio prazo” sendo que tal reserva não é passível de ser distribuída ou ser utilizada para absorver prejuízos.

#### Reservas de cobertura

As reservas de cobertura refletem as variações de justo valor dos instrumentos financeiros derivados de cobertura de *cashflow* que se consideram eficazes, sendo que as mesmas não são passíveis de ser distribuídas ou serem utilizadas para absorver prejuízos.

#### Reservas de ações próprias

As “Reservas de ações próprias” refletem o valor das ações próprias adquiridas e seguem um regime legal equivalente ao da reserva legal. Nos termos da legislação portuguesa, o montante de reservas distribuíveis é determinado de acordo com as demonstrações financeiras individuais da empresa, apresentadas de acordo com as IFRS. Adicionalmente, os incrementos decorrentes da aplicação do justo valor através de componentes de capital próprio, incluindo os da sua aplicação através do resultado líquido do período, apenas podem ser distribuídos quando os elementos que lhes deram origem sejam alienados, exercidos liquidados ou quando terminar o seu uso, no caso de ativos fixos tangíveis ou intangíveis.

### Ações próprias

As ações próprias são contabilizadas pelo seu valor de aquisição como uma dedução ao capital próprio. Os ganhos ou perdas inerentes à alienação das ações próprias são registadas na rubrica “outras reservas”.

### Outras Reservas e Resultados transitados

Esta rubrica inclui os resultados realizados disponíveis para distribuição aos acionistas e os ganhos por aumentos de justo valor em instrumentos financeiros, investimentos financeiros e propriedades de investimento, que, de acordo com o número 2 do artigo 32 do CSC, só estarão disponíveis para distribuição quando os elementos ou direitos que lhes deram origem forem alienados, exercidos, extintos ou liquidados.

### 2.3.18. Rédito

As principais naturezas de rédito operacional das empresas participadas pela NOS são as seguintes:

- i) Receitas dos Serviços de Comunicações:

Televisão por cabo, banda larga fixa e voz fixa: As receitas decorrentes dos serviços prestados sobre a rede de fibra e cabo resultam de: (a) subscrição de pacotes de canais base que podem ser comercializados em *bundle* com os serviços de banda larga fixa e/ou voz fixa; (b) subscrição de pacotes de canais *premium* e S-VOD; (c) aluguer de equipamento terminal; (d) consumo de conteúdos (VOD); (e) tráfego e terminação voz; (f) ativação do serviço; (g) venda de equipamento; e (h) outros serviços adicionais (por exemplo, firewall e antivírus).

Televisão por satélite: As receitas decorrentes do serviço de televisão por satélite resultam, essencialmente, de: (a) subscrição de pacotes de canais base e *premium*; (b) aluguer de equipamento; (c) consumo de conteúdos (VOD); (d) ativação do serviço; e (e) venda de equipamento.

Banda larga e voz móveis: As receitas provenientes dos serviços de acesso à Internet de banda larga móvel e de serviços de voz móvel, resultam fundamentalmente da assinatura mensal e/ou da utilização do serviço de Internet e voz para além do tráfego associado à modalidade escolhida pelo cliente.

- ii) Receitas de Publicidade: As receitas de publicidade englobam, essencialmente, a angariação de publicidade para os canais de televisão por subscrição, para os quais o Grupo detém os direitos de exploração e salas de cinema. Estas receitas são reconhecidas no período da sua inserção, deduzidas dos descontos concedidos.

- iii) Distribuição e Exibição Cinematográfica: As receitas relativas à distribuição referem-se à distribuição de filmes para exibidores cinematográficos não detidos pelo Grupo, as quais são reconhecidas no período de exibição dos filmes, enquanto as receitas de exibição cinematográfica decorrem maioritariamente da venda de bilhetes de cinema e das vendas de produtos nos bares, as quais são reconhecidas como receita no período de exibição dos filmes dos bilhetes vendidos e de venda dos produtos nos bares, respetivamente.

- iv) Receitas de Produção e Distribuição de Conteúdos e Canais: as receitas da produção e distribuição incluem fundamentalmente a venda de DVDs e de conteúdos e a distribuição de canais de televisão por subscrição a terceiros, sendo reconhecidas no período em que são vendidos, exibidos e disponibilizados para distribuição aos operadores de telecomunicações, respetivamente.

- v) Consultoria e Gestão de Datacenters: as receitas de consultoria na área dos sistemas de informação e gestão de datacenters correspondem, predominantemente, à prestação de serviços da NOS Sistemas.

O rédito do Grupo é baseado no modelo de cinco etapas estabelecido pela IFRS 15:

- 1) Identificação do contrato com o cliente;
- 2) Identificação das obrigações de desempenho;
- 3) Determinação do preço da transação;
- 4) Alocação do preço da transação às obrigações de desempenho; e
- 5) Reconhecimento do rédito.

Assim, no início de cada contrato, o Grupo NOS avalia os bens ou serviços prometidos e identifica, como obrigação de desempenho, cada promessa de transferência para o cliente de qualquer bem ou serviço (ou um pacote de bens ou serviços) distintos. Estas promessas em contratos com clientes podem ser explícitas ou implícitas, desde que tais promessas criem uma expectativa válida no cliente de que a entidade transferirá um bem ou serviço para o cliente, com base em políticas publicadas, declarações específicas ou práticas comerciais habituais da entidade.

O Grupo NOS definiu internamente que uma obrigação de desempenho corresponde à promessa de entrega de um bem ou serviço, que possa ser utilizado de forma isolada/separada pelo cliente e sobre a qual existe uma perceção clara deste bem ou serviço por parte do cliente entre os restantes disponíveis em cada contrato.

As principais obrigações de desempenho resumem-se a Vendas de telemóveis, telefones, *Hotspots*, DVD’s, bilhetes de cinema e outros equipamentos e a Prestação de Serviços de Internet Móvel, Internet Fixa, Telefone Móvel, Telefone Fixo, Televisão, Consultoria, Serviços de *Cloud*/IT, distribuição de direitos audiovisuais entre outros.

A disponibilização de Set-top-boxes, routers, modems e outros equipamentos terminais em casa dos clientes e respetivos serviços de instalação e ativação foram considerados pelo grupo como não correspondendo a uma obrigação de desempenho, dado serem ações necessárias para o cumprimento das obrigações de desempenho prometidas.

Na determinação e alocação do preço da transação de cada obrigação de desempenho, a NOS utilizou os preços *stand-alone* dos produtos e serviços prometidos, à data da celebração do contrato com o cliente, para repartição da quantia que se espera receber no cumprimento do contrato.

O reconhecimento do rédito ocorre no momento do cumprimento de cada obrigação de desempenho.

O rédito decorrente da venda de equipamentos é reconhecido quando os riscos e vantagens inerentes à posse dos bens são transferidos para o comprador e o valor dos benefícios possa ser razoavelmente quantificado.

O rédito de subscrições de serviços de telecomunicações (subscrição de pacotes de televisão, internet, voz móvel e fixa, isoladamente ou em conjunto) é reconhecido linearmente ao longo do período da subscrição.

O rédito de aluguer de equipamentos é reconhecido numa base linear ao longo da vigência do acordo de aluguer, exceto no caso de vendas a prestações que são contabilizadas como vendas a crédito.

O Grupo atribui aos seus clientes pontos de fidelização, em cada chamada ou carregamento efetuado, que poderão ser trocados, durante um período limitado de tempo, por descontos na compra de equipamentos.

Em cada período de reporte, a NOS reconhece a responsabilidade atual com os descontos a atribuir no futuro. Esta responsabilidade é calculada com base no montante de pontos atribuídos e ainda não utilizados, descontados da estimativa de pontos que não serão utilizados (com base no histórico de utilização) e valorizada com base na oferta disponível, a cada momento, para a utilização de pontos (catálogo específico).

O reconhecimento da responsabilidade configura um diferimento de rédito (até à data em que os pontos são definitivamente convertidos em benefícios), que é reconhecido no momento da utilização do desconto, como um acréscimo de rédito.

O rédito com tráfego, roaming, consumo de dados, conteúdos audiovisuais e outros é reconhecido no período em que o serviço é prestado. O Grupo oferece também diversas soluções personalizadas, em particular aos seus clientes empresariais na gestão da rede de telecomunicações, acesso, voz e transmissão de dados, também estas reconhecidas quando o serviço é prestado.

Não é efetuada a compensação de rendimentos e gastos, a menos que tal seja exigido ou permitido pelas IFRS, nomeadamente, quando reflita a substância da transação ou outro acontecimento.

É efetuada a compensação dos rendimentos e gastos nas seguintes situações:

- (i) Quando os influxos brutos de benefícios económicos não resultam em aumentos de capital próprio para a entidade, ou seja, o valor cobrado ao cliente é igual ao valor entregue ao parceiro, situação aplicável ao rédito obtido com a faturação aos operadores de serviços especiais, as quantias cobradas por conta do capital não são rédito; e,
- (ii) Quando a contraparte não é um “cliente”, mas antes um parceiro que partilha os riscos e benefícios de desenvolver um produto ou serviços para que o mesmo possa ser comercializado. Ou seja, uma contraparte do contrato não será um cliente se, por exemplo, a contraparte tiver contratado a NOS para participar numa atividade ou processo em que as partes no contrato partilham os riscos e benefícios em vez de obter o resultado das atividades ordinárias da entidade. Nestes casos, estamos perante um acordo de colaboração (*collaborative arrangements*). Esta situação é aplicável às receitas obtidas dos operadores abrangidos pelo acordo de disponibilização recíproca de direitos de transmissão televisiva de conteúdos desportivos.

Os descontos concedidos a clientes no âmbito de programas de fidelização são alocados à totalidade do contrato a que o cliente está fidelizado, sendo reconhecidos à medida que os bens e serviços são colocados à disposição do cliente.

Os valores não faturados são registados com base em estimativas. As diferenças entre os valores estimados e os reais, que normalmente não são significativas, são registadas no período subsequente.

Até 31 de dezembro de 2014, o rédito das penalidades, face às incertezas inerentes, apenas era reconhecido no momento do recebimento, sendo o valor divulgado como ativo contingente (Nota 44). A partir de 1 de janeiro de 2015, o rédito de penalidades passou a ser reconhecido com base numa taxa de cobrabilidade estimada, tendo em conta o histórico de cobranças do Grupo. O rédito das penalidades é reconhecido na rubrica de “Outras receitas”.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para o Grupo e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

### 2.3.19. Especialização dos exercícios

As receitas e as despesas das diversas empresas do Grupo são reconhecidas de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, pelo qual estas são reconhecidas à medida que são geradas ou incorridas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas.

Nas rubricas de “Contas a receber – Clientes”, “Contas a receber - outros”, “Custos Diferidos”, “Acréscimos de custos” e “Proveitos diferidos” são registados os custos e os proveitos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas e receitas apenas ocorrerão em exercícios futuros, bem como as despesas e as receitas que já ocorreram, mas que respeitam a exercícios futuros e que serão imputadas aos resultados de cada um desses exercícios, pelo valor que lhes corresponde.

Os custos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas apenas ocorrerão em exercícios futuros, são estimados e registados em “Acréscimos de custos”, sempre que seja possível estimar com grande fiabilidade o montante, bem como o momento da concretização da despesa. Se existir incerteza quer relativamente à data da saída de recursos, quer quanto ao montante da obrigação, o valor é classificado como Provisões (Nota 2.3.12).

### 2.3.20. Ativos, passivos e transações em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira são convertidas para a moeda funcional à taxa de câmbio da data da transação. A cada data de fecho é efetuada a atualização cambial de saldos (itens monetários) em aberto, aplicando a taxa de câmbio em vigor a essa data. As diferenças cambiais decorrentes desta atualização são reconhecidas na demonstração dos resultados do exercício em que foram determinadas, na rubrica “Perdas/(ganhos) em variações cambiais”. As variações cambiais geradas em itens monetários que constituam extensão do investimento denominado na moeda funcional do Grupo ou da participada em questão são reconhecidos no capital próprio. As diferenças de câmbio em itens não monetários são classificadas em “Outras reservas” no capital próprio.

A conversão de demonstrações financeiras de empresas participadas denominadas em moeda estrangeira é efetuada considerando as seguintes taxas de câmbio:

- Taxa de câmbio vigente à data da demonstração da posição financeira para a conversão dos ativos e passivos;

- Taxa de câmbio média do período para a conversão das rubricas da demonstração dos resultados, com exceção dos casos de empresas participadas que se encontrem numa economia hiperinflacionária;

- Taxa de câmbio média do período para a conversão dos fluxos de caixa (nos casos em que essa taxa de câmbio se aproxime da taxa real, sendo que para os restantes fluxos de caixa é utilizada a taxa de câmbio da data das operações), com exceção dos casos de empresas participadas que se encontrem numa economia hiperinflacionária;

- Taxa de câmbio histórica para a conversão das rubricas do capital próprio.

As diferenças de câmbio originadas na conversão para euros de demonstrações financeiras de empresas participadas denominadas em moeda estrangeira são incluídas no capital próprio, na rubrica “Outras reservas”.

No último trimestre de 2017, a economia Angolana foi considerada uma economia hiperinflacionária de acordo com a IAS 29 - Relato Financeiro em Economias Hiperinflacionárias.

Este normativo exige que as demonstrações financeiras preparadas na moeda de uma economia hiperinflacionária sejam expressas em termos da unidade de mensuração corrente à data da preparação das demonstrações financeiras.

Em resumo, os aspetos gerais a ter em consideração na reexpressão das demonstrações financeiras individuais são os seguintes:

- Os ativos e passivos monetários não sofrem alterações dado que já se encontram atualizados à unidade corrente à data das demonstrações financeiras;

- Os ativos e passivos não monetários (que não estejam já expressos à unidade corrente à data das demonstrações financeiras) são reexpressos pela aplicação de um índice;

- O efeito de inflação na posição monetária líquida das empresas participadas encontra-se refletido na demonstração de resultados como uma perda na posição monetária líquida.

Adicionalmente, de acordo com a IAS 21, é proibida a reexpressão das demonstrações financeiras consolidadas quando a empresa-mãe não opera numa economia hiperinflacionária.

O coeficiente de conversão utilizado na reexpressão das demonstrações financeiras individuais das participadas em Angola foi o índice de preços ao consumidor (IPC), publicado pelo Banco Nacional de Angola.

|        | Base 100 | IPC   | IPC Convertido<br>(Base 100 Ano 2010) |
|--------|----------|-------|---------------------------------------|
| dez/10 | Ano 2010 | 100,0 | 100,0                                 |
| dez/11 | Ano 2010 | 111,4 | 111,4                                 |
| dez/12 | Ano 2011 | 109,0 | 121,4                                 |
| dez/13 | Ano 2014 | 93,0  | 130,8                                 |
| dez/14 | Ano 2014 | 100,0 | 140,5                                 |
| dez/15 | Ano 2014 | 114,3 | 160,6                                 |
| dez/16 | Ano 2014 | 162,2 | 227,9                                 |
| dez/17 | Ano 2014 | 204,8 | 287,8                                 |
| dez/18 | Ano 2014 | 241,1 | 338,8                                 |
| set/19 | Ano 2014 | 270,2 | 379,7                                 |

No último trimestre de 2019, a economia Angolana deixou de ser considerada uma economia hiperinflacionária.

A IAS 29 – Relato Financeiro em Economias Hiperinflacionárias prevê que “quando uma economia cessar de ser hiperinflacionária, a empresa deve tratar as quantias expressas na unidade de medida corrente no fim do período anterior de relato, como a base para as quantias escrituradas nas suas demonstrações financeiras subsequentes”. Desta forma, os ajustamentos/reavaliações, realizadas até ao termo da classificação como economia hiperinflacionária, são tratados como um custo considerado/ (“*deemed cost*”) e reconhecidos na mesma proporção que os ativos que lhe deram origem.

Em 31 de dezembro de 2019, os ativos e passivos expressos em moeda estrangeira foram convertidos para euros com base nas seguintes taxas de câmbio de tais moedas relativamente ao Euro, divulgadas pelo Banco de Portugal:

|                     | 31-12-2018 | 31-12-2019 |
|---------------------|------------|------------|
| Dólar Americano     | 1,1450     | 1,1234     |
| Kwanza de Angola    | 353,0155   | 536,2617   |
| Libra Esterlina     | 0,8945     | 0,8508     |
| Metical Moçambicano | 70,2400    | 68,700     |
| Dólar Canadiano     | 1,5605     | 1,4598     |
| Franco Suíço        | 1,1269     | 1,0854     |
| Real                | 4,4440     | 4,5157     |

No exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019, as demonstrações dos resultados das empresas participadas expressas em moeda estrangeira foram convertidas para euros com base nas taxas de câmbio médias das moedas dos respetivos países de origem relativamente ao Euro, com exceção dos casos de empresas participadas que se encontrem numa economia hiperinflacionária, como é o caso de Angola, cuja taxa de câmbio utilizada é a de final de período. As taxas de câmbio médias utilizadas são as seguintes:

|                     | 12M 18   | 12M 19   |
|---------------------|----------|----------|
| Dólar Americano     | 1,1810   | 1,1108   |
| Kwanza de Angola    | 303,6658 | 414,9982 |
| Metical Moçambicano | 71,2933  | 69,4925  |

### 2.3.21. Encargos financeiros com empréstimos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como custo de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, exceto nos casos de empréstimos incorridos (quer sejam genéricos ou específicos) na aquisição, construção ou produção de um ativo que demore um período substancial de tempo (mais de um ano) para se encontrar na condição pretendida, os quais são capitalizados no custo de aquisição do referido bem.

### 2.3.22. Propriedades de investimento

As propriedades de investimento compreendem, essencialmente, edifícios detidos para a obtenção de rendas e não para o uso na produção ou fornecimento de bens ou serviços, para fins administrativos ou para venda no decurso ordinário dos negócios. Estas são mensuradas inicialmente pelo seu custo.

Posteriormente, o Grupo considera o método do custo na mensuração das propriedades de investimento, considerando que da adoção do modelo do justo valor não resultariam diferenças relevantes.

Uma propriedade de investimento deve ser eliminada da demonstração da posição financeira na alienação, ou quando a propriedade de investimento for permanentemente retirada de uso e nenhuns benefícios económicos forem esperados da sua alienação.

### 2.3.23. Mensuração ao justo valor

O Grupo mensura parte dos seus ativos financeiros, como ativos financeiros disponíveis para venda e para negociação, e parte dos seus ativos não financeiros, como propriedades de investimento, ao justo valor à data de referência das demonstrações financeiras.

A mensuração do justo valor presume que o ativo ou passivo é trocado numa transação ordenada entre participantes do mercado para vender o ativo ou transferir o passivo, na data de mensuração, sob as condições atuais de mercado. A mensuração do justo valor é baseada no pressuposto de que a transação de vender o ativo ou transferir o passivo pode ocorrer:

- No mercado principal do ativo e do passivo, ou

- Na ausência de um mercado principal, presume-se que a transação aconteça no mercado mais vantajoso. Este é o que maximiza o valor que seria recebido na venda do ativo ou minimiza o valor que seria pago para transferir o passivo, depois de considerar os custos de transação e os custos de transporte.

Devido ao facto de as diferentes entidades e os diferentes negócios dentro de uma única entidade poderem ter acesso a diferentes mercados, o mercado principal ou o mais vantajoso para o mesmo ativo ou passivo pode variar de uma entidade para outra, ou até mesmo entre negócios dentro de uma mesma entidade, mas pressupõe-se que estão acessíveis ao Grupo.

A mensuração do justo valor utiliza premissas que participantes do mercado utilizariam na definição do preço do ativo ou passivo, assumindo que os participantes de mercado utilizariam o ativo de modo a maximizar o seu valor e utilização.

O Grupo utiliza as técnicas de avaliação apropriadas às circunstâncias e para as quais existam dados suficientes para mensurar o justo valor, maximizando a utilização de dados relevantes observáveis e minimizando a utilização de dados não observáveis.

Todos os ativos e passivos mensurados ao justo valor ou para os quais a sua divulgação é obrigatória são classificados segundo uma hierarquia de justo valor, que classifica em três níveis os dados a utilizar na mensuração pelo justo valor, detalhados abaixo:

Nível 1 – Preços de mercado cotados, não ajustados, em mercados ativos para ativos ou passivos idênticos, que a entidade pode aceder na data de mensuração;

Nível 2 – Técnicas de valorização que utilizam *inputs*, que não sendo cotados, são direta ou indiretamente observáveis;

Nível 3 – Técnicas de valorização que utilizam *inputs* não baseados em dados de mercado observáveis, ou seja, baseados em dados não observáveis.

A mensuração do justo valor é classificada integralmente no nível mais baixo do *input* que é significativo para a mensuração como um todo.

### 2.3.24. Compensação de ativos e passivos

Os ativos e passivos são compensados e apresentados pelo valor líquido, quando e só quando, o Grupo tem o direito a compensar os montantes reconhecidos e tem a intenção de liquidar pelo valor líquido.

### 2.3.25. Benefícios a empregados

Os gastos com pessoal são reconhecidos quando o serviço é prestado pelos empregados, independentemente da data do seu pagamento. Seguem-se algumas especificidades relativas a cada um dos benefícios:

- a) Cessação de emprego. Os benefícios de cessação de emprego são devidos para pagamento quando há cessação de emprego antes da data normal de reforma ou quando um empregado aceita sair voluntariamente em troca destes benefícios. O Grupo reconhece estes benefícios quando se pode demonstrar estar comprometido a uma cessação de emprego de funcionários atuais, de acordo com um plano formal detalhado para a cessação e não exista possibilidade realista de retirada ou estes benefícios sejam concedidos para encorajar a saída voluntária. Sempre que os benefícios de cessação de emprego se vençam a mais de 12 meses após a data do balanço, eles são descontados para o seu valor atual.
- b) Férias, subsídio de férias e prémios. De acordo com a lei laboral, os empregados têm direito a 22 dias úteis de férias anuais, bem como a um mês de subsídio de férias, direitos adquiridos no ano anterior ao seu pagamento. Estas responsabilidades do Grupo são registadas quando incorridas, independentemente do momento do seu pagamento, e são refletidas na rubrica de “Contas a pagar e outras”.
- c) Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e o Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Com a publicação da Lei n.º 70/2013 e subsequente regulamentação através da Portaria n.º 294-A/2013, entrou em vigor no dia 1 de outubro de 2013 os regimes do Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e do Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Neste contexto, as empresas que contratem um novo trabalhador são obrigadas a descontar uma

percentagem do respetivo salário para estes dois novos fundos (0,925% para o FCT e 0,075% para o FGCT), com o objetivo de assegurar, no futuro, o pagamento parcial da indemnização em caso de despedimento. Tendo em conta as características de cada Fundo foi considerado o seguinte:

- As entregas mensais para o FGCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como gasto do período a que respeitam;

- As entregas mensais para o FCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como um ativo financeiro, na rubrica “Outros ativos financeiros não correntes” dessa entidade, mensurado pelo justo valor, com as respetivas variações reconhecidas em resultados.

### 2.3.26. Demonstração de fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto. O Grupo classifica na rubrica de caixa e equivalentes de caixa os ativos com maturidade inferior a três meses, e para os quais o risco de alteração de valor é insignificante. Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica de caixa e equivalentes de caixa compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica de “Empréstimos obtidos”.

A demonstração dos fluxos de caixa encontra-se classificada em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal e a outros relacionados com a atividade operacional. Na rubrica de “outros recebimentos / (pagamentos) relativos à atividade operacional” estão incluídos os montantes recebidos e os pagamentos subsequentes relacionados com as cessões de créditos sem recurso coordenadas pelo Banco Comercial Português e pela Caixa Geral de Depósitos, sendo que estas operações não implicaram qualquer alteração no tratamento contabilístico dos créditos subjacentes ou na relação com os respetivos clientes.

Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, as aquisições e alienações de investimentos em empresas participadas e os recebimentos e pagamentos decorrentes da compra e venda de ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis, entre outras.

As atividades de financiamento abrangem, designadamente, os pagamentos e recebimentos referentes a empréstimos obtidos, pagamento de juros e custos similares, contratos de locação financeira, compra e venda de ações próprias e pagamento de dividendos.

### 2.3.27. Eventos subsequentes

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam a essa data são considerados na preparação das demonstrações financeiras do exercício.

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação sobre condições que ocorram após essa data são divulgados nas notas às demonstrações financeiras, caso sejam materialmente relevantes.

## 3. Julgamentos e Estimativas

### 3.1. Estimativas contabilísticas relevantes

A preparação de demonstrações financeiras consolidadas exige que a gestão do Grupo efetue julgamentos e estimativas que afetam a demonstração da posição financeira e os resultados reportados. Estas estimativas são baseadas na melhor informação e conhecimento de eventos passados e/ou presentes e nas ações que a Empresa considera poder vir a desenvolver no futuro. Todavia, na data de concretização das operações, os resultados das mesmas poderão ser diferentes destas estimativas.

As alterações a essas estimativas, que ocorram posteriormente à data de aprovação das demonstrações financeiras consolidadas, serão corrigidas em resultados de forma prospetiva, conforme disposto pela IAS 8 – “Políticas contabilísticas, alterações em estimativas contabilísticas e erros”.

As estimativas e os pressupostos que apresentam um maior risco de originar um ajustamento material nos ativos e passivos são apresentados abaixo:

#### Entidades incluídas no perímetro de consolidação

Para determinação das entidades a incluir no perímetro de consolidação, o Grupo avalia em que medida está exposto, ou tenha direitos, à variabilidade nos retornos provenientes do seu envolvimento com essa entidade e possa apoderar-se dos mesmos através do poder que detém sobre essa entidade (controlo de facto).

A decisão de que uma entidade tem que ser consolidada pelo Grupo requer a utilização de julgamento, pressupostos e estimativas para determinar em que medida o Grupo está exposto à variabilidade do retorno e à capacidade de se apoderar dos mesmos através do seu poder.

Outros pressupostos e estimativas poderiam levar a que o perímetro de consolidação do Grupo fosse diferente, com impacto direto nas demonstrações financeiras consolidadas.

#### Imparidade dos ativos não correntes, excluindo *goodwill*

A determinação de uma eventual perda por imparidade pode ser despoletada pela ocorrência de diversos eventos, tais como a disponibilidade futura de financiamento, o custo de capital ou quaisquer outras alterações de efeito adverso no ambiente tecnológico, de mercado, económico e legal, muitos dos quais fora da esfera de influência do Grupo.

A identificação e avaliação dos indicadores de imparidade, a estimativa de fluxos de caixa futuros e a determinação do valor recuperável dos ativos implicam um elevado grau de julgamento por parte da Administração.

#### Imparidade do *goodwill*

O *goodwill* é sujeito a testes de imparidade anuais ou sempre que existam indícios de uma eventual perda de valor, de acordo com os critérios indicados na Nota 9. Os valores recuperáveis das unidades geradoras de caixa, às quais o *goodwill* é atribuído, são determinados com base no cálculo de valores de uso. Esses cálculos exigem o uso de estimativas por parte da gestão.

#### Ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis

A vida útil de um ativo é o período durante o qual o Grupo espera que um ativo esteja disponível para uso e esta deve ser revista pelo menos no final de cada exercício económico.

A determinação das vidas úteis dos ativos, do método de amortização/depreciação a aplicar e das perdas estimadas decorrentes da substituição destes antes do fim da sua vida útil, por motivos de obsolescência tecnológica e/ou outros é essencial para determinar o montante das amortizações/depreciações a reconhecer na demonstração dos resultados de cada período.

Estes três parâmetros são definidos de acordo com a melhor estimativa da gestão, para os ativos e negócios em questão, considerando também as práticas adotadas por empresas dos setores em que o Grupo opera.

Os custos capitalizados associados aos direitos de distribuição de conteúdos audiovisuais adquiridos para comercialização nas diversas janelas de exibição são amortizados pelo prazo máximo de exploração constante dos respetivos contratos. Adicionalmente, estes ativos são sujeitos a testes de imparidade sempre que existam indícios de alterações no padrão de geração do rédito futuro subjacente a cada contrato.

#### Direitos de uso

O Grupo determina o fim da locação como a parte não cancelável do prazo do contrato, juntamente com quaisquer períodos abrangidos por uma opção de extensão do contrato de locação se for razoavelmente certo que esta será exercida, ou quaisquer períodos abrangidos por uma opção para rescindir o contrato de locação, se for razoavelmente certo que esta não será exercida.

O Grupo tem a opção, sob alguns dos seus contratos de locação, de alugar os seus ativos para períodos adicionais. A NOS avalia a razoabilidade do exercício da opção de renovar o contrato. Isto é, considera todos os fatores relevantes que criam um incentivo económico para o exercício da renovação. Após a data de início, o Grupo reavalia o fim do contrato se existir um evento significativo ou alterações nas circunstâncias que estejam sob controlo e afetem a sua capacidade de exercer (ou não exercer) a opção de renovação (por exemplo, uma mudança na estratégia do negócio).

#### Provisões

O Grupo analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação. A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

#### Ativos por impostos diferidos

São reconhecidos ativos por impostos diferidos apenas quando existe forte segurança de que existirão lucros tributáveis futuros disponíveis para a utilização das diferenças temporárias ou quando existam impostos diferidos passivos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os impostos diferidos ativos sejam revertidos. A avaliação dos ativos por impostos diferidos é efetuada pela gestão no final de cada período tendo em atenção a expetativa de performance do Grupo no futuro.

#### Perdas de crédito esperadas

O risco de crédito dos saldos de contas a receber é avaliado a cada data de reporte, através da utilização de uma matriz de cobranças, que tem por base o histórico de cobranças passadas ajustada da expectativa futura de evolução das cobranças, para apuramento da taxa de incobrabilidade. As perdas de crédito esperadas das contas a receber são assim ajustadas pela avaliação efetuada, as quais poderão divergir do risco efetivo que se irá incorrer no futuro.

### Justo valor de ativos e passivos financeiros

Na determinação do justo valor de um ativo ou passivo financeiro, com mercado ativo, é aplicado o respetivo preço de mercado. No caso de não existir um mercado ativo, o que se verifica para alguns dos ativos e passivos financeiros do Grupo, são utilizadas técnicas de valorização geralmente aceites no mercado, baseadas em pressupostos de mercado.

O Grupo aplica técnicas de valorização para instrumentos financeiros não cotados, tais como derivados, instrumentos financeiros ao justo valor e instrumentos mensurados ao custo amortizado. Os modelos de valorização utilizados com maior frequência são modelos de fluxos de caixa descontados e modelos de opções, que incorporam, por exemplo, curvas de taxa de juro e volatilidade de mercado.

Para alguns tipos de derivados mais complexos são utilizados modelos de valorização mais avançados, contendo pressupostos e dados que não são diretamente observáveis em mercado, para os quais o Grupo utiliza estimativas e pressupostos internos.

### 3.2. Erros, estimativas e alterações de políticas contabilísticas

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019 não foram reconhecidos erros, estimativas e alterações de políticas contabilísticas materiais relativos a exercícios anteriores, para além da aplicação da IFRS 16 (Nota 2.1).

## 4. Políticas de Gestão de Risco

### 4.1. Gestão do risco financeiro

As atividades do Grupo estão expostas a uma variedade de fatores de risco financeiro: risco de crédito, risco de liquidez e risco de mercado.

O Conselho de Administração do Grupo assume a responsabilidade por definir os princípios para a gestão dos riscos e as políticas que cobrem áreas específicas como: o risco de taxa de câmbio, o risco de taxa de juro, o risco de crédito, o uso de derivados e outros instrumentos financeiros não derivados, bem como o investimento do excesso de liquidez.

#### A) Risco de crédito

O risco de crédito está, essencialmente, relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando uma perda financeira para o Grupo. O Grupo está sujeito ao risco de crédito nas suas atividades operacionais e de tesouraria.

O risco de crédito relacionado com operações está, essencialmente, relacionado com créditos de serviços prestados a clientes (Notas 13 e 17). Este risco é monitorizado numa base regular de negócio, sendo que o objetivo da gestão é: i) limitar o crédito concedido a clientes, considerando o prazo médio de recebimentos de cada cliente; ii) monitorizar a evolução do nível de crédito concedido; e iii) realizar análises de imparidade aos valores a receber numa base regular.

A classificação de um cliente como estando em incumprimento tem em conta a particularidade de cada cliente, negócio/segmento e valores envolvidos. No segmento residencial, principal segmento, a NOS tem como medida de restrição ao incumprimento, o bloqueio dos serviços prestados após 50 dias de data de vencimento sem recebimento.

O Grupo não apresenta nenhum risco de crédito significativo com um cliente em particular, na medida em que as contas a receber derivam de um elevado número de clientes referentes a diversos negócios.

Os ajustamentos de perdas de crédito esperadas para contas a receber são calculados considerando: i) o perfil de risco do cliente, consoante se trate de cliente residencial ou empresarial; ii) o prazo médio de recebimento, o qual difere de negócio para negócio; iii) a condição financeira do cliente; e iv) perspetiva futura de evolução da cobrança. Dada a dispersão de clientes não é necessário considerar um ajustamento adicional de risco de crédito, para além das perdas de crédito esperadas já registadas nas contas a receber – clientes e contas a receber - outros.

Com uma periodicidade regular, os créditos de cobrança duvidosa, em mora há mais de 24 meses e com perda de imparidade total registada, são desreconhecidos, após extinção ou frustração de todas as diligências de cobrança consideradas adequadas à recuperação do crédito.

A seguinte tabela representa a exposição máxima do Grupo a risco de crédito a 31 de dezembro de 2018 e 2019, sem ter em consideração qualquer colateral detido ou outras melhorias de crédito. Para ativos na demonstração da posição financeira, a exposição definida é baseada na sua quantia escriturada na face da demonstração da posição financeira.

|                                                   | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|---------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| Contas a receber clientes - correntes i)          | 320.677                  | 296.958    |
| Contas a receber outros - não correntes (Nota 13) | 4.529                    | 4.064      |
| Contas a receber outros - correntes (Nota 13)     | 3.464                    | 3.576      |
| Caixa e equivalentes de caixa ii)                 | 1.438                    | 11.962     |
| TOTAL DE ATIVOS FINANCEIROS                       | 330.108                  | 316.560    |

i) Contas a receber - clientes

A exposição do grupo ao risco de crédito é atribuível antes de mais às contas a receber da sua atividade operacional. Os montantes apresentados na demonstração da posição financeira encontram-se líquidos das perdas de crédito esperadas que foram estimadas pelo Grupo, de acordo com a sua experiência e com base na sua avaliação da conjuntura e envolventes económicas. O Conselho de Administração entende que os valores contabilísticos das contas a receber se aproximam do seu justo valor.

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019 a antiguidade dos saldos das contas a receber – clientes é como se segue:

|                                    | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|------------------------------------|--------------------------|------------|
| Não Vencido                        | 136.581                  | 115.170    |
| 0 a 90 dias                        | 60.491                   | 59.731     |
| 90 a 180 dias                      | 19.859                   | 17.779     |
| 180 a 360 dias                     | 27.333                   | 26.350     |
| mais de 360 dias                   | 216.237                  | 232.056    |
| CONTAS A RECEBER                   | 460.500                  | 451.086    |
| Não Vencido                        | (3.939)                  | (2.950)    |
| 0 a 90 dias                        | (6.682)                  | (7.563)    |
| 90 a 180 dias                      | (6.579)                  | (6.904)    |
| 180 a 360 dias                     | (13.769)                 | (11.678)   |
| mais de 360 dias                   | (108.852)                | (125.031)  |
| PERDAS DE CRÉDITO ESPERADAS        | (139.822)                | (154.128)  |
| TOTAL CONTAS A RECEBER DE CLIENTES | 320.678                  | 296.958    |

A monitorização do risco de crédito é efetuada de forma contínua e pode ser resumida como segue:

- os clientes regulares são analisados de forma agregada (grupo homogéneo) e as perdas de crédito esperadas são calculadas através da utilização de uma matriz de cobranças, que tem por base o histórico de cobranças passadas ajustada da expectativa futura de evolução das cobranças, para apuramento da taxa de incobrabilidade;
- os saldos de operadores, agentes e outros são analisados individualmente e as perdas de crédito esperadas são calculadas tendo em consideração a antiguidade de cada saldo, a existência de disputas, a situação financeira atual de cada terceiro e a expectativa futura de recebimento dos respetivos montantes em dívida.

ii) Caixa e equivalentes de caixa

As garantias e cauções existentes para alguns operadores e agentes não são materiais.

A qualidade de risco de crédito do Grupo, em 31 de dezembro de 2018 e 2019, associada a este tipo de ativos (Caixa e Equivalentes conforme Nota 21, com exceção do valor de caixa), cujas contrapartes sejam instituições financeiras, detalha-se como se segue:

|            | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|------------|--------------------------|------------|
| A          | 18                       | 574        |
| A-         | -                        | 1          |
| BBB+       | 1                        | 1          |
| BBB        | 797                      | 30         |
| BBB-       | 193                      | 462        |
| BB         | -                        | 114        |
| BB-        | 262                      | -          |
| B+         | 1                        | 1          |
| CCC+       | -                        | 10.771     |
| sem rating | 166                      | 8          |
| TOTAL      | 1.438                    | 11.962     |

A informação dos ratings foi retirada da Reuters, com base nas notações atribuídas pelas três principais agências de ratings (Standard & Poor's, Moody's e Fitch).

### B) Risco de liquidez

Uma gestão prudente do risco de liquidez implica a manutenção de um nível adequado de caixa e equivalentes de caixa para fazer face às responsabilidades assumidas, associado à negociação de linhas de crédito com instituições financeiras. No âmbito do modelo adotado, o Grupo tem:

b.1) Programas de papel comercial utilizados de 468 milhões de euros, dos quais 5 milhões de euros emitidos ao abrigo de programas sem tomada firme. O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 665 milhões de euros, correspondendo a treze programas, com seis instituições bancárias, 590 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 75 milhões estão emitidos em taxa fixa.

b.2) Obrigações por oferta particular e direta no valor de 575 milhões euros;

b.3) Contrato de Financiamento para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal no montante de 55 milhões de euros com o Banco Europeu de Investimento.

Com base nos *cashflows* estimados, e tendo em consideração o *compliance* de eventuais *covenants* normalmente existentes em empréstimos a pagar, a gestão monitoriza com regularidade as previsões da reserva de liquidez do Grupo, incluindo os montantes das linhas de crédito não utilizadas, os montantes de caixa e equivalentes de caixa.

Dos empréstimos obtidos (excluindo locações financeiras), para além de estarem sujeitos ao cumprimento pelo Grupo das suas obrigações (operacionais, legais e fiscais) 100% dos mesmos encontram-se sujeitos a cláusulas de *Cross default*, *Pari Passu* e *Negative Pledge* e 88% encontram-se sujeitos a cláusulas de *Ownership*.

Adicionalmente, cerca de 15% do total dos empréstimos obtidos exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3 vezes o EBITDA consolidado, cerca de 8% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3,5 vezes o EBITDA consolidado e cerca de 12% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 4 vezes o EBITDA consolidado.

A tabela abaixo apresenta as responsabilidades do Grupo por intervalos de maturidade residual contratual. Os montantes apresentados na tabela são os fluxos de caixa contratuais, não descontados, a pagar no futuro e incluindo os juros a que estão a ser remunerados estes passivos.

|                                    | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |                     |                   |           | 31-12-2019        |                     |                   |           |
|------------------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|-----------|-------------------|---------------------|-------------------|-----------|
|                                    | MENOS DE<br>1 ANO        | ENTRE 1 E<br>5 ANOS | MAIS DE 5<br>ANOS | TOTAL     | MENOS DE<br>1 ANO | ENTRE 1 E<br>5 ANOS | MAIS DE 5<br>ANOS | TOTAL     |
| Empréstimos obtidos:               |                          |                     |                   |           |                   |                     |                   |           |
| - Empréstimos obrigacionistas      | 152.487                  | 507.688             | -                 | 660.175   | 2.334             | 573.221             | -                 | 575.555   |
| - Papel comercial                  | 29.732                   | 215.002             | 49.998            | 294.732   | 55.648            | 362.949             | 50.000            | 468.597   |
| - Empréstimos externos             | 17.504                   | 52.710              | -                 | 70.214    | 17.121            | 35.649              | -                 | 52.770    |
| - Descobertos bancários            | 19.936                   | -                   | -                 | 19.936    | 9.518             | -                   | -                 | 9.518     |
| - Locações                         | 63.402                   | 131.849             | 57.118            | 252.368   | 58.660            | 136.823             | 58.205            | 253.688   |
| Contas a pagar - fornecedores      | 254.950                  | -                   | -                 | 254.950   | 259.499           | -                   | -                 | 259.499   |
| Contas a pagar - outros            | 47.949                   | -                   | -                 | 47.949    | 37.690            | -                   | -                 | 37.690    |
| Instrumentos financeiros derivados | 1.211                    | -                   | -                 | 1.211     | 135               | 265                 | -                 | 400       |
| TOTAL                              | 587.171                  | 907.249             | 107.116           | 1.601.535 | 440.605           | 1.108.907           | 108.205           | 1.657.717 |

### C) Risco de mercado

#### Risco de taxa de câmbio

O risco de taxa de câmbio está, essencialmente, relacionado com a exposição decorrente de pagamentos efetuados a fornecedores de equipamento terminal, equipamentos de telecomunicações e produtores de conteúdos audiovisuais para os negócios das telecomunicações móveis, TV por subscrição e audiovisuais, respetivamente. As transações comerciais entre o Grupo e estes fornecedores encontram-se denominadas, maioritariamente, em dólares americanos.

Considerando o saldo de contas a pagar resultante de transações denominadas em moeda diferente da moeda funcional do grupo, o Grupo contrata ou pode contratar instrumentos financeiros, nomeadamente *forwards* cambiais de curto-prazo de forma a cobrir o risco associado a estes saldos (Nota 20).

O Grupo possui investimentos em entidades estrangeiras cujos ativos e passivos estão expostos a variações cambiais (o Grupo possui duas filiais em Moçambique, a Lusomundo Moçambique e a Mstar, cuja moeda funcional são os Meticais e duas em Angola, a Finstar e a ZAP Media, cuja moeda funcional é a Kwanza). O Grupo não adotou qualquer política de cobertura dos riscos de variação da taxa de câmbio destas empresas nos *cashflows* do Grupo em moeda estrangeira.

Uma análise de sensibilidade foi efetuada considerando um fortalecimento ou enfraquecimento em 10% das moedas funcionais dos diversos investimentos financeiros a 31 de dezembro de 2019. Assim, o valor dos investimentos financeiros seria inferior em 761 milhares de euros ou superior em 952 milhares de euros, respetivamente, sendo a contrapartida destas variações registada em capitais próprios. Nesta análise de sensibilidade não estão considerados os ganhos ou perdas que os investimentos financeiros reconheceriam em resultados resultantes destas variações cambiais.

A tabela seguinte apresenta a exposição do Grupo ao risco da taxa de câmbio a 31 de dezembro de 2018 e 2019, com base nos valores da demonstração da posição financeira dos ativos e passivos financeiros do Grupo (valores expressos em moeda local):

| 31-12-2018 REEXPRESSO                 |                    |                    |         |          |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|---------|----------|
|                                       | DÓLAR<br>AMERICANO | LIBRA<br>ESTERLINA | KWANZA  | METICAL  |
| ATIVOS                                |                    |                    |         |          |
| Contas a receber - Clientes           | 6.104              | -                  | -       | 2.868    |
| Contas a receber - Outros             | -                  | 1                  | 465.300 | 726      |
| Impostos a recuperar                  | -                  | -                  | -       | 5.927    |
| Caixa e equivalentes de caixa         | -                  | -                  | -       | 56.453   |
| TOTAL DE ATIVOS FINANCEIROS           | 6.104              | 1                  | 465.300 | 65.974   |
| PASSIVOS                              |                    |                    |         |          |
| Empréstimos obtidos                   | -                  | -                  | -       | -        |
| Contas a pagar - Fornecedores         | 11.885             | 67                 | -       | 75.351   |
| Contas a pagar - Outros               | 30                 | 6                  | -       | 5.646    |
| Impostos a pagar                      | -                  | -                  | -       | 772      |
| TOTAL DE PASSIVOS FINANCEIROS         | 11.915             | 72                 | -       | 81.769   |
| POSIÇÃO FINANCEIRA LÍQUIDA EM BALANÇO | (5.811)            | (71)               | 465.300 | (15.795) |

| 31-12-2019                            |                    |                    |         |         |
|---------------------------------------|--------------------|--------------------|---------|---------|
|                                       | DÓLAR<br>AMERICANO | LIBRA<br>ESTERLINA | KWANZA  | METICAL |
| ATIVOS                                |                    |                    |         |         |
| Contas a receber - Clientes           | 7.294              | -                  | -       | 2.303   |
| Contas a receber - Outros             | -                  | 1                  | 465.300 | 996     |
| Impostos a recuperar                  | -                  | -                  | -       | -       |
| Caixa e equivalentes de caixa         | -                  | -                  | -       | 76.690  |
| TOTAL DE ATIVOS FINANCEIROS           | 7.294              | 1                  | 465.300 | 79.989  |
| PASSIVOS                              |                    |                    |         |         |
| Empréstimos obtidos                   | -                  | -                  | -       | -       |
| Contas a pagar - Fornecedores         | 7.412              | 170                | -       | 59.195  |
| Contas a pagar - Outros               | 10                 | 55                 | -       | 90      |
| Impostos a pagar                      | -                  | -                  | -       | 7.412   |
| TOTAL DE PASSIVOS FINANCEIROS         | 7.422              | 225                | -       | 66.697  |
| POSIÇÃO FINANCEIRA LÍQUIDA EM BALANÇO | (128)              | (225)              | 465.300 | 13.292  |

A NOS utiliza uma técnica da análise de sensibilidade que mede as alterações estimadas, nos resultados e capitais, de reforço ou enfraquecimento do Euro face às outras moedas e face às taxas aplicadas a 31 de dezembro de 2019, para cada classe de instrumentos financeiro, mantendo as outras variáveis constantes. Esta análise é apenas para fins ilustrativos, já que na prática as taxas de câmbio raramente se alteram isoladamente.

A análise de sensibilidade foi efetuada considerando um fortalecimento ou enfraquecimento do Euro em 10% face a todas as outras moedas. Assim, os lucros antes de impostos teriam diminuído 72 milhares de euros (2018: aumentado 369 milhares de euros) ou aumentado do em 88 milhares de euros (2018: diminuído em 451 milhares de euros), respetivamente.

### D) Risco de taxa de juro

O risco de flutuação da taxa de juro pode-se traduzir num risco de fluxo de caixa ou num risco de justo valor, consoante se tenham negociado taxas de juro variáveis ou fixas.

Os empréstimos obtidos pelo Grupo (com exceção do financiamento do BEI de 55 milhões de euros, a emissão pública de obrigações de 300 milhões de euros, uma emissão de 75 milhões de euros de papel comercial e das locações contratadas) têm taxas de juro variáveis, o que expõe o Grupo ao risco dos fluxos de caixa das taxas de juro. O Grupo adota uma política de cobertura de risco, através da contratação de *swaps* de taxa de juro para cobertura dos pagamentos futuros de juros de empréstimos obrigacionistas e outros empréstimos (ver Nota 20).

O Grupo NOS utiliza a técnica da análise de sensibilidade que mede os impactos estimados, nos resultados e capitais, de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado, face às taxas aplicadas à data da demonstração da posição financeira, para cada classe de instrumento financeiro, mantendo todas as outras variáveis constantes. Esta análise é apenas para fins ilustrativos, já que na prática as taxas de mercado raramente se alteram isoladamente.

A análise de sensibilidade é baseada nos seguintes pressupostos:

- Alterações nas taxas de juro do mercado afetam rendimentos ou despesas de juros de instrumentos financeiros variáveis;
- Alterações nas taxas de juro de mercado apenas afetam os rendimentos ou despesas de juros em relação a instrumentos financeiros com taxas de juro fixas se estes estiverem reconhecidos a justo valor;
- Alterações nas taxas de juro de mercado afetam o justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros;
- Alterações no justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros são estimados descontando os fluxos de caixa futuros de valores atuais líquidos, utilizando taxas de mercado do final do ano.

Sob estes pressupostos, um aumento ou diminuição de 0,25% nas taxas de juro de mercado para empréstimos não cobertos ou com taxa variável, a 31 de dezembro de 2019, resultaria num aumento ou diminuição do lucro anual antes de impostos de, aproximadamente, 1 milhão de euros (2018: 1,1 milhões de euros).

No que se refere aos *swaps* de taxa de juro contratados, a análise de sensibilidade que mede os impactos estimados de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado, resulta em variações, face ao atual justo valor dos instrumentos, próximas de 0 euros (2018: mais 319 milhares de euros e menos 320 milhares de euros, respetivamente), à data de 31 de dezembro de 2019. Os impactos da análise de sensibilidade são praticamente nulos porque as taxas de mercado são negativas e o empréstimo e swap da taxa de juro têm um floor de 0%.

### 4.2. Gestão do risco de capital

O objetivo da gestão do risco do capital é salvaguardar a continuidade das operações do Grupo, com uma remuneração adequada aos acionistas e gerando benefícios para todos os terceiros interessados.

A política do Grupo é contratar empréstimos com entidades financeiras, maioritariamente ao nível da empresa-mãe, a NOS, que por sua vez concede empréstimos às suas subsidiárias e associadas. No caso das joint-ventures, as quais contratam em nome próprio os financiamentos, a NOS intervém na contratação e é parte da garantia de cumprimento do financiamento. Esta política visa a otimização da estrutura de capital com vista a uma maior eficiência fiscal e redução do custo médio de capital.

De forma a manter ou a ajustar a estrutura de capital, o Grupo poderá ajustar os montantes de dividendos a distribuir aos acionistas, emitir novas ações, alienar ativos para a redução dos passivos ou lançar programas de recompra de ações.

Tal como aplicado por outras entidades que atuam no mercado em que as operações do grupo se inserem, o Grupo faz a gestão do capital com base no rácio dívida financeira líquida/EBITDA. A dívida financeira líquida é calculada como o total dos empréstimos correntes e não correntes, excluindo as locações financeiras relacionadas com contratos de aquisição de direitos de utilização de capacidade e outros contratos de longa duração, deduzido dos montantes de caixa e equivalentes de caixa. O rácio interno fixado como objetivo é um nível de endividamento inferior a 3 vezes o EBITDA.

|                                         | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|-----------------------------------------|--------------------------|------------|
| Dívida bruta total (nota 23)            | 1.297.425                | 1.360.128  |
| Caixa e equivalentes de caixa (nota 21) | (2.182)                  | (12.819)   |
| DÍVIDA LÍQUIDA TOTAL                    | 1.295.243                | 1.347.309  |
| EBITDA                                  | 624.307                  | 641.060    |
| Dívida financeira líquida/EBITDA*       | 2,07                     | 2,10       |

\* EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, Amortizações e Perdas por Imparidade + Custos de Integração + Perdas/(Ganhos) com alienação de ativos + Outros Custos/(Ganhos) Não Recorrentes

### Estimativa de Justo Valor

Na tabela abaixo apresentam-se os ativos e passivos financeiros do Grupo valorizados a justo valor a 31 de dezembro de 2018 e 2019, conforme os níveis da hierarquia do justo valor:

| 31-12-2018 REEXPRESSO                            |         |         |         |       |
|--------------------------------------------------|---------|---------|---------|-------|
|                                                  | NÍVEL 1 | NÍVEL 2 | NÍVEL 3 | TOTAL |
| ATIVOS                                           |         |         |         |       |
| Ativos disponíveis para venda                    | -       | -       | 204     | 204   |
| Derivados - swap taxa de juros (ver Nota 20)     | -       | 153     | -       | 153   |
| Derivados - forwards de taxa de câmbio (Nota 20) | -       | 32      | -       | 32    |
|                                                  | -       | 185     | 204     | 389   |
| PASSIVOS                                         |         |         |         |       |
| Derivados - swap taxa de juros (Nota 20)         | -       | 1.211   | -       | 1.211 |
|                                                  | -       | 1.211   | -       | 1.211 |
| 31-12-2019                                       |         |         |         |       |
|                                                  | NÍVEL 1 | NÍVEL 2 | NÍVEL 3 | TOTAL |
| ATIVOS                                           |         |         |         |       |
| Ativos disponíveis para venda                    | -       | -       | 439     | 439   |
|                                                  | -       | -       | 439     | 439   |
| PASSIVOS                                         |         |         |         |       |
| Derivados - equity swap (Nota 18)                | -       | 346     | -       | 346   |
| Derivados - swap taxa de juros (Nota 20)         | -       | 38      | -       | 38    |
| Derivados - forwards de taxa de câmbio (Nota 18) | -       | 16      | -       | 16    |
|                                                  | -       | 400     | -       | 400   |

Os níveis da hierarquia de justo valor, conforme previsto pela IFRS 13 – Mensuração do justo valor, são definidos como se segue:

- Nível 1 - Instrumentos financeiros valorizados com base em cotações de mercados ativos a que a Empresa tem acesso. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados com base em preços executáveis (com liquidez imediata) publicados por fontes externas.

- Nível 2 - Instrumentos financeiros cuja valorização tem por base dados observáveis, direta ou indiretamente, em mercados ativos. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados tendo por *base bids* fornecidos por contrapartes externas e técnicas de valorização interna que utilizam exclusivamente dados observáveis de mercado.

- Nível 3 - Todos os instrumentos financeiros valorizados ao justo valor que não se enquadram nos níveis 1 e 2.

Os ativos disponíveis para venda foram valorizados pelo método dos fluxos de caixa descontados (nível 3).

O cálculo do justo valor dos derivados de *swaps* de taxa de juro baseou-se na estimativa dos *cashflows* futuros descontados, tendo por base a curva de taxa de juro de mercado esperada apurada pelas entidades com quem foram contratados os *swaps* (nível 2).

O cálculo do justo valor dos derivados de forwards de taxa de câmbio é efetuado tendo por base a taxa de câmbio spot (nível 2).

### 5. Alteração de perímetro

As alterações no perímetro de consolidação, durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, foram:

- Em 1 de junho de 2018, a empresa participada Canal 20 T.V., S.A. foi liquidada e dissolvida, não tendo gerado qualquer impacto nas demonstrações financeiras consolidadas.
- Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, concretizou-se o projeto de cisão da NOS Comunicações, S.A. dando origem à criação de três novas entidades, NOS International Carrier Services, S.A., NOS Wholesale, S.A. e NOS Corporate Center, S.A., empresas para as quais foi transferido o património afeto aos negócios de Voz e SMS, Dados e roaming e Serviços partilhados, respetivamente. A cisão não originou quaisquer impactos nas demonstrações financeiras consolidadas.
- Adicionalmente, durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, o Grupo NOS subscreveu 100% do capital do Fundo NOS 5G e 4,2% do Fundo TechTransfer, no montante de 10 milhões de euros e 200 mil euros, respetivamente.

### 6. Relato por segmentos

Os segmentos de negócio são os seguintes:

- Telco - prestação de serviços de TV, Internet (fixa e móvel) e voz (fixa e móvel) e inclui as seguintes entidades: NOS Technology, NOS Towering, Per-mar, Sontária, NOS SGPS, NOS Açores, NOS Communications, NOS Madeira, NOSPUB, NOS SA, NOS Lusomundo TV, Teliz Holding, NOS Sistemas, NOS Sistemas España, NOS Inovação, NOS Internacional SGPS, NOS Corporate Center, NOS Wholesale, NOS International Carrier Services e Fundo NOS 5G.
- Audiovisuais - prestação de serviços de edição e venda de videogramas, distribuição de filmes, exploração de salas de cinemas e aquisição/negociação de direitos para televisão por subscrição e VOD (*video-on-demand*) e inclui as seguintes entidades: NOS Audiovisuais, NOS Cinemas, Lusomundo Moçambique, Lda. (“Lusomundo Moçambique”), Lusomundo Imobiliária 2, S.A. (“Lusomundo Imobiliária 2”), Lusomundo Sociedade de Investimentos Imobiliários, SGPS, S.A. (“Lusomundo SII”), Empracine – Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda. (“Empracine”) e NOS Audio SGPS.

Os ativos e passivos por segmento a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 são como se segue:

| 31-12-2018 REEXPRESSO                                   |           |              |             |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|--------------|-------------|-----------|
|                                                         | TELCO     | AUDIOVISUAIS | ELIMINAÇÕES | GRUPO     |
| ATIVO                                                   |           |              |             |           |
| ATIVO NÃO CORRENTE:                                     |           |              |             |           |
| Ativos fixos tangíveis                                  | 1.015.150 | 11.205       | -           | 1.026.355 |
| Ativos intangíveis                                      | 925.339   | 93.917       | -           | 1.019.256 |
| Encargos de contratos com clientes                      | 162.948   | -            | -           | 162.948   |
| Direitos de uso                                         | 182.213   | 18.270       | -           | 200.483   |
| Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas | 45.706    | 38.690       | (64.811)    | 19.585    |
| Contas a receber - outros                               | 1.747     | 22.732       | (19.950)    | 4.529     |
| Ativos por impostos diferidos                           | 79.493    | 14.911       | -           | 94.404    |
| Outros ativos não correntes                             | 434       | 690          | -           | 1.124     |
| TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE                             | 2.413.030 | 200.415      | (84.761)    | 2.528.684 |
| ATIVO CORRENTE:                                         |           |              |             |           |
| Inventários                                             | 37.815    | 1.070        | -           | 38.885    |
| Contas a receber                                        | 570.533   | 55.464       | (177.711)   | 448.286   |
| Custos diferidos                                        | 36.898    | 2.227        | (281)       | 38.844    |
| Outros ativos correntes                                 | 1.476     | 525          | (82)        | 1.919     |
| Caixa e equivalentes de caixa                           | 1.172     | 1.010        | -           | 2.182     |
| TOTAL DO ATIVO CORRENTE                                 | 647.894   | 60.296       | (178.074)   | 530.116   |
| TOTAL DO ATIVO                                          | 3.060.924 | 260.711      | (262.835)   | 3.058.800 |
| CAPITAL PRÓPRIO                                         |           |              |             |           |
| Capital social                                          | 5.152     | 29.799       | (29.799)    | 5.152     |
| Prémio de emissão de ações                              | 854.219   | -            | -           | 854.219   |
| Ações próprias                                          | (12.132)  | -            | -           | (12.132)  |
| Reserva legal                                           | 1.030     | 87           | (87)        | 1.030     |
| Outras reservas e resultados acumulados                 | 115.266   | (30.036)     | (24.954)    | 60.276    |
| Resultado líquido                                       | 110.570   | 36.716       | (9.516)     | 137.770   |
| CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM  | 1.074.105 | 36.566       | (64.356)    | 1.046.315 |
| Interesses que não controlam                            | 7.296     | -            | -           | 7.296     |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO                                | 1.081.401 | 36.566       | (64.356)    | 1.053.611 |
| PASSIVO                                                 |           |              |             |           |
| PASSIVO NÃO CORRENTE:                                   |           |              |             |           |
| Empréstimos obtidos                                     | 1.011.341 | 22.974       | (19.951)    | 1.014.364 |
| Provisões                                               | 121.600   | 7.215        | -           | 128.815   |
| Acréscimos de custos                                    | 688       | -            | -           | 688       |
| Outros passivos não correntes                           | 15.244    | -            | -           | 15.244    |
| Passivos por impostos diferidos                         | 4.668     | 455          | -           | 5.123     |
| TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE                           | 1.153.540 | 30.644       | (19.951)    | 1.164.233 |
| PASSIVO CORRENTE:                                       |           |              |             |           |
| Empréstimos obtidos                                     | 293.847   | 141.108      | (151.894)   | 283.061   |
| Contas a pagar                                          | 289.534   | 25.660       | (22.018)    | 293.176   |
| Impostos a pagar                                        | 31.124    | 2.742        | (83)        | 33.783    |
| Acréscimos de custos                                    | 181.933   | 19.374       | (4.255)     | 197.052   |
| Outros passivos correntes                               | 29.545    | 4.616        | (279)       | 33.882    |
| TOTAL DO PASSIVO CORRENTE                               | 825.983   | 193.500      | (178.529)   | 840.955   |
| TOTAL DO PASSIVO                                        | 1.979.523 | 224.145      | (198.479)   | 2.005.189 |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO                      | 3.060.924 | 260.711      | (262.835)   | 3.058.800 |

| 31-12-2019                                              |           |              |             |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|--------------|-------------|-----------|
|                                                         | TELCO     | AUDIOVISUAIS | ELIMINAÇÕES | GRUPO     |
| ATIVO                                                   |           |              |             |           |
| ATIVO NÃO CORRENTE:                                     |           |              |             |           |
| Ativos fixos tangíveis                                  | 1.021.538 | 13.275       | -           | 1.034.813 |
| Ativos intangíveis                                      | 921.600   | 92.466       | -           | 1.014.066 |
| Encargos de contratos com clientes                      | 163.101   | -            | -           | 163.101   |
| Direitos de uso                                         | 182.799   | 35.584       | -           | 218.383   |
| Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas | 73.733    | 47.655       | (103.144)   | 18.244    |
| Contas a receber - outros                               | 76.141    | 2.923        | (75.000)    | 4.064     |
| Ativos por impostos diferidos                           | 69.158    | 11.270       | -           | 80.428    |
| Outros ativos não correntes                             | 565       | 676          | -           | 1.241     |
| TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE                             | 2.508.637 | 203.849      | (178.144)   | 2.534.342 |
| ATIVO CORRENTE:                                         |           |              |             |           |
| Inventários                                             | 33.393    | 688          | -           | 34.081    |
| Contas a receber                                        | 364.176   | 64.494       | (38.830)    | 389.840   |
| Ativos de contratos com clientes                        | 68.059    | -            | -           | 68.059    |
| Custos diferidos                                        | 42.426    | 1.845        | (317)       | 43.954    |
| Outros ativos correntes                                 | 2.923     | 2.158        | -           | 5.081     |
| Caixa e equivalentes de caixa                           | 11.988    | 831          | -           | 12.819    |
| TOTAL DO ATIVO CORRENTE                                 | 522.966   | 70.016       | (39.148)    | 553.834   |
| TOTAL DO ATIVO                                          | 3.031.603 | 273.865      | (217.292)   | 3.088.176 |
| CAPITAL PRÓPRIO                                         |           |              |             |           |
| Capital social                                          | 5.152     | 36.756       | (36.756)    | 5.152     |
| Prêmio de emissão de ações                              | 854.219   | -            | -           | 854.219   |
| Ações próprias                                          | (14.655)  | -            | -           | (14.655)  |
| Reserva legal                                           | 1.030     | 88           | (88)        | 1.030     |
| Outras reservas e resultados acumulados                 | 47.416    | 22.145       | (53.520)    | 16.041    |
| Resultado líquido                                       | 135.892   | 19.925       | (12.323)    | 143.494   |
| CAPITAL PRÓPRIO EXCLUINDO INTERESSES QUE NÃO CONTROLAM  | 1.029.054 | 78.914       | (102.687)   | 1.005.281 |
| Interesses que não controlam                            | 7.042     | -            | -           | 7.042     |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO                                | 1.036.095 | 78.914       | (102.687)   | 1.012.322 |
| PASSIVO                                                 |           |              |             |           |
| PASSIVO NÃO CORRENTE:                                   |           |              |             |           |
| Empréstimos obtidos                                     | 1.165.451 | 110.614      | (59.218)    | 1.216.847 |
| Provisões                                               | 88.064    | 6.895        | -           | 94.959    |
| Acréscimos de custos                                    | 667       | -            | -           | 667       |
| Outros passivos não correntes                           | 9.243     | -            | -           | 9.243     |
| Passivos por impostos diferidos                         | 11.189    | 437          | -           | 11.626    |
| TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE                           | 1.274.615 | 117.946      | (59.218)    | 1.333.343 |
| PASSIVO CORRENTE:                                       |           |              |             |           |
| Empréstimos obtidos                                     | 161.469   | 24.177       | (42.365)    | 143.281   |
| Contas a pagar                                          | 281.767   | 19.746       | (8.179)     | 293.334   |
| Impostos a pagar                                        | 65.469    | 2.733        | -           | 68.202    |
| Acréscimos de custos                                    | 186.056   | 22.201       | (4.531)     | 203.726   |
| Outros passivos correntes                               | 26.131    | 8.149        | (311)       | 33.969    |
| TOTAL DO PASSIVO CORRENTE                               | 720.893   | 77.005       | (55.387)    | 742.511   |
| TOTAL DO PASSIVO                                        | 1.995.508 | 194.951      | (114.605)   | 2.075.854 |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO                      | 3.031.603 | 273.865      | (217.292)   | 3.088.176 |

Os resultados por segmento e os investimentos em ativos fixos tangíveis e intangíveis para o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019, são como se segue:

| 12M 18 REEXPRESSO                                                                           |                          |                      |                          |                      |                          |                      |                          |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|
|                                                                                             | TELCO                    |                      | AUDIOVISUAIS             |                      | ELIMINAÇÕES              |                      | GRUPO                    |                      |
|                                                                                             | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO |
| RÉDITOS:                                                                                    |                          |                      |                          |                      |                          |                      |                          |                      |
| Prestação de serviços                                                                       | 363.257                  | 1.410.938            | 24.743                   | 95.576               | (10.573)                 | (42.165)             | 377.427                  | 1.464.349            |
| Vendas                                                                                      | 21.514                   | 70.567               | 4.935                    | 17.308               | (67)                     | (193)                | 26.382                   | 87.682               |
| Outras receitas                                                                             | 5.068                    | 24.438               | 772                      | 1.726                | (771)                    | (2.034)              | 5.069                    | 24.130               |
|                                                                                             | 389.839                  | 1.505.943            | 30.450                   | 114.610              | (11.411)                 | (44.392)             | 408.878                  | 1.576.161            |
| CUSTOS, PERDAS E GANHOS:                                                                    |                          |                      |                          |                      |                          |                      |                          |                      |
| Custos com o pessoal                                                                        | 19.721                   | 72.202               | 2.776                    | 10.501               | -                        | -                    | 22.497                   | 82.703               |
| Custos diretos                                                                              | 142.774                  | 517.737              | 7.806                    | 26.821               | (8.760)                  | (34.859)             | 141.820                  | 509.699              |
| Custo das mercadorias vendidas                                                              | 18.070                   | 62.538               | (10)                     | 168                  | (15)                     | (46)                 | 18.045                   | 62.660               |
| Marketing e publicidade                                                                     | 13.722                   | 35.616               | 2.317                    | 7.684                | (1.894)                  | (7.526)              | 14.145                   | 35.774               |
| Serviços de suporte                                                                         | 20.867                   | 83.038               | 161                      | 1.887                | 850                      | (499)                | 21.878                   | 84.426               |
| Fornecimentos e serviços externos                                                           | 30.262                   | 112.851              | 2.729                    | 10.584               | (395)                    | (1.462)              | 32.596                   | 121.973              |
| Outros custos / (ganhos) operacionais                                                       | 153                      | 664                  | 14                       | 87                   | -                        | -                    | 167                      | 751                  |
| Impostos indiretos                                                                          | 8.813                    | 34.068               | (49)                     | 55                   | -                        | -                    | 8.764                    | 34.123               |
| Provisões e ajustamentos                                                                    | 16.246                   | 19.609               | 119                      | 136                  | -                        | -                    | 16.365                   | 19.745               |
|                                                                                             | 270.628                  | 938.323              | 15.863                   | 57.923               | (10.213)                 | (44.392)             | 276.278                  | 951.854              |
| EBITDA                                                                                      | 119.210                  | 567.620              | 14.587                   | 56.687               | (1.197)                  | -                    | 132.600                  | 624.307              |
| Depreciações, amortizações e perdas por imparidade                                          | 93.134                   | 384.355              | 8.464                    | 37.080               | -                        | -                    | 101.598                  | 421.435              |
| Custos / (ganhos) não recorrentes                                                           | 4.909                    | 440                  | 185                      | 549                  | -                        | -                    | 5.094                    | 989                  |
| RESULTADOS ANTES DE PERDAS/(GANHOS) EM EMP. PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS | 21.167                   | 182.825              | 5.938                    | 19.058               | (1.197)                  | -                    | 25.908                   | 201.883              |
| Perdas / (ganhos) em empresas participadas, líquidas                                        | 1.727                    | 6.369                | 190                      | (1)                  | 73                       | 73                   | 1.990                    | 6.441                |
| Custos de financiamento                                                                     | 5.330                    | 21.983               | 609                      | 3.036                | -                        | -                    | 5.939                    | 25.019               |
| Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas                                           | (166)                    | (176)                | (24)                     | 24                   | -                        | -                    | (190)                    | (152)                |
| Perdas / (ganhos) em ativos financeiros, líquidas                                           | 31.911                   | 14.775               | (21.000)                 | (24.351)             | (11.042)                 | 9.444                | (131)                    | (132)                |
| Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos                                           | 992                      | 6.005                | 11                       | (49)                 | -                        | -                    | 1.003                    | 5.956                |
|                                                                                             | 39.793                   | 48.955               | (20.214)                 | (21.341)             | (10.969)                 | 9.517                | 8.610                    | 37.131               |
| RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS                                                                 | (18.626)                 | 133.870              | 26.152                   | 40.399               | 9.772                    | (9.517)              | 17.298                   | 164.752              |
| Imposto sobre o rendimento                                                                  | 3.030                    | 23.795               | 1.513                    | 3.684                | -                        | -                    | 4.543                    | 27.479               |
| RESULTADO LÍQUIDO                                                                           | (21.655)                 | 110.075              | 24.639                   | 36.715               | 9.772                    | (9.517)              | 12.756                   | 137.274              |
| CAPEX                                                                                       | 100.124                  | 391.932              | 10.937                   | 31.836               | -                        | -                    | 111.061                  | 423.768              |
| EBITDA - CAPEX                                                                              | 19.087                   | 175.688              | 3.650                    | 24.851               | (1.197)                  | -                    | 21.540                   | 200.539              |

EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de integração + Perdas / (ganhos com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes

CAPEX = Aumentos de ativos fixos tangíveis, intangíveis, encargos de contratos com clientes e direitos de uso

| 12M 19                                                                                      |            |           |              |         |             |          |            |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|--------------|---------|-------------|----------|------------|-----------|
|                                                                                             | TELCO      |           | AUDIOVISUAIS |         | ELIMINAÇÕES |          | GRUPO      |           |
|                                                                                             | 4º TRIM 19 | 12M 19    | 4º TRIM 19   | 12M 19  | 4º TRIM 19  | 12M 19   | 4º TRIM 19 | 12M 19    |
| RÉDITOS:                                                                                    |            |           |              |         |             |          |            |           |
| Prestação de serviços                                                                       | 364.427    | 1.426.528 | 26.030       | 102.718 | (10.230)    | (43.311) | 380.227    | 1.485.935 |
| Vendas                                                                                      | 23.444     | 71.607    | 4.680        | 17.739  | (61)        | (205)    | 28.063     | 89.141    |
| Outras receitas                                                                             | 5.156      | 24.141    | 564          | 1.504   | 38          | (1.490)  | 5.758      | 24.155    |
|                                                                                             | 393.027    | 1.522.275 | 31.274       | 121.961 | (10.253)    | (45.006) | 414.048    | 1.599.230 |
| CUSTOS, PERDAS E GANHOS:                                                                    |            |           |              |         |             |          |            |           |
| Custos com o pessoal                                                                        | 19.783     | 74.259    | 3.010        | 10.917  | -           | -        | 22.793     | 85.176    |
| Custos diretos                                                                              | 145.812    | 525.425   | 8.044        | 33.059  | (8.454)     | (34.426) | 145.402    | 524.058   |
| Custo das mercadorias vendidas                                                              | 21.787     | 63.824    | 204          | 433     | (8)         | (29)     | 21.983     | 64.228    |
| Marketing e publicidade                                                                     | 16.061     | 38.282    | 1.963        | 7.336   | (2.369)     | (8.402)  | 15.655     | 37.216    |
| Serviços de suporte                                                                         | 20.134     | 80.159    | 1.428        | 2.722   | 957         | (546)    | 22.519     | 82.335    |
| Fornecimentos e serviços externos                                                           | 27.476     | 103.881   | 2.745        | 10.585  | (378)       | (1.603)  | 29.843     | 112.863   |
| Outros custos / (ganhos) operacionais                                                       | 103        | 462       | 20           | 54      | -           | -        | 123        | 516       |
| Impostos indiretos                                                                          | 8.304      | 32.706    | 49           | 138     | 1           | -        | 8.354      | 32.844    |
| Provisões e ajustamentos                                                                    | 11.678     | 19.049    | (24)         | (115)   | -           | -        | 11.654     | 18.934    |
|                                                                                             | 271.138    | 938.047   | 17.439       | 65.129  | (10.251)    | (45.006) | 278.326    | 958.170   |
| EBITDA                                                                                      | 121.887    | 584.228   | 13.835       | 56.832  | -           | -        | 135.722    | 641.060   |
| Depreciações, amortizações e perdas por imparidade                                          | 112.984    | 385.376   | 10.360       | 35.942  | -           | -        | 123.344    | 421.318   |
| Custos / (ganhos) não recorrentes                                                           | 3.632      | 17.569    | 271          | 342     | -           | -        | 3.903      | 17.911    |
| RESULTADOS ANTES DE PERDAS/(GANHOS) EM EMP. PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS | 5.271      | 181.283   | 3.204        | 20.548  | -           | -        | 8.475      | 201.831   |
| Perdas / (ganhos) em empresas participadas, líquidas                                        | 2.852      | 786       | 466          | 236     | -           | -        | 3.318      | 1.022     |
| Custos de financiamento                                                                     | 3.180      | 18.253    | 1.032        | 2.408   | -           | -        | 4.212      | 20.661    |
| Perdas / (ganhos) em variações cambiais, líquidas                                           | 69         | 169       | 106          | (30)    | -           | -        | 175        | 139       |
| Perdas / (ganhos) em ativos financeiros, líquidas                                           | 151        | (6.557)   | (3.900)      | (5.624) | 3.900       | 12.323   | 151        | 142       |
| Outros custos / (proveitos) financeiros, líquidos                                           | 1.050      | 3.781     | 9            | 45      | -           | -        | 1.059      | 3.826     |
|                                                                                             | 7.302      | 16.432    | (2.287)      | (2.965) | 3.900       | 12.323   | 8.915      | 25.790    |
| RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS                                                                 | (2.029)    | 164.851   | 5.491        | 23.513  | (3.900)     | (12.323) | (438)      | 176.041   |
| Imposto sobre o rendimento                                                                  | (6.157)    | 29.210    | 337          | 3.588   | -           | -        | (5.820)    | 32.798    |
| RESULTADO LÍQUIDO                                                                           | 4.127      | 135.641   | 5.154        | 19.925  | (3.900)     | (12.323) | 5.381      | 143.243   |
| CAPEX                                                                                       | 103.934    | 390.350   | 29.323       | 53.859  | -           | -        | 133.257    | 444.209   |
| EBITDA - CAPEX                                                                              | 17.954     | 193.878   | (15.488)     | 2.973   | -           | -        | 2.465      | 196.851   |

EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de integração + Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes

CAPEX = Aumentos de ativos fixos tangíveis, intangíveis, encargos de contratos com clientes e direitos de uso

As transações entre segmentos são efetuadas a condições e termos de mercado, equiparáveis às transações efetuadas com entidades terceiras. Em 31 de dezembro de 2019, as empresas estrangeiras consolidadas integralmente representam 1% do ativo (em 31 de dezembro de 2018: 1%) e o seu volume de negócios é inferior a 1% do volume de negócios consolidado. Adicionalmente, no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, o volume de negócios das empresas sediadas em Portugal, com entidades estrangeiras, ascendem a 179,3 milhões de euros (em 2018: 176,8 milhões de euros).

## 7. Ativos e passivos financeiros classificados de acordo com as categorias da IFRS 9 – instrumentos financeiros

As políticas contabilísticas previstas na IFRS 9 para os instrumentos financeiros foram aplicadas aos seguintes itens:

| 31-12-2018 REEXPRESSO                        |                       |                                          |                         |                                              |                                           |           |
|----------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|
|                                              | ATIVOS<br>FINANCEIROS | INSTRUMENTOS<br>FINANCEIROS<br>DERIVADOS | PASSIVOS<br>FINANCEIROS | TOTAL<br>ATIVOS /<br>PASSIVOS<br>FINANCEIROS | ATIVOS/<br>PASSIVOS<br>NÃO<br>FINANCEIROS | TOTAL     |
| ATIVOS                                       |                       |                                          |                         |                                              |                                           |           |
| Outros ativos financeiros não correntes      | 204                   | -                                        | -                       | 204                                          | -                                         | 204       |
| Instrumentos financeiros derivados (Nota 20) | -                     | 185                                      | -                       | 185                                          | -                                         | 185       |
| Contas a receber - clientes (Nota 17)        | 382.100               | -                                        | -                       | 382.100                                      | -                                         | 382.100   |
| Contas a receber - outros (Nota 13)          | 7.993                 | -                                        | -                       | 7.993                                        | 5.700                                     | 13.693    |
| Caixa e equivalentes de caixa (Nota 21)      | 2.182                 | -                                        | -                       | 2.182                                        | -                                         | 2.182     |
| TOTAL ATIVOS FINANCEIROS                     | 392.479               | 185                                      | -                       | 392.664                                      | 5.700                                     | 398.364   |
| PASSIVOS                                     |                       |                                          |                         |                                              |                                           |           |
| Empréstimos obtidos (Nota 24)                | -                     | -                                        | 1.297.425               | 1.297.425                                    | -                                         | 1.297.425 |
| Instrumentos financeiros derivados (Nota 20) | -                     | 1.211                                    | -                       | 1.211                                        | -                                         | 1.211     |
| Contas a pagar - fornecedores (Nota 28)      | -                     | -                                        | 254.950                 | 254.950                                      | -                                         | 254.950   |
| Contas a pagar - outros (Nota 29)            | -                     | -                                        | 47.822                  | 47.822                                       | 127                                       | 47.949    |
| Acréscimos de custos (Nota 26)               | -                     | -                                        | 197.740                 | 197.740                                      | -                                         | 197.740   |
| TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS                   | -                     | 1.211                                    | 1.797.937               | 1.799.148                                    | 127                                       | 1.799.275 |

| 31-12-2019                                   |                       |                                          |                         |                                              |                                           |           |
|----------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|-------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------|
|                                              | ATIVOS<br>FINANCEIROS | INSTRUMENTOS<br>FINANCEIROS<br>DERIVADOS | PASSIVOS<br>FINANCEIROS | TOTAL<br>ATIVOS /<br>PASSIVOS<br>FINANCEIROS | ATIVOS/<br>PASSIVOS<br>NÃO<br>FINANCEIROS | TOTAL     |
| ATIVOS                                       |                       |                                          |                         |                                              |                                           |           |
| Outros ativos financeiros não correntes      | 439                   | -                                        | -                       | 439                                          | -                                         | 439       |
| Instrumentos financeiros derivados (Nota 20) | -                     | -                                        | -                       | -                                            | -                                         | -         |
| Contas a receber - clientes (Nota 17)        | 361.711               | -                                        | -                       | 361.711                                      | -                                         | 361.711   |
| Contas a receber - outros (Nota 13)          | 7.640                 | -                                        | -                       | 7.640                                        | 24.552                                    | 32.192    |
| Caixa e equivalentes de caixa (Nota 21)      | 12.819                | -                                        | -                       | 12.819                                       | -                                         | 12.819    |
| TOTAL ATIVOS FINANCEIROS                     | 382.609               | -                                        | -                       | 382.609                                      | 24.552                                    | 407.161   |
| PASSIVOS                                     |                       |                                          |                         |                                              |                                           |           |
| Empréstimos obtidos (Nota 24)                | -                     | -                                        | 1.360.127               | 1.360.127                                    | -                                         | 1.360.127 |
| Instrumentos financeiros derivados (Nota 20) | -                     | 400                                      | -                       | 400                                          | -                                         | 400       |
| Contas a pagar - fornecedores (Nota 28)      | -                     | -                                        | 259.501                 | 259.501                                      | -                                         | 259.501   |
| Contas a pagar - outros (Nota 29)            | -                     | -                                        | 37.577                  | 37.577                                       | 112                                       | 37.689    |
| Acréscimos de custos (Nota 26)               | -                     | -                                        | 204.393                 | 204.393                                      | -                                         | 204.393   |
| TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS                   | -                     | 400                                      | 1.861.598               | 1.861.998                                    | 112                                       | 1.862.110 |

Os saldos de impostos a recuperar e impostos a pagar, dada a sua natureza, foram considerados como instrumentos financeiros não abrangidos pela IFRS 7. De igual forma, as rubricas de custos diferidos e proveitos diferidos não foram consideradas nesta desagregação por serem constituídas por saldos não abrangidos no âmbito da IFRS 7.

É entendimento do Conselho de Administração do Grupo que o justo valor das classes de instrumentos financeiros registados ao custo amortizado e dos registados ao valor presente dos pagamentos não difere de forma significativa do seu valor contabilístico, atendendo às condições contratuais de cada um desses instrumentos financeiros.

A atividade do Grupo está exposta a uma variedade de riscos financeiros, tais como risco de mercado, risco de crédito e risco de liquidez, bem como a riscos económicos e jurídicos que se encontram descritos no Relatório de Gestão.

## 8. Ativos fixos tangíveis

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

|                                               | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|-----------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|----------------------------|--------------------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                            |                          |          |                        |                            |                          |
| Terrenos e recursos naturais                  | 955                      | -        | (118)                  | 1                          | 838                      |
| Edifícios e outras construções                | 378.899                  | 2.518    | (3.307)                | 10.060                     | 388.170                  |
| Equipamento básico                            | 2.218.817                | 46.224   | (124.113)              | 137.695                    | 2.278.623                |
| Equipamento de transporte                     | 567                      | -        | -                      | -                          | 567                      |
| Ferramentas e utensílios                      | 1.347                    | -        | (3)                    | 62                         | 1.406                    |
| Equipamento administrativo                    | 186.850                  | 2.571    | (1.863)                | 1.512                      | 189.070                  |
| Outros ativos tangíveis                       | 41.928                   | 263      | (67)                   | 429                        | 42.553                   |
| Ativos tangíveis em curso                     | 60.072                   | 156.729  | -                      | (161.581)                  | 55.220                   |
|                                               | 2.889.436                | 208.305  | (129.471)              | (11.823)                   | 2.956.447                |
| DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                        |                            |                          |
| Terrenos e recursos naturais                  | 37                       | -        | -                      | (37)                       | -                        |
| Edifícios e outras construções                | 208.016                  | 11.006   | (2.772)                | (2.428)                    | 213.822                  |
| Equipamento básico                            | 1.459.884                | 159.028  | (124.397)              | (1.410)                    | 1.493.105                |
| Equipamento de transporte                     | 329                      | 3        | (14)                   | 198                        | 516                      |
| Ferramentas e utensílios                      | 1.282                    | 38       | (4)                    | -                          | 1.316                    |
| Equipamento administrativo                    | 174.763                  | 5.431    | (1.726)                | 960                        | 179.428                  |
| Outros ativos fixos tangíveis                 | 41.104                   | 470      | (67)                   | 398                        | 41.905                   |
|                                               | 1.885.415                | 175.976  | (128.980)              | (2.319)                    | 1.930.092                |
|                                               | 1.004.022                | 32.328   | (491)                  | (9.504)                    | 1.026.355                |

O montante líquido de “Transferências e Outros” corresponde, predominantemente, à transferência de ativos para “Ativos Intangíveis” (Nota 9).

|                                               | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2019 |
|-----------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|----------------------------|------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                            |                          |          |                        |                            |            |
| Terrenos e recursos naturais                  | 838                      | -        | -                      | -                          | 838        |
| Edifícios e outras construções                | 388.170                  | 5.014    | (393)                  | 11.643                     | 404.434    |
| Equipamento básico                            | 2.278.623                | 43.987   | (91.161)               | 224.667                    | 2.456.116  |
| Equipamento de transporte                     | 567                      | -        | 60                     | (119)                      | 508        |
| Ferramentas e utensílios                      | 1.406                    | -        | 4                      | 77                         | 1.487      |
| Equipamento administrativo                    | 189.070                  | 2.347    | (3.007)                | 1.582                      | 189.992    |
| Outros ativos tangíveis                       | 42.553                   | 240      | (29)                   | 361                        | 43.125     |
| Ativos tangíveis em curso                     | 55.220                   | 133.945  | -                      | (149.591)                  | 39.574     |
|                                               | 2.956.447                | 185.533  | (94.526)               | 88.620                     | 3.136.074  |
| DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                        |                            |            |
| Edifícios e outras construções                | 213.822                  | 10.540   | (821)                  | (715)                      | 222.826    |
| Equipamento básico                            | 1.493.105                | 163.173  | (90.362)               | 88.808                     | 1.654.724  |
| Equipamento de transporte                     | 516                      | 2        | (60)                   | 46                         | 504        |
| Ferramentas e utensílios                      | 1.316                    | 56       | (4)                    | 1                          | 1.369      |
| Equipamento administrativo                    | 179.428                  | 2.511    | (2.940)                | 236                        | 179.235    |
| Outros ativos fixos tangíveis                 | 41.905                   | 728      | (29)                   | (1)                        | 42.603     |
|                                               | 1.930.092                | 177.010  | (94.216)               | 88.375                     | 2.101.261  |
|                                               | 1.026.355                | 8.523    | (310)                  | 245                        | 1.034.813  |

O valor líquido dos ativos fixos tangíveis a 31 de dezembro de 2019 é composto maioritariamente por equipamento básico dos quais se destaca:

- i) Rede e infraestruturas de telecomunicações (rede de fibra ótica e cablagens, equipamentos de rede, e outros equipamentos) no montante de 704,7 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 660 milhões de euros);
- ii) Equipamento terminal de rede instalado nos clientes, incluídos na rubrica de Equipamento básico cujo montante líquido ascende a 96,7 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 126 milhões de euros).

Os ativos fixos tangíveis e intangíveis incluem juros suportados e outros encargos financeiros incorridos, diretamente relacionados com a construção de determinados ativos fixos tangíveis ou intangíveis em curso.

Em 31 de dezembro de 2019, o total do valor líquido destes custos ascende a 13,7 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 14,5 milhões de euros). O valor de juros capitalizados no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 ascendeu a 1 milhão de euros (31 de dezembro de 2018: 1,3 milhões de euros).

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o valor dos compromissos assumidos perante terceiros respeitantes a investimentos a efetuar é como se segue:

|                                         | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|-----------------------------------------|--------------------------|------------|
| Investimentos da área técnica           | 71.646                   | 63.005     |
| Investimentos em sistemas de informação | 4.900                    | 6.526      |
|                                         | 76.546                   | 69.531     |

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, a Empresa procedeu à análise da imparidade (ver pressupostos na Nota 9, com exceção do período de avaliação utilizado, que foi de 3 anos) dos ativos fixos afetos à exibição cinematográfica. Atendendo ao raio de influência de cada complexo, os cinemas foram agrupados como unidades geradoras de caixa numa base regional para efeitos de teste de imparidade. As unidades geradoras de caixa regionais são Lisboa, Porto, Coimbra, Aveiro, Viseu e os cinemas dispersos pelas restantes regiões do país são consideradas unidades geradoras de caixa individuais.

Nestes testes de imparidade, foi considerada uma taxa de desconto (antes de impostos) de 8,5% e uma taxa de crescimento na perpetuidade de 1,7%. Desta análise não resultaram ajustes de imparidade materiais.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações das taxas de desconto e crescimento da receita em aproximadamente 10% das quais não resultaram quaisquer imparidades.

Foram ainda efetuadas análise de sensibilidade para uma taxa de crescimento na perpetuidade de 0% das quais não resultaram igualmente quaisquer imparidades.

## 9. Ativos intangíveis

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

|                                                | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|------------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|----------------------------|--------------------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                             |                          |          |                        |                            |                          |
| Propriedade industrial e outros direitos       | 1.450.947                | 4.809    | (183)                  | 65.807                     | 1.521.380                |
| <i>Goodwill</i>                                | 641.400                  | -        | -                      | -                          | 641.400                  |
| Ativos intangíveis em curso                    | 43.533                   | 65.470   | -                      | (58.792)                   | 50.211                   |
|                                                | 2.135.880                | 70.279   | (183)                  | 7.015                      | 2.212.991                |
| AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                        |                            |                          |
| Propriedade industrial e outros direitos       | 1.102.786                | 87.971   | (190)                  | 745                        | 1.191.312                |
| Ativos intangíveis em curso                    | 4.566                    | -        | -                      | (2.143)                    | 2.423                    |
|                                                | 1.107.352                | 87.971   | (190)                  | (1.398)                    | 1.193.735                |
|                                                | 1.028.528                | (17.692) | 7                      | 8.413                      | 1.019.256                |

O montante líquido de “Transferências e Outros” corresponde, predominantemente, à transferência de ativos de “Ativos fixos tangíveis” (Nota 8).

|                                                | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2019 |
|------------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|----------------------------|------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                             |                          |          |                        |                            |            |
| Propriedade industrial e outros direitos       | 1.521.380                | 14.913   | (44)                   | 97.797                     | 1.634.046  |
| <i>Goodwill</i>                                | 641.400                  | -        | -                      | -                          | 641.400    |
| Ativos intangíveis em curso                    | 50.211                   | 71.435   | -                      | (98.445)                   | 23.201     |
|                                                | 2.212.991                | 86.348   | (44)                   | (648)                      | 2.298.647  |
| AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                        |                            |            |
| Propriedade industrial e outros direitos       | 1.191.312                | 89.719   | (134)                  | 938                        | 1.281.835  |
| Ativos intangíveis em curso                    | 2.423                    | -        | -                      | 323                        | 2.746      |
|                                                | 1.193.735                | 89.719   | (134)                  | 1.261                      | 1.284.581  |
|                                                | 1.019.256                | (3.371)  | 90                     | (1.909)                    | 1.014.066  |

Em 31 de dezembro de 2019, a rubrica “Propriedade industrial e outros direitos” inclui, essencialmente:

- (1) um montante líquido de 110,5 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 118,7 milhões de euros), correspondentes sobretudo ao investimento, líquido de amortizações, realizado no desenvolvimento da rede UMTS pela NOS SA, nos quais se incluem: (i) 35,0 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 37,6 milhões de euros) relativos à licença, (ii) 11,7 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 12,6 milhões de euros) relativos ao contrato celebrado em 2002 entre a Oni Way e os restantes três operadores de telecomunicações móveis a operar em Portugal, (iii) 3,6 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 3,9 milhões de euros) relativos à contribuição, estabelecida em 2007, para o Capital Social da Fundação para as Comunicações Móveis no âmbito do acordo celebrado entre o Ministério

das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e os três operadores de telecomunicações a operar em Portugal; (iv) 51,2 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 55 milhões de euros) relativos ao programa Iniciativas E; e (v) ao montante líquido de 6,1 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 6,5 milhões de euros) correspondente à valorização da licença no âmbito da alocação do justo valor decorrente da operação de fusão);

- (2) um montante líquido de 82,7 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 86,5 milhões de euros) correspondente à aquisição dos direitos de utilização de frequências (espectro) nas bandas dos 800 MHz, 1800 MHz e 2600 MHz, utilizadas para desenvolvimento de serviços de 4ª geração (LTE – Long Term Evolution) e um montante líquido de 2,9 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 3,0 milhões de euros) correspondente à valorização da licença no âmbito da alocação do justo valor decorrente da operação de fusão;

- (3) um montante líquido de 15,7 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 17,1 milhões de euros) correspondente aos direitos futuros de utilização de filmes e séries.

Os aumentos no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, correspondem, predominantemente, a direitos de utilização de filmes e séries, no montante de 24,5 milhões de euros, e aquisição e desenvolvimento de softwares, no montante de 46,6 milhões de euros.

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os ativos intangíveis em curso decompõem-se da seguinte forma (valores em milhares de euros):

|                                                | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| Natureza                                       |                          |            |
| Desenvolvimento de sistemas de informação (i)  | 39.280                   | 11.945     |
| Direitos de utilização de filmes e séries (ii) | 4.777                    | 4.106      |
| Outros                                         | 3.731                    | 4.404      |
|                                                | 47.788                   | 20.455     |

- (i) Desenvolvimentos de sistemas de informação: custos com empresas externas e trabalhos para a própria empresa, relacionados com projetos de desenvolvimento de sistemas de informação, quer da rede de telecomunicações, quer de sistemas internos de negócio e administrativos, ainda não concluídos nem em funcionamento.

- (ii) Direitos de utilização de filmes e séries: direitos de utilização de filmes e séries relativos a filmes e séries que ainda não iniciaram a sua exploração.

### Teste de imparidade ao *Goodwill*

O *Goodwill* foi alocado às unidades geradoras de fluxos de caixa de cada segmento reportável, conforme segue:

|              | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|--------------|--------------------------|------------|
| Telco        | 564.799                  | 564.799    |
| Audiovisuais | 76.601                   | 76.601     |
|              | 641.400                  | 641.400    |

Em 2019, foram efetuados testes de imparidade com base em avaliações de acordo com o método dos fluxos de caixa descontados, as quais sustentam a recuperabilidade da quantia escriturada do *Goodwill*. Os valores destas avaliações são suportados pelas performances históricas e pelas expetativas de desenvolvimento dos negócios e dos respetivos mercados, consubstanciadas em planos de médio/longo prazo aprovados.

Nestas estimativas consideraram-se os seguintes pressupostos:

|                                      | SEGMENTO<br>TELCO | SEGMENTO AUDIOVISUAIS |                |
|--------------------------------------|-------------------|-----------------------|----------------|
|                                      |                   | NOS<br>AUDIOVISUAIS   | NOS<br>CINEMAS |
| Taxa de desconto (antes de impostos) | 5,9%              | 8,2%                  | 8,5%           |
| Período de avaliação                 | 5 anos            | 5 anos                | 5 anos         |
| Crescimento EBITDA*                  | 2,6%              | -0,7%                 | 1,6%           |
| Taxa de crescimento na perpetuidade  | 1,7%              | 1,7%                  | 1,7%           |

\* EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de integração + Perdas / (ganhos com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes (CAGR – média 5 anos)

No segmento das telecomunicações, os pressupostos utilizados têm por base os desempenhos passados, a evolução do número de clientes, a previsível evolução das tarifas reguladas, as condições de mercado atuais bem como as expetativas de desenvolvimento futuro.

O número de anos explícitos adotados nos testes de imparidade resulta do grau de maturidade dos respetivos negócios e mercado, tendo sido determinados com base no considerado mais apropriado para a valorização de cada unidade geradora de fluxos caixa.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações das taxas de desconto e crescimento da receita em aproximadamente 10% das quais não resultaram quaisquer imparidades.

Foram ainda efetuadas análise de sensibilidade para uma taxa de crescimento na perpetuidade de 0% das quais não resultaram igualmente quaisquer imparidades.

## 10. Encargos de contratos com clientes

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

|                                                   | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|---------------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|--------------------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                                |                          |          |                        |                          |
| Custo com angariação de clientes                  | 376.149                  | 61.513   | (75.021)               | 362.641                  |
| Custos com cumprimento dos contratos com clientes | 152.290                  | 33.743   | (33.979)               | 152.054                  |
|                                                   | 528.439                  | 95.256   | (109.001)              | 514.694                  |
| Amortizações e perdas por imparidade acumuladas   |                          |          |                        |                          |
| Custo com angariação de clientes                  | 264.378                  | 71.355   | (75.021)               | 260.712                  |
| Custos com cumprimento dos contratos com clientes | 93.264                   | 31.750   | (33.979)               | 91.035                   |
|                                                   | 357.642                  | 103.105  | (109.001)              | 351.746                  |
|                                                   | 170.797                  | (7.849)  | -                      | 162.948                  |

|                                                   | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | 31-12-2019 |
|---------------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                                |                          |          |                        |            |
| Custo com angariação de clientes                  | 362.641                  | 64.878   | -                      | 427.519    |
| Custos com cumprimento dos contratos com clientes | 152.054                  | 37.540   | -                      | 189.594    |
|                                                   | 514.694                  | 102.419  | -                      | 617.113    |
| AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS    |                          |          |                        |            |
| Custo com angariação de clientes                  | 260.712                  | 66.939   | -                      | 327.650    |
| Custos com cumprimento dos contratos com clientes | 91.035                   | 35.327   | -                      | 126.362    |
|                                                   | 351.746                  | 102.266  | -                      | 454.012    |
|                                                   | 162.948                  | 153      | -                      | 163.101    |

A rubrica de Encargos de contratos com clientes refere-se a comissões pagas a terceiros e outros custos relacionados com a angariação e fidelização de contratos com clientes. Estes custos são amortizados, sistematicamente e de modo coerente, com a transferência para os clientes dos bens ou serviços a que o ativo diz respeito (entre 2 e 4 anos).

## 11. Direitos de uso

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como se segue:

|                                               | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|-----------------------------------------------|--------------------------|----------|----------------------------|--------------------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                            |                          |          |                            |                          |
| Sites                                         | 143.058                  | 17.458   | (38.502)                   | 122.014                  |
| Cinemas                                       | 103.575                  | 3.537    | (22.296)                   | 84.816                   |
| <i>Transponders</i>                           | 91.541                   | 854      | -                          | 92.395                   |
| Equipamentos                                  | 79.221                   | 21.553   | (1.629)                    | 99.145                   |
| Edifícios                                     | 71.868                   | 4.205    | (10.791)                   | 65.282                   |
| Aluguer de fibra óptica                       | 34.582                   | -        | (425)                      | 34.157                   |
| Lojas                                         | 21.579                   | 563      | (7.374)                    | 14.768                   |
| Outros                                        | 33.980                   | 1.758    | (13.448)                   | 22.290                   |
|                                               | 579.404                  | 49.928   | (94.465)                   | 534.867                  |
| DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                            | -                        |
| Sites                                         | 111.096                  | 9.020    | (38.502)                   | 81.614                   |
| Cinemas                                       | 84.392                   | 5.230    | (22.296)                   | 67.326                   |
| <i>Transponders</i>                           | 43.459                   | 7.400    | -                          | 50.859                   |
| Equipamentos                                  | 37.421                   | 17.573   | (1.629)                    | 53.365                   |
| Edifícios                                     | 45.496                   | 5.697    | (17.390)                   | 33.803                   |
| Aluguer de fibra óptica                       | 21.941                   | 2.755    | -                          | 24.696                   |
| Lojas                                         | 14.910                   | 2.123    | (7.374)                    | 9.659                    |
| Outros                                        | 15.769                   | 4.583    | (7.291)                    | 13.061                   |
|                                               | 374.484                  | 54.381   | (94.482)                   | 334.383                  |
|                                               | 204.920                  | (4.453)  | 16                         | 200.483                  |

|                                               | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2019 |
|-----------------------------------------------|--------------------------|----------|----------------------------|------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                            |                          |          |                            |            |
| Sites                                         | 122.014                  | 15.628   | 1.368                      | 139.010    |
| Cinemas                                       | 84.816                   | 23.865   | -                          | 108.681    |
| <i>Transponders</i>                           | 92.395                   | (488)    | -                          | 91.907     |
| Equipamentos                                  | 99.145                   | 18.928   | 491                        | 118.564    |
| Edifícios                                     | 65.282                   | 6.666    | (3.345)                    | 68.603     |
| Aluguer de fibra óptica                       | 34.157                   | -        | (1.092)                    | 33.065     |
| Lojas                                         | 14.768                   | 2.923    | 147                        | 17.838     |
| Outros                                        | 22.290                   | 2.386    | 6.648                      | 31.324     |
|                                               | 534.867                  | 69.909   | 4.217                      | 608.993    |
| DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                            |            |
| Sites                                         | 81.614                   | 10.257   | 1.366                      | 93.237     |
| Cinemas                                       | 67.326                   | 6.467    | (1.700)                    | 72.093     |
| <i>Transponders</i>                           | 50.859                   | 5.812    | -                          | 56.671     |
| Equipamentos                                  | 53.365                   | 15.918   | (192)                      | 69.091     |
| Edifícios                                     | 33.803                   | 6.293    | 4.947                      | 45.043     |
| Aluguer de fibra óptica                       | 24.696                   | 3.070    | (1.092)                    | 26.674     |
| Lojas                                         | 9.659                    | 2.169    | 147                        | 11.975     |
| Outros                                        | 13.061                   | 2.332    | 432                        | 15.825     |
|                                               | 334.384                  | 52.318   | 3.908                      | 390.610    |
|                                               | 200.483                  | 17.591   | 309                        | 218.383    |

A rubrica de Direitos de Uso refere-se a ativos associados a contratos de locação, decorrente da aplicação da IFRS 16 em 1 de janeiro de 2019. Estes ativos são amortizados de acordo com a duração do respetivo contrato.

## 12. Investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas

Em 31 de dezembro de 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                              | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|----------------------------------------------|--------------------------|------------|
| PARTES DE CAPITAL - EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL |                          |            |
| Sport TV                                     | 5.436                    | 4.544      |
| Dreamia                                      | 3.634                    | 3.369      |
| Finstar*                                     | 9.465                    | 8.635      |
| Mstar                                        | 564                      | 1.151      |
| Upstar                                       | 361                      | 391        |
| Big Picture 2 Films                          | 125                      | 154        |
| ATIVO                                        | 19.585                   | 18.244     |

\* Consolidado da Finstar, ZAP Media, ZAP Cinemas e ZAP Publishing (as duas últimas apenas em 2018)

A rubrica de investimentos em empreendimentos conjuntos e associadas registou a seguinte evolução no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019:

|                                          | 12M 18<br>REEXPRESSO | 12M 19  |
|------------------------------------------|----------------------|---------|
| SALDO EM 1 DE JANEIRO                    | 36.706               | 19.585  |
| Ganhos / (perdas) do exercício (Nota 36) | (6.619)              | 786     |
| Variações em capital próprio i)          | (10.501)             | (2.127) |
| SALDO EM 31 DE DEZEMBRO                  | 19.585               | 18.244  |

- i) Montantes relativos às variações patrimoniais das empresas registadas pelo método de equivalência patrimonial que dizem respeito, predominantemente, aos impactos cambiais dos investimentos em moeda diferente do euro e impacto da consideração de Angola como uma economia hiperinflacionária (Nota 36).

O interesse do Grupo nos resultados e nos ativos e passivos das empresas controladas conjuntamente e associadas, relativos aos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, é o seguinte:

| 31-12-2018           |         |          |                   |         |                   |          |                                       |
|----------------------|---------|----------|-------------------|---------|-------------------|----------|---------------------------------------|
| ENTIDADE             | ATIVOS  | PASSIVOS | CAPITAIS PRÓPRIOS | RÉDITOS | RESULTADO LÍQUIDO | % DETIDA | GANHOS / (PERDAS) ATRIBUÍDAS AO GRUPO |
| Sport TV*            | 161.779 | 140.034  | 21.745            | 188.100 | 2.973             | 25,00%   | 743                                   |
| Dreamia              | 15.553  | 8.286    | 7.267             | 2.118   | (48)              | 50,00%   | (24)                                  |
| Finstar***           | 196.896 | 165.345  | 31.551            | 254.280 | (28.029)          | 30,00%   | (8.409)                               |
| Mstar                | 8.008   | 6.128    | 1.880             | 22.082  | 3.253             | 30,00%   | 976                                   |
| Upstar               | 139.979 | 138.777  | 1.202             | 73.911  | 274               | 30,00%   | 82                                    |
| Canal 20 TV, S.A. ** | -       | -        | -                 | -       | -                 | 50,00%   | (12)                                  |
| Big Picture 2 Films  | 3.552   | 2.926    | 626               | 9.393   | 126               | 20,00%   | 25                                    |
|                      | 525.767 | 461.496  | 64.271            | 549.884 | (21.451)          |          | (6.618)                               |

\* O capital próprio encontra-se ajustado, por contrapartida de passivo, em 10,2 milhões de euros resultante de prestações suplementares realizadas por outro dos acionistas acima da sua percentagem detida.

\*\* Empresa dissolvida

\*\*\* Consolidado da Finstar, ZAP Media, ZAP Cinemas e ZAP Publishing

| 31-12-2019          |         |          |                   |         |                   |          |                                       |
|---------------------|---------|----------|-------------------|---------|-------------------|----------|---------------------------------------|
| ENTIDADE            | ATIVOS  | PASSIVOS | CAPITAIS PRÓPRIOS | RÉDITOS | RESULTADO LÍQUIDO | % DETIDA | GANHOS / (PERDAS) ATRIBUÍDAS AO GRUPO |
| Sport TV*           | 184.333 | 166.158  | 18.175            | 199.021 | (3.570)           | 25,00%   | (893)                                 |
| Dreamia             | 14.384  | 7.646    | 6.738             | 2.309   | (529)             | 50,00%   | (265)                                 |
| Finstar**           | 183.058 | 154.273  | 28.785            | 161.522 | 4.388             | 30,00%   | 1.316                                 |
| Mstar               | 13.002  | 9.165    | 3.837             | 24.767  | 1.893             | 30,00%   | 568                                   |
| Upstar              | 79.057  | 77.754   | 1.303             | 32.908  | 101               | 30,00%   | 30                                    |
| Big Picture 2 Films | 2.653   | 1.883    | 770               | 6.397   | 144               | 20,00%   | 29                                    |
|                     | 476.487 | 416.879  | 59.608            | 426.923 | 2.426             |          | 786                                   |

\* O capital próprio encontra-se ajustado, por contrapartida de passivo, em 10,2 milhões de euros resultante de prestações suplementares realizadas por outro dos acionistas acima da sua percentagem detida.

\*\* Consolidado da Finstar e ZAP Media

Nos indicadores dos quadros acima estão refletidos os ajustamentos de consolidação.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, os ativos, passivos e resultados das empresas controladas conjuntamente Finstar e ZAP Media (consolidado Finstar) são:

| 31-12-2019 |                    |                |                      |                  |                   |         |                   |
|------------|--------------------|----------------|----------------------|------------------|-------------------|---------|-------------------|
| ENTIDADE   | ATIVO NÃO CORRENTE | ATIVO CORRENTE | PASSIVO NÃO CORRENTE | PASSIVO CORRENTE | CAPITAIS PRÓPRIOS | RÉDITOS | RESULTADO LÍQUIDO |
| Finstar    | 27.112             | 108.784        | -                    | 119.015          | 27.112            | 227.545 | 6.225             |
| ZAP Media  | 19.944             | 7.623          | -                    | 26.871           | 19.944            | 26.708  | (2.991)           |
|            | 47.056             | 116.406        | -                    | 145.887          | 47.056            | 254.252 | 3.234             |

As diferenças entre as contas individuais (preparadas de acordo com o normativo angolano) e o consolidado Finstar correspondem, predominantemente, à anulação de saldos e transações entre as empresas e o ajustamento por as empresas estarem situadas numa economia hiperinflacionária desde 2017 até setembro de 2019 (IAS 29).

O Grupo tem diversos controlos relativamente ao processo de reporte das suas empresas controladas conjuntamente e associadas. Os montantes incluídos nas demonstrações financeiras reportadas, são sujeitos a auditoria nos casos em que seja exigível legalmente. Nos restantes casos e naqueles em que a auditoria não se encontra finalizada, são realizados procedimentos específicos de revisão pelo Grupo.

É convicção do Conselho de Administração que o recente arresto de património à Sra. Engª Isabel dos Santos, no caso concreto às participações por esta detidas na Finstar e ZAP Media (onde detém 70% do capital) não altera o perfil de controlo, neste caso controlo-conjunto tal como definido na IFRS 11, não sendo de esperar consequências relevantes para a gestão operacional das sociedades e para a NOS, para além de restrições na distribuição de dividendos.

### 13. Contas a receber - Outros

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                              | 31-12-2018 |              | 31-12-2019 |              |
|------------------------------|------------|--------------|------------|--------------|
|                              | REEXPRESSO |              | CORRENTE   | NÃO CORRENTE |
|                              | CORRENTE   | NÃO CORRENTE |            |              |
| Contas a receber i)          | 3.708      | 5.252        | 5.608      | 5.032        |
| Adiantamentos a fornecedores | 5.700      | -            | 24.552     | -            |
|                              | 9.408      | 5.252        | 30.160     | 5.032        |
| Perdas de crédito esperadas  | (244)      | (723)        | (2.032)    | (968)        |
|                              | 9.164      | 4.529        | 28.128     | 4.064        |

- i) Em 31 de dezembro de 2019, o valor das contas a receber corresponde predominantemente a dividendos, empréstimos concedidos de curto prazo, suprimentos de médio e longo prazo e juros a receber, a empresas associadas.

O resumo dos movimentos ocorridos nas perdas de crédito esperadas em outras contas a receber é o seguinte:

|                                      | 12M 18     | 12M 19 |
|--------------------------------------|------------|--------|
|                                      | REEXPRESSO |        |
| SALDOS EM 1 DE JANEIRO               | 1.500      | 967    |
| Aumentos (Nota 35)                   | 83         | 550    |
| Utilizações, Transferências e Outros | (616)      | 1.483  |
| SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO             | 967        | 3.000  |

### 14. Impostos a pagar e a recuperar

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                                  | 31-12-2018 |        | 31-12-2019 |        |
|--------------------------------------------------|------------|--------|------------|--------|
|                                                  | REEXPRESSO |        | DEVEDOR    | CREDOR |
|                                                  | DEVEDOR    | CREDOR |            |        |
| NÃO CORRENTE                                     |            |        |            |        |
| Regularização de dívidas                         | 149        | -      | 149        | -      |
|                                                  | 149        | -      | 149        | -      |
| CORRENTE                                         |            |        |            |        |
| Imposto sobre o Valor Acrescentado               | 826        | 18.606 | 4.211      | 19.102 |
| Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas | -          | 11.295 | -          | 43.428 |
| Imposto sobre o Rendimento de Pessoas Singulares | -          | 1.787  | -          | 3.597  |
| Segurança Social                                 | -          | 1.831  | -          | 1.913  |
| Outros                                           | 420        | 264    | 420        | 162    |
|                                                  | 1.246      | 33.783 | 4.631      | 68.202 |
|                                                  | 1.395      | 33.783 | 4.780      | 68.202 |

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os montantes a receber e a pagar relativos a IRC têm a seguinte composição:

|                                                   | 31-12-2018 | 31-12-2019 |
|---------------------------------------------------|------------|------------|
|                                                   | REEXPRESSO |            |
| Estimativa do imposto corrente sobre o rendimento | (31.733)   | (25.969)   |
| Processos fiscais (Nota 2.1)                      | -          | (43.402)   |
| Pagamentos por conta                              | 18.967     | 20.593     |
| Retenções efetuadas a/ por terceiros              | 785        | 4.096      |
| Outros                                            | 686        | 1.254      |
|                                                   | (11.295)   | (43.428)   |

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, a rubrica “Processos fiscais” inclui responsabilidades, reclassificadas da rubrica de provisões, no montante de 43,4 milhões de euros (Notas 2.1 e 25) relativas a processos fiscais em curso, das quais se destacam:

- i) Cedência de créditos futuros: no exercício findo em 31 de dezembro de 2010, a NOS SA foi notificada do Relatório da Inspeção Tributária referente ao período de 2008, onde se considera que é indevido o acréscimo, no apuramento do lucro tributável do exercício, do montante de 100 milhões de euros, respeitante ao preço inicial dos créditos futuros cedidos para titularização. Neste sentido, atendendo ao princípio da periodização do lucro tributável, a NOS SA foi posteriormente notificada da dedução indevida do montante de 20 milhões de euros, no apuramento do lucro tributável dos exercícios de 2009 a 2013. Na base desta correção está o entendimento de que o acréscimo efetuado, em 2008, não foi aceite por não cumprir o disposto no artigo 18º do Código do IRC, logo, também nos exercícios seguintes, a dedução correspondente aos créditos gerados nesses anos, para cumprimento da amortização anual contratada no âmbito da operação (20 milhões por ano durante 5 anos) serão de eliminar no apuramento do lucro tributável. A NOS SA impugnou as decisões referentes aos exercícios de 2008 a 2013. Relativamente ao exercício de 2008, o Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto já se pronunciou desfavoravelmente, em março de 2014, tendo a empresa interposto o competente recurso;
- ii) Prestações acessórias: a Administração Tributária defende que a NOS SA violou o princípio da plena concorrência estatuído no nº 1 do artigo 58º do Código do IRC (atual artigo 63.º), ao ter efetuado prestações acessórias em benefício da sua participada NOS Towering, sem ter sido remunerada de harmonia com uma taxa de juro de mercado. Em consequência foi notificada, relativamente aos exercícios de 2004, 2005, 2006 e 2007 de correções ao apuramento do lucro tributável no valor total de 20,5 milhões de euros. A NOS SA impugnou as decisões referentes a todos os exercícios. No que respeita ao período de 2004, o Tribunal pronunciou-se a favor da NOS tendo sido já transitada em julgado a presente decisão (concluído favoravelmente), tendo originado uma reversão de provisões, em 2016, no montante de 1,3 milhões de euros acrescido de juros. Relativamente aos exercícios de 2006 e 2007, o Tribunal Administrativo e Fiscal do Porto já se pronunciou desfavoravelmente, tendo a empresa recorrido das decisões. Relativamente a 2005, a decisão foi favorável, tendo sido entretanto concretizada pela Autoridade Tributária, o que implicou a reversão do valor de provisões no montante de 1 milhão de euros, em 2018.

### 15. Impostos e taxas

A NOS e as suas empresas participadas são tributadas em sede de IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas - à taxa de 21%, sobre a matéria coletável (lucro tributável subtraído de eventuais prejuízos fiscais passíveis de dedução) e acrescida de Derrama Municipal à taxa máxima de 1,5% sobre o lucro tributável, atingindo desta forma, em termos genéricos, uma taxa agregada de cerca de 22,5%. Adicionalmente, com as medidas de austeridade previstas pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, e respetivos aditamentos pela Lei n.º 2/2014, de 16 de janeiro, a Derrama Estadual incide sobre o lucro tributável em 3% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 1,5 milhões de euros até 7,5 milhões de euros, em 5% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 7,5 milhões de euros até 35 milhões de euros, e em 9% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 35 milhões de euros.

No apuramento do lucro tributável são adicionados (ou subtraídos) aos resultados contabilísticos montantes não aceites (ou que devem ser considerados) fiscalmente. Estas diferenças entre o resultado contabilístico e fiscal podem ser de natureza temporária ou permanente.

A NOS é tributada de acordo com o regime especial de tributação dos grupos de sociedades (RETGS), do qual fazem parte as empresas em que detém, direta ou indiretamente, pelo menos 75% do seu capital e cumprem os requisitos previstos no artigo 69º do Código do IRC.

As empresas que fazem parte do RETGS, em 2019, são as seguintes:

- NOS (empresa-mãe)
- Empracine
- Lusomundo Imobiliária
- Lusomundo SII
- NOS Açores
- NOS Audiovisuais
- NOS Audiovisuais SGPS
- NOS Cinemas
- NOS Comunicações SA
- NOS Inovação
- NOS Internacional SGPS
- NOS Lusomundo TV
- NOS Madeira
- NOSPUB
- NOS Sistemas
- NOS Technology
- NOS Towering
- Per-mar

- Sontária

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção, por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos, com ressalva nos casos em que tenha havido lugar ao apuramento de prejuízos fiscais ou outros créditos, nomeadamente benefícios fiscais, cujo prazo, nestes casos, coincide com o período limite para a utilização dos mesmos. De referir que poderá haver suspensão destes prazos caso estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações.

O Conselho de Administração da NOS, suportado nas informações dos seus consultores fiscais, entende que eventuais revisões e correções dessas declarações fiscais, bem como outras contingências de natureza fiscal, não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras consolidadas em 31 de dezembro de 2019.

### A) Impostos diferidos

A NOS e as suas empresas participadas registaram impostos diferidos relacionados com as diferenças temporárias entre a base fiscal e a contabilística dos ativos e passivos, bem como com os prejuízos fiscais reportáveis existentes à data da demonstração da posição financeira.

O movimento dos ativos e passivos por impostos diferidos no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019 foi conforme se segue:

|                                                                                                          | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | IMPOSTOS DIFERIDOS<br>DO EXERCÍCIO |                    | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------|--------------------------|
|                                                                                                          |                          | RESULTADO<br>(NOTA B)              | CAPITAL<br>PRÓPRIO |                          |
| ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS                                                                            |                          |                                    |                    |                          |
| Perdas de crédito esperadas                                                                              | 6.635                    | (1.839)                            | -                  | 4.796                    |
| Inventários                                                                                              | 2.340                    | (730)                              | -                  | 1.610                    |
| Outras provisões e ajustamentos                                                                          | 71.500                   | (19.544)                           | -                  | 51.956                   |
| Mais-valias intragrupo                                                                                   | 20.926                   | 1.172                              | -                  | 22.098                   |
| Passivos registados no âmbito da alocação do justo valor aos passivos adquiridos na operação de fusão    | 7.396                    | (2.453)                            | -                  | 4.943                    |
| Ativos reconhecidos no âmbito da IFRS 16 (Nota 2.1)                                                      | 7.811                    | 952                                | -                  | 8.763                    |
| Derivados                                                                                                | 557                      | (42)                               | (277)              | 238                      |
|                                                                                                          | 117.165                  | (22.484)                           | (277)              | 94.404                   |
| PASSIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS                                                                          |                          |                                    |                    |                          |
| Revalorizações de ativos no âmbito da alocação do justo valor aos ativos adquiridos na operação de fusão | 4.851                    | (2.005)                            | -                  | 2.846                    |
| Derivados                                                                                                | -                        | 7                                  | -                  | 7                        |
| Passivos reconhecidos no âmbito da IFRS 15                                                               | 18.383                   | (18.383)                           | -                  | -                        |
| Outros                                                                                                   | 2.289                    | (19)                               | -                  | 2.270                    |
|                                                                                                          | 25.523                   | (20.400)                           | -                  | 5.123                    |
| TOTAL DE IMPOSTOS DIFERIDOS LÍQUIDOS                                                                     | 91.642                   | (2.084)                            | (277)              | 89.281                   |

|                                                                                                          | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | IMPOSTOS DIFERIDOS<br>DO EXERCÍCIO |                    | 31-12-2019 |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------------------|------------|
|                                                                                                          |                          | RESULTADO<br>(NOTA B)              | CAPITAL<br>PRÓPRIO |            |
| ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS                                                                            |                          |                                    |                    |            |
| Perdas de crédito esperadas                                                                              | 4.796                    | (3.325)                            | -                  | 1.471      |
| Inventários                                                                                              | 1.610                    | 261                                | -                  | 1.871      |
| Outras provisões e ajustamentos                                                                          | 51.956                   | (131)                              | -                  | 51.825     |
| Mais-valias intragrupo                                                                                   | 22.098                   | (2.007)                            | -                  | 20.091     |
| Passivos registados no âmbito da alocação do justo valor aos passivos adquiridos na operação de fusão    | 4.943                    | 137                                | -                  | 5.080      |
| Ativos reconhecidos no âmbito da IFRS 16 (Nota 2.1)                                                      | 8.763                    | (8.763)                            | -                  | -          |
| Derivados                                                                                                | 238                      | (10)                               | (138)              | 90         |
|                                                                                                          | 94.404                   | (13.838)                           | (138)              | 80.428     |
| PASSIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS                                                                          |                          |                                    |                    |            |
| Revalorizações de ativos no âmbito da alocação do justo valor aos ativos adquiridos na operação de fusão | 2.846                    | (47)                               | -                  | 2.799      |
| Derivados                                                                                                | 7                        | (7)                                | -                  | -          |
| Locações intragrupo                                                                                      | -                        | 6.324                              | -                  | 6.324      |
| Outros                                                                                                   | 2.270                    | 233                                | -                  | 2.503      |
|                                                                                                          | 5.123                    | 6.503                              | -                  | 11.626     |
| TOTAL DE IMPOSTOS DIFERIDOS LÍQUIDOS                                                                     | 89.281                   | (20.341)                           | (138)              | 68.802     |

A 31 de dezembro de 2019, os ativos por imposto diferido referentes a outras provisões e ajustamentos referem -se predominantemente a: i) imparidades, acelerações de amortizações para além das amortizações fiscalmente aceites e outros ajustamentos em ativos fixos tangíveis e intangíveis no montante de 40,3 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 40,9 milhões de euros); e ii) provisões diversas no montante de 11,5 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 9,6 milhões de euros).

A 31 de dezembro de 2019, o passivo por imposto diferido refere-se, predominantemente, a contratos de locação entre empresas do grupo e à revalorização de ativos referente à valorização das licenças de telecomunicações e outros ativos aquando da fusão das empresas do Grupo.

A 31 de dezembro de 2019, encontravam-se por registar ativos por impostos diferidos no montante de 1,4 milhões de euros correspondendo, predominantemente, a incentivos fiscais.

Os ativos por impostos diferidos foram reconhecidos na medida em que é provável que ocorram lucros tributáveis no futuro que possam ser utilizados para recuperar as perdas fiscais ou diferenças tributárias dedutíveis. Esta avaliação baseou-se nos planos de negócios das empresas do Grupo, periodicamente revistos e atualizados.

Em 31 de dezembro de 2019, a taxa de imposto utilizada para o apuramento dos impostos diferidos ativos relativos a prejuízos fiscais foi de 21% (2018: 21%). No caso das diferenças temporárias, a taxa utilizada foi de 22,5% (2018: 22,5%) elevada até um máximo de 6,99% (2018: 5,13%) de derrama estadual quando se entendeu como provável a tributação das diferenças temporárias no período estimado de aplicação da referida taxa. Os benefícios fiscais, por se tratarem de deduções à coleta, são considerados a 100%, sendo que em alguns casos, a sua integral aceitação encontra-se dependente da aprovação das autoridades concedentes de tais benefícios fiscais.

Nos termos do artigo 88.º do CIRC, a Empresa encontra-se sujeita adicionalmente a tributação autónoma sobre um conjunto de encargos às taxas previstas no artigo mencionado.

Adicionalmente, nos termos da legislação em vigor em Portugal, os prejuízos fiscais gerados de 2012 a 2013 e de 2014 a 2016 são reportáveis durante um período de cinco anos e doze anos, respetivamente, após a sua ocorrência e suscetíveis de dedução a lucros fiscais gerados durante esse período, até ao limite de 75% do lucro tributável, em 2012 e 2013, e 70% do lucro tributável de 2014 a 2016. Para prejuízos fiscais gerados em períodos de tributação que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2017, o reporte são cinco anos até ao limite de 70% do lucro tributável.

### B) Reconciliação da taxa efetiva de imposto

No exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019, a reconciliação entre as taxas nominal e efetiva de imposto é como se segue:

|                                                         | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19  |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|---------|
| Resultado antes de impostos                             | 17.301                   | 164.752              | (439)      | 176.041 |
| Taxa nominal de imposto                                 | 22,5%                    | 22,5%                | 22,5%      | 22,5%   |
| IMPOSTO ESPERADO                                        | 3.893                    | 37.069               | (99)       | 39.609  |
| Diferenças permanentes i)                               | 755                      | 918                  | 973        | 880     |
| Diferenças de taxa nominal de imposto entre as empresas | 96                       | (1.131)              | (68)       | (1.181) |
| Imposto referente a exercícios anteriores               | 119                      | (3.743)              | 52         | (1.796) |
| Benefícios fiscais ii)                                  | -                        | (11.398)             | -          | (8.263) |
| Derrama estadual iii)                                   | (3.049)                  | 6.339                | (7.549)    | 872     |
| Tributação autónoma                                     | 254                      | 828                  | 260        | 808     |
| Outros                                                  | 2.475                    | (1.403)              | 611        | 1.869   |
| IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO                              | 4.543                    | 27.479               | (5.820)    | 32.798  |
| Taxa efetiva de imposto                                 | 26,3%                    | 16,7%                | 1325,7%    | 18,6%   |
| Imposto corrente                                        | (8.106)                  | 25.395               | 803        | 12.457  |
| Imposto diferido                                        | 12.649                   | 2.084                | (6.623)    | 20.341  |
|                                                         | 4.543                    | 27.479               | (5.820)    | 32.798  |

- i) Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, as diferenças permanentes têm a seguinte composição:

|                                                    | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19 |
|----------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|--------|
| Perdas/(ganhos) em empresas participadas (Nota 36) | 1.990                    | 6.441                | 3.318      | 1.022  |
| Outros                                             | 1.365                    | (2.362)              | 1.006      | 2.890  |
|                                                    | 3.355                    | 4.079                | 4.324      | 3.912  |
|                                                    | 22,5%                    | 22,5%                | 22,5%      | 22,5%  |
|                                                    | 755                      | 918                  | 973        | 880    |

- ii) Esta rubrica corresponde ao registo de impostos diferidos e utilização de benefícios fiscais para os quais não havia registo de impostos diferidos pelo Grupo: benefício fiscal - SIFIDE (Sistema de Incentivos Fiscais em Investigação e Desenvolvimento Empresarial) - previsto na Lei n.º 40/2005, de 3 de agosto e RFAI (Regime Fiscal de Apoio ao Investimento) – previsto na Lei n.º 10/2009, de 10 de março. Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018, e na sequência de diferentes

datas para a submissão e aprovação das candidaturas, foram reconhecidos incentivos fiscais relativos a RFAI e SIFIDE de 2016 e 2017, enquanto que o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, foram reconhecidos apenas o RFAI e SIFIDE de 2018.

iii) Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, a alteração da taxa utilizada para registo dos impostos diferidos originou um ganho, no montante de 3,4 milhões de euros, na demonstração de resultados.

## 16. Inventários

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                           | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|---------------------------|--------------------------|------------|
| INVENTÁRIOS               |                          |            |
| Telco                     | 43.485                   | 39.476     |
| Audiovisuais              | 1.568                    | 1.278      |
|                           | 45.053                   | 40.754     |
| IMPARIDADE DE INVENTÁRIOS |                          |            |
| Telco                     | (5.670)                  | (6.083)    |
| Audiovisuais              | (498)                    | (590)      |
|                           | (6.168)                  | (6.673)    |
|                           | 38.885                   | 34.081     |

O resumo dos movimentos ocorridos nas imparidades de inventários foram os seguintes:

|                                                                 | 12M 18<br>REEXPRESSO | 12M 19  |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------|---------|
| SALDO EM 1 DE JANEIRO                                           | 8.961                | 6.167   |
| Aumentos /(diminuições) - Custos mercadorias vendidas (Nota 33) | (129)                | 2.337   |
| Utilizações / Outros                                            | (2.665)              | (1.831) |
| SALDO EM 31 DE DEZEMBRO                                         | 6.167                | 6.673   |

## 17. Contas a receber – clientes

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                              | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|------------------------------|--------------------------|------------|
| Contas a receber de clientes | 460.499                  | 451.086    |
| Valores a faturar i)         | 61.423                   | 64.754     |
|                              | 521.922                  | 515.840    |
| Perdas de crédito esperadas  | (139.822)                | (154.128)  |
|                              | 382.100                  | 361.712    |

i) Os valores a faturar correspondem sobretudo ao valor relativo às obrigações contratuais já satisfeitas ou parcialmente satisfeitas e cuja faturação ocorrerá subsequentemente.

O resumo dos movimentos ocorridos nos ajustamentos por perdas de crédito esperadas foram os seguintes:

|                               | 12M 18<br>REEXPRESSO | 12M 19   |
|-------------------------------|----------------------|----------|
| SALDOS EM 1 DE JANEIRO        | 139.484              | 139.822  |
| Aumentos e reduções (Nota 35) | 20.228               | 18.954   |
| Penalidades - i)              | (9.014)              | 18.664   |
| Utilizações / Outros          | (10.876)             | (23.312) |
| SALDOS EM 31 DE DEZEMBRO      | 139.822              | 154.128  |

i) As penalidades correspondem ao valor estimado de incobrabilidade da faturação de penalidades reconhecidas no exercício, cujo registo foi efetuado por dedução ao respetivo rédito, tal como descrito na nota 45.6.

## 18. Ativos de contratos com clientes

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                  | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|----------------------------------|--------------------------|------------|
| Ativos de contratos com clientes | 57.022                   | 68.059     |
|                                  | 57.022                   | 68.059     |

Os ativos de contratos com clientes correspondem aos descontos, atribuídos aos clientes no momento da venda dos equipamentos (incluídos nos pacotes de telecomunicações) e que são alocados às mensalidades/prestação de serviços, no âmbito da alocação do rédito às diferentes obrigações de desempenho, em linha com o disposto na IFRS 15. Estes ativos são diferidos, no momento da venda do equipamento, e reconhecidos ao longo do período do contrato (prestação do serviço).

## 19. Custos diferidos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                                         | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|---------------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| Custos de programação i)                                | 16.364                   | 22.232     |
| Custos diferidos relacionados com ações de cobrança ii) | 8.465                    | 6.686      |
| Seguros                                                 | 1.276                    | 824        |
| Publicidade                                             | 708                      | 183        |
| Outros iii)                                             | 12.031                   | 14.029     |
|                                                         | 38.844                   | 43.954     |

i) Os custos de programação correspondem a custos inerentes à disponibilização dos canais, nomeadamente, remunerações fixas, faturadas antecipadamente. Este custo é reconhecido no período em que o canal é disponibilizado e transmitido, e reconhecido como custo de programação, na Demonstração de Resultados Consolidada.

ii) Os custos diferidos relacionados com ações de cobrança correspondem a serviços pagos antecipadamente a entidades externas no âmbito dos processos de recuperação de dívidas de clientes/ações de cobrança. Estes custos são reconhecidos à medida da prestação do serviço.

iii) Em “Outros”, encontram-se os custos diferidos respeitantes, fundamentalmente, a:

1. Gastos a reconhecer de diversos fornecimentos e serviços externos, como trabalhos especializados, trabalhos de conservação e reparação e outros, faturados antecipadamente pelos fornecedores (faturação trimestral ou anual), sendo o respetivo gasto reconhecido na demonstração de resultados à medida que o serviço é prestado.

2. Gastos a reconhecer com seguros: valores cobrados pelas seguradoras relativos a apólices periódicas e que respeitam a meses seguintes.

## 20. Instrumentos financeiros derivados

### Derivados de taxa de juro

Em 31 de dezembro de 2019, a NOS tem contratado um swaps de taxa de juro o qual ascende a um total de 150 milhões de euros (31 de dezembro de 2018: 250 milhões de euros), sendo que a maturidade do swap expira em 2022. O justo valor dos swaps de taxa de juro ascende a um montante negativo de 38 milhares de euros (31 de dezembro de 2018: montante negativo de 1,2 milhões de euros) e foi registado no passivo, tendo a contrapartida deste montante sido registada em capitais próprios.

### Derivados sobre ações próprias

Em 31 de dezembro de 2019, a NOS tem contratados três derivados sobre ações próprias, que ascendem a um total de 2.640 milhares de euros (31 de dezembro de 2018: 2.641 milhares de euros), com vencimento em março de 2020, 2021 e 2022, por forma a cobrir a entrega de planos de ações a liquidar em dinheiro.

### Derivados de taxa de câmbio

Na data de fecho da demonstração da posição financeira existem forwards cambiais em aberto de 5.085 milhares de euros (2018: 2.525 milhares de euros), cujo justo valor ascende a um montante líquido negativo de 16 milhares de euros (2018: positivo em 32 milhares de euros).

| 31-12-2018<br>REEXPRESSO          |          |          |              |          |              |
|-----------------------------------|----------|----------|--------------|----------|--------------|
|                                   | NOCIONAL | ATIVO    |              | PASSIVO  |              |
|                                   |          | CORRENTE | NÃO CORRENTE | CORRENTE | NÃO CORRENTE |
| <i>Swaps</i> de taxa de juro      | 250.000  | -        | -            | 1.211    | -            |
| <i>Equity Swaps</i>               | 2.641    | 41       | 112          | -        | -            |
| <i>Forwards</i> de taxa de câmbio | 2.525    | 32       | -            | -        | -            |
|                                   | 255.166  | 73       | 112          | 1.211    | -            |

| 31-12-2019                        |          |          |              |          |              |
|-----------------------------------|----------|----------|--------------|----------|--------------|
|                                   | NOCIONAL | ATIVO    |              | PASSIVO  |              |
|                                   |          | CORRENTE | NÃO CORRENTE | CORRENTE | NÃO CORRENTE |
| <i>Swaps</i> de taxa de juro      | 150.000  | -        | -            | -        | 38           |
| <i>Equity Swaps</i>               | 2.640    | -        | -            | 119      | 227          |
| <i>Forwards</i> de taxa de câmbio | 5.085    | -        | -            | 16       | -            |
|                                   | 157.725  | -        | -            | 135      | 265          |

Os movimentos ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 são como se segue:

|                                                | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | RESULTADO | CAPITAL | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|------------------------------------------------|--------------------------|-----------|---------|--------------------------|
| Justo valor do <i>swap</i> taxa de juro        | (2.453)                  | -         | 1.242   | (1.211)                  |
| Justo valor dos <i>forwards</i> taxa de câmbio | (33)                     | 65        | -       | 32                       |
| Justo valor <i>Equity Swaps</i>                | 10                       | 153       | (10)    | 153                      |
| DERIVADOS                                      | (2.476)                  | 218       | 1.232   | (1.026)                  |
| Imposto diferido passivo                       | -                        | (7)       | -       | (7)                      |
| Imposto diferido ativo                         | 557                      | (42)      | (277)   | 238                      |
| IMPOSTO DIFERIDO                               | 557                      | (49)      | (277)   | 231                      |
|                                                | (1.919)                  | 169       | 955     | (795)                    |

|                                                | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | RESULTADO | CAPITAL | 31-12-2019 |
|------------------------------------------------|--------------------------|-----------|---------|------------|
| Justo valor do <i>swap</i> taxa de juro        | (1.211)                  | -         | 1.173   | (38)       |
| Justo valor dos <i>forwards</i> taxa de câmbio | 32                       | (48)      | -       | (16)       |
| Justo valor Equity Swaps                       | 153                      | 59        | (558)   | (346)      |
| DERIVADOS                                      | (1.026)                  | 11        | 615     | (400)      |
| Imposto diferido passivo                       | (7)                      | 7         | -       | -          |
| Imposto diferido ativo                         | 238                      | (10)      | (138)   | 90         |
| IMPOSTO DIFERIDO                               | 231                      | (3)       | (138)   | 90         |
|                                                | (795)                    | 8         | 477     | (310)      |

## 21. Caixa e seus equivalentes

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                       | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|-----------------------|--------------------------|------------|
| Caixa                 | 744                      | 857        |
| Depósitos a prazo i)  | 13                       | -          |
| Depósitos à ordem ii) | 1.425                    | 11.962     |
|                       | 2.182                    | 12.819     |

- i) Em 31 de dezembro de 2018, os depósitos a prazo têm maturidades de curto prazo e vencem juros a taxas de mercado.
- ii) Em 31 de dezembro de 2019, existem 10 milhões de euros, registados em “Depósitos à ordem” cuja utilização é restrita, pelo facto de serem detidos pelo Fundo de Capital de Risco NOS 5G recentemente subscrito pela NOS.

## 22. Capital próprio

### 22.1.Capital social

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o capital social da NOS ascende a 5.151.613,80 euros e está representado por 515.161.380 ações nominativas, sob forma escritural, com o valor nominal de 1 cêntimo de Euro cada.

Os principais acionistas, em 31 de dezembro de 2018 e 2019, são:

|                           | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |                     | 31-12-2019         |                     |
|---------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
|                           | NÚMERO DE<br>AÇÕES       | % CAPITAL<br>SOCIAL | NÚMERO DE<br>AÇÕES | % CAPITAL<br>SOCIAL |
| ZOPT, SGPS, SA (1)        | 268.644.537              | 52,15%              | 268.644.537        | 52,15%              |
| Blackrock, Inc            | 11.562.497               | 2,24%               | -                  | -                   |
| MFS Investment Management | 11.049.477               | 2,14%               | 11.049.477         | 2,14%               |
| Norges Bank               | 10.891.068               | 2,11%               | 10.891.068         | 2,11%               |
| TOTAL                     | 302.147.579              | 58,65%              | 290.585.082        | 56,41%              |

- (1) De acordo com as alíneas b) e c) do n.º 1 do Artigo 20.º e Artigo 21.º do Cód.VM, é imputável uma participação qualificada de 52,15% do capital social e direitos de voto da Sociedade, à ZOPT SGPS S.A., à Sonaecom SGPS S.A. e às seguintes entidades:
- a. Às sociedades Kento Holding Limited e Unitel International Holdings, BV, bem como à Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, sendo (i) a Kento Holding Limited e a Unitel International Holdings, BV, sociedades direta e indiretamente controladas pela Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, e (ii) a ZOPT SGPS S.A., uma sociedade conjuntamente controlada pelas suas acionistas Kento Holding Limited, Unitel International Holdings, BV e Sonaecom SGPS S.A. em virtude do acordo parassocial entre estas celebrado; e,
- b. Às entidades em relação de domínio com a Sonaecom SGPS S.A., designadamente, a SONTEL, BV e a SONAE, SGPS, S.A., direta ou indiretamente controladas pela EFANOR INVESTIMENTOS, SGPS, S.A., igualmente em virtude da referida relação de domínio e do acordo parassocial mencionado em a.

### 22.2. Prémio de emissão de ações

Em 27 de agosto de 2013, e na sequência da concretização da operação de fusão entre a ZON e a Optimus SGPS, o capital da Empresa foi aumentado em 856.404.278 euros, correspondendo ao total das ações emitidas (206.064.552 ações), com base na cotação bolsista de fecho do dia 27 de agosto de 2013. O aumento de capital detalha-se da seguinte forma:

- i) capital social no montante de 2.060.646 euros;
- ii) prémios por emissão de ações no montante de 854.343.632 euros.

Adicionalmente, foi deduzido aos prémios de emissão de ações um montante de 125 mil euros relativo a encargos com o respetivo aumento de capital.

O prémio de emissão de ações está sujeito ao regime aplicável às reservas legais só podendo ser utilizado:

- a) Para cobrir a parte do prejuízo acusado no balanço do exercício que não possa ser coberto pela utilização de outras reservas;
- b) Para cobrir a parte dos prejuízos transitados do exercício anterior que não possa ser coberto pelo lucro do exercício nem pela utilização de outras reservas;
- c) Para incorporação no capital.

### 22.3. Ações próprias

A legislação comercial relativa a ações próprias obriga à existência de uma reserva não distribuível de montante igual ao preço de aquisição dessas ações, a qual se torna indisponível enquanto essas ações permanecerem na posse da sociedade. Adicionalmente, as regras contabilísticas aplicáveis determinam que os ganhos ou perdas na alienação de ações próprias sejam registados em reservas.

Em 31 de dezembro de 2019, existiam 2.595.541 ações próprias, representativas de 0,5038% do capital social (31 de dezembro de 2018: 2.069.356 ações próprias, representativas de 0,4017% do capital social).

Os movimentos ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 foram como se segue:

|                                                                 | QUANTIDADE | VALOR   |
|-----------------------------------------------------------------|------------|---------|
| SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2018                                   | 2.040.234  | 12.681  |
| Aquisição de ações próprias                                     | 650.000    | 3.096   |
| Distribuição de ações próprias no âmbito do planos de ações     | (603.228)  | (3.542) |
| Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações | (17.650)   | (103)   |
| SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018                                 | 2.069.356  | 12.132  |
| SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2019                                   | 2.069.356  | 12.132  |
| Aquisição de ações próprias                                     | 1.240.500  | 6.710   |
| Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações    | (656.624)  | (3.849) |
| Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações | (57.691)   | (338)   |
| SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019                                 | 2.595.541  | 14.655  |

### 22.4. Reservas

#### Reserva legal

A legislação comercial e os estatutos da NOS estabelecem que, pelo menos, 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente 20% do capital social. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da Empresa, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, ou para incorporação no capital.

#### Outras reservas

Nos termos da legislação portuguesa, o montante de reservas distribuíveis é determinado de acordo com as demonstrações financeiras individuais da empresa, apresentadas de acordo com as IAS/IFRS. Assim, em 31 de dezembro de 2019, a NOS dispunha de reservas que, pela sua natureza, são consideradas distribuíveis no montante de cerca de 144,6 milhões de euros, não incluindo o resultado líquido do exercício.

#### Dividendos

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 10 de maio de 2018, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,30 euros, no montante de 154.548 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 625 milhares de euros.

|                                        | DIVIDENDOS |
|----------------------------------------|------------|
| Dividendos atribuídos                  | 154.548    |
| Dividendos atribuídos a ações próprias | (625)      |
|                                        | 153.923    |

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 8 de maio de 2019, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,35 euros, no montante de 180.306 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 699 milhares de euros.

|                                        | DIVIDENDOS |
|----------------------------------------|------------|
| Dividendos atribuídos                  | 180.306    |
| Dividendos atribuídos a ações próprias | (699)      |
|                                        | 179.607    |

## 23. Interesses que não controlam

Os movimentos dos interesses que não controlam ocorridos no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019 e os resultados atribuíveis a interesses que não controlam no exercício são como segue:

|             | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | RESULTADO<br>ATRIBUÍDO | OUTROS | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|-------------|--------------------------|------------------------|--------|--------------------------|
| NOS Madeira | 5.882                    | (220)                  | (2)    | 5.660                    |
| NOS Açores  | 1.914                    | (277)                  | (1)    | 1.636                    |
|             | 7.796                    | (497)                  | (3)    | 7.296                    |

|             | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | RESULTADO<br>ATRIBUÍDO | OUTROS | 31-12-2019 |
|-------------|--------------------------|------------------------|--------|------------|
| NOS Madeira | 5.660                    | (156)                  | (2)    | 5.502      |
| NOS Açores  | 1.636                    | (95)                   | (1)    | 1.540      |
|             | 7.296                    | (251)                  | (3)    | 7.042      |

## 24. Empréstimos obtidos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o detalhe de empréstimos obtidos é como se segue:

|                                         | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |                 | 31-12-2019 |                 |
|-----------------------------------------|--------------------------|-----------------|------------|-----------------|
|                                         | CORRENTE                 | NÃO<br>CORRENTE | CORRENTE   | NÃO<br>CORRENTE |
| EMPRÉSTIMOS - VALOR NOMINAL             | 217.769                  | 830.000         | 82.851     | 1.024.667       |
| Empréstimos obrigacionistas             | 150.000                  | 510.000         | -          | 575.000         |
| Papel comercial                         | 29.500                   | 265.000         | 55.000     | 413.000         |
| Empréstimos bancários                   | 18.333                   | 55.000          | 18.333     | 36.667          |
| Descobertos bancários                   | 19.936                   | -               | 9.518      | -               |
| EMPRÉSTIMOS - ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS | 1.890                    | (4.602)         | 1.770      | (2.848)         |
| EMPRÉSTIMOS - CUSTO AMORTIZADO          | 219.659                  | 825.398         | 84.621     | 1.021.819       |
| LOCAÇÕES                                | 63.402                   | 188.966         | 58.660     | 195.028         |
|                                         | 283.061                  | 1.014.364       | 143.281    | 1.216.847       |

O custo médio de financiamento das linhas utilizadas durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2019 foi de aproximadamente 1,5% (2018: 1,8%).

Em 31 de dezembro de 2019, não existe qualquer incumprimento a nível de capital, juros, condições para remição sobre os empréstimos a pagar ou outros compromissos.

### 24.1. Empréstimos obrigacionistas

A 31 de dezembro de 2018, a NOS tinha um montante global de 660 milhões de euros. A 31 de dezembro de 2019 a NOS tem um montante global de 575 milhões de euros de obrigações emitidas, com maturidade posterior a um ano:

- i) *Private placement* de 150 milhões de euros numa emissão organizada pelo banco BPI e pela Caixa – Banco de Investimento em março de 2015, com vencimento em março de 2022. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.
- ii) Emissão pública de obrigações, no montante de 300 milhões de euros, em maio de 2018, com vencimento em maio de 2023. Esta emissão vence juros anuais a taxa fixa.
- iii) Empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em junho de 2019 pelo BPI e com vencimento em junho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.
- iv) Empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em julho de 2019 pela Caixa Geral de Depósitos, e com vencimento em julho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.

v) Empréstimo obrigacionista, no montante de 25 milhões de euros, contratado em julho de 2019 e organizado pelo MedioBanca, cujo vencimento ocorre em julho de 2024. A emissão vence juros a taxa variável, indexada à Euribor e pagos semestralmente.

A 31 de dezembro de 2019, ao valor destes financiamentos foi acrescido o montante líquido de 555 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos - acréscimos e diferimentos.

### 24.2. Papel comercial

A 31 de dezembro de 2019, a Empresa tem uma dívida de 468 milhões de euros, sob a forma de papel comercial, dos quais 5 milhões de euros emitidos ao abrigo de porgramas sem tomada firme. O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 665 milhões de euros, correspondendo a treze programas, com seis instituições bancárias, 590 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 75 milhões estão emitidos em taxa fixa. Estão classificados como não correntes os programas de papel comercial com maturidade superior a 1 ano no valor de 413 milhões de euros, uma vez que a Empresa tem capacidade de renovação unilateral das emissões atuais até à maturidade dos programas e os mesmos têm subscrição garantida pelo organizador. Desta forma, o valor em questão, apesar de ter vencimento corrente, foi classificado como sendo não corrente para efeitos de apresentação na demonstração da posição financeira.

A 31 de dezembro de 2019, ao valor destes financiamentos foi acrescido o montante líquido de 597 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos - acréscimos e diferimentos.

### 24.3. Empréstimos bancários

Em novembro de 2013, a NOS assinou um Contrato de Financiamento com o Banco Europeu de Investimento no montante de 110 milhões de euros para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal. Em junho de 2014, foi utilizada a totalidade do financiamento. O prazo de vencimento ocorre até um período máximo de 8 anos a contar da data de utilização, com amortizações parciais de 18.3 milhões de euros ao ano a partir de junho de 2017. Em 31 de dezembro de 2019, o montante em dívida ascende a 55 milhões de euros.

A 31 de dezembro de 2019, ao valor destes financiamentos foi deduzido o montante de 2.230 milhares de euros, correspondendo essencialmente ao benefício associado ao facto do financiamento com o BEI apresentar uma taxa bonificada.

Todos os empréstimos bancários obtidos (com exceção do financiamento do BEI de 55 milhões de euros, da emissão pública de obrigações de 300 milhões de euros, e de um programa de papel comercial de 75 milhões de euros emitidos em taxa fixa, para além das locações contratadas) estão negociados a taxas de juro variáveis no curto prazo, pelo que o seu valor contabilístico se aproxima do seu justo valor.

### 24.4. Locações

A 31 de dezembro de 2018 e 2019, a locações referem-se predominantemente a contratos de aluguer de torres de telecomunicações, salas de cinemas, equipamentos, lojas e viaturas, aquisição exclusiva de capacidade em satélites e direitos de utilização de capacidade de rede de distribuição.

#### Locações – pagamentos

|                                      | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|--------------------------------------|--------------------------|------------|
| Até 1 ano                            | 73.908                   | 65.160     |
| Entre 1 e 5 anos                     | 153.032                  | 149.804    |
| Mais de 5 anos                       | 62.443                   | 62.146     |
|                                      | 289.383                  | 277.110    |
| Custos financeiros futuros (locação) | (37.015)                 | (23.422)   |
| VALOR ATUAL DAS LOCAÇÕES             | 252.368                  | 253.688    |

#### Locações – valor atual

|                  | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|------------------|--------------------------|------------|
| Até 1 ano        | 63.402                   | 58.660     |
| Entre 1 e 5 anos | 131.849                  | 136.823    |
| Mais de 5 anos   | 57.118                   | 58.205     |
|                  | 252.368                  | 253.688    |

A maturidade dos empréstimos obtidos contratados é a seguinte:

|                             | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |                     |                   | 31-12-2019        |                     |                   |
|-----------------------------|--------------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
|                             | MENOS DE 1<br>ANO        | ENTRE 1 E 5<br>ANOS | MAIS DE 5<br>ANOS | MENOS DE 1<br>ANO | ENTRE 1 E 5<br>ANOS | MAIS DE 5<br>ANOS |
| Empréstimos obrigacionistas | 152.487                  | 507.688             | -                 | 2.334             | 573.221             | -                 |
| Papel comercial             | 29.732                   | 215.002             | 49.998            | 55.648            | 362.949             | 50.000            |
| Empréstimos bancários       | 17.504                   | 52.710              | -                 | 17.121            | 35.649              | -                 |
| Descobertos bancários       | 19.936                   | -                   | -                 | 9.518             | -                   | -                 |
| Locações                    | 63.402                   | 131.849             | 57.118            | 58.660            | 136.823             | 58.205            |
|                             | 283.061                  | 907.249             | 107.115           | 143.281           | 1.108.642           | 108.205           |

## 25. Provisões

A 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, as provisões têm a seguinte composição:

|                                            | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|--------------------------------------------|--------------------------|------------|
| Processos judiciais em curso e outros - i) | 58.369                   | 30.263     |
| Desmantelamento e remoção de ativos - iii) | 34.626                   | 39.032     |
| Passivos contingentes - iv)                | 32.055                   | 23.827     |
| Contingências diversas - v)                | 3.765                    | 1.837      |
|                                            | 128.815                  | 94.959     |

i) A 31 de dezembro de 2019, o montante apresentado na rubrica “Processos judiciais em curso e outros” corresponde a provisões para fazer face a diversos processos legais e fiscais em curso.

ii) O montante apresentado na rubrica “Investimentos financeiros” corresponde às responsabilidades assumidas, para além do investimento efetuado, pelo Grupo perante as entidades associadas e entidades conjuntamente controladas (Nota 12);

iii) O montante apresentado na rubrica “Desmantelamento e remoção de ativos” refere-se, essencialmente, aos encargos estimados futuros, descontados para o valor presente, de acordo com o termo da utilização dos espaços onde se encontram as torres de telecomunicações e cinemas;

iv) O montante apresentado na rubrica “Passivos contingentes” refere-se a diversas provisões criadas para obrigações presentes não prováveis, no âmbito do processo de fusão por incorporação da Optimus SGPS, dos quais se destaca:

a. Contribuição extraordinária para o fundo de compensação dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas (CLSU): A Contribuição extraordinária para o fundo de compensação dos custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas (CLSU), está prevista nos artigos 17.º a 22.º, da Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto. Desde 1995 até junho de 2014, a MEO, SA (antiga PTC) prestou o serviço universal de comunicações eletrónicas, em regime de exclusivo, tendo para tanto sido designada administrativamente pelo governo (isto é, foi escolhida pelo Estado Português para prestador desse serviço sem que o Estado para o efeito tivesse recorrido a procedimento concursal). Tal configura uma ilegalidade, aliás, reconhecida pelo Tribunal de Justiça da União Europeia, que através da sua decisão de junho de 2014 condenou por esse facto o Estado Português ao pagamento de uma multa de 3 milhões de euros. De acordo com o artigo 18.º da referida Lei n.º 35/2012, de 23/8, os custos líquidos incorridos pelo operador responsável pelo serviço universal aprovados pela ANACOM devem ser repartidos pelas outras empresas que ofereçam, no território nacional, redes de comunicações públicas e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. A NOS está, com efeito, abrangida por esta contribuição extraordinária, sendo que a MEO tem vindo a solicitar o pagamento dos CLSU ao fundo de compensação dos vários períodos em que esteve responsável pelo serviço. Com efeito, o fundo de compensação pode, de acordo com a lei, ser acionado para compensar os custos líquidos do serviço universal de comunicações eletrónicas, incluindo, como acontece nesse caso, os relativos ao período anterior à designação do respetivo prestador por concurso, sempre que, cumulativamente, se verifique (i) a existência de custos líquidos, que sejam considerados excessivos, cujo montante seja aprovado pela ANACOM, na sequência de auditoria ao cálculo preliminar e respetivos documentos de suporte, que sejam transmitidos pelo prestador do serviço universal e (ii) o prestador do serviço universal solicite ao Governo a compensação dos custos líquidos que tenham sido aprovados nos termos da alínea anterior.

Assim:

– Em 2013, a ANACOM deliberou a aprovação dos resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela MEO, relativos ao exercício de 2007-2009, num montante de cerca de 66,8 milhões de euros, decisão que foi objeto de impugnação pela NOS; Em janeiro de 2015, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS, SA, à NOS Madeira e à NOS Açores referentes àquele período, no montante de 18,6 milhões de euros, as quais foram, por sua vez, objeto de impugnação

judicial e em relação às quais foram apresentadas fianças pela NOS SGPS (Nota 42), de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram aceites pela ANACOM.

- Em 2014, a ANACOM deliberou a aprovação dos resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela MEO, relativos aos exercícios de 2010 a 2011, num montante total de cerca de 47,1 milhões de euros, decisão que também foi impugnada pela NOS. Em fevereiro de 2016, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS, SA, à NOS Madeira e à NOS Açores referentes àquele período, no montante de 13 milhões de euros, as quais também foram objeto de impugnação e em relação às quais foram novamente apresentadas fianças pela NOS SGPS, de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram também aceites pela ANACOM.
- Em 2015, a ANACOM deliberou a aprovação dos resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela MEO, relativos aos exercícios de 2012 e 2013, num montante total de cerca de 26 milhões de euros e 20 milhões de euros, respetivamente, decisão que, à semelhança das anteriores, foi impugnada pela NOS. Em dezembro de 2016, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS, SA, à NOS Madeira e à NOS Açores, referentes àquele período, no montante de 13,6 milhões de euros, as quais foram objeto de impugnação pela NOS e em relação às quais já foram igualmente apresentadas fianças pela NOS SGPS de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram também aceites pela ANACOM.
- Em 2016, a ANACOM procedeu à aprovação dos resultados da auditoria aos custos líquidos da prestação do serviço universal relativos ao período de janeiro a junho de 2014, assegurado pela MEO, no montante total de 7,7 milhões de euros, que a NOS impugnou nos termos habituais.
- Em 2017, foi notificada à NOS, SA, à NOS Madeira e à NOS Açores a decisão da ANACOM sobre as entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação e à fixação dos valores das contribuições referentes aos CLSU a compensar relativos aos meses do ano de 2014 em que a MEO ainda se manteve como prestadora do Serviço Universal, o qual prevê para o conjunto dessas empresas uma contribuição no montante de cerca de 2,4 milhões de euros. Em dezembro de 2017, foram emitidas as notas de liquidação relativas à NOS, SA, à NOS Madeira e à NOS Açores, referentes àquele período, no montante de aproximadamente 2,4 milhões de euros, as quais foram objeto de impugnação pela NOS e em relação às quais já foram igualmente apresentadas fianças pela NOS SGPS de modo a evitar a promoção dos respetivos processos de execução fiscal. As fianças foram também aceites pela ANACOM.

É entendimento do Conselho de Administração da NOS que estas contribuições extraordinárias para o Serviço Universal que lhe são exigidas, e que respeitam ao período anterior à designação do prestador de serviço universal por concurso, violam de forma flagrante a Diretiva do Serviço Universal. Acresce que, considerando o quadro legal e o direito em vigor desde que a NOS iniciou a sua atividade, a exigência do pagamento da contribuição extraordinária viola o princípio da proteção da confiança, reconhecido a nível legal e constitucional no ordenamento jurídico português. Por estas razões, a NOS impugnou judicialmente quer a aprovação dos resultados da auditoria aos custos líquidos do serviço universal relativo ao período de pré-concurso, quer as liquidações de todas e cada uma das contribuições extraordinárias que lhe venham a ser exigidas, sendo convicção do Conselho de Administração de que terão sucesso as impugnações efetuadas;

- v) O montante apresentado na rubrica “Contingências diversas” refere-se a provisões para fazer face a riscos relacionados com eventos/diferendos de natureza diversa das quais da sua resolução poderão resultar exfluxos de caixa, e outros passivos prováveis resultantes de transações diversas efetuadas em exercícios anteriores e cuja saída de fundos é provável, nomeadamente, custos imputados ao período corrente ou a períodos passados, em relação aos quais não é possível estimar com grande fiabilidade o momento da concretização da despesa.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2018, os movimentos registados nas rubricas de provisões são os seguintes:

|                                       | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | REFORÇO | REDUÇÃO  | OUTROS   | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|---------------------------------------|--------------------------|---------|----------|----------|--------------------------|
| Processos judiciais em curso e outros | 52.261                   | 14.846  | (8.738)  | -        | 58.369                   |
| Investimentos financeiros             | 425                      | -       | (425)    | -        | -                        |
| Desmantelamento e remoção de ativos   | 31.651                   | 436     | (84)     | 2.623    | 34.626                   |
| Passivos contingentes                 | 32.490                   | -       | (435)    | -        | 32.055                   |
| Contingências diversas                | 16.435                   | 3.448   | (475)    | (15.643) | 3.765                    |
|                                       | 133.262                  | 18.730  | (10.157) | (13.020) | 128.815                  |

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018, os reforços referem-se, predominantemente, a provisões de processos legais acrescidos dos respetivos juros e encargos e as reduções resultam da reavaliação de diversas contingências legais e fiscais.

Os movimentos registados em “Outros” no montante de 13,0 milhões de euros refere-se predominantemente à reversão da reclassificação de estimativas de custos em relação aos quais não era possível estimar com grande fiabilidade o momento da concretização da despesa, no montante de 13,9 milhões de euros.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, os movimentos registados nas rubricas de provisões são os seguintes:

|                                       | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | REFORÇO | REDUÇÃO  | OUTROS   | 31-12-2019 |
|---------------------------------------|--------------------------|---------|----------|----------|------------|
| Processos judiciais em curso e outros | 58.369                   | 14.763  | (6.999)  | (35.870) | 30.263     |
| Desmantelamento e remoção de ativos   | 34.626                   | 40      | (783)    | 5.149    | 39.032     |
| Passivos contingentes                 | 32.055                   | -       | (695)    | (7.533)  | 23.827     |
| Contingências diversas                | 3.765                    | 5.233   | (1.921)  | (5.240)  | 1.837      |
|                                       | 128.815                  | 20.036  | (10.398) | (43.494) | 94.959     |

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, os reforços referem-se, predominantemente, a provisões de processos legais acrescidos dos respetivos juros e encargos e as reduções resultam, predominantemente, da reavaliação de diversas contingências legais.

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido em Outros corresponde, predominantemente, à reclassificação de contingências fiscais para Impostos a pagar (Nota 14), no montante de 43,4 milhões de euros (Nota 2.1).

Os movimentos líquidos dos reforços e reduções para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, refletidos na demonstração dos resultados, na rubrica de Provisões decompõem-se da seguinte forma:

|                                                                                | 12M 18<br>REEXPRESSO | 12M 19 |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------|
| Provisões e ajustamentos (Nota 35)                                             | (613)                | (599)  |
| Investimentos financeiros (Nota 12)                                            | (425)                | -      |
| Custos de integração e Outros custos / (ganhos) não recorrentes (Nota 38 e 39) | 10.161               | 7.195  |
| Juros - Desmantelamento de ativos                                              | 352                  | (743)  |
| Outros                                                                         | (902)                | 3.785  |
| REFORÇOS E REDUÇÕES DE PROVISÕES                                               | 8.573                | 9.638  |

## 26. Acréscimos de custos

A 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                                             | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| NÃO CORRENTE                                                |                          |            |
| Outros                                                      | 688                      | 667        |
|                                                             | 688                      | 667        |
| CORRENTE                                                    |                          |            |
| Faturação a emitir por operadores i)                        | 62.041                   | 73.113     |
| Férias, subsídio de férias e outros custos com o pessoal    | 24.460                   | 25.545     |
| Investimento em ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis | 26.541                   | 20.046     |
| Direitos de conteúdos e filmes                              | 11.370                   | 13.313     |
| Trabalhos especializados                                    | 12.113                   | 10.703     |
| Publicidade                                                 | 15.144                   | 14.916     |
| Serviços de programação                                     | 12.293                   | 11.058     |
| Custos com ações de cobrança                                | 7.852                    | 8.614      |
| Comissões                                                   | 5.376                    | 6.198      |
| Energia e água                                              | 5.807                    | 4.660      |
| Conservação e reparação                                     | 2.409                    | 1.788      |
| Outros acréscimos de custos                                 | 11.645                   | 13.772     |
|                                                             | 197.052                  | 203.726    |

- i) Montantes relativos a faturação a emitir, predominantemente, de operadores internacionais relativamente aos custos de interligação por tráfego internacional e pela utilização de serviços de roaming.

## 27. Proveitos diferidos

A 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

| 31-12-2018<br>REEXPRESSO     |          |                 | 31-12-2019 |                 |
|------------------------------|----------|-----------------|------------|-----------------|
|                              | CORRENTE | NÃO<br>CORRENTE | CORRENTE   | NÃO<br>CORRENTE |
| Faturação antecipada i)      | 32.261   | -               | 33.436     | -               |
| Subsídio ao investimento ii) | 410      | 5.521           | 398        | 5.123           |
|                              | 32.671   | 5.521           | 33.834     | 5.123           |

- i) Esta rubrica diz respeito, essencialmente, à faturação de serviços de televisão relativos ao mês seguinte ao exercício de reporte e a valores recebidos de clientes, por parte da NOS Comunicações S.A., associados aos recarregamentos de telemóveis e à compra de minutos de telecomunicações ainda não consumidos.
- ii) Esta rubrica é relativa, sobretudo, ao diferimento do proveito referente ao subsídio implícito decorrente da obtenção de financiamento junto do BEI, a taxas de juro abaixo de valores de mercado (Nota 24).

## 28. Contas a pagar - Fornecedores

A 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, as contas a pagar a fornecedores e outras entidades têm a seguinte composição:

|                                  | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|----------------------------------|--------------------------|------------|
| Fornecedores conta corrente      | 252.644                  | 257.824    |
| Faturas em receção e conferência | 2.306                    | 1.675      |
|                                  | 254.950                  | 259.499    |

## 29. Contas a pagar - outros

A 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                                      | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|------------------------------------------------------|--------------------------|------------|
| NÃO CORRENTE                                         |                          |            |
| Cessão de créditos sem recurso i)                    | 9.723                    | 3.855      |
|                                                      | 9.723                    | 3.855      |
| CORRENTE                                             |                          |            |
| Fornecedores de ativos fixos tangíveis e intangíveis | 27.006                   | 27.689     |
| Cessão de créditos sem recurso i)                    | 10.093                   | 4.865      |
| Adiantamentos de clientes                            | 127                      | 112        |
| Outros                                               | 1.000                    | 1.169      |
|                                                      | 38.226                   | 33.835     |
|                                                      | 47.949                   | 37.690     |

- i) A subsidiária NOS Comunicações, S.A. concretizou operações de cessão de créditos coordenadas pelo Banco Comercial Português e pela Caixa Geral de Depósitos, através das quais cedeu créditos futuros, no montante de 63,9 milhões de euros, a serem gerados por uma carteira de clientes corporate, sendo que, no exercício findo em 31 de dezembro de 2019, o saldo ascende a 8,7 milhões de euros. Estas operações não implicaram qualquer alteração no tratamento contabilístico dos créditos subjacentes ou na relação com os respetivos clientes.

## 30. Receitas operacionais

As receitas operacionais consolidadas, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, repartem-se da seguinte forma:

|                                                       | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19    |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|-----------|
| PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS:                                |                          |                      |            |           |
| Receitas de serviços de comunicações (i)              | 348.815                  | 1.361.315            | 349.816    | 1.374.170 |
| Receitas distribuição e exibição cinematográfica (ii) | 13.352                   | 48.160               | 13.917     | 54.216    |
| Receitas de publicidade (iii)                         | 7.908                    | 24.178               | 8.595      | 24.792    |
| Produção e distribuição de conteúdos e canais (iv)    | 6.514                    | 27.586               | 7.284      | 29.767    |
| Outros                                                | 838                      | 3.110                | 615        | 2.990     |
|                                                       | 377.427                  | 1.464.349            | 380.227    | 1.485.935 |
| VENDAS:                                               |                          |                      |            |           |
| Telco v)                                              | 21.499                   | 70.521               | 23.437     | 71.579    |
| Audiovisuais e exibição cinematográfica vi)           | 4.883                    | 17.161               | 4.627      | 17.562    |
|                                                       | 26.382                   | 87.682               | 28.063     | 89.141    |
| OUTRAS RECEITAS:                                      |                          |                      |            |           |
| Telco                                                 | 4.931                    | 23.106               | 5.375      | 23.365    |
| Audiovisuais e exibição cinematográfica               | 138                      | 1.024                | 383        | 790       |
|                                                       | 5.069                    | 24.130               | 5.758      | 24.155    |
|                                                       | 408.878                  | 1.576.161            | 414.048    | 1.599.230 |

Estas receitas operacionais encontram-se líquidas de eliminações entre empresas do Grupo.

- i) Esta rubrica inclui, essencialmente, receitas relativas: (a) subscrição de pacotes de canais base que podem ser comercializados em *bundle* com os serviços de banda larga fixa e/ou voz fixa; (b) subscrição de pacotes de canais *premium* e S-VOD; (c) aluguer de equipamento terminal; (d) consumo de conteúdos (VOD); (e) tráfego e terminação voz móvel e fixa; (f) ativação do serviço; (g) acesso à Internet de banda larga móvel; e (h) outros serviços adicionais (por exemplo, firewall e antivírus) e prestação de serviços de gestão de *datacenters* e consultoria na área dos sistemas de informação.
- ii) Esta rubrica inclui, essencialmente: (a) receitas de bilheteira nos cinemas NOS e (b) receitas relativas à distribuição de filmes a outros exibidores cinematográficos em Portugal.
- iii) Esta rubrica inclui receitas de publicidade nos canais de televisão e nos cinemas NOS.
- iv) Esta rubrica inclui receitas relacionadas com a produção de conteúdos audiovisuais e a distribuição de canais, essencialmente TVCines.
- v) Esta rubrica inclui, essencialmente, receitas relativas à venda de equipamento terminal, telefones e telemóveis.
- vi) Esta rubrica inclui, essencialmente, a venda de produtos de bar da NOS Cinemas e DVDs.

## 31. Custos com o pessoal

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                   | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19 |
|-------------------|--------------------------|----------------------|------------|--------|
| Remunerações      | 16.122                   | 62.544               | 16.388     | 63.460 |
| Encargos sociais  | 4.257                    | 16.777               | 4.395      | 17.000 |
| Outros benefícios | 372                      | 1.807                | 454        | 1.906  |
| Outros            | 1.746                    | 1.575                | 1.556      | 2.810  |
|                   | 22.497                   | 82.703               | 22.793     | 85.176 |

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o número médio de pessoal ao serviço das empresas incluídas na consolidação foi de 2.492 e 2.474, respetivamente. A 31 de dezembro de 2019, o número de pessoal ao serviço das empresas incluídas na consolidação ascendia a 2.543.

Os custos com indemnizações pagas a colaboradores, enquadrando-se na definição de custos não recorrentes da atividade operacional da empresa, encontram-se registados na rubrica de Custos de integração (Nota 38).

### 32. Custos diretos

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                                               | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19  |
|---------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|---------|
| Custos de conteúdos                                           | 58.342                   | 212.278              | 56.570     | 215.788 |
| Custos de telecomunicações - tráfego                          | 62.373                   | 223.267              | 66.098     | 221.367 |
| Custos de telecomunicações - capacidade                       | 11.968                   | 44.693               | 12.256     | 47.989  |
| Custos relacionados com serviços a grandes clientes corporate | 3.326                    | 10.623               | 7.778      | 26.110  |
| Negócio publicidade - espaços publicitários                   | 4.845                    | 15.206               | 2.700      | 12.804  |
| Outros                                                        | 968                      | 3.632                | -          | -       |
|                                                               | 141.822                  | 509.699              | 145.402    | 524.058 |

### 33. Custo das mercadorias vendidas

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                                                   | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19 |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|--------|
| Custo das mercadorias vendidas                                    | 18.115                   | 62.789               | 21.533     | 61.891 |
| Aumentos / (diminuições) da imparidade para inventários (Nota 16) | (70)                     | (129)                | 449        | 2.337  |
|                                                                   | 18.045                   | 62.660               | 21.983     | 64.228 |

### 34. Serviços de suporte e fornecimentos e serviços externos

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, estas rubricas têm a seguinte composição:

|                                                | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19  |
|------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|---------|
| SERVIÇOS DE SUPORTE:                           |                          |                      |            |         |
| Suporte administrativo e outros                | 10.153                   | 38.771               | 10.519     | 37.331  |
| Call centers e apoio a cliente                 | 7.565                    | 30.441               | 8.485      | 31.547  |
| Sistemas de informação                         | 4.159                    | 15.213               | 3.515      | 13.457  |
|                                                | 21.878                   | 84.426               | 22.519     | 82.335  |
| FORNECIMENTOS E SERVIÇOS EXTERNOS:             |                          |                      |            |         |
| Manutenção e reparação                         | 11.417                   | 44.902               | 9.992      | 40.281  |
| Eletricidade                                   | 7.261                    | 23.972               | 5.627      | 22.421  |
| Trabalhos especializados                       | 3.241                    | 12.199               | 3.259      | 11.922  |
| Instalação, montagem e aluguer de equipamentos | 1.087                    | 3.708                | 853        | 3.574   |
| Comunicação                                    | 1.664                    | 7.091                | 1.161      | 5.578   |
| Deslocações e estadas                          | 1.236                    | 4.318                | 1.334      | 4.668   |
| Honorários                                     | 1.672                    | 4.594                | 1.520      | 3.627   |
| Outros fornecimentos e serviços externos       | 5.017                    | 21.189               | 6.097      | 20.792  |
|                                                | 32.595                   | 121.973              | 29.843     | 112.863 |

### 35. Provisões e ajustamentos

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                                  | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19 |
|--------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|--------|
| Provisões (Nota 25)                              | 675                      | (613)                | 3.863      | (599)  |
| Perdas de crédito esperadas - clientes (Nota 17) | 15.761                   | 20.228               | 7.521      | 18.954 |
| Perdas de crédito esperadas - outros (Nota 13)   | (79)                     | 83                   | 251        | 550    |
| Outros                                           | 7                        | 47                   | 19         | 29     |
|                                                  | 16.364                   | 19.745               | 11.654     | 18.934 |

### 36. Perdas / (Ganhos) em empresas participadas, líquidas

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                    | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19  |
|------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|---------|
| EQUIVALÊNCIA PATRIMONIAL (NOTA 12) |                          |                      |            |         |
| Sport TV                           | 718                      | (743)                | 49         | 893     |
| Dreamia                            | 207                      | 24                   | 481        | 265     |
| Finstar                            | 1.444                    | 8.409                | 716        | (1.316) |
| Mstar                              | (366)                    | (976)                | 257        | (568)   |
| Upstar                             | 10                       | (82)                 | (2)        | (30)    |
| Outros                             | (17)                     | (13)                 | (15)       | (29)    |
|                                    | 1.996                    | 6.619                | 1.486      | (786)   |
| OUTROS                             | (6)                      | (178)                | 1.832      | 1.808   |
|                                    | 1.990                    | 6.441                | 3.318      | 1.022   |

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018, o Kwanza registou uma desvalorização excecional face ao Euro de aproximadamente 36%, o que gerou o reconhecimento de perdas cambiais na Finstar, perdas estas que impactam esta rubrica em, aproximadamente, 12 milhões de euros.

Adicionalmente, durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018 foram reconhecidas perdas relacionadas com valores a receber da Finstar no montante de 1,8 milhões de euros reconhecidos em “Outros”.

### 37. Depreciações, amortizações e perdas por imparidade

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                          | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19  |
|------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|---------|
| ATIVOS FIXOS TANGÍVEIS                   |                          |                      |            |         |
| Edifícios e outras construções           | 2.670                    | 11.006               | 3.406      | 10.540  |
| Equipamento básico                       | 43.657                   | 159.028              | 51.301     | 163.173 |
| Equipamento de transporte                | (410)                    | 3                    | -          | 2       |
| Ferramentas e utensílios                 | 11                       | 38                   | 14         | 56      |
| Equipamento administrativo               | 1.319                    | 5.431                | (726)      | 2.511   |
| Outros ativos fixos tangíveis            | 377                      | 470                  | 178        | 728     |
|                                          | 47.624                   | 175.976              | 54.173     | 177.010 |
| ATIVOS INTANGÍVEIS                       |                          |                      |            |         |
| Propriedade industrial e outros direitos | (5.847)                  | 87.971               | 30.465     | 89.719  |
|                                          | (5.847)                  | 87.971               | 30.465     | 89.719  |
| ENCARGOS DE CONTRATOS COM CLIENTES       |                          |                      |            |         |
| Encargos de contratos com clientes       | 50.786                   | 103.105              | 26.619     | 102.266 |
|                                          | 50.786                   | 103.105              | 26.619     | 102.266 |
| LOCAÇÕES                                 |                          |                      |            |         |
| Locações                                 | 9.035                    | 54.381               | 12.084     | 52.318  |
|                                          | 9.035                    | 54.381               | 12.084     | 52.318  |
| PROPRIEDADES DE INVESTIMENTO             |                          |                      |            |         |
| Propriedades de investimento             | -                        | 2                    | 3          | 5       |
|                                          | -                        | 2                    | 3          | 5       |
|                                          | 101.598                  | 421.435              | 123.344    | 421.318 |

No exercício de 2018, na sequência do projeto de modernização da rede móvel da NOS, foram reconhecidas perdas por imparidade de, aproximadamente, 35 milhões de euros.

No exercício de 2019, foram reconhecidas perdas por imparidade de, aproximadamente, 34 milhões de euros relacionadas com equipamentos terminais colocados em clientes, equipamentos de rede e software em descontinuação.

### 38. Custos de integração

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os custos de integração têm a seguinte composição:

|                                                                        | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19 |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|--------|
| CUSTOS DE INTEGRAÇÃO:                                                  |                          |                      |            |        |
| Indemnizações a pessoal                                                | 1.986                    | 5.412                | 340        | 3.399  |
| Fornecimentos e serviços externos associados ao processo de integração | 70                       | 3.967                | 271        | 2.902  |
| Custos com pessoal afetos a projetos não recorrentes                   | 54                       | 1.305                | 102        | 1.431  |
|                                                                        | 2.110                    | 10.684               | 713        | 7.732  |

### 39. Outros Custos / (Ganhos) não recorrentes, líquidos

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os outros custos / (ganhos) não recorrentes têm a seguinte composição:

|                                            | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19 |
|--------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|--------|
| PROVEITOS                                  |                          |                      |            |        |
| Juros de mora - compensação de créditos i) | -                        | (27.318)             | -          | -      |
|                                            | -                        | (27.318)             | -          | -      |
| CUSTOS                                     |                          |                      |            |        |
| Provisões e custos com processos legais    | -                        | 12.529               | -          | 4.164  |
| Outros                                     | 3.194                    | 5.590                | 3.093      | 6.562  |
|                                            | 3.194                    | 18.119               | 3.093      | 10.726 |
| TOTAL                                      | 3.194                    | (9.199)              | 3.093      | 10.726 |

- i) Na sequência do diferendo mantido entre a subsidiária NOS SA e a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (anteriormente designada TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.), relativo à indefinição dos preços de interligação do ano de 2001, e subsequente cessão da TMN para a MEO e compensação unilateral pela MEO dos créditos relativos à interligação, a NOS intentou uma ação contra esta, na qual requereu que (i) sejam declaradas ineficazes as compensações e (ii) o pagamento da dívida, acrescida de juros. Após todos os recursos e reclamações em tribunal, promovidos pela MEO, terem sido julgados improcedentes, incluindo pelo Tribunal Constitucional, a NOS recebeu e reconheceu um proveito com juros de mora sobre estes créditos, no montante de 27,3 milhões de euros. Este montante foi recebido a 3 de julho de 2018.

### 40. Custos de financiamento e outros custos / (Proveitos) financeiros, líquidos

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os custos de financiamento e outros custos / (proveitos) financeiros líquidos têm a seguinte composição:

|                                                   | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19 | 12M 19  |
|---------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|------------|---------|
| CUSTOS DE FINANCIAMENTO:                          |                          |                      |            |         |
| JUROS SUPORTADOS:                                 |                          |                      |            |         |
| Empréstimos obtidos                               | 3.839                    | 13.824               | 2.867      | 12.918  |
| Locações                                          | 3.011                    | 12.834               | 1.626      | 8.469   |
| Derivados                                         | 407                      | 1.624                | 90         | 1.241   |
| Outros                                            | 660                      | 1.819                | (442)      | 1.459   |
|                                                   | 7.917                    | 30.101               | 4.140      | 24.087  |
| JUROS OBTIDOS                                     | (1.978)                  | (5.082)              | 71         | (3.426) |
|                                                   | 5.939                    | 25.019               | 4.212      | 20.661  |
| OUTROS CUSTOS / (PROVEITOS) FINANCEIROS LÍQUIDOS: |                          |                      |            |         |
| Comissões dos empréstimos obtidos                 | 644                      | 4.856                | 751        | 2.954   |
| Outros                                            | 358                      | 1.100                | 309        | 872     |
|                                                   | 1.002                    | 5.956                | 1.059      | 3.826   |

Os juros obtidos correspondem predominantemente a juros de mora cobrados a clientes.

### 41. Resultado líquido por ação

Os resultados por ação, no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019, foram calculados como se segue:

|                                                                     | 4º TRIM 18<br>REEXPRESSO | 12M 18<br>REEXPRESSO | 4º TRIM 19  | 12M 19      |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------------|-------------|-------------|
| Resultado líquido consolidado, atribuível a acionistas              | 12.663                   | 137.770              | 5.401       | 143.494     |
| Nº de ações ordinárias em circulação no exercício (média ponderada) | 513.092.024              | 513.090.991          | 512.975.073 | 513.163.142 |
| Resultado básico por ação - euros                                   | 0,02                     | 0,27                 | 0,01        | 0,28        |
| Resultado diluído por ação - euros                                  | 0,02                     | 0,27                 | 0,01        | 0,28        |

Nos períodos apresentados não existiram quaisquer efeitos dilutivos com impacto no resultado líquido por ação, pelo que este é igual ao resultado básico por ação.

## 42. Garantias e compromissos financeiros assumidos

### 42.1. Garantias

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o Grupo apresenta garantias a favor de terceiros correspondentes às seguintes situações:

|                         | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019 |
|-------------------------|--------------------------|------------|
| Administração fiscal i) | 13.382                   | 26.852     |
| Outros ii)              | 9.878                    | 10.515     |
|                         | 23.260                   | 37.367     |

- i)

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, este montante refere-se a garantias exigidas pela Administração Fiscal no âmbito de processos fiscais contestados pela Empresa e suas participadas (Nota 45).
- ii)

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, este montante refere-se, essencialmente, a garantias prestadas no âmbito dos processos de Taxas Municipais de Direitos de Passagem, a garantias prestadas a locadores de salas de cinema e a garantias bancárias prestadas às empresas que prestam o serviço de aluguer de capacidade de satélite.

No âmbito do financiamento obtido pela Upstar junto do Banco Comercial Português, no montante total de 10 milhões de euros, a NOS assinou uma Livrança no montante proporcional à participação detida de 30% do financiamento.

Durante o primeiro semestre de 2015, 2016, 2017 e 2018, e na sequência da nota de liquidação relativa ao CLSU 2007-2009, 2010-2011, 2012-2013 e 2014, respetivamente, a NOS constituiu a favor do Fundo de Compensação do Serviço Universal fianças, nos montantes de 23,6 milhões de euros, 16,7 milhões de euros, 17,5 milhões de euros e 3,0 milhões de euros, respetivamente, de modo a prevenir a instauração de processo de execução fiscal com vista ao pagamento coercivo do valor liquidado.

Adicionalmente, para além das garantias exigidas pela Administração Fiscal, foram constituídas fianças relativas a processos fiscais em curso em que a NOS constituiu-se fiadora da NOS SA, até ao montante de 14,1 milhões de euros.

### 42.2. Outros compromissos

#### Covenants

Dos empréstimos obtidos, para além de estarem sujeitos ao cumprimento pelo Grupo das suas obrigações (operacionais, legais e fiscais) 100% dos mesmos encontram-se sujeitos a cláusulas de *Cross default*, *Pari Passu* e *Negative Pledge* e 88% encontram-se sujeitos a cláusulas de *Ownership*.

Adicionalmente, cerca de 15% do total dos empréstimos obtidos exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3 vezes o EBITDA consolidado, cerca de 8% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3,5 vezes o EBITDA consolidado, cerca de 5% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 4 vezes o EBITDA consolidado, e cerca de 12% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 5 vezes o EBITDA consolidado.

EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de integração + Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes

Contratos de cessão de direitos de transmissão de futebol

Em dezembro de 2015, a NOS celebrou um contrato com a Sport Lisboa e Benfica – Futebol SAD e a Benfica TV, S.A. relativo aos direitos de transmissão televisiva de jogos em casa da Equipa A de futebol sénior da Benfica SAD para a Liga NOS, bem como dos direitos de transmissão e distribuição do Canal Benfica TV. O contrato terá início na época desportiva 2016/2017 e uma duração inicial de 3 anos podendo ser renovado por decisão de qualquer das partes até perfazer um total de 10 épocas desportivas, ascendendo a contrapartida financeira global ao montante de 400 milhões de euros, repartida em montantes anuais progressivos.

Também em dezembro de 2015, a NOS celebrou um contrato com a Sporting Clube de Portugal – Futebol SAD e a Sporting Comunicação e Plataformas, S.A. que inclui os seguintes direitos:

- 1)

Direito de transmissão televisiva e multimédia dos jogos em casa da Equipa A de futebol sénior da Sporting SAD;
- 2)

Direito de exploração da publicidade estática e virtual do estádio José Alvalade;
- 3)

Direito de transmissão e distribuição do Canal Sporting TV;
- 4)

Direito de ser o seu Principal Patrocinador.

O contrato terá uma duração de 10 épocas no que se refere aos direitos indicados em 1) e 2), supra, com início em julho de 2018, de 12 épocas no caso dos direitos mencionados em 3) com início em julho de 2017 e 12 épocas e meia no caso dos direitos mencionados em 4) com início em janeiro de 2016, ascendendo a contrapartida financeira global ao montante de 446 milhões de euros, repartida em montantes anuais progressivos.

Ainda em dezembro de 2015, a NOS celebrou contratos relativos aos direitos de transmissão televisiva dos jogos em casa do Futebol Sénior com as seguintes sociedades desportivas:

- 1)

Associação Académica de Coimbra – Organismo Autónomo de Futebol, SDUQ, Lda
- 2)

Os Belenenses Sociedade Desportiva Futebol, SAD
- 3)

Clube Desportivo Nacional Futebol, SAD
- 4)

Futebol Clube de Arouca – Futebol, SDUQ, Lda
- 5)

Futebol Clube de Paços de Ferreira, SDUQ, Lda
- 6)

Marítimo da Madeira Futebol, SAD
- 7)

Sporting Clube de Braga – Futebol, SAD
- 8)

Vitória Futebol Clube, SAD

Os contratos têm todos início na época desportiva 2019/2020 e uma duração de até 7 épocas desportivas, com exceção do contrato com o Sporting Clube de Braga – Futebol, SAD o qual tem duração de 9 épocas.

Durante o ano de 2016, foram ainda celebrados contratos relativos aos direitos de transmissão televisiva dos jogos em casa do Futebol Sénior com as seguintes sociedades desportivas:

- 1)

C. D. Tondela – Futebol, SDUQ, Lda
- 2)

Clube Futebol União da Madeira, Futebol, SAD
- 3)

Grupo Desportivo de Chaves – Futebol, SAD
- 4)

Sporting Clube da Covilhã – Futebol, SDUQ, Lda
- 5)

Clube Desportivo Feirense – Futebol, SAD
- 6)

Sport Clube de Freamunde – Futebol, SAD
- 7)

Sporting Clube Olhanense – Futebol, SAD
- 8)

Futebol Clube de Penafiel, SDUQ, Lda
- 9)

Portimonense Futebol, SAD

Os contratos têm todos início na época desportiva 2019/2020 e uma duração de até 3 épocas desportivas.

Em maio de 2016, a NOS e a Vodafone acordaram na disponibilização recíproca, por várias épocas desportivas, de conteúdos desportivos (nacionais e internacionais) detidos pelas empresas, diretamente pela parte cedente ou indiretamente através da cedência a canais ou modelos de terceiros de distribuição de conteúdos, tendo como objetivo assegurar a ambas as empresas a disponibilização dos direitos de transmissão dos jogos em casa dos clubes, bem como dos direitos de transmissão e distribuição de canais de desporto e de canais de clubes, cujos direitos sejam detidos por cada uma das partes em cada momento. O acordo produziu os seus efeitos logo a partir da época desportiva 16/17, garantindo que os clientes da NOS e da Vodafone podem ter acesso ao canal do Benfica e aos jogos do Benfica em casa, independentemente do canal onde estes jogos sejam transmitidos.

Tendo em conta a possibilidade que o acordo celebrado previa de alargar-se aos outros operadores, em julho de 2016 a MEO e a Cabovisão aderiram ao mesmo, pondo designadamente fim à falta de disponibilização na grelha da NOS do Porto Canal e garantindo que todos os clientes de televisão paga em Portugal podem ter acesso a todos os conteúdos desportivos relevantes, independentemente do operador de telecomunicações que utilizem.

No âmbito do acordo celebrado com os restantes operadores, como contrapartida pela disponibilização recíproca dos direitos, os custos globais são repartidos de acordo com as receitas retalhistas de telecomunicações e as quotas de mercado de Pay TV.

Os cash-flows estimados, resumem-se como segue:

| Épocas                                                                                                                                                                         | 2019/20  | seguintes |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|
| Cash-flows estimados com os contratos celebrados pela NOS com as sociedades desportivas *                                                                                      | 115,6 M€ | 870,8 M€  |
| Cash flows estimados da NOS, para os contratos celebrados pela NOS (líquidos dos montantes debitados aos operadores) e para os contratos celebrados pelos restantes operadores | 68,1 M€  | 488,2 M€  |

\* Inclui direitos de transmissão de jogos e canais, publicidade e outros.

### Contrato de partilha de rede com a Vodafone

A NOS e a Vodafone Portugal celebraram no dia 29 de setembro de 2017 um acordo de desenvolvimento e partilha de infraestrutura de abrangência nacional. Esta parceria permite aos dois Operadores a disponibilização das suas ofertas comerciais, sob a rede partilhada, a partir do início de 2018.

O acordo abrange a partilha recíproca de fibra escura em cerca de 2,6 milhões de casas, em que cada uma das entidades partilha, com a outra, um valor equivalente de investimento, ou seja, partilham bens semelhantes, pressupondo que as duas empresas mantêm total autonomia, independência e confidencialidade no desenho das ofertas comerciais e gestão da base de dados dos clientes e na escolha das soluções tecnológicas que decidam vir a implementar, não originando qualquer impacto nas demonstrações financeiras do Grupo (de acordo com a IAS 16, esta troca de ativos similares não monetários será apresentada pelo líquido).

A parceria foi ainda alargada à partilha de infraestrutura móvel, onde está acordada a partilha mínima de 200 torres móveis.

## 43. Notas explicativas à demonstração dos fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa foi elaborada tendo em consideração o disposto na IAS 7, havendo os seguintes aspetos a salientar:

### 43.1. Recebimentos provenientes de investimentos financeiros

A rubrica recebimentos provenientes de investimentos financeiros tem a seguinte composição:

|                        | 12M 18<br>REEXPRESSO | 12M 19 |
|------------------------|----------------------|--------|
| Liquidação da Caixanet | -                    | 91     |
| Liquidação da APOR     | 45                   | -      |
|                        | 91                   | 91     |

### 43.2. Pagamentos provenientes de investimentos financeiros

A rubrica recebimentos provenientes de investimentos financeiros tem a seguinte composição:

|                                                                    | 12M 18<br>REEXPRESSO | 12M 19 |
|--------------------------------------------------------------------|----------------------|--------|
| Fundo Armilar                                                      | -                    | 200    |
| Associação Laboratório Colaborativo em Transformação Digital - DTX | 25                   | -      |
|                                                                    | 25                   | 200    |

### 43.3. Dividendos/Distribuições de resultados

A rubrica dividendos tem a seguinte composição:

|          | 12M 18<br>REEXPRESSO | 12M 19  |
|----------|----------------------|---------|
| NOS SGPS | 153.923              | 179.607 |
|          | 153.923              | 179.607 |

### 43.4. Empréstimos obtidos

A rubrica de empréstimos obtidos apresenta pelo valor líquido os reembolsos e respetivas renovações, mensais, das emissões dos programas de papel comercial.

## 44. Partes relacionadas

### 44.1. Saldos e transações entre entidades relacionadas

As transações e saldos entre a NOS e empresas do Grupo NOS foram eliminados no processo de consolidação, não sendo alvo de divulgação na presente Nota.

Os saldos a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 e as transações ocorridas no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019 entre o Grupo NOS e as empresas associadas, joint-ventures e outras partes relacionadas, são como se segue:

#### Saldos a 31 de dezembro de 2018

|                                               | CONTAS A<br>RECEBER | CONTAS A<br>PAGAR | EMPRÉSTIMOS<br>CONCEDIDOS |
|-----------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|
| EMPRESAS ASSOCIADAS                           | 18.394              | 19.200            | -                         |
| Big Picture 2 Films                           | 26                  | 450               | -                         |
| Sport TV                                      | 18.368              | 18.750            | -                         |
| EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE            | 18.082              | 3.394             | 2.782                     |
| Dreamia Holding BV                            | 58                  | -                 | 2.782                     |
| Dreamia SA                                    | 2.727               | 2.127             | -                         |
| Finstar                                       | 7.850               | 19                | -                         |
| Mstar                                         | 1                   | -                 | -                         |
| Upstar                                        | 7.015               | 1.108             | -                         |
| ZAP Cinemas                                   | 24                  | 15                | -                         |
| ZAP Media                                     | 407                 | 125               | -                         |
| OUTRAS PARTES RELACIONADAS                    | 15.078              | 12.000            | -                         |
| Banco BIC Português, S.A.                     | 288                 | (0)               | -                         |
| Centro Colombo                                | 134                 | 11                | -                         |
| Digitmarket                                   | 273                 | 301               | -                         |
| EFACEC Engenharia e Sistemas                  | 26                  | 936               | -                         |
| EFACEC Serviços Corporativos                  | 251                 | -                 | -                         |
| Ittrust - Cyber Security and Intellig. , S.A. | 209                 | 383               | -                         |
| MDS Corretor de Seguros, SA                   | 174                 | (0)               | -                         |
| Modelo Continente Hipermercados               | 1.027               | 58                | -                         |
| Norteshopping                                 | 118                 | 7                 | -                         |
| SC - Sociedade de Consultoria, SA             | 255                 | -                 | -                         |
| Sierra Portugal                               | 752                 | 20                | -                         |
| Sonae Arauco Portugal, S.A.                   | 184                 | -                 | -                         |
| Sonae Center II                               | 928                 | -                 | -                         |
| UNITEL S.a.r.l.                               | 3.116               | 3.500             | -                         |
| UNITEL T+ Telecomunicações, S.A.              | 4.617               | 4.600             | -                         |
| We Do Consulting-Sist. de Informação          | 307                 | 1.761             | -                         |
| Worten - Equipamento para o Lar               | 1.028               | 198               | -                         |
| Outras partes relacionadas                    | 1.391               | 226               | -                         |
|                                               | 51.554              | 34.594            | 2.782                     |

Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018

|                                            | VENDAS, PRESTAÇÃO DE<br>SERVIÇOS E OUTROS<br>RENDIMENTOS | COMPRAS E SERVIÇOS<br>RECEBIDOS | JUROS OBTIDOS | JUROS SUPOSTADOS |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|------------------|
| EMPRESAS ASSOCIADAS                        | 2.049                                                    | 80.265                          | 0             | -                |
| Big Picture 2 Films                        | 48                                                       | 5.018                           | -             | -                |
| Sport TV                                   | 2.001                                                    | 75.247                          | 0             | -                |
| EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE         | 15.261                                                   | (226)                           | 134           | -                |
| Dreamia Holding BV                         | 13                                                       | -                               | 134           | -                |
| Dreamia SA                                 | 3.491                                                    | (226)                           | 0             | -                |
| Finstar                                    | 910                                                      | -                               | -             | -                |
| Mstar                                      | 34                                                       | -                               | -             | -                |
| Upstar                                     | 10.538                                                   | -                               | -             | -                |
| ZAP Cinemas                                | 10                                                       | -                               | -             | -                |
| ZAP Media                                  | 265                                                      | -                               | -             | -                |
| OUTRAS PARTES RELACIONADAS                 | 27.915                                                   | 28.663                          | 0             | 101              |
| ArrábidaShopping                           | 15                                                       | 101                             | (0)           | -                |
| Banco BIC Português, S.A.                  | 1.415                                                    | 0                               | -             | -                |
| CascaShopping                              | 16                                                       | 828                             | -             | -                |
| Centro Colombo                             | 24                                                       | 1.843                           | 0             | -                |
| Centro Vasco da Gama                       | 18                                                       | 1.015                           | -             | -                |
| Continente Hipermercados, S.A.             | 293                                                      | 86                              | (0)           | -                |
| Digitmarket                                | 283                                                      | 5.854                           | (0)           | 0                |
| EFACEC Energia - Máq. Eq.                  | 119                                                      | 74                              | -             | -                |
| EFACEC Engenharia e Sistemas               | 100                                                      | 1.858                           | -             | -                |
| EFACEC Serviços Corporativos               | 835                                                      | -                               | -             | -                |
| GaiShopping                                | 30                                                       | 408                             | -             | -                |
| Itrust - Cyber Security and Intellig       | 30                                                       | 1.374                           | -             | -                |
| MaiaShopping                               | 16                                                       | 168                             | 0             | -                |
| MDS Corretor de Seguros, SA                | 159                                                      | -                               | -             | -                |
| Modalfa-Comércio e Serviços,SA             | 3.867                                                    | (5)                             | -             | -                |
| Modelo - Dist. de Mat. de Construção, S.A. | 139                                                      | -                               | -             | -                |
| Modelo Continente Hipermercados            | 525                                                      | 50                              | -             | -                |
| Norteshopping                              | 21                                                       | 1.438                           | -             | -                |
| PHARMACONTINENTE - Saúde e Higiene, S.A.   | -                                                        | -                               | -             | -                |
| Público-Comunicação Social,SA              | 141                                                      | 19                              | -             | -                |
| RACE-Refrig. & Air Condit.Engineering,SA   | 146                                                      | 13                              | -             | -                |
| Rio Sul - Centro Comercial, SA             | 10                                                       | 129                             | -             | -                |
| Saphety Level - Trusted Services           | 102                                                      | 355                             | -             | -                |
| SC - Sociedade de Consultoria, SA          | 1.269                                                    | -                               | -             | -                |
| SDSR - Sports Division SR, S.A.            | 268                                                      | -                               | -             | -                |
| SFS - Serviços de Gestão e Marketing       | -                                                        | 387                             | -             | -                |
| Sierra Portugal                            | 1.109                                                    | -                               | -             | -                |
| Solinca HF                                 | 108                                                      | -                               | -             | -                |
| Sonae Arauco Deutschland AG                | 124                                                      | -                               | -             | -                |
| Sonae Arauco Portugal, S.A.                | 3.340                                                    | 233                             | -             | -                |
| Sonae Center II                            | 364                                                      | -                               | -             | -                |
| Sonae Financial Services, S.A.             | 30                                                       | 31                              | -             | 100              |
| Sonae.com,SGPS,SA                          | 111                                                      | -                               | -             | -                |
| Sonae.com - Serviços Partilhados, S.A      | 3.699                                                    | 46                              | -             | -                |
| Spinveste - Promoção Imobiliária, SA       | -                                                        | 232                             | -             | -                |
| Troiaverde-Expl.Hoteleira Imob.,SA         | 126                                                      | -                               | -             | -                |
| UNITEL S.a.r.l.                            | 2.225                                                    | 1.820                           | -             | -                |
| UNITEL STP                                 | 24                                                       | 82                              | -             | -                |
| UNITEL T+ Telecomunicações, S.A.           | 1.062                                                    | 1.212                           | -             | -                |
| We Do Consulting-Sist. de Informação       | 460                                                      | 6.669                           | -             | -                |
| Worten - Equipamento para o Lar            | 3.667                                                    | 1.761                           | 0             | 0                |
| Worten España Distribución, SL             | 122                                                      | -                               | -             | -                |
| Outras partes relacionadas                 | 1.505                                                    | 584                             | -             | 1                |
|                                            | 45.225                                                   | 108.702                         | 134           | 101              |

Saldos a 31 de dezembro de 2019

|                                                 | CONTAS A<br>RECEBER | CONTAS A<br>PAGAR | EMPRÉSTIMOS<br>CONCEDIDOS |
|-------------------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|
| EMPRESAS ASSOCIADAS                             | 23.780              | 45.026            | -                         |
| Big Picture 2 Films                             | 41                  | 625               | -                         |
| Sport TV                                        | 23.739              | 44.401            | -                         |
| EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE              | 18.029              | 3.834             | 2.923                     |
| Dreamia Holding BV                              | -                   | -                 | 2.923                     |
| Dreamia SA                                      | 2.623               | 2.465             | -                         |
| Finstar                                         | 7.654               | 10                | -                         |
| Mstar                                           | 14                  | -                 | -                         |
| Upstar                                          | 7.066               | 1.217             | -                         |
| ZAP Media                                       | 672                 | 142               | -                         |
| OUTRAS PARTES RELACIONADAS                      | 10.014              | 8.734             | -                         |
| Banco BIC Português, S.A.                       | 372                 | 0                 | -                         |
| Centro Colombo- Centro Comercial, S.A.          | 140                 | 7                 | -                         |
| Digitmarket-Sistemas de Informação,SA           | 273                 | 222               | -                         |
| EFACEC Engenharia e Sistemas                    | 21                  | 1.388             | -                         |
| EFACEC Serviços Corporativos                    | 480                 | -                 | -                         |
| ITRUST - Cyber Security and Intellig.,SA        | 317                 | 510               | -                         |
| MaiaShopping- Centro Comercial, S.A.            | 293                 | 1                 | -                         |
| MDS Corretor de Seguros, SA                     | 107                 | (0)               | -                         |
| Modelo Continente Hipermercados,SA              | 704                 | 81                | -                         |
| Norteshopping-Centro Comercial, S.A.            | 121                 | 6                 | -                         |
| Olivedesportos - Publicidade, Televisão e Media | -                   | 3.792             | -                         |
| RACE-Refrig. & Air Condit.Engineering,SA        | 99                  | 321               | -                         |
| SC - Sociedade de Consultoria, SA               | 171                 | -                 | -                         |
| Sierra Portugal, SA                             | 510                 | (5)               | -                         |
| Sonae MC - Serviços Partilhados, SA             | 682                 | -                 | -                         |
| UNITEL S.a.r.l.                                 | 2.468               | 1.564             | -                         |
| UNITEL T+ Telecomunicações, S.A.                | 179                 | 290               | -                         |
| Worten-Equipamento para o Lar,SA                | 1.679               | 540               | -                         |
| Outras partes relacionadas                      | 1.398               | 18                | -                         |
|                                                 | 51.823              | 57.594            | 2.923                     |

Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019

|                                                 | VENDAS, PRESTAÇÃO DE<br>SERVIÇOS E OUTROS<br>RENDIMENTOS | COMPRAS E SERVIÇOS<br>RECEBIDOS | JUROS OBTIDOS | JUROS<br>SUPORTADOS |
|-------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|---------------------|
| EMPRESAS ASSOCIADAS                             | 2.051                                                    | 81.116                          | -             | -                   |
| Big Picture 2 Films                             | 115                                                      | 3.963                           | -             | -                   |
| Sport TV                                        | 1.936                                                    | 77.153                          | -             | -                   |
| EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE              | 16.609                                                   | (305)                           | 141           | -                   |
| Dreamia Holding BV                              | 59                                                       | -                               | 141           | -                   |
| Dreamia SA                                      | 3.744                                                    | (305)                           | -             | -                   |
| Finstar                                         | 9.955                                                    | -                               | -             | -                   |
| MSTAR                                           | 35                                                       | -                               | -             | -                   |
| Upstar                                          | 2.551                                                    | -                               | -             | -                   |
| ZAP Media                                       | 265                                                      | -                               | -             | -                   |
| OUTRAS PARTES RELACIONADAS                      | 25.212                                                   | 28.499                          | 1             | 60                  |
| Adira - Metal Forming Solutions, S.A.           | 125                                                      | -                               | -             | -                   |
| Arrábidashopping - Centro Comercial, SA         | 14                                                       | 101                             | (0)           | -                   |
| Banco BIC Português, S.A.                       | 1.804                                                    | -                               | 1             | -                   |
| Cascaishopping Centro Comercial, SA             | 15                                                       | 843                             | -             | -                   |
| Centro Colombo Centro Comercial, SA             | 17                                                       | 2.039                           | -             | -                   |
| Centro Vasco da Gama Centro Comercial,SA        | 15                                                       | 1.090                           | -             | -                   |
| Continente Hipermercados, SA                    | 312                                                      | 52                              | 0             | -                   |
| Digitmarket- Sistemas de Informação, SA         | 190                                                      | 5.656                           | 0             | -                   |
| EFACEC Energia - Máq. Eq.                       | 185                                                      | 91                              | -             | -                   |
| EFACEC Engenharia e Sistemas                    | 110                                                      | 2.999                           | -             | -                   |
| EFACEC Serviços Corporativos                    | 1.353                                                    | -                               | -             | -                   |
| Gaishopping I Centro Comercial, SA              | 22                                                       | 408                             | -             | -                   |
| Inesco Insular de Hipermercados, S.A.           | 213                                                      | 41                              | -             | -                   |
| Maiashopping Centro Comercial, SA               | 14                                                       | 243                             | 0             | -                   |
| MDS - Corretor de Seguros, SA                   | 588                                                      | 71                              | -             | -                   |
| Modalfa - Comércio e Serviços, SA               | 157                                                      | -                               | -             | -                   |
| Modelo - Dist.de Mat. de Construção, S.A.       | 136                                                      | 0                               | -             | -                   |
| Modelo Continente Hipermercados, SA             | 3.541                                                    | 167                             | -             | -                   |
| Norteshopping Centro Comercial, SA              | 17                                                       | 1.405                           | -             | -                   |
| Olivedesportos - Publicidade, Televisão e Media | 26                                                       | 3.088                           | -             | -                   |
| Pharmacontinente - Saúde e Higiene, SA          | 192                                                      | -                               | -             | -                   |
| Público - Comunicação Social, SA                | 129                                                      | 44                              | -             | -                   |
| RACE-Refrigeration & Air Condit.Engen.SA        | 214                                                      | 416                             | -             | -                   |
| Rio Sul - Centro Comercial, SA                  | 10                                                       | 129                             | -             | -                   |
| S21SEC Portug-Cyber Security Services,SA        | 45                                                       | 1.952                           | -             | -                   |
| SC - Sociedade de Consultoria, SA               | 1.066                                                    | -                               | -             | -                   |
| SDSR - Sports Division SR, S.A.                 | 220                                                      | -                               | -             | -                   |
| SFS, Gestão e Consultoria, S.A.                 | 5                                                        | 422                             | -             | -                   |
| Sierra Portugal, SA                             | 2.656                                                    | 140                             | -             | -                   |
| Solinca - Health & Fitness, SA                  | 412                                                      | -                               | -             | -                   |
| Sonae Arauco Portugal, S.A.                     | 430                                                      | -                               | -             | -                   |
| Sonae MC - Serviços Partilhados, SA             | 3.144                                                    | 1                               | -             | -                   |
| Sonaecom - Serviços Partilhados, S.A            | 124                                                      | -                               | -             | -                   |
| Spinveste - Promoção Imobiliária, SA            | -                                                        | 211                             | -             | -                   |
| Tableros Tradema,S.L.                           | 172                                                      | -                               | -             | -                   |
| Troiaresort-Investimentos Turísticos, SA        | 110                                                      | -                               | -             | -                   |
| UNITEL S.a.r.l.                                 | 2.032                                                    | 455                             | -             | -                   |
| UNITEL T+ Telecomunicações, S.A.                | 495                                                      | 871                             | -             | -                   |
| We Do Consulting-Sist. de Informação (*)        | 306                                                      | 3.491                           | -             | -                   |
| Worten - Equipamento para o Lar, SA             | 2.811                                                    | 1.409                           | 0             | -                   |
| Outras partes relacionadas                      | 1.787                                                    | 663                             | -             | 60                  |
|                                                 | 43.872                                                   | 109.310                         | 142           | 60                  |

A Empresa celebra regularmente operações e contratos com diversas entidades dentro do Grupo NOS. Tais operações foram realizadas nos termos normais de mercado para operações similares, fazendo parte da atividade corrente das sociedades contraentes.

Em resultado do número elevado de entidades relacionadas com saldos e transações de baixo valor, foi agrupado na linha de “Outras partes relacionadas” os montantes referentes a saldos e transações com as entidades cujos montantes são inferiores a 100 mil euros.

44.2. Remuneração dos membros chave de gestão

As remunerações auferidas pelos administradores e outros membros chave da gerência da NOS (Dirigentes) nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, foram as seguintes:

|                                      | 12M 18<br>REEXPRESSO | 12M 19 |
|--------------------------------------|----------------------|--------|
| Remunerações                         | 2.880                | 3.120  |
| Participação de resultados / Prémios | 1.213                | 1.285  |
| Planos de ações e poupanças ações    | 1.213                | 1.285  |
|                                      | 5.306                | 5.690  |

Os montantes apresentados no quadro foram calculados numa base de acréscimo para as Remunerações e Participações de resultados / Prémios (remunerações de curto prazo). O valor relativo aos Planos de Ações e aos Planos Poupança Ações correspondem ao valor a atribuir em 2020, relativo à performance de 2019 (atribuído em 2019, relativo à performance em 2018). O número médio de membros chave da gerência em 2019 é de 17 (16 em 2018).

O Relatório de Governo das Sociedades inclui informação mais detalhada sobre a política de remunerações da NOS.

A Empresa considera como Dirigentes os membros do Conselho de Administração.

44.3. Honorários e serviços dos Auditores

A informação relativa aos honorários e serviços prestados pelos auditores encontra-se descrita no ponto 47 do Relatório de Governo da Sociedade.

45. Processos judiciais em curso, ativos contingentes e passivos contingentes

45.1. Processos com entidades reguladoras

- A NOS SA, a NOS Açores e a NOS Madeira têm vindo a impugnar judicialmente os atos da ANACOM de liquidação da Taxa Anual de Atividade (correspondente aos anos de 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019) enquanto Fornecedor de Redes de Serviços de Comunicações Eletrónicas, sendo, além disso, peticionada a restituição das quantias entretanto pagas no âmbito da execução dos referidos atos de liquidação. As liquidações referentes ao ano 2018 foram impugnadas no primeiro semestre de 2019. As liquidações referentes ao ano de 2019 serão impugnadas até ao final do primeiro semestre de 2020.

Os valores das liquidações são respetivamente os seguintes:

- NOS SA: 2009: 1.861 milhares de euros, 2010: 3.808 milhares de euros, 2011: 6.049 milhares de euros, 2012: 6.283 milhares de euros, 2013: 7.270 milhares de euros, 2014: 7.426 milhares de euros, 2015: 7.253 milhares de euros, 2016: 8.242 milhares de euros, 2017: 9.099 milhares de euros, 2018: 10.303 milhares de euros e 2019: 10.169 milhares de euros.
- NOS Açores: 2009: 29 milhares de euros; 2010; 60 milhares de euros, 2011: 95 milhares de euros, 2012: 95 milhares de euros, 2013: 104 milhares de euros, 2014: 107 milhares de euros, 2015: 98 milhares de euros, 2016: 105 milhares de euros, 2017: 104 milhares de euros, 2018: 111 milhares de euros e 2019: 107 milhares de euros.
- NOS Madeira: 2009: 40 milhares de euros, 2010: 83 milhares de euros, 2011: 130 milhares de euros, 2012: 132 milhares de euros, 2013: 149 milhares de euros, 2014: 165 milhares de euros, 2015: 161 milhares de euros, 2016: 177 milhares de euros, 2017: 187 milhares de euros, 2018: 205 milhares de euros e 2019: 195 milhares de euros.

A taxa corresponde a uma percentagem definida anualmente pela ANACOM (em 2009 foi de 0,5826%) sobre as receitas de comunicações eletrónicas dos operadores. As empresas NOS SA, NOS Açores e NOS Madeira, nas impugnações que promovem, invocam, nomeadamente, i) vícios de inconstitucionalidade e ilegalidade relacionados com a inclusão, na contabilização dos custos da ANACOM, das provisões constituídas pelo regulador, por efeito de processos judiciais intentados contra esta (incluindo estas mesmas impugnações da taxa de atividade) e ii) que apenas as receitas relativas à atividade de comunicações eletrónicas propriamente dita, inequivocamente sujeita à regulação da ANACOM, podem ser consideradas para efeitos de aplicação da percentagem e cálculo da taxa a pagar, não devendo ser consideradas receitas provenientes dos conteúdos televisivos.

Foram proferidas quatro sentenças sobre a matéria, a saber, em dezembro de 2012, em setembro de 2017, em abril de 2018 e em maio de 2018, respetivamente, no âmbito da impugnação da Taxa Anual de 2009, de 2010 (NOS Comunicações), de 2012 (Ex- ZON e também da Ex-Optimus). A primeira sentença julgou procedente a impugnação respetiva, mas tendo apenas por base o vício da falta de audiência prévia e condenando a ANACOM a pagar juros. Dessa decisão, a ANACOM apresentou

recurso, mas o Tribunal de recurso, por decisão de julho de 2013, não deu provimento ao mesmo. As três restantes decisões julgaram também, e por sua vez, procedentes as impugnações respetivas, mas desta feita por razões de fundo, anulando o ato impugnado por ilegalidade, com as legais consequências, designadamente impondo a devolução à NOS do tributo pago ainda não devolvido e condenando a ANACOM no pagamento de juros indemnizatórios. Estas decisões foram objeto de recurso pela ANACOM para o Tribunal Central Administrativo - Sul, onde se encontram pendentes.

Os demais processos encontram-se a aguardar julgamento e/ou decisão.

- Durante o primeiro trimestre de 2017, a NOS foi notificada, pela ANACOM, da instauração de processo de contraordenação relacionado com comunicações de atualização de preços, no final de 2016. À data, não é possível determinar qual será o âmbito do processo de contraordenação.

### 45.2. Administração fiscal

No decurso dos exercícios de 2003 a 2019, algumas empresas do Grupo NOS foram objeto de Inspeção Tributária aos exercícios de 2001 a 2017. Na sequência das sucessivas inspeções, a NOS SGPS, enquanto sociedade dominante do Grupo Fiscal, bem como as empresas que não integraram o Grupo Fiscal, foram notificadas das correções efetuadas pelos Serviços de Inspeção Tributária em sede do IRC, do IVA e do Imposto de Selo e dos pagamentos adicionais correspondentes. O valor total das notificações por liquidar, acrescido de juros e encargos, ascende a 28.8 milhões de euros. As referidas notas de liquidação, foram contestadas na sua totalidade encontram-se os respetivos processos judiciais em curso.

Baseado nos pareceres obtidos juntos dos mandatários dos processos e de consultores fiscais, o Conselho de administração mantém a convicção de um desfecho favorável, razão pela qual mantém os referidos processos em tribunal. Não obstante, em respeito pelo princípio da prudência, periodicamente é efetuada uma avaliação do nível de exposição do grupo a estes processos, em face da evolução da jurisprudência, e consequentemente ajustadas as provisões constituídas para o efeito. O Grupo prestou garantias bancárias exigidas pela Administração Fiscal, no âmbito destes processos, conforme referido na Nota 42.

### 45.3. Ações da MEO contra a NOS SA, NOS Madeira e NOS Açores e da NOS SA contra a MEO

- Em 2011, a MEO intentou contra a NOS SA, no Tribunal Judicial de Lisboa, um pedido de indemnização de 10,3 milhões de euros, a título de compensação por alegadas portabilidades indevidas da NOS SA no período compreendido entre março de 2009 e julho de 2011. A NOS SA apresentou em tal processo contestação e réplica, tendo o Tribunal ordenado inicialmente a realização de uma perícia, que foi, entretanto, julgada sem efeito. A audiência de discussão e julgamento teve lugar no final de abril e início de maio de 2016, tendo sido proferida sentença em setembro do mesmo ano, que julgou parcialmente procedente a ação, com fundamento não na demonstração da existência de portabilidades indevidas, que o Tribunal determinou restringir-se àquelas que não correspondem à vontade do titular, mas de mero atraso no envio da documentação relativa às portabilidades pelo Portador Recetor (NOS) ao Prestador Detentor (MEO). Nesse sentido, condenou a NOS ao pagamento à MEO de aproximadamente 5,3 milhões de euros, decisão da qual apenas a NOS recorreu para o Tribunal da Relação de Lisboa. A MEO, por sua vez, conformou-se com a sentença proferida e não recorreu da parte da sentença que absolveu a NOS dos pedidos que formulou de compensação - no valor sensivelmente de 5,0 milhões de euros - respeitantes a supostas portabilidades indevidas. O Tribunal da Relação de Lisboa, no primeiro trimestre de 2018, veio confirmar a decisão proferida pelo Tribunal de primeira instância, exceto quanto a juros, em que deu razão ao alegado pela NOS, no sentido de que os juros deviam contabilizar-se a partir da citação para a ação e não da data do vencimento das faturas. A NOS interpôs, junto do Supremo Tribunal de Justiça (STJ), recurso excecional de revista, no seio do qual o STJ considerou os factos dados como provados pelo Tribunal de 1ª instância e confirmados pelo Tribunal da Relação insuficientes para resolver a questão de mérito. Em consequência, o STJ determinou que o tribunal recorrido procedesse à ampliação da matéria de facto. O processo baixou ao Tribunal da Relação e deste para o Tribunal de 1ª Instância para a ampliação da matéria de facto nos termos pretendidos pelo STJ. Em novembro de 2019, o Tribunal de 1.ª instância concedeu às partes a possibilidade de requererem a produção de prova suplementar à matéria de facto da ampliação, tendo a NOS solicitado a realização de uma perícia e a repetição da prova testemunhal;
- A MEO efetuou três notificações judiciais avulsas à NOS SA (abril de 2013, julho de 2015 e março de 2016), três à NOS Açores (março e junho de 2013 e maio de 2016) e três à NOS Madeira (março e junho de 2013 e maio de 2016), todas com vista a interromper a prescrição de danos alegadamente emergentes de pedidos de portabilidade indevida, da ausência de resposta em tempo a pedidos que lhes foram apresentados pela MEO e de pretensas recusas ilícitas de pedidos eletrónicos de portabilidade. A MEO não indica em todas as notificações os montantes totais em que pretende ser ressarcida, concretizando apenas parte desses, no caso da NOS SA, o valor de 26 milhões de euros (para o período de agosto de 2011 a maio de 2014), no caso da NOS Açores, o valor de 195 milhares de euros e da NOS Madeira, o valor de 817 milhares de euros.

- No início de julho de 2018, a NOS, SA foi citada da instauração pela MEO de uma ação judicial relativa a compensações de portabilidade em que a MEO reclama da NOS o direito, a esse título, a aproximadamente 26,8 milhões de euros, pretendendo dar sequência à notificação judicial avulsa enviada à NOS em julho de 2015, conforme acima referido. A NOS contestou a ação durante o mês de outubro de 2018 e, em setembro de 2019, foi proferida sentença pelo Tribunal de 1.ª Instância, que considerou procedente a exceção de prescrição invocada pela NOS SA, absolvendo-a integralmente do pedido formulado pela MEO. A MEO recorreu desta decisão para o Tribunal da Relação, tendo a NOS apresentado as suas contra alegações. Aguarda-se a prolação de acórdão pelo Tribunal da Relação.
- Em 2011, a NOS SA intentou, por seu lado, contra a MEO, no Tribunal Judicial de Lisboa, um pedido de indemnização de 22,4 milhões de euros, por danos sofridos pela NOS SA, decorrentes da violação do Regulamento da Portabilidade por parte da MEO, mais concretamente, do avultado número de recusas injustificadas de pedidos de portabilidade pela MEO no período entre fevereiro de 2008 a fevereiro de 2011. O tribunal decretou oficiosamente a realização de prova pericial de índole técnica, já tendo sido notificado às partes o relatório pericial e apresentadas pelas partes as respetivas reclamações/pedidos de esclarecimento aos Senhores Peritos e respondidos estes últimos. Paralelamente, foi solicitada pela NOS e aceite pelo Tribunal a realização de perícia económico-financeira, tendo o relatório

pericial sido concluído em junho de 2018. A MEO arguiu a nulidade do relatório pericial, tendo a NOS apresentado resposta. O Tribunal proferiu despacho, indeferindo a invocada nulidade do relatório pericial por falta de fundamento legal, e notificando as partes que haviam requerido a comparência dos peritos na audiência final para esclarecerem quais os pontos que, na sua perspetiva, não ficaram claros no relatório pericial. A MEO reiterou o pedido de comparência dos peritos em sede de audiência final para prestarem esclarecimentos, tendo a NOS, por sua vez, prescindido da presença dos mesmos.

É entendimento do Conselho de Administração, corroborado pelos advogados que acompanham o processo, de que existem, em termos formais e substantivos, boas probabilidades de a NOS SA poder obter vencimento na ação, até pelo facto de a MEO já ter sido condenada, pelos mesmos ilícitos, pela ANACOM, não sendo, contudo, possível determinar qual o desfecho da ação.

### 45.4. Ação intentada pela DECO

Em março de 2018, a NOS foi notificada de ação judicial intentada pela DECO contra a NOS, MEO e NOWO, na qual é solicitada a declaração de nulidade da obrigação de pagamento dos aumentos de preços impostos aos clientes, no final de 2016. Em abril e maio de 2018, as operadoras, incluindo a NOS, apresentaram contestação. Foi fixado à ação o valor de € 60.000. Por despacho de outubro de 2018, o Juízo Local Cível declarou-se incompetente para conhecer do Processo, sendo antes competente para o efeito o Juízo Central Cível do mesmo Tribunal. Remetido o processo ao Juízo Central, foi marcada audiência prévia para 8 de outubro de 2019, que veio a ser cancelada pelo facto de o juiz se ter declarado impedido de apreciar a ação. É convicção do Conselho de Administração que os argumentos utilizados pela autora não são procedentes, razão por que se acredita que do desfecho do processo não deverão resultar impactos significativos para as demonstrações financeiras do Grupo. Aguardam-se os ulteriores termos do processo.

### 45.5. Tarifas de interligação

Em 31 de dezembro de 2019, existem saldos em aberto com operadores nacionais, registados nas rubricas de clientes e fornecedores, no montante de 37.139.253 euros e 43.475.093 euros, respetivamente, que resultam de um diferendo mantido, entre a subsidiária, NOS SA e essencialmente, a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (anteriormente designada TMN-Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.), relativo à indefinição dos preços de interligação do ano de 2001. Na parte desta disputa com a MEO que estava em juízo, o resultado foi totalmente favorável à NOS SA, tendo já transitado em julgado.

### 45.6. Penalidades contratuais

As condições gerais que regulam a vigência e cessação da relação contratual entre a NOS e os seus clientes, estabelecem que em caso de desativação dos produtos e serviços por iniciativa do cliente antes de decorrido o período de fidelização, o cliente fica obrigado ao pagamento imediato de uma compensação pelo conjunto de vantagens que na perspetiva da duração acordada do contrato, lhe foram proporcionadas pela operadora.

Até 31 de dezembro de 2014, o rédito das penalidades, face às incertezas inerentes, apenas era reconhecido no momento do recebimento, sendo que a 31 de dezembro de 2019, os valores a receber pela NOS SA, NOS Madeira e NOS Açores destas indemnizações faturadas ascende a um total de 47.789 milhares de euros. Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foram reconhecidos, como réditos, recebimentos no montante de 1.028 milhares de euros dos relativos a faturação emitida até 31 de dezembro de 2014.

A partir de 1 de janeiro de 2015, o rédito de penalidades passou a ser reconhecido em receita tendo em conta uma taxa de cobrabilidade estimada recorrendo ao histórico de cobranças do Grupo. As penalidades faturadas são registadas como conta a receber e os valores apurados de incobrabilidade destes montantes são registados como imparidade deduzindo à receita reconhecida aquando da faturação (Nota 17).

## 46. Plano de atribuição de ações

Na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, foi aprovado o Regulamento sobre Remuneração Variável de Curto e Médio Prazo, que estabelece os termos do Plano de Atribuição de Ações ("Plano NOS"). Este plano destina-se a colaboradores acima de determinado nível de função, sendo que o exercício dos direitos ocorre três anos após a sua atribuição, desde que o colaborador se mantenha na empresa durante esse período.

A 31 de dezembro de 2019, os planos em aberto são os seguintes:

|            | NÚMERO DE AÇÕES |
|------------|-----------------|
| PLANO NOS  |                 |
| Plano 2017 | 856.299         |
| Plano 2018 | 866.098         |
| Plano 2019 | 739.162         |

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, os movimentos ocorridos ao abrigo dos Planos, detalham-se do seguinte modo:

|                                               | PLANO<br>NOS 2016 | PLANO<br>NOS 2017 | PLANO<br>NOS 2018 | PLANO<br>NOS 2019 | TOTAL     |
|-----------------------------------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-----------|
| SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2018:               | 729.519           | 836.519           | 844.391           | -                 | 2.410.429 |
| MOVIMENTOS DO EXERCÍCIO:                      |                   |                   |                   |                   |           |
| Atribuídas                                    | -                 | -                 | -                 | 702.577           | 702.577   |
| Exercidas (Empossadas)                        | (599.677)         | (26.325)          | (23.478)          | (7.144)           | (656.624) |
| Canceladas/Extintas/Corrigidas <sup>(1)</sup> | (129.842)         | 46.105            | 45.185            | 43.729            | 5.177     |
| SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019                | -                 | 856.299           | 866.098           | 739.162           | 2.461.559 |

(1) Inclui, predominantemente, correções efetuadas em função do dividendo pago, ações relativas a planos excecionalmente liquidados em dinheiro, e ações relativas a saídas de colaboradores, sem direito a empossamento de ações.

Os custos dos planos de ações são reconhecidos ao longo do exercício que medeia a atribuição e o exercício das mesmas. A responsabilidade dos planos é calculada com base na cotação à data de atribuição de cada plano, para os planos liquidados em ações, ou à data de fecho, para os planos liquidados em dinheiro. A 31 de dezembro de 2019, a responsabilidade em aberto relativa a estes planos é de 6.334 milhares de euros, e está registada em Reservas, no montante de 4.891 milhares de euros, para os planos liquidados em ações e em Acréscimos de Custos, no montante de 1.443 milhares de euros, para os planos liquidados em dinheiro.

Os custos reconhecidos ao longo dos exercícios anteriores e no período, e a respetiva responsabilidade, são como se segue:

|                                                                                            | ACRÉSCIMOS DE<br>CUSTOS | RESERVAS | TOTAL   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----------|---------|
| Custos reconhecidos em exercícios anteriores dos planos em aberto a 31 de dezembro de 2018 | 1.270                   | 5.225    | 6.496   |
| Custos de planos exercidos no exercício (empossados)                                       | (642)                   | (3.920)  | (4.562) |
| Custos reconhecidos no exercício e outros                                                  | 815                     | 3.586    | 4.401   |
| TOTAL CUSTOS PLANOS                                                                        | 1.443                   | 4.891    | 6.334   |

## 47. Eventos subsequentes

No dia 23 de janeiro, Jorge Brito Pereira (Presidente do Conselho de Administração), Paula Oliveira e Mário Leite da Silva (Membros do Conselho de Administração) renunciaram aos seus cargos.

No dia 27 de janeiro, Ângelo Paupério, Membro do Conselho de Administração, foi nomeado Presidente do Conselho de Administração.

A NOS anunciou ao mercado no dia 4 de fevereiro que tinha celebrado com a Vodafone Portugal uma Carta de Intenções (Letter of Intent) que tem por objeto a definição dos princípios de negociação, com vista à celebração de um acordo de partilha de ativos de rede móvel que sejam atualmente detidos ou venham a ser detidos pelas Partes.

O propósito da NOS é o de potenciar uma maior eficiência dos seus investimentos e uma maior e mais rápida cobertura do território nacional, reforçando a confiança e proporcionando um maior benefício para os seus clientes. A NOS acredita que este acordo se traduzirá, também, num importante contributo para o desenvolvimento do País.

O acordo projetado não implica a partilha de espetro e as partes manterão, em exclusivo, o controlo estratégico das suas redes, garantindo assim a independência na definição e prestação de serviços aos seus respetivos clientes.

As partes negociarão em regime de exclusividade com vista a atingir um acordo definitivo em junho de 2020.

No dia 13 de fevereiro a S&P Global Ratings (S&P) confirmou a notação de rating de crédito de longo prazo de BBB- da NOS, com um outlook estável. A manutenção do rating de crédito de longo prazo de Investment Grade por parte da S&P, permite que a NOS reforce as condições para diversificar ainda mais as suas fontes de financiamento, estender a maturidade média da sua dívida e continuar a diminuir o seu já reduzido custo médio da dívida.

## 48. Mapas anexos

### A) Empresas incluídas na consolidação pelo método integral

| DENOMINAÇÃO                                                                              | SEDE          | ATIVIDADE PRINCIPAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | DETENTOR<br>DO<br>CAPITAL | PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO |            |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------|------------|
|                                                                                          |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                           | EFETIVA                       | DIRETA     | EFETIVA    |
|                                                                                          |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                           | 31-12-2018                    | 31-12-2019 | 31-12-2019 |
| NOS, SGPS, S.A. (Empresa-mãe)                                                            | Lisboa        | Gestão de participações sociais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | -                         | -                             | -          | -          |
| Empracine - Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda.                       | Lisboa        | Exibição cinematográfica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Lusomundo SII             | 100%                          | 100%       | 100%       |
| Fundo de Capital de Risco NOS SG (a)                                                     | Lisboa        | Investir e apoiar o desenvolvimento de empresas que visem comercializar tecnologias e produtos que resultem de investigação científica e tecnológica                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | NOS                       | -                             | 100%       | 100%       |
| Lusomundo - Sociedade de investimentos imobiliários SGPS, SA                             | Lisboa        | Exploração de ativos imobiliários                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | NOS                       | 100%                          | 100%       | 100%       |
| Lusomundo Imobiliária 2, S.A.                                                            | Lisboa        | Exploração de ativos imobiliários                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Lusomundo SII             | 100%                          | 100%       | 100%       |
| Lusomundo Moçambique, Lda.                                                               | Maputo        | Exibição cinematográfica, organização e exploração de espetáculos públicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NOS Cinemas               | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Sistemas, S.A. ('NOS Sistemas')                                                      | Lisboa        | Prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | NOS SA                    | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Sistemas España, S.L.                                                                | Madrid        | Prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | NOS SA                    | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Açores Comunicações, S.A.                                                            | Ponta Delgada | Distribuição de sinal de televisão por cabo e satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações na Região Autónoma dos Açores                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | NOS SA                    | 84%                           | 84%        | 84%        |
| NOS Audiovisuais, SGPS, S.A.                                                             | Lisboa        | Gestão de participações sociais noutras sociedades, como forma indireta de exercício de actividades económicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NOS                       | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Property, S.A. (b)                                                                   | Luxemburgo    | Detenção, gestão e exploração da propriedade intelectual                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | NOS                       | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Comunicações, S.A.                                                                   | Lisboa        | Implementação, operação, exploração e oferta de redes e prestação de serviços de comunicações electrónicas e serviços conexos, bem como o fornecimento e comercialização de produtos e equipamentos de comunicações electrónicas; distribuição de serviços de programas televisivos e radiofónicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | NOS                       | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Corporate Center, S.A. (c)                                                           | Lisboa        | Prestação de serviços de apoio às empresas e consultorias de gestão e administração, incluindo serviços contabilísticos, logísticos, administrativos, financeiros, de fiscalidade, de recursos humanos e quaisquer outros serviços que sejam subsequentes ou conexos com as atividades anteriormente A sociedade poderá ainda exercer quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas no número anterior, diretamente ou através da participação em quaisquer outras formas de associação, temporária ou permanente, com outras sociedades e/ou outras entidades de direito público ou privado.                                                                                                                                                                                       | NOS SA                    | -                             | 100%       | 100%       |
| NOS Inovação, S.A.                                                                       | Matosinhos    | Realização e a dinamização de atividades científicas e de investigação e desenvolvimento, bem como a demonstração, divulgação, transferência de tecnologia e formação, nos domínios dos serviços e sistemas de informação e de soluções fixas e móveis de última geração, de televisão, internet, voz e dados, e licenciamento e a prestação de serviços de engenharia, e consultoria                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | NOS                       | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS International Carrier Services, S.A. (c)                                             | Lisboa        | Prestação e exploração de serviços de comunicações eletrónicas, nomeadamente, prestação de serviços de transporte de tráfego nacional e internacional de chamadas de voz e SMS, bem como a sinalização de suporte associada<br>A sociedade poderá ainda exercer quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas no número anterior, diretamente ou através da participação em quaisquer outras formas de associação, temporária ou permanente, com outras sociedades e/ou outras entidades de direito público ou privado                                                                                                                                                                                                                                                              | NOS SA                    | -                             | 100%       | 100%       |
| NOS Internacional, SGPS, S.A.                                                            | Lisboa        | Gestão de participações sociais noutras sociedades, como forma indirecta de exercício de atividades económicas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NOS                       | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Lusomundo Audiovisuais, S.A.                                                         | Lisboa        | Importação, distribuição, exploração, comercialização e produção de produtos audiovisuais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | NOS Audiovisuais SGPS     | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Lusomundo Cinemas, S.A.                                                              | Lisboa        | Exibição cinematográfica, organização e exploração de espetáculos públicos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | NOS                       | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Lusomundo TV, Lda.                                                                   | Lisboa        | Distribuição de filmes cinematográficos, edição, distribuição e venda de produtos audiovisuais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | NOS Audiovisuais          | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Madeira Comunicações, S.A.                                                           | Funchal       | Distribuição de sinal de televisão por cabo e satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações na Região Autónoma da Madeira                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | NOS SA                    | 78%                           | 78%        | 78%        |
| NOSPUB, Publicidade e Conteúdos, S.A.                                                    | Lisboa        | Comercialização de conteúdos para televisão por cabo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | NOS                       | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS TECHNOLOGY - Concepção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A. ('Artis') | Matosinhos    | Conceção, construção, gestão e exploração de redes de comunicações eletrónicas e dos respetivos equipamentos e infra-estruturas, gestão de ativos tecnológicos próprios ou de terceiros e prestação de serviços conexos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NOS SA                    | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS TOWERING - Gestão de Torres de Telecomunicações, S.A. ('Be Towering')                | Lisboa        | Implantação, instalação e exploração de torres e outros sites para colocação de equipamentos de telecomunicações                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | NOS SA                    | 100%                          | 100%       | 100%       |
| NOS Wholesale, S.A. (c)                                                                  | Lisboa        | Comércio, prestação e exploração da oferta grossista - wholesale - de serviços de comunicações eletrónicas, nacionais e internacionais, e serviços conexos, designadamente serviços de tecnologia de informação e comunicação<br>A prestação de serviços de consultoria e apoio à gestão contratual em negócios de Roaming<br>A organização dos meios materiais e humanos necessários para a comercialização, promoção e exploração de redes e circuitos de comunicações eletrónicas<br>A sociedade poderá ainda exercer quaisquer outras atividades que sejam complementares, subsidiárias ou acessórias das referidas nos números anteriores, diretamente ou através da participação em quaisquer outras formas de associação, temporária ou permanente, com outras sociedades e/ou outras entidades de direito público ou privado | NOS SA                    | -                             | 100%       | 100%       |
| Per-Mar - Sociedade de Construções, S.A. ('Per-Mar')                                     | Lisboa        | Compra e venda, arrendamento e exploração de bens imóveis e estabelecimentos comerciais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | NOS SA                    | 100%                          | 100%       | 100%       |
| Sontária - Empreendimentos Imobiliários, S.A. ('Sontária')                               | Lisboa        | Realização de urbanizações e construções de edifícios, planeamento, gestão urbanística, realização de estudos, construção e gestão de imóveis, compra e venda de bens imóveis e revenda dos adquiridos para esse fim                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | NOS SA                    | 100%                          | 100%       | 100%       |
| Teliz Holding B.V.                                                                       | Amesterdão    | Gestão de participações sociais                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | NOS                       | 100%                          | 100%       | 100%       |

(a) Subscrição do Fundo em dezembro de 2019  
(b) Em 1 de Outubro de 2019, a empresa NOS Communications S.à r.l. alterou a sede para Lisboa, tendo alterado a sua designação para NOS Property, S.A..  
(c) Constituição a 1 de agosto de 2019, por cisão da NOS Comunicações, S.A.

B) Empresas associadas

| DENOMINAÇÃO               | SEDE   | ATIVIDADE PRINCIPAL                                                                                                                                                                                         | DETENTOR DO CAPITAL       | PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO |            |            |
|---------------------------|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------------|------------|
|                           |        |                                                                                                                                                                                                             |                           | EFETIVA                       | DIRETA     | EFETIVA    |
|                           |        |                                                                                                                                                                                                             |                           | 31-12-2018                    | 31-12-2019 | 31-12-2019 |
| Big Picture 2 Films, S.A. | Oeiras | Importação, distribuição, exploração, comércio e produção de filmes cinematográficos, videogramas, fonogramas e outros produtos de natureza audiovisual                                                     | NOS Audiovisuais          | 20,00%                        | 20,00%     | 20,00%     |
| Big Picture Films, S.L.   | Madrid | Distribuição e venda de filmes                                                                                                                                                                              | Big Picture 2 Films, S.A. | 20,00%                        | 100,00%    | 20,00%     |
| Sport TV Portugal, S.A.   | Lisboa | Conceção, produção, realização e comercialização de programas desportivos para teledifusão, aquisição e revenda de direitos de transmissão televisiva de programas desportivos, e exploração de publicidade | NOS                       | 25,00%                        | 25,00%     | 25,00%     |

C) Empresas controladas conjuntamente

| DENOMINAÇÃO                                                | SEDE         | ATIVIDADE PRINCIPAL                                                                                                                                                                                                                                                           | DETENTOR DO CAPITAL | PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO |            |            |
|------------------------------------------------------------|--------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------|------------|
|                                                            |              |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     | EFETIVA                       | DIRETA     | EFETIVA    |
|                                                            |              |                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     | 31-12-2018                    | 31-12-2019 | 31-12-2019 |
| Dreamia Holding B.V.                                       | Amesterdão   | Gestão de participações sociais                                                                                                                                                                                                                                               | NOS Audiovisuais    | 50,00%                        | 50,00%     | 50,00%     |
| Dreamia - Serviços de Televisão, S.A.                      | Lisboa       | Conceção, produção, realização e comercialização de conteúdos audiovisuais, exploração de publicidade, prestação de serviços de acessoria                                                                                                                                     | Dreamia Holding BV  | 50,00%                        | 100,00%    | 50,00%     |
| FINSTAR - Sociedade de Investimentos e Participações, S.A. | Luanda       | Distribuição de sinal de televisão por satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações                                                                                                                                                                       | Teliz Holding B.V.  | 30,00%                        | 30,00%     | 30,00%     |
| MSTAR, SA                                                  | Maputo       | Distribuição de sinal de televisão por satélite, exploração e prestação de serviços de telecomunicações                                                                                                                                                                       | NOS                 | 30,00%                        | 30,00%     | 30,00%     |
| Upstar Comunicações S.A.                                   | Vendas Novas | Serviços de comunicações eletrónicas , produção, comercialização, transmissão e distribuição de conteúdos audiovisuais e consultoria                                                                                                                                          | NOS                 | 30,00%                        | 30,00%     | 30,00%     |
| ZAP Media S.A.                                             | Luanda       | Desenvolvimento de projectos e de actividades nas áreas de entretenimento, telecomunicações e de tecnologias afins, a produção e distribuição dos respectivos conteúdos e o projecto, execução e exploração de infra-estruturas e instalações relacionadas                    | FINSTAR             | 30,00%                        | 100,00%    | 30,00%     |
| ZAP Cinemas, S.A. (a)                                      | Luanda       | Desenvolvimento de projectos e de atividades nas áreas de entretenimento, telecomunicações e de tecnologias afins, a produção e distribuição dos respetivos conteúdos e o projecto, execução e exploração de infra-estruturas e instalações relacionadas                      | FINSTAR             | 30,00%                        | 0,00%      | 0,00%      |
| ZAP Publishing, S.A. (a)                                   | Luanda       | Desenvolvimento de projetos e de atividades nas áreas de entretenimento, telecomunicações e de tecnologias afins, a produção e distribuição dos respetivos conteúdos e o projeto, execução e exploração de infraestruturas e instalações relacionadas, prestações de serviços | ZAP Media           | 30,00%                        | 0,00%      | 0,00%      |

(a) Empresa dissolvida e liquidada em dezembro de 2019.

Os investimentos financeiros cuja participação é inferior a 50% foram considerados como empreendimentos conjuntos em virtude de acordos parassociais que lhe conferem o controlo partilhado.

D) Empresas em que a NOS não detém influência significativa

| DENOMINAÇÃO                                                        | SEDE      | ATIVIDADE PRINCIPAL                                                                                                                                                        | DETENTOR DO CAPITAL | PERCENTAGEM DE CAPITAL DETIDO |            |            |
|--------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------|------------|------------|
|                                                                    |           |                                                                                                                                                                            |                     | EFETIVA                       | DIRETA     | EFETIVA    |
|                                                                    |           |                                                                                                                                                                            |                     | 31-12-2018                    | 31-12-2019 | 31-12-2019 |
| Associação Laboratório Colaborativo em Transformação Digital - DTX | Guimarães | Investigação aplicada às diferentes áreas associadas à transformação digital para incentivar a cooperação entre as unidade I&D, instituições de ensino e o setor produtivo | NOS Inovação, S.A.  | 4,92%                         | 4,92%      | 4,92%      |
| Fundo TechTransfer                                                 | Lisboa    | Investir e apoiar o desenvolvimento de empresas que visem comercializar tecnologias e produtos que resultem de investigação científica e tecnológica                       | NOS Inovação, S.A.  | -                             | 4,20%      | 4,20%      |
| Turismo da Samba (Tusal), SARL (a)                                 | Luanda    | n/d                                                                                                                                                                        | NOS                 | 30,00%                        | 30,00%     | 30,00%     |
| Filmes Mundáfrica, SARL (a)                                        | Luanda    | Exibição cinematográfica, organização e exploração de espetáculos públicos.                                                                                                | NOS                 | 23,91%                        | 23,91%     | 23,91%     |
| Companhia de Pesca e Comércio de Angola (Cosal), SARL (a)          | Luanda    | n/d                                                                                                                                                                        | NOS                 | 15,76%                        | 15,76%     | 15,76%     |
| Lusitânia Vida - Companhia de Seguros, S.A ("Lusitânia Vida")      | Lisboa    | Atividade Seguradora                                                                                                                                                       | NOS                 | 0,03%                         | 0,03%      | 0,03%      |
| Lusitânia - Companhia de Seguros, S.A ("Lusitânia Seguros")        | Lisboa    | Atividade Seguradora                                                                                                                                                       | NOS                 | 0,02%                         | 0,02%      | 0,02%      |

(a) Os investimentos financeiros nestas empresas encontram-se totalmente provisionados.

# Demonstrações Financeiras Individuais



## Demonstração da posição financeira

### em 31 de dezembro de 2018 e 2019

(Montantes expressos em euros)

|                                                        | NOTAS  | 31-12-2018<br>REPORTADO | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | 31-12-2019    |
|--------------------------------------------------------|--------|-------------------------|--------------------------|---------------|
| ATIVO                                                  |        |                         |                          |               |
| ATIVO NÃO CORRENTE:                                    |        |                         |                          |               |
| Ativos fixos tangíveis                                 | 6      | 150.801                 | 150.801                  | 154.794       |
| Ativos intangíveis                                     | 7      | 453.892.314             | 453.892.314              | 453.891.170   |
| Direitos de uso                                        | 8      | -                       | 157.369                  | 299.059       |
| Participações financeiras em subsidiárias e associadas | 9      | 868.379.508             | 868.379.508              | 885.385.448   |
| Contas a receber                                       | 5 e 10 | 90.495.931              | 90.495.931               | 1.167.038.102 |
| Ativos financeiros disponíveis para venda              | 5 e 12 | 12.951                  | 12.951                   | 12.951        |
| Ativos por impostos diferidos                          | 13     | 1.350.450               | 1.351.658                | 1.766.221     |
| Instrumentos financeiros derivados                     | 5 e 21 | 111.901                 | 111.901                  | -             |
| TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE                            |        | 1.414.393.856           | 1.414.552.433            | 2.508.547.745 |
| ATIVO CORRENTE:                                        |        |                         |                          |               |
| Contas a receber                                       | 5 e 10 | 1.082.233.434           | 1.082.233.434            | 115.909.628   |
| Custos diferidos                                       | 14     | 69.732                  | 69.732                   | 74.461        |
| € Instrumentos financeiros derivados                   | 5 e 21 | 41.271                  | 41.271                   | -             |
| Caixa e equivalentes de caixa                          | 5 e 15 | 456.716                 | 456.716                  | 1.263.109     |
| TOTAL DO ATIVO CORRENTE                                |        | 1.082.801.153           | 1.082.801.153            | 117.247.198   |
| TOTAL DO ATIVO                                         |        | 2.497.195.009           | 2.497.353.586            | 2.625.794.943 |
| CAPITAL PRÓPRIO                                        |        |                         |                          |               |
| Capital social                                         | 16.1   | 5.151.614               | 5.151.614                | 5.151.614     |
| Prémio de emissão de ações                             | 16.2   | 854.218.633             | 854.218.633              | 854.218.633   |
| Ações próprias                                         | 16.3   | (12.132.263)            | (12.132.263)             | (14.654.691)  |
| Reserva legal                                          | 16.4   | 1.030.323               | 1.030.323                | 1.030.323     |
| Outras reservas e resultados acumulados                | 16.5   | 202.224.888             | 202.217.324              | 310.956.004   |
| Resultado líquido                                      |        | 288.199.520             | 288.202.923              | 297.101.344   |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO                               |        | 1.338.692.715           | 1.338.688.554            | 1.453.803.227 |
| PASSIVO                                                |        |                         |                          |               |
| PASSIVO NÃO CORRENTE:                                  |        |                         |                          |               |
| Empréstimos obtidos                                    | 5 e 17 | 825.397.627             | 825.466.716              | 1.022.013.963 |
| Provisões                                              | 18     | 2.154.690               | 2.154.690                | 342.418       |
| Acréscimos de custos                                   | 5 e 19 | 1.142.624               | 1.142.624                | 1.121.890     |
| Proveitos diferidos                                    | 20     | 5.520.566               | 5.520.566                | 5.123.375     |
| Instrumentos financeiros derivados                     | 5 e 21 | -                       | -                        | 264.980       |
| TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE                          |        | 834.215.507             | 834.284.596              | 1.028.866.626 |
| PASSIVO CORRENTE:                                      |        |                         |                          |               |
| Empréstimos obtidos                                    | 5 e 17 | 214.680.298             | 214.773.947              | 76.739.330    |
| Contas a pagar                                         | 5 e 22 | 92.717.405              | 92.717.405               | 57.238.351    |
| Impostos a pagar                                       | 11     | 12.785.869              | 12.785.869               | 5.615.683     |
| Acréscimos de custos                                   | 5 e 19 | 2.481.164               | 2.481.164                | 3.013.864     |
| Proveitos diferidos                                    | 20     | 410.874                 | 410.874                  | 399.309       |
| Instrumentos financeiros derivados                     | 5 e 21 | 1.211.177               | 1.211.177                | 118.553       |
| TOTAL DO PASSIVO CORRENTE                              |        | 324.286.787             | 324.380.436              | 143.125.090   |
| TOTAL DO PASSIVO                                       |        | 1.158.502.294           | 1.158.665.032            | 1.171.991.716 |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO                     |        | 2.497.195.009           | 2.497.353.586            | 2.625.794.943 |

O anexo faz parte integrante da demonstração da posição financeira do exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

## Demonstração dos resultados por natureza

### dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019

(Montantes expressos em euros)

|                                                       | NOTAS    | 2018<br>REPORTADO | 2018<br>REEXPRESSO | 2019          |
|-------------------------------------------------------|----------|-------------------|--------------------|---------------|
| RÉDITOS:                                              |          |                   |                    |               |
| Prestação de serviços                                 | 23       | 6.249.460         | 6.249.460          | 14.808.879    |
| Outras receitas                                       | 24       | 318.498           | 318.498            | 43.270        |
|                                                       |          | 6.567.958         | 6.567.958          | 14.852.149    |
| CUSTOS, PERDAS E GANHOS:                              |          |                   |                    |               |
| Custos com o pessoal                                  | 25       | 5.727.560         | 5.727.560          | 6.460.010     |
| Marketing e publicidade                               |          | 24.940            | 24.940             | 18.015        |
| Serviços de suporte                                   | 26       | 796.154           | 796.154            | 930.174       |
| Fornecimentos e serviços externos                     | 26       | 708.911           | 570.807            | 759.922       |
| Outros custos/(ganhos) operacionais                   | 27       | 39.307            | 39.307             | 38.267        |
| Impostos indiretos                                    |          | 70.873            | 70.873             | 51.202        |
| Provisões e ajustamentos                              | 18       | (106.143)         | (106.143)          | (293.156)     |
| Depreciações, amortizações e perdas por imparidade    | 6, 7 e 8 | 4.373             | 131.734            | 137.657       |
| Custos de reestruturação                              |          | -                 | -                  | 115.714       |
| Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos           |          | (610)             | (610)              | -             |
| Outros custos / (ganhos) não recorrentes              | 28       | 15.188            | 15.188             | 15.301        |
|                                                       |          | 7.280.553         | 7.269.810          | 8.233.106     |
| RESULTADOS ANTES DE RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS |          | (712.595)         | (701.852)          | 6.619.043     |
| Custos / (ganhos) de financiamento                    | 29       | (1.325.033)       | (1.318.661)        | (12.708.379)  |
| Perdas / (ganhos) em variações cambiais               |          | 11                | 11                 | (86)          |
| Perdas / (ganhos) em empresas participadas            | 30       | (292.341.042)     | (292.341.042)      | (284.395.629) |
| Outros custos / (proveitos) financeiros               | 29       | 5.509.768         | 5.509.768          | 2.874.489     |
|                                                       |          | (288.156.296)     | (288.149.924)      | (294.229.605) |
| RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS                           |          | 287.443.701       | 287.448.072        | 300.848.648   |
| Imposto sobre o rendimento                            | 13       | (755.819)         | (754.851)          | 3.747.304     |
| RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO                        |          | 288.199.520       | 288.202.923        | 297.101.344   |
| RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO                            |          |                   |                    |               |
| Básico - euros                                        | 16.6     | 0,56              | 0,56               | 0,58          |
| Diluído - euros                                       | 16.6     | 0,56              | 0,56               | 0,58          |

O anexo faz parte integrante da demonstração dos resultados por natureza do exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

Demonstração do rendimento integral

dos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019

(Montantes expressos em euros)

|                                                   | NOTAS | 2018<br>REPORTADO | 2018<br>REEXPRESSO | 2019        |
|---------------------------------------------------|-------|-------------------|--------------------|-------------|
| RESULTADO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO                    |       | 288.199.520       | 288.202.923        | 297.101.344 |
| OUTROS RENDIMENTOS                                |       |                   |                    |             |
| ITENS QUE RECLASSIFICAM POR RESULTADOS:           |       |                   |                    |             |
| Justo valor de instrumentos financeiros derivados | 21    | 955.056           | 955.056            | 476.398     |
| RENDIMENTO RECONHECIDO DIRETAMENTE NO CAPITAL     |       | 955.056           | 955.056            | 476.398     |
| TOTAL DO RENDIMENTO INTEGRAL DO EXERCÍCIO         |       | 289.154.576       | 289.157.979        | 297.577.742 |

O anexo faz parte integrante da demonstração do rendimento integral do exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

Demonstração das alterações no capital próprio

para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019

(Montantes expressos em euros)

|                                                                 | NOTAS | CAPITAL SOCIAL | PRÉMIO DE<br>EMIÇÃO DE<br>AÇÕES | AÇÕES PRÓPRIAS | RESERVA LEGAL | OUTRAS<br>RESERVAS E<br>RESULTADOS<br>ACUMULADOS | RESULTADO<br>LÍQUIDO | TOTAL         |
|-----------------------------------------------------------------|-------|----------------|---------------------------------|----------------|---------------|--------------------------------------------------|----------------------|---------------|
| SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2018 (REPORTADO)                       |       | 5.151.614      | 854.218.633                     | (12.681.291)   | 1.030.323     | 258.656.515                                      | 96.556.032           | 1.202.931.826 |
| Efeito da aplicação da IFRS 16 (Nota 2.1)                       |       | -              | -                               | -              | -             | (7.623)                                          | 59                   | (7.564)       |
| SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2018 (REEXPRESSO)                      |       | 5.151.614      | 854.218.633                     | (12.681.291)   | 1.030.323     | 258.648.892                                      | 96.556.091           | 1.202.924.262 |
| Aplicação de resultados                                         |       |                |                                 |                |               |                                                  |                      |               |
| Transferência para reservas                                     |       | -              | -                               | -              | -             | 96.556.091                                       | (96.556.091)         | -             |
| Dividendos pagos                                                | 16.4  | -              | -                               | -              | -             | (153.923.228)                                    | -                    | (153.923.228) |
| Aquisição de ações próprias                                     | 16.3  | -              | -                               | (3.096.380)    | -             | -                                                | -                    | (3.096.380)   |
| Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações    | 16.3  | -              | -                               | 3.541.929      | -             | (3.541.929)                                      | -                    | -             |
| Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações | 16.3  | -              | -                               | 103.479        | -             | (19.642)                                         | -                    | 83.837        |
| Plano de ações - Custos reconhecidos no exercício e outros      |       | -              | -                               | -              | -             | 3.542.084                                        | -                    | 3.542.084     |
| Rendimento integral do exercício                                |       | -              | -                               | -              | -             | 955.056                                          | 288.202.923          | 289.157.979   |
| SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2018 (REEXPRESSO IFRS 16)            |       | 5.151.614      | 854.218.633                     | (12.132.263)   | 1.030.323     | 202.217.324                                      | 288.202.923          | 1.338.688.554 |
| SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2019 (REPORTADO)                       |       | 5.151.614      | 854.218.633                     | (12.132.263)   | 1.030.323     | 202.224.888                                      | 288.199.520          | 1.338.692.715 |
| Efeito da aplicação da IFRS 16 (Nota 2.1)                       |       | -              | -                               | -              | -             | (7.564)                                          | 3.403                | (4.161)       |
| SALDO EM 1 DE JANEIRO DE 2019 (REEXPRESSO)                      |       | 5.151.614      | 854.218.633                     | (12.132.263)   | 1.030.323     | 202.217.324                                      | 288.202.923          | 1.338.688.554 |
| Aplicação de resultados                                         |       |                |                                 |                |               |                                                  |                      |               |
| Transferência para reservas                                     |       | -              | -                               | -              | -             | 288.202.923                                      | (288.202.923)        | -             |
| Dividendos pagos                                                | 16.4  | -              | -                               | -              | -             | (179.607.193)                                    | -                    | (179.607.193) |
| Aquisição de ações próprias                                     | 16.3  | -              | -                               | (6.709.800)    | -             | -                                                | -                    | (6.709.800)   |
| Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações    | 16.3  | -              | -                               | 3.849.140      | -             | (3.849.140)                                      | -                    | -             |
| Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações | 16.3  | -              | -                               | 338.232        | -             | (69.527)                                         | -                    | 268.705       |
| Plano de ações - Custos reconhecidos no exercício e outros      | 34    | -              | -                               | -              | -             | 3.585.219                                        | -                    | 3.585.219     |
| Rendimento integral do exercício                                |       | -              | -                               | -              | -             | 476.398                                          | 297.101.344          | 297.577.742   |
| SALDO EM 31 DE DEZEMBRO DE 2019                                 |       | 5.151.614      | 854.218.633                     | (14.654.691)   | 1.030.323     | 310.956.004                                      | 297.101.344          | 1.453.803.227 |

O anexo faz parte integrante da demonstração das alterações no capital próprio do exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

## Demonstração de fluxos de caixa

### para os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019

(Montantes expressos em euros)

|                                                                           | NOTAS | 2018<br>REPORTADO | 2018<br>REEXPRESSO | 2019          |
|---------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|--------------------|---------------|
| ATIVIDADES OPERACIONAIS                                                   |       |                   |                    |               |
| Recebimentos de clientes                                                  |       | 9.437.363         | 9.437.363          | 6.262.616     |
| Pagamentos a fornecedores                                                 |       | (2.798.554)       | (2.660.450)        | (1.975.889)   |
| Pagamentos ao pessoal                                                     |       | (5.590.483)       | (5.590.483)        | (5.867.821)   |
| Recebimentos / (pagamentos) relacionados com o imposto sobre o rendimento |       | 2.685.337         | 2.685.337          | (2.490.470)   |
| Outros recebimentos / (pagamentos) relativos à atividade operacional      |       | 4.519.524         | 4.519.524          | 1.533.770     |
| FLUXOS DAS ATIVIDADES OPERACIONAIS (1)                                    |       | 8.253.187         | 8.391.291          | (2.537.794)   |
| ATIVIDADES DE INVESTIMENTO                                                |       |                   |                    |               |
| RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE                                              |       |                   |                    |               |
| Investimentos financeiros                                                 | 9     | 621.698.957       | 621.698.957        | 191.164       |
| Ativos fixos tangíveis                                                    |       | 610               | 610                | -             |
| Empréstimos concedidos                                                    |       | 455.887.558       | 455.887.558        | -             |
| Juros e proveitos similares                                               |       | 20.250.217        | 20.250.217         | 26.370.167    |
| Dividendos                                                                |       | 84.759.140        | 84.759.140         | 313.137.636   |
|                                                                           |       | 1.182.596.482     | 1.182.596.482      | 339.698.967   |
| PAGAMENTOS RESPEITANTES A                                                 |       |                   |                    |               |
| Investimentos financeiros                                                 | 9     | (228.840.000)     | (228.840.000)      | (45.847.500)  |
| Ativos fixos tangíveis                                                    |       | (3.737)           | (3.737)            | (9.301)       |
| Empréstimos concedidos                                                    |       | (778.147.271)     | (778.147.271)      | (109.178.596) |
|                                                                           |       | (1.006.991.008)   | (1.006.991.008)    | (155.035.397) |
| FLUXOS DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO (2)                                 |       | 175.605.474       | 175.605.474        | 184.663.570   |
| ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO                                               |       |                   |                    |               |
| RECEBIMENTOS PROVENIENTES DE                                              |       |                   |                    |               |
| Empréstimos obtidos                                                       |       | 442.599.000       | 442.599.000        | 423.000.000   |
|                                                                           |       | 442.599.000       | 442.599.000        | 423.000.000   |
| PAGAMENTOS RESPEITANTES A                                                 |       |                   |                    |               |
| Empréstimos obtidos                                                       |       | (435.744.208)     | (435.744.208)      | (387.711.059) |
| Amortizações de contratos de locação                                      |       | -                 | (131.732)          | (135.924)     |
| Juros e custos similares                                                  |       | (19.665.319)      | (19.671.691)       | (16.728.662)  |
| Dividendos                                                                | 16.4  | (153.923.228)     | (153.923.228)      | (179.607.193) |
| Aquisição de ações próprias                                               | 16.3  | (3.096.380)       | (3.096.380)        | (6.709.800)   |
|                                                                           |       | (612.429.135)     | (612.567.239)      | (590.892.638) |
| FLUXOS DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO (3)                                |       | (169.830.135)     | (169.968.239)      | (167.892.638) |
| Variação de caixa e seus equivalentes (4)=(1)+(2)+(3)                     |       | 14.028.526        | 14.028.526         | 14.233.138    |
| Caixa e seus equivalentes no início do exercício                          |       | (28.529.353)      | (28.529.353)       | (14.500.827)  |
| CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO FIM DO EXERCÍCIO                             |       | (14.500.827)      | (14.500.827)       | (267.689)     |
| Caixa e seus equivalentes                                                 | 15    | 456.716           | 456.716            | 1.263.109     |
| Descobertos bancários                                                     | 17    | (14.957.542)      | (14.957.542)       | (1.530.798)   |
| CAIXA E SEUS EQUIVALENTES NO FIM DO EXERCÍCIO                             |       | (14.500.827)      | (14.500.827)       | (267.689)     |

O anexo faz parte integrante da demonstração de fluxos de caixa do exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

O Contabilista Certificado

O Conselho de Administração

## Anexo às demonstrações financeiras

### em 31 de dezembro de 2019

(Montantes expressos em euros, exceto quando indicado)

## 1. Nota introdutória

A NOS, SGPS, S.A. (“NOS” ou “Empresa”), anteriormente designada de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A. (“ZON OPTIMUS”) e até 27 de agosto de 2013 designada de ZON **Multimédia** – Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A. (“ZON”), atualmente com sede social na Rua Actor António Silva, nº9, **Campo Grande**, foi constituída pela Portugal Telecom, SGPS, S.A. (“Portugal Telecom”) em 15 de julho de 1999 com o objetivo de, através dela, desenvolver a sua estratégia para o negócio de multimédia.

Durante o exercício de 2007, a Portugal Telecom realizou o *spin-off* da ZON, com a atribuição da sua participação nesta Sociedade aos seus acionistas, a qual passou a ser totalmente independente da Portugal Telecom.

Durante o exercício de 2013, a ZON e a Optimus, SGPS, S.A. (“Optimus SGPS”) concretizaram uma operação de fusão por incorporação da Optimus SGPS na ZON, tendo a Empresa adotado nessa data a designação de ZON OPTIMUS, SGPS, S.A..

Em 20 de junho de 2014, em resultado do lançamento da nova marca “NOS” em 16 de maio de 2014, foi aprovado em Assembleia Geral a alteração da designação da Empresa para NOS, SGPS, S.A..

Os negócios explorados pela NOS e pelas suas empresas participadas que integram o seu universo empresarial (“Grupo” ou “Grupo NOS”) incluem serviços de televisão por cabo e satélite, serviços de voz e acesso à Internet, a edição e venda de videogramas, publicidade em canais de TV por subscrição, a exploração de salas de cinemas, a distribuição de filmes, a produção de canais para televisão por subscrição e a prestação de serviços de consultoria na área dos sistemas de informação.

As ações representativas do capital da NOS encontram-se cotadas na bolsa de valores Euronext – Lisboa. A estrutura acionista da Empresa, em 31 de dezembro de 2019, é evidenciada na Nota 16.

O serviço de televisão por cabo e satélite em Portugal é predominantemente fornecido pela NOS Comunicações, S.A. (“NOS SA”) e pelas suas participadas, a NOS Açores e a NOS Madeira. A atividade destas empresas compreende: a) a distribuição do sinal de televisão por cabo e satélite; b) a exploração de uma rede de comunicações móveis de última geração GSM/UMTS/LTE; c) a exploração de serviços de comunicações eletrónicas, no que se inclui serviços de comunicação de dados e multimédia em geral; d) serviços de voz por internet (“VOIP” – *Voice Over Internet Protocol*); e) operador móvel virtual (“MVNO” – *Mobile Virtual Network Operator*); e f) a prestação de serviços de assessoria, consultoria e afins, direta ou indiretamente relacionados com as atividades e serviços acima referidos. A atividade da NOS SA, da NOS Açores e da NOS Madeira é regulada pela Lei n.º 5/2004 (Lei das Comunicações Eletrónicas), que estabelece o regime aplicável às redes e serviços de comunicações eletrónicas.

A NOSPUB e a NOS Lusomundo TV, exercem a atividade de televisão e de produção de conteúdos, produzindo atualmente canais de cinema e séries, os quais são distribuídos, entre outros operadores, pela NOS SA e suas participadas. A NOSPUB efetua ainda a gestão do espaço publicitário de canais de televisão por subscrição e das salas de cinema da NOS Cinemas.

A NOS Audiovisuais e a NOS Cinemas, bem como as suas empresas participadas, desenvolvem a sua atividade na área dos audiovisuais, que integra a edição e venda de videogramas, a distribuição de filmes, a exploração de salas de cinema e a aquisição/negociação de direitos para televisão por subscrição e VOD (*video-on-demand*).

A NOS Sistemas dedica-se à gestão de *datacenters* e à prestação de serviços de consultadoria na área dos sistemas de informação.

A NOS Inovação tem como principais atividades a realização e a dinamização de atividades científicas de investigação e desenvolvimento (detém toda a propriedade intelectual desenvolvida dentro do grupo NOS, pretendendo garantir o retorno do investimento inicial através da comercialização de patentes e concessões de exploração comercial resultante do processo de criação de produtos e serviços), a demonstração, divulgação, transferência de tecnologia e formação, nos domínios dos serviços e sistemas de informação e de soluções fixas e móveis de última geração, de televisão, internet, voz e dados.

As Notas deste anexo seguem a ordem pela qual os itens são apresentados nas demonstrações financeiras.

As demonstrações financeiras anexas referem-se à Empresa em termos individuais e não consolidados e foram preparadas para publicação nos termos da legislação comercial em vigor.

Conforme previsto nas IFRS, os investimentos financeiros foram registados ao custo. Consequentemente, as demonstrações financeiras anexas não incluem o efeito da consolidação de ativos, passivos, rendimentos e gastos, o que será efetuado nas demonstrações financeiras consolidadas. O efeito desta consolidação consiste

em aumentar o ativo em 462.381 milhares de euros e reduzir o resultado líquido do exercício e o capital próprio em 153.607 milhares de euros e 441.481 milhares de euros, respetivamente.

As demonstrações financeiras para o exercício findo em 31 de dezembro de 2019 foram aprovadas pelo Conselho de Administração e autorizadas a serem emitidas em 20 de fevereiro de 2020.

As mesmas estão ainda sujeitas a aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas, nos termos da legislação comercial em vigor em Portugal. O Conselho de Administração entende que estas demonstrações financeiras refletem de forma verdadeira e apropriada as operações da empresa, o desempenho financeiro e os fluxos de caixa.

## 2. Políticas contabilísticas

As principais políticas contabilísticas aplicadas na elaboração das demonstrações financeiras são as descritas abaixo. Estas políticas foram consistentemente aplicadas a todos os exercícios apresentados, salvo indicação em contrário.

### 2.1 Bases de preparação

As demonstrações financeiras anexas foram elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Relato Financeiro (“IAS/IFRS”) emitidas pelo *International Accounting Standards Board* (“IASB”) e Interpretações emitidas pelo “*International Financial Reporting Interpretations Committee*” (“IFRIC”) ou pelo anterior “*Standing Interpretations Committee*” (“SIC”), adotadas pela União Europeia, em vigor em 1 de janeiro de 2019.

As demonstrações financeiras são apresentadas em euros, por esta ser a moeda principal das operações da Empresa.

As demonstrações financeiras foram preparadas no pressuposto da continuidade das operações a partir dos livros e registos contabilísticos da Empresa e seguindo a convenção dos custos históricos, modificada, quando aplicável, pela valorização de ativos e passivos financeiros (incluindo derivados) ao justo valor.

Na preparação das demonstrações financeiras, em conformidade com as IFRS, o Conselho de Administração recorreu ao uso de estimativas, pressupostos e julgamentos críticos com impacto no valor de ativos e passivos e no reconhecimento de rendimentos e gastos de cada período de reporte. Apesar destas estimativas terem por base a melhor informação disponível à data da preparação das demonstrações financeiras, os resultados atuais e futuros podem diferir destas estimativas. As áreas que envolvem um maior grau de julgamento, complexidade ou em que os pressupostos e estimativas sejam significativos para as demonstrações financeiras são apresentadas na Nota 4.1.

A NOS, na elaboração e apresentação das demonstrações financeiras, declara estar em cumprimento, de forma explícita e sem reservas, com as normas IAS/IFRS e suas interpretações SIC/IFRIC, aprovadas pela União Europeia.

### Alterações nas políticas contabilísticas e divulgações

As normas e interpretações que se tornaram efetivas a 1 de janeiro de 2019 são as seguintes:

- IAS 19 (alteração), “Alteração, reestruturação ou liquidação do plano” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019, sendo a adoção antecipada permitida). A alteração tem como objetivo harmonizar as práticas contabilísticas e fornecer informações mais relevantes para a tomada de decisões.

- IAS 28 (alteração), “Clarificação de que a mensuração de participadas ao justo valor através de resultados é uma escolha que se faz investimento a investimento” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019). A melhoria veio clarificar que i) uma empresa que é uma empresa de capital de risco, ou outra entidade qualificável, pode escolher, no reconhecimento inicial e investimento a investimento, mensurar os seus investimentos em associadas e/ou jointventures ao justo valor através de resultados, ii) se uma empresa que não é ela própria uma entidade de investimento detém um interesse numa associada ou jointventure que é uma entidade de investimento, a empresa pode, na aplicação do método da equivalência patrimonial, optar por manter o justo valor que essas participadas aplicam na mensuração das suas subsidiárias. Esta opção é tomada separadamente para cada investimento na data mais tarde entre (a) o reconhecimento inicial do investimento nessa participada; (b) essa participada tornar-se uma entidade de investimento; e (c) essa participada passar a ser uma empresa-mãe.

- IFRIC 23 (interpretação), “Incertezas no tratamento de impostos sobre o rendimento” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019). A interpretação aborda a contabilização de impostos sobre o rendimento, quando os tratamentos fiscais envolvam incertezas que afetem a aplicação da IAS 12. A interpretação não se aplica a impostos ou taxas fora do âmbito da IAS 12, nem incluem requisitos específicos relativos a juros e penalidades associados a incertezas de tratamentos fiscais.

- IFRS 9 (alteração), “Pagamento antecipado com compensações negativas” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019). As alterações à IFRS 9 clarificam que um ativo financeiro cumpre o critério de Pagamento Exclusivo do Principal e dos Juros (SPPI, em inglês), independentemente do evento ou

das circunstâncias que causaram o término antecipado do contrato e independentemente de qual a parte que paga ou recebe uma compensação razoável pelo término antecipado do contrato.

- IFRS 16 (novo), “Locações” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019, com opção de aplicação antecipada). A norma estabelece a forma de reconhecimento, apresentação e divulgação de contratos de leasing, definindo um único modelo de contabilização. Com exceção de contratos inferiores a 12 meses e de baixo valor (opcional), os leasings deverão ser contabilizados como um ativo e um passivo.
- Melhoramentos das normas internacionais de relato financeiro (ciclo 2015-2017 a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019). Estas melhorias envolvem a revisão da IFRS 3 Combinações de negócios – interesse detido previamente numa operação conjunta, IFRS 11 Acordos conjuntos – interesse detido previamente numa operação conjunta, IAS 12 Imposto sobre o rendimento – consequências ao nível de imposto sobre o rendimento decorrentes de pagamentos relativos a instrumentos financeiros classificados como instrumentos de capital e IAS 23 Custos de empréstimos – custos de empréstimos elegíveis para capitalização.

Estas normas e alterações não tiveram impactos materiais nas demonstrações financeiras da Empresa, com exceção da IFRS 16 e IFRIC 23.

### Impactos da IFRS 16 - Locações

A IFRS 16 foi endossada em outubro de 2017 e deve ser aplicada para exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2019. Esta norma estabelece a forma de reconhecimento, apresentação e divulgação de contratos de locação, definindo um único modelo de reconhecimento.

### Transição

A nova norma substituirá todos os atuais requisitos, princípios de reconhecimento, mensuração, apresentação e divulgação dos contratos de locação prescritos nas IFRS, em particular na IAS 17 – Locações e deverá ser aplicada de forma retrospectiva, adotando um dos seguintes métodos:

- i) aplicação retrospectiva completa: implica a reexpressão de todos os períodos comparativos; ou
- ii) aplicação retrospectiva modificada: reconhecimento do efeito acumulado, no primeiro período de aplicação da norma, como um ajustamento ao capital próprio, no balanço de abertura do período em que a norma é adotada.

A Empresa adotou a nova norma a 1 de janeiro de 2019, usando o método retrospectivo completo.

### Locações

Uma locação é definida como um contrato, ou parte de um contrato, que transfere o direito de uso de um bem (o ativo subjacente), por um período de tempo, em troca de um valor.

No início de cada contrato, uma entidade deve avaliar e identificar se este é ou contém uma locação. Esta avaliação envolve um exercício de julgamento sobre se cada contrato depende de um ativo específico, se a entidade obtém substancialmente todos os benefícios económicos do uso desse ativo e se a entidade tem o direito de controlar o uso do ativo.

No caso dos contratos que constituam, ou contenham, uma locação, as entidades devem contabilizar cada componente da locação contido no contrato como uma locação, separadamente dos outros componentes do contrato que não sejam locações, exceto se a entidade aplicar o expediente prático previsto na norma. A Empresa adotou este expediente prático.

A IFRS 16 estabelece que os locatários contabilizem todas as locações com base num modelo único de reconhecimento no balanço (*on-balance model*) de forma similar com o tratamento que a IAS 17 estabelece para as locações financeiras.

A norma permite duas exceções a este modelo: (1) locações de baixo valor e (2) locações de curto prazo (i.e., com um período de locação inferior a 12 meses). A Empresa não adotou estas exceções.

Na data de início da locação, o locatário reconhece a responsabilidade relacionada com os pagamentos da locação (i.e. o passivo da locação) e o ativo que representa o direito a usar o ativo subjacente durante o período da locação (i.e. o direito de uso – “right-of-use” ou “ROU”). O período da locação é apurado considerando opções de término e renovação do locador e locatário, quando existentes. Nos contratos celebrados pela NOS, as opções de renovação não são consideradas quando estas dependem da aceitação do locador e locatário.

Os locatários terão de reconhecer separadamente o custo do juro sobre o passivo da locação e a depreciação do ROU.

Os locatários deverão ainda remensurar o passivo da locação mediante a ocorrência de certos eventos (como sejam a mudança do período da locação, uma alteração nos pagamentos futuros que resultem de uma alteração do índice de referência ou da taxa usada para determinar esses pagamentos). O locatário irá reconhecer o montante da remensuração do passivo da locação como um ajustamento no ROU.

A contabilização por parte do locador permanece substancialmente inalterada face ao tratamento atual da IAS 17. O locador continua a classificar todas as locações usando os mesmos princípios da IAS 17 e distinguindo entre dois tipos de locações: as operacionais e as financeiras.

Da aplicação da IFRS 16 não surgiu a necessidade de reforço de provisão para o desmantelamento de ativos.

### Impactos financeiros

Os impactos da adoção da IFRS 16 ocorreram nos contratos de locação de edifícios e viaturas.

Adicionalmente, a adoção da IFRS 16 implicou o correspondente ajustamento em termos de impostos.

Os impactos da adoção da IFRS 16 nas demonstrações da posição financeira da Empresa são apresentados nos quadros abaixo:

### A 31 de dezembro de 2017

|                                         | 31-12-2017<br>REPORTADO | IFRS 16 | 31-12-2017<br>REEXPRESSO |
|-----------------------------------------|-------------------------|---------|--------------------------|
| ATIVO                                   |                         |         |                          |
| ATIVO NÃO CORRENTE:                     |                         |         |                          |
| Direitos de uso                         | -                       | 269.699 | 269.699                  |
| Ativos por impostos diferidos           | 1.677.875               | 2.196   | 1.680.071                |
| Outros ativos                           | 2.041.346.621           | -       | 2.041.346.621            |
| TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE             | 2.043.024.496           | 271.895 | 2.043.296.391            |
| ATIVO CORRENTE:                         |                         |         |                          |
| TOTAL DO ATIVO CORRENTE                 | 312.355.834             | -       | 312.355.834              |
| TOTAL DO ATIVO                          | 2.355.380.330           | 271.895 | 2.355.652.225            |
| CAPITAL PRÓPRIO                         |                         |         |                          |
| Capital social, prémio e ações próprias | 846.688.956             | -       | 846.688.956              |
| Reservas e resultados acumulados        | 259.686.838             | (7.623) | 259.679.215              |
| Resultado líquido                       | 96.556.032              | 59      | 96.556.091               |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO                | 1.202.931.826           | (7.564) | 1.202.924.262            |
| PASSIVO                                 |                         |         |                          |
| PASSIVO NÃO CORRENTE:                   |                         |         |                          |
| Empréstimos obtidos                     | 870.340.798             | 163.840 | 870.504.638              |
| Outros passivos                         | 9.338.093               | -       | 9.338.093                |
| TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE           | 879.678.891             | 163.840 | 879.842.731              |
| Empréstimos obtidos                     | 170.523.609             | 115.619 | 170.639.228              |
| Outros passivos                         | 102.246.004             | -       | 102.246.004              |
| TOTAL DO PASSIVO CORRENTE               | 272.769.613             | 115.619 | 272.885.232              |
| TOTAL DO PASSIVO                        | 1.152.448.504           | 279.459 | 1.152.727.963            |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO      | 2.355.380.330           | 271.895 | 2.355.652.225            |

A 31 de dezembro de 2018

|                                         | 31-12-2018<br>REPORTADO | IFRS 16 | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|-----------------------------------------|-------------------------|---------|--------------------------|
| ATIVO                                   |                         |         |                          |
| ATIVO NÃO CORRENTE:                     |                         |         |                          |
| Direitos de uso                         | -                       | 157.369 | 157.369                  |
| Ativos por impostos diferidos           | 1.350.450               | 1.208   | 1.351.658                |
| Outros ativos                           | 1.413.043.406           | -       | 1.413.043.406            |
| TOTAL DO ATIVO NÃO CORRENTE             | 1.414.393.856           | 158.577 | 1.414.552.433            |
| ATIVO CORRENTE:                         |                         |         |                          |
| TOTAL DO ATIVO CORRENTE                 | 1.082.801.153           | -       | 1.082.801.153            |
| TOTAL DO ATIVO                          | 2.497.195.009           | 158.577 | 2.497.353.586            |
| CAPITAL PRÓPRIO                         |                         |         |                          |
| Capital social, prêmio e ações próprias | 847.237.984             | -       | 847.237.984              |
| Reservas e resultados acumulados        | 203.255.211             | (7.564) | 203.247.647              |
| Resultado líquido                       | 288.199.520             | 3.403   | 288.202.923              |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO                | 1.338.692.715           | (4.161) | 1.338.688.554            |
| PASSIVO                                 |                         |         |                          |
| PASSIVO NÃO CORRENTE:                   |                         |         |                          |
| Empréstimos obtidos                     | 825.397.627             | 69.089  | 825.466.716              |
| Outros passivos                         | 8.817.880               | -       | 8.817.880                |
| TOTAL DO PASSIVO NÃO CORRENTE           | 834.215.507             | 69.089  | 834.284.596              |
| Empréstimos obtidos                     | 214.680.298             | 93.649  | 214.773.947              |
| Outros passivos                         | 109.606.489             | -       | 109.606.489              |
| TOTAL DO PASSIVO CORRENTE               | 324.286.787             | 93.649  | 324.380.436              |
| TOTAL DO PASSIVO                        | 1.158.502.294           | 162.738 | 1.158.665.032            |
| TOTAL DO CAPITAL PRÓPRIO E PASSIVO      | 2.497.195.009           | 158.577 | 2.497.353.586            |

Os impactos da adoção da IFRS 16 na demonstração dos resultados por natureza da Empresa são apresentados no quadro abaixo.

Exercício findo a 31 de dezembro de 2018

|                                                                                                   | 2018<br>REPORTADO | IFRS 16   | 2018<br>REEXPRESSO |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|-----------|--------------------|
| RÉDITOS                                                                                           | 6.567.958         | -         | 6.567.958          |
| CUSTOS, PERDAS E GANHOS:                                                                          |                   |           |                    |
| Fornecimentos e serviços externos                                                                 | 708.911           | (138.104) | 570.807            |
| Depreciações, amortizações e perdas por imparidade                                                | 4.373             | 127.361   | 131.734            |
| Outros custos, perdas e ganhos                                                                    | 6.567.269         | -         | 6.567.269          |
|                                                                                                   | 7.280.553         | (10.743)  | 7.269.810          |
| RESULTADOS ANTES DE PERDAS / (GANHOS) EM EMPRESAS PARTICIPADAS, RESULTADOS FINANCEIROS E IMPOSTOS | (712.595)         | 10.743    | (701.852)          |
| Custos de financiamento                                                                           | (1.325.033)       | 6.372     | (1.318.661)        |
| Outros resultados financeiros                                                                     | (286.831.263)     | -         | (286.831.263)      |
|                                                                                                   | (288.156.296)     | 6.372     | (288.149.924)      |
| RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS                                                                       | 287.443.701       | 4.371     | 287.448.072        |
| Imposto sobre o rendimento                                                                        | (755.819)         | 968       | (754.851)          |
| RESULTADO LÍQUIDO                                                                                 | 288.199.520       | 3.403     | 288.202.923        |
| RESULTADO LÍQUIDO POR AÇÃO                                                                        |                   |           |                    |
| Básico - euros                                                                                    | 0,56              | -         | 0,56               |
| Diluído - euros                                                                                   | 0,56              | -         | 0,56               |

Os impactos da adoção da IFRS 16 na demonstração dos fluxos de caixa da Empresa correspondem à reclassificação de pagamentos a fornecedores para:

- pagamentos respeitantes a amortizações de contratos de locação, no montante de 132 mil euros; e
- pagamentos respeitantes a juros e custos similares, no montante de 6 mil euros.

Os impactos da adoção da IFRS 16 nas demonstrações do rendimento integral foram nulos.

Impactos da IFRIC 23 - Incertezas no tratamento de impostos sobre o rendimento

No seguimento da nova interpretação sobre a IAS 12 – Imposto sobre o rendimento, a NOS reavaliou todas as suas contingências e litígios fiscais, tendo em conta o disposto na IFRIC 23, não tendo surgido alterações às estimativas anteriormente efetuadas pela gestão, exceto quanto à reclassificação destas contingências de Provisões (Nota 18) para Impostos a pagar, no montante de 1,5 milhões de euros.

À data de aprovação destas demonstrações financeiras, as normas e interpretações endossadas pela União Europeia, mas cuja aplicação obrigatória ocorre em exercícios económicos futuros, são as seguintes:

- IAS 1 e IAS 8 (alteração), “Definição de material” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). A intenção da alteração da norma é clarificar a definição de material e alinhar a definição usada nas normas internacionais de relato financeiro.
- Reforma da referência de taxa de juro (emitido a 26 de setembro de 2019, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). Esta reforma tem como intuito alterar os padrões de instrumentos financeiros, previstos na IFRS 9 Instrumentos Financeiros, IAS 39 Instrumentos Financeiros: Reconhecimento e Mensuração e IFRS 7 Instrumentos Financeiros: Divulgações.
- Melhoramentos das normas internacionais de relato financeiro (emitido a 29 de março de 2018, a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). Estas melhorias envolvem a revisão de diversas normas.

Não são estimados impactos materiais nas demonstrações financeiras da Empresa da aplicação destas normas e alterações.

As seguintes normas, interpretações, emendas e revisões, com aplicação obrigatória em exercícios económicos futuros, não foram, até à data de aprovação destas demonstrações financeiras, endossadas pela União Europeia:

- IFRS 3 (alteração), “Concentração de atividades empresariais” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2020). A intenção da alteração da norma é ultrapassar as dificuldades que surgem quando uma entidade determina se adquiriu um negócio ou um conjunto de ativos.
- IFRS 17 (novo), “Contratos de Seguros” (a aplicar nos exercícios que se iniciem em ou após 1 de janeiro de 2021). O objetivo geral da IFRS 17 é fornecer um modelo contabilístico com maior utilidade e consistência para contratos de seguros entre entidades que os emitam globalmente.

A Empresa está a apurar o impacto resultante destas alterações e aplicará estas normas no exercício em que as mesmas se tornarem efetivas, ou antecipadamente quando permitido. Não são estimados impactos materiais nas demonstrações financeiras da Empresa da aplicação destas normas e alterações.

## 2.2 Transações e saldos em moeda estrangeira

As transações em moeda estrangeira são registadas às taxas de câmbio das datas das transações. Em cada data de relato, as quantias escrituradas dos itens monetários denominados em moeda estrangeira são atualizadas às taxas de câmbio dessa data. Os itens não monetários registados ao justo valor denominado em moeda estrangeira são atualizados às taxas de câmbio das datas em que os respetivos justos valores foram determinados. As variações cambiais geradas em itens monetários que constituam extensão do investimento denominado na moeda funcional da Empresa ou da participada em questão são reconhecidos tal como a variação cambial sobre o investimento, no capital próprio. As diferenças de câmbio em itens não monetários são classificadas em “Outras reservas”.

As diferenças de câmbio apuradas na data de recebimento ou pagamento das transações em moeda estrangeira e as resultantes das atualizações atrás referidas são reconhecidas na demonstração dos resultados do exercício, nas rubricas de “Perdas / (ganhos) em variações cambiais”, para todos os outros saldos ou transações.

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os ativos e passivos expressos em moeda estrangeira foram convertidos para euros com base nas seguintes taxas de câmbio de tais moedas relativamente ao Euro, divulgadas pelo Banco de Portugal:

| MOEDA           | 31-12-2018 | 31-12-2019 |
|-----------------|------------|------------|
| Dólar Americano | 1,145      | 1,123      |

## 2.3 Ativos fixos tangíveis

Os ativos fixos tangíveis encontram-se registados ao custo de aquisição, deduzido das depreciações acumuladas e eventuais perdas de imparidade. O custo de aquisição inclui o preço de compra do ativo, as despesas diretamente imputáveis à sua aquisição e os encargos suportados com a preparação do ativo para que se encontre na sua condição de utilização. Os gastos incorridos com empréstimos obtidos para construção de ativos fixos tangíveis são reconhecidos como parte do custo de construção do ativo, sempre que o período de construção/preparação seja superior a um ano.

Os custos subsequentes incorridos com renovações e grandes reparações, que façam aumentar a vida útil, ou a capacidade produtiva dos ativos são reconhecidos no custo do ativo.

Os encargos com reparações e manutenção de natureza corrente são reconhecidos como um gasto do exercício em que são incorridos.

Os gastos estimados a suportar com o desmantelamento ou remoção de ativos serão considerados como parte do custo inicial.

As depreciações são calculadas, após os bens se encontrarem disponíveis para uso, pelo método da linha reta, por duodécimos, em conformidade com o período de vida útil estimado para cada grupo de bens.

As vidas úteis estimadas para os ativos fixos tangíveis mais significativos são conforme segue:

|                                | 2018<br>(ANOS) | 2019<br>(ANOS) |
|--------------------------------|----------------|----------------|
| CLASSE DE BENS                 |                |                |
| Edifícios e outras construções | 10             | 10             |
| Equipamento básico             | 3 a 4          | 3 a 4          |
| Equipamento de transporte      | 4              | 4              |
| Equipamento administrativo     | 2 a 10         | 2 a 10         |
| Outros ativos fixos tangíveis  | 8              | 8              |

As vidas úteis e método de depreciação dos vários bens são revistos anualmente. O efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido na demonstração dos resultados prospectivamente.

Os valores residuais dos ativos e as respetivas vidas úteis são revistos e ajustados, se necessário, na data do balanço. Se a quantia escriturada é superior ao valor recuperável do ativo, procede-se ao seu reajustamento para o valor recuperável estimado mediante o registo de perdas por imparidade (Nota 2.6).

Os ganhos ou perdas resultantes da alienação ou abate de um ativo fixo tangível são determinados pela diferença entre o valor de realização da transação e a quantia escriturada do ativo líquido de depreciações acumuladas e eventuais perdas por imparidade e são reconhecidos na demonstração dos resultados no exercício em que ocorre o abate ou a alienação.

## 2.4 Ativos intangíveis

Os ativos intangíveis são registados ao custo de aquisição deduzido de amortizações e perdas por imparidade acumuladas, quando aplicável.

Os ativos intangíveis apenas são reconhecidos quando sejam identificáveis, deles advenham benefícios económicos futuros para a Empresa e quando os mesmos possam ser mensurados com fiabilidade.

As amortizações de ativos intangíveis são reconhecidas numa base linear durante a vida útil estimada dos ativos intangíveis.

As vidas úteis estimadas para os ativos intangíveis mais significativos são conforme segue:

|                                          | 2018<br>(ANOS) | 2019<br>(ANOS) |
|------------------------------------------|----------------|----------------|
| CLASSE DE BENS                           |                |                |
| Programas de computador                  | 3              | 3              |
| Propriedade industrial e outros direitos | 3              | 3              |

As vidas úteis e método de amortização dos vários ativos intangíveis são revistos anualmente. O efeito de alguma alteração a estas estimativas é reconhecido na demonstração dos resultados prospectivamente.

## 2.5 Goodwill

O *goodwill* representa o excesso do custo de aquisição sobre o justo valor líquido de ativos, passivos e passivos contingentes identificáveis de um negócio, uma subsidiária, uma entidade controlada conjuntamente ou associada, na respetiva data de aquisição, caso não se trate de uma concentração de atividades empresariais de entidades sob controlo comum, em conformidade com o estabelecido na IFRS 3. Caso se trate de uma concentração de atividades empresariais de entidades sob controlo comum, o *goodwill* representa o excesso do custo de aquisição sobre o valor líquido de ativos e passivos da empresa adquirida.

O *goodwill* é apresentado como um elemento do custo de aquisição das participações financeiras, nas contas separadas da NOS, quando o negócio esteja corporizado numa entidade.

Face à política seguida pela Empresa no reconhecimento e mensuração dos investimentos financeiros, o *goodwill* é registado como ativo e incluído na rubrica de “Ativos intangíveis” no caso do excesso do custo ter origem numa aquisição por fusão e de “Investimentos em empresas do grupo” no caso de uma entidade controlada, conjuntamente controlada ou empresa associada. O *goodwill* não é amortizado, sendo sujeito a testes de imparidade pelo menos uma vez por ano, em data determinada, e sempre que existam à data da demonstração da posição financeira alterações aos pressupostos subjacentes ao teste efetuado, que resultem em eventual perda de valor. Qualquer perda por imparidade é registada de imediato, na demonstração dos resultados do exercício, na rubrica de “Perdas por imparidade” e não é suscetível de reversão posterior.

Para efeitos de realização de testes de imparidade, o *goodwill* é atribuído às unidades geradoras de caixa com as quais se encontra relacionado, podendo estas corresponder aos segmentos de negócio em que a Empresa opera ou a um nível mais baixo.

Na alienação de uma empresa controlada, associada ou entidade controlada conjuntamente, o correspondente *goodwill* é incluído na determinação da correspondente mais ou menos valia realizada.

## 2.6 Imparidade de ativos fixos tangíveis e intangíveis, excluindo goodwill

Em cada data de relato é efetuada uma revisão das quantias escrituradas dos ativos fixos tangíveis e intangíveis da Empresa com vista a determinar se existe algum indicador de que os mesmos possam estar em imparidade. Se existir algum indicador, é estimada a quantia recuperável dos respetivos ativos a fim de determinar a extensão da perda por imparidade (se for o caso). Quando não é possível determinar a quantia recuperável de um ativo individual, é estimada a quantia recuperável da unidade geradora de caixa a que esse ativo pertence.

A quantia recuperável do ativo ou da unidade geradora de caixa consiste no maior de entre (i) o justo valor deduzido de custos para vender e (ii) o valor de uso. Na determinação do valor de uso, os fluxos de caixa futuros estimados são descontados usando uma taxa de desconto que reflita as expectativas do mercado quanto ao valor temporal do dinheiro e quanto aos riscos específicos do ativo ou da unidade geradora de caixa relativamente aos quais as estimativas de fluxos de caixa futuros não tenham sido ajustadas.

Sempre que a quantia escriturada do ativo ou da unidade geradora de caixa for superior à sua quantia recuperável, é reconhecida uma perda por imparidade. A perda por imparidade é registada de imediato na demonstração dos resultados na rubrica de “Depreciações, amortizações e perdas por imparidade”, salvo se tal perda compensar um excedente de revalorização registado no capital próprio.

A reversão de perdas por imparidade reconhecidas em exercícios anteriores é registada quando existem evidências de que as perdas por imparidade reconhecidas anteriormente já não existem ou diminuíram. A reversão das perdas por imparidade é reconhecida na demonstração dos resultados nas rubricas referidas no parágrafo anterior. A reversão da perda por imparidade é efetuada até ao limite da quantia que estaria reconhecida (líquida de amortizações) caso a perda por imparidade anterior não tivesse sido registada.

### 2.7 Participações financeiras em subsidiárias e associadas

Os investimentos financeiros representativos de partes de capital em empresas do grupo (empresas nas quais a empresa detenha direta ou indiretamente o controlo, considerando-se existir controlo sobre uma entidade quando o Grupo está exposto e ou tem direito, em resultado do seu envolvimento, ao retorno variável das atividades da entidade, e tem a capacidade de afetar esse retorno através do poder exercido sobre a entidade), são registados ao custo de aquisição, de acordo com as disposições também previstas na IAS 27, em virtude da Empresa apresentar em separado, demonstrações financeiras consolidadas de acordo com as IAS/IFRS.

Nesta rubrica são também registados, ao valor nominal, as prestações acessórias concedidas às empresas participadas.

É efetuada uma avaliação dos investimentos a empresas do grupo quando existem indícios de que o ativo possa estar em imparidade ou quando as perdas de imparidade reconhecidas em exercícios anteriores deixam de existir.

As perdas de imparidade detetadas no valor de realização dos investimentos financeiros em empresas do grupo são registadas no ano em que se estimam, por contrapartida da rubrica “Perdas / (ganhos) em empresas participadas” da demonstração dos resultados.

As perdas por imparidade dos investimentos em empresas do grupo são calculadas através da determinação do valor de uso dos investimentos, exceto os investimentos em Angola que são apurados de acordo com o justo valor menos o custo de vender.

A identificação dos indicadores de imparidade, a estimativa de fluxos de caixa futuros e a determinação do justo valor de ativos menos custos de alienação, particularmente no caso de testes de imparidade das participadas em Angola (justo valor menos os custos de vender incluindo um desconto/prémio de risco resultante das incertezas relacionadas com estas empresas), implicam um elevado grau de julgamento por parte do Conselho de Administração no que respeita à identificação e avaliação dos diferentes indicadores de imparidade e fluxos de caixa esperados.

Os encargos incorridos com a compra de investimentos financeiros em empresas do grupo são registados como custo no momento em que são incorridos.

### 2.8 Ativos financeiros

Os ativos financeiros são reconhecidos na demonstração da posição financeira da Empresa na data de negociação ou contratação, que é a data em que a Empresa se compromete a adquirir ou alienar o ativo.

No momento inicial, os ativos financeiros são reconhecidos pelo justo valor acrescido de custos de transação diretamente atribuíveis, exceto para os ativos ao justo valor através de resultados em que os custos de transação são imediatamente reconhecidos em resultados. As contas a receber comerciais, no momento inicial, são reconhecidas pelo seu preço de transação, conforme definido pela IFRS 15.

Os ativos financeiros são desreconhecidos quando: (i) expiram os direitos contratuais da Empresa ao recebimento dos seus fluxos de caixa; (ii) a Empresa tenha transferido substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção; ou (iii) não obstante retenha parte, mas não substancialmente todos os riscos e benefícios associados à sua detenção, a Empresa tenha transferido o controlo sobre os ativos.

Os ativos e passivos financeiros são compensados e apresentados pelo valor líquido, quando e só quando, a Empresa tem o direito a compensar os montantes reconhecidos e tem a intenção de liquidar pelo valor líquido.

A Empresa classifica os seus ativos financeiros nas seguintes categorias: ativos financeiros ao justo valor através de resultados, ativos financeiros mensurados ao custo amortizado, ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral. A sua classificação depende do modelo de negócio da entidade para gerir os ativos financeiros e das características contratuais em termos de fluxos de caixa do ativo financeiro.

### Ativos financeiros ao justo valor através de resultados

São classificados nesta categoria os instrumentos financeiros derivados e instrumentos de capital que a Empresa não tenha classificado como ativo financeiro através de outro rendimento integral, no momento de reconhecimento inicial. Nesta categoria integram-se também todos os instrumentos financeiros cujos *cashflows* contratuais não são exclusivamente capital e juros.

Os ganhos e perdas resultantes da alteração de justo valor de ativos mensurados ao justo valor através de resultados são reconhecidos em resultados do exercício em que ocorrem na respetiva rubrica de “Perdas / (ganhos) em ativos financeiros”, onde se incluem os montantes de rendimentos de juros e dividendos.

### Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

São ativos financeiros mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo seja alcançado através da recolha de *cashflows* contratuais e da venda de ativos financeiros, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

### Ativos financeiros mensurados ao custo amortizado

São ativos financeiros mensurados ao custo amortizado aqueles que estão inseridos num modelo de negócio cujo objetivo consiste em deter ativos financeiros a fim de receber os *cashflows* contratuais, sendo que estes fluxos de caixa contratuais são apenas reembolso de capital e pagamentos de juros sobre o capital em dívida.

### Caixa e equivalentes de caixa

Os montantes incluídos na rubrica “Caixa e equivalentes de caixa” correspondem aos valores de caixa, depósitos bancários, depósitos a prazo e outras aplicações de tesouraria, com maturidade inferior a três meses e que possam ser imediatamente mobilizáveis com um risco de alteração de valor insignificante.

Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica “Caixa e equivalentes de caixa” compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica de “Empréstimos obtidos” (se aplicável).

### 2.9 Passivos financeiros e instrumentos de capital

Os passivos financeiros e os instrumentos de capital próprio são classificados de acordo com a substância contratual independentemente da sua forma legal. Os instrumentos de capital próprio são contratos que evidenciam um interesse residual nos ativos da Empresa após dedução dos passivos. Os instrumentos de capital próprio emitido pela Empresa são registados pelo valor recebido, líquido dos custos suportados com a sua emissão. Os passivos financeiros são desreconhecidos apenas quando extintos, isto é, quando a obrigação é liquidada, cancelada ou expirada.

De acordo com a IFRS 9, os passivos financeiros são classificados como subsequentemente mensurados pelo custo amortizado, com exceção de:

- a) Passivos financeiros pelo justo valor através dos resultados. Esses passivos, incluindo os derivados que sejam passivos, devem ser subsequentemente mensurados pelo justo valor;
- b) Passivos financeiros que surjam quando uma transferência de um ativo financeiro não satisfaz as condições para o desreconhecimento ou quando se aplica a abordagem do envolvimento continuado;
- c) Contratos de garantia financeira;
- d) Os compromissos de concessão de um empréstimo a uma taxa de juro inferior à do mercado;
- e) A retribuição contingente reconhecida por um adquirente numa concentração de atividades empresariais à qual se aplica a IFRS 3. Essa retribuição contingente deve ser subsequentemente mensurada pelo justo valor, com alterações reconhecidas nos resultados.

Os passivos financeiros da Empresa incluem: empréstimos obtidos, contas a pagar e instrumentos financeiros derivados.

### 2.10 Imparidade de ativos financeiros

A cada data da demonstração da posição financeira, a Empresa analisa e reconhece as perdas esperadas para os seus títulos de dívida, empréstimos e contas a receber. As perdas esperadas resultam da diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais que sejam devidos a uma entidade em conformidade com o contrato e todos os fluxos de caixa que a entidade espera receber, descontados à taxa de juro efetiva original.

O objetivo desta política de imparidade consiste em reconhecer as perdas de crédito esperadas ao longo da respetiva duração dos instrumentos financeiros que tenham sido objeto de aumentos significativos do risco de crédito desde o reconhecimento inicial, avaliado numa base individual ou coletiva, tendo em conta todas as informações razoáveis e sustentáveis, incluindo as prospetivas. Se à data de relato, o risco de crédito associado a um instrumento financeiro não tiver aumentado significativamente desde o reconhecimento inicial, a NOS SGPS mensura a provisão para perdas relativa a esse instrumento financeiro por uma quantia equivalente às perdas de crédito esperadas num prazo de 12 meses.

Para as contas a receber e ativos resultantes de contratos ao abrigo da IFRS 15, a Empresa adota a abordagem simplificada ao calcular perdas de crédito esperadas. Dessa forma, a NOS SGPS não monitoriza alterações no risco de crédito, reconhecendo ao invés perdas por imparidade baseadas na perda de crédito esperada em cada data de reporte. A Empresa apresenta um critério de perdas por imparidade que é baseado no histórico de perdas de crédito, ajustado por fatores prospetivos específicos aos clientes e ambiente económico.

## 2.11 Instrumentos financeiros derivados

### Reconhecimento inicial e subsequente

A NOS SGPS utiliza instrumentos financeiros derivados, tais como contratos *forward* de taxas de câmbio, *swaps* de taxas de juros, para cobrir os seus riscos de câmbio, de juro, respetivamente. Tais instrumentos financeiros derivados são inicialmente registados ao justo valor na data em que o derivado é contratado e são subsequentemente mensurados ao justo valor. Os derivados são apresentados no ativo quando o seu justo valor é positivo e no passivo quando o seu justo valor é negativo.

Em termos de contabilidade de cobertura, as coberturas são classificadas como:

- Cobertura de justo valor quando a finalidade é cobrir a exposição a alterações de justo valor de um ativo ou passivo registado ou de um compromisso não registado;
- Cobertura de fluxos de caixa quando a finalidade é cobrir a exposição à variabilidade dos fluxos de caixa decorrente de um risco específico associado à totalidade ou a uma componente de um ativo ou passivo registado ou a uma transação prevista de ocorrência altamente provável ou o risco de câmbio associado a um compromisso não registado;
- Cobertura de um investimento líquido numa unidade operacional estrangeira.

A NOS SGPS utiliza instrumentos financeiros derivados com cobertura de justo valor e de fluxos de caixa.

No início da relação de cobertura, a NOS SGPS formalmente designa e documenta a relação de cobertura para a qual pretende aplicar a contabilidade de cobertura bem como a finalidade de gestão e estratégia dessa cobertura.

Antes de 1 de janeiro de 2018, a documentação incluía a identificação do instrumento de cobertura, o item ou transação coberta, a natureza do risco coberto e o modo como a NOS SGPS avaliava a eficácia das variações do justo valor do instrumento de cobertura face à exposição da NOS SGPS a variações do justo valor do item coberto ou fluxos de caixa decorrentes do risco coberto. Tais coberturas deveriam ser altamente eficazes para compensar alterações nos justos valores ou nos fluxos de caixa e eram avaliadas numa base contínua de forma a demonstrar que eram de facto altamente efetivas durante o período de relato financeiro.

A partir de 1 de janeiro de 2018, a documentação inclui a identificação do instrumento de cobertura, o item ou transação coberta, a natureza do risco a ser coberto e o modo como a NOS SGPS avalia se a relação de cobertura cumpre com os requisitos de contabilidade de cobertura (incluindo a sua análise das fontes de ineficácia da cobertura e a forma como determina a taxa de cobertura). O relacionamento de cobertura é qualificável para contabilidade de cobertura se satisfaz todos os seguintes requisitos de eficácia da cobertura:

- Existe uma relação económica entre o item coberto e o instrumento de cobertura;
- O efeito do risco de crédito não domina as alterações de valor que resultam dessa relação económica; e
- O rácio de cobertura do relacionamento de cobertura é o mesmo que o que resulta da quantidade do item coberto que uma entidade cobre efetivamente e da quantidade do instrumento de cobertura que a entidade utiliza efetivamente para cobrir essa quantidade do item coberto.

Os relacionamentos de cobertura que satisfaçam os critérios de elegibilidade acima, são contabilizados, como segue:

### Cobertura de justo valor

A alteração no justo valor do instrumento de cobertura é registada na demonstração dos resultados. A alteração no justo valor do item coberto atribuível ao risco coberto é registada como parte do valor contabilístico do item coberto e também é registada na demonstração dos resultados.

Para cobertura de justo valor de itens mensurados ao custo amortizado, qualquer ajustamento ao valor contabilístico é amortizado na demostração dos resultados pelo período remanescente da cobertura usando o método do juro efetivo. A amortização através do método do juro efetivo inicia-se quando existe o ajustamento e nunca mais tarde do momento no qual o item coberto deixa de ser ajustado pelas alterações no justo valor atribuíveis ao risco que está sendo coberto.

Se o item coberto é desreconhecido, o justo valor por amortizar é registado imediatamente na demonstração dos resultados.

Quando um compromisso não registado é designado como item coberto, as alterações acumuladas subsequentes no justo valor do compromisso da NOS SGPS atribuíveis ao risco coberto são reconhecidas como um ativo ou passivo e o correspondente ganho ou perda registado na demonstração dos resultados.

### Cobertura de fluxos de caixa

A parcela eficaz do ganho ou perda no instrumento de cobertura é reconhecida no Outro rendimento integral na reserva de cobertura de fluxos de caixa, enquanto que a parcela ineficaz é reconhecida imediatamente na demonstração dos resultados. A reserva de cobertura de fluxos de caixa é ajustada para o menor dos valores entre o ganho ou perda acumulada no instrumento de cobertura e a alteração acumulada no justo valor do item coberto.

A NOS SGPS usa contratos de *forward* de: i) taxas de câmbio para cobrir a exposição ao risco cambial em transações esperadas e compromissos assumidos; ii) taxas de juros para cobrir o risco de flutuação da taxa de juro; e iii) ações próprias para cobrir o risco de flutuação das ações próprias a entregar no âmbito de planos de ações. A parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de câmbio é reconhecida como “Perdas/(ganhos) em variações cambiais, líquidas”, a parcela ineficaz relacionada com os contratos de taxas de juro é reconhecida como “Custos de financiamento” e a parcela ineficaz relacionada com os contratos de ações próprias é reconhecida como “Custos com o pessoal”.

No exercício de 2018, a Empresa não efetuou qualquer alteração no método de reconhecimento.

As quantias acumuladas no Outro rendimento integral são contabilizadas em função da natureza da relação de cobertura respetiva. Se a relação de cobertura subsequentemente se traduz no registo de um item não financeiro, a quantia acumulada é removida da componente separada de capital próprio e incluída no custo inicial ou valor contabilístico do ativo ou passivo coberto. Tal não é um ajustamento de reclassificação e não deve ser registado no Outro rendimento integral do período. Isto também é aplicável quando uma transação esperada coberta de um ativo não financeiro ou de um passivo não financeiro se converte num compromisso sujeito a contabilidade de cobertura.

Para quaisquer outras coberturas de fluxos de Caixa, a quantia acumulada no Outro rendimento integral é reclassificada para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação no mesmo período ou períodos durante os quais os fluxos de caixa cobertos afetam a demonstração dos resultados.

Se a contabilidade de cobertura de fluxos de caixa for interrompida, a quantia acumulada no Outro rendimento integral deve permanecer se se esperar que os fluxos de Caixa futuros cobertos ainda ocorram. Caso contrário, a quantia acumulada é reclassificada imediatamente para a demonstração dos resultados como um ajustamento de reclassificação. Após a interrupção, assim que os fluxos de caixa coberto ocorram, qualquer quantia acumulada remanescente no Outro rendimento integral deve ser contabilizada de acordo com a natureza da transação subjacente como descrito acima.

### 2.12 Subsídios

Os subsídios são reconhecidos de acordo com o seu justo valor quando existe uma garantia razoável que irão ser recebidos e que a Empresa irá cumprir com as condições exigidas para a sua concessão.

Os subsídios à exploração, nomeadamente para formação de colaboradores, são reconhecidos na demonstração dos resultados a abater aos correspondentes custos incorridos.

Os subsídios ao investimento são apresentados na demonstração da posição financeira como um rendimento diferido, sendo reconhecido como rendimento numa base sistemática e racional durante a vida útil do ativo.

Se o subsídio é considerado como rendimento diferido, este é reconhecido como rendimento numa base sistemática e racional durante a vida útil do ativo.

### 2.13 Provisões, passivos contingentes e ativos contingentes

As provisões são reconhecidas quando: (i) existe uma obrigação presente resultante de eventos passados, sendo provável que na liquidação dessa obrigação seja necessário um dispêndio de recursos internos; e (ii) o montante ou valor da referida obrigação seja razoavelmente estimável. Quando uma das condições antes descritas não é preenchida, a Empresa procede à divulgação dos eventos como passivo contingente, a menos que a possibilidade de uma saída de fundos decorrente dessa contingência seja remota, caso em que os mesmos não são objeto de divulgação.

As provisões, para processos judiciais em curso intentados contra a Empresa, são constituídas de acordo com as avaliações de risco efetuadas pela Empresa e pelos seus consultores legais, baseadas em taxas de sucesso.

As provisões para reestruturação apenas são reconhecidas quando a Empresa tem um plano detalhado e formalizado identificando as principais características do programa e após terem sido comunicados esses factos às entidades envolvidas.

As obrigações presentes que resultam de contratos onerosos são registadas e mensuradas como provisões. Existe um contrato oneroso quando a Empresa é parte integrante das disposições de um contrato de acordo, cujo cumprimento tem associados custos que não é possível evitar que excedem os benefícios económicos derivados do mesmo.

Não são reconhecidas provisões para perdas operacionais futuras.

Os passivos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, salvo exceção prevista na IFRS 3 no âmbito da concentração de atividades empresariais, sendo divulgados sempre que a possibilidade de existir uma saída de recursos englobando benefícios económicos não seja remota. Os ativos contingentes não são reconhecidos nas demonstrações financeiras, sendo divulgados quando for provável a existência de um influxo económico futuro de recursos.

As provisões são revistas e atualizadas na data da demonstração da posição financeira, de modo a refletir a melhor estimativa, nesse momento, da obrigação em causa.

### 2.14 Direitos de uso e locações

Uma locação é definida como um contrato, ou parte de um contrato, que transfere o direito de uso de um bem (o ativo subjacente), por um período de tempo, em troca de um valor.

No início de cada contrato, é avaliado e identificado se este é ou contém uma locação. Esta avaliação envolve um exercício de julgamento sobre se cada contrato depende de um ativo específico, se a NOS obtém substancialmente todos os benefícios económicos do uso desse ativo e se a NOS tem o direito de controlar o uso do ativo.

Todos os contratos que constituam uma locação são contabilizados com base num modelo único de reconhecimento no balanço (*on-balance model*) de forma similar com o tratamento que a IAS 17 estabelece para as locações financeiras.

Na data de início da locação, a NOS reconhece a responsabilidade relacionada com os pagamentos da locação (i.e. o passivo da locação) e o ativo que representa o direito a usar o ativo subjacente durante o período da locação (i.e. o direito de uso – “right-of-use” ou “ROU”).

O custo do juro sobre o passivo da locação e a depreciação do ROU são reconhecidos separadamente.

O passivo da locação é remensurado aquando da ocorrência de certos eventos (como sejam a mudança do período da locação, uma alteração nos pagamentos futuros que resultem de uma alteração do índice de referência ou da taxa usada para determinar esses pagamentos). Esta remensuração do passivo da locação é reconhecido como um ajustamento no ROU.

#### 2.14.1 Direitos de uso de ativos

A Empresa reconhece o direito de uso dos ativos na data de início da locação (ou seja, a data em que o ativo subjacente está disponível para uso).

O direito de uso dos ativos encontra-se registado ao custo de aquisição, deduzido das depreciações acumuladas e perdas de imparidade e ajustado por eventuais novas mensurações do passivo das locações. O custo do direito de uso dos ativos inclui o valor reconhecido do passivo da locação, eventuais custos diretos inicialmente incorridos e pagamentos já efetuados antes da data inicial da locação, deduzido de quaisquer incentivos recebidos. Aquando da implementação da IFRS 16, no processo de apuramento dos valores de direitos de uso, não foram considerados os eventuais ajustamentos provenientes de custos de desmantelamento, na medida em que estes já se encontravam previamente capitalizados como ativos fixos tangíveis.

A menos que seja razoavelmente certo que a Empresa obtenha a propriedade do ativo arrendado no final do prazo da locação, o direito de uso dos ativos reconhecido é depreciado pelo método linear durante o período mais curto de sua vida útil estimada e do prazo da locação.

Os direitos de uso estão sujeitos a imparidades.

#### 2.14.2 Passivos com locações

Na data de início da locação, a Empresa reconhece os passivos mensurados pelo valor presente dos pagamentos futuros a serem efetuados até ao final do contrato de locação.

Os pagamentos da locação incluem pagamentos fixos (incluindo pagamentos fixos em substância), deduzidos de quaisquer incentivos a receber, pagamentos variáveis, dependentes de um índice ou de uma taxa, e valores esperados a serem pagos sob garantias de valor residual. Os pagamentos da locação também incluem o preço de exercício de uma opção de compra, se for razoavelmente certo que a Empresa exerça a opção, e pagamentos de penalidades pelo término do contrato, se for razoavelmente certo que o Grupo rescinda o contrato.

Os pagamentos variáveis que não dependem de um índice ou de uma taxa são reconhecidos como despesa no período em que o evento que lhes der origem ocorra.

No cálculo do valor presente dos pagamentos da locação, a Empresa usa a taxa de empréstimo incremental na data de início da locação se a taxa de juro implícita não for facilmente determinável.

Após a data de início da locação, o valor do passivo da locação aumenta de modo a refletir o acréscimo de juros e reduz pelos pagamentos efetuados. Adicionalmente, o valor contabilístico do passivo da locação é remensurado se houver uma modificação, como uma alteração no prazo da locação, nos pagamentos fixos ou na decisão de compra do ativo subjacente.

### 2.15 Imposto sobre o rendimento

A NOS encontra-se abrangida pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, que abrange todas as empresas em que participa, direta ou indiretamente, em pelo menos 75% do respetivo capital social e que, simultaneamente, sejam residentes em Portugal e tributadas em sede de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC).

As restantes empresas participadas, não abrangidas pelo regime especial de tributação dos grupos de sociedades, são tributadas individualmente, com base nas respetivas matérias coletáveis e nas taxas de imposto aplicáveis.

O imposto sobre o rendimento é registado de acordo com o preconizado pela IAS 12. Na mensuração do custo relativo ao imposto sobre o rendimento do período, para além do imposto corrente é ainda considerado o efeito do imposto diferido, calculado com base no método do balanço, considerando as diferenças temporárias resultantes da diferença entre a base fiscal de ativos e passivos e os seus valores nas demonstrações financeiras, bem como os prejuízos fiscais reportáveis existentes à data da demonstração da posição financeira. Os ativos e passivos por impostos diferidos foram calculados com base na legislação fiscal atualmente em vigor, ou em legislação já publicada para aplicação futura.

Tal como estabelecido na referida norma, são reconhecidos ativos por impostos diferidos apenas quando exista razoável segurança de que estes poderão vir a ser utilizados na redução do resultado tributável futuro, ou quando existam passivos por impostos diferidos cuja reversão seja expectável no mesmo período em que os ativos por impostos diferidos sejam revertidos. No final de cada período é efetuada uma avaliação desses ativos por impostos diferidos, sendo os mesmos ajustados em função da sua expetativa de utilização futura.

O montante de imposto a incluir quer no imposto corrente, quer no imposto diferido, que resulta de transações ou eventos reconhecidos em rubricas do capital próprio, é registado diretamente nestas mesmas rubricas, não afetando o resultado do exercício.

Numa operação de concentração de atividades empresariais, os benefícios por impostos diferidos adquiridos são reconhecidos do seguinte modo:

- a) Os benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam reconhecidos no período de mensuração, de um ano após a data da concentração, e que resultem de novas informações sobre factos e circunstâncias que existiam à data de aquisição são aplicados para reduzir a quantia escriturada de qualquer *goodwill* relacionado com essa aquisição. Se a quantia escriturada desse *goodwill* for zero, quaisquer benefícios por impostos diferidos remanescentes são reconhecidos na demonstração dos resultados.
- b) Todos os outros benefícios por impostos diferidos adquiridos que sejam realizados são reconhecidos na demonstração de resultados (ou, caso aplicável, diretamente em rubricas de capital próprio).

### 2.16 Pagamento baseado em ações

Os benefícios concedidos a colaboradores ao abrigo de Planos de incentivos de aquisição de ações ou de opções sobre ações são registados de acordo com as disposições da IFRS 2 – Pagamentos com base em ações.

De acordo com a IFRS 2, uma vez que não é possível estimar com fiabilidade o justo valor dos serviços recebidos dos colaboradores, o seu valor é mensurado por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio (ações próprias), de acordo com a sua cotação à data de atribuição.

Esse custo é reconhecido de forma linear ao longo do período em que o serviço é prestado pelos colaboradores, na rubrica de Custos com o pessoal na demonstração dos resultados, juntamente com o correspondente aumento em Outras reservas em capital próprio.

O custo acumulado reconhecido à data de cada demonstração financeira até ao empossamento reflete a melhor estimativa da NOS SGPS relativamente ao número de ações próprias que irão ser empossadas, ponderado pelo proporcional de tempo decorrido entre a atribuição e o empossamento. O impacto na demonstração de resultados de cada exercício representa a variação do custo acumulado entre o início e o fim do exercício.

Por sua vez, os benefícios concedidos com base em ações, mas liquidados em dinheiro, conduzem ao reconhecimento de um passivo valorizado pelo justo valor na data da demonstração da posição financeira.

Adicionalmente, o Conselho de Administração da NOS SGPS, responsável pela atribuição dos planos, pode decidir um débito adicional relativo a custos associados à gestão dos mesmos, que é debitado às subsidiárias e reconhecido em capital próprio.

### 2.17 Capital

#### Reserva legal

A legislação comercial Portuguesa estabelece que pelo menos 5% do resultado líquido anual tem que ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente pelo menos 20% do capital social. Esta reserva não é distribuível, a não ser em caso de liquidação, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

## Reservas de prémios de emissão de ações

Os prémios de emissão correspondem a ágios obtidos com a emissão ou aumentos de capital. De acordo com a legislação comercial portuguesa, os valores incluídos nesta rubrica seguem o regime estabelecido para a “Reserva Legal”, isto é, os valores não são distribuíveis, a não ser em caso de liquidação, mas podem ser utilizados para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, e para incorporação no capital.

## Reservas para planos de incentivo de médio prazo

De acordo com a IFRS 2 – “Pagamentos com base em ações”, a responsabilidade com os planos de incentivo de médio prazo liquidados através da entrega de ações próprias é registada, a crédito, na rubrica de “Reservas para planos de incentivo de médio prazo” sendo que tal reserva não é passível de ser distribuída ou ser utilizada para absorver prejuízos.

A Empresa reconhece em capital próprio a responsabilidade da totalidade dos planos de ações das diversas empresas do grupo NOS, uma vez que é responsável pela sua entrega aos seus colaboradores, por contrapartida de resultados do exercício e contas a receber das subsidiárias quando se tratam de colaboradores próprios ou de colaboradores de empresas subsidiárias, respetivamente.

## Reservas de cobertura

As reservas de cobertura refletem as variações de justo valor dos instrumentos financeiros derivados de cobertura de cash flow que se consideram eficazes, sendo que as mesmas não são passíveis de ser distribuídas ou serem utilizadas para absorver prejuízos.

## Reservas de ações próprias

As “Reservas de ações próprias” refletem o valor das ações próprias adquiridas e seguem um regime legal equivalente ao da reserva legal. Nos termos da legislação portuguesa, o montante de reservas distribuíveis é determinado de acordo com as demonstrações financeiras individuais da empresa, apresentadas de acordo com as IFRS. Adicionalmente, os incrementos decorrentes da aplicação do justo valor através de componentes de capital próprio, incluindo os da sua aplicação através do resultado líquido do exercício, apenas podem ser distribuídos quando os elementos que lhes deram origem sejam alienados, exercidos liquidados ou quando terminar o seu uso, no caso de ativos fixos tangíveis ou intangíveis.

## Ações próprias

As ações próprias são contabilizadas pelo seu valor de aquisição como uma dedução ao capital próprio. Os ganhos ou perdas inerentes à alienação das ações próprias são registadas na rubrica “outras reservas”.

## Resultados transitados

Esta rubrica inclui os resultados realizados disponíveis para distribuição aos acionistas e os ganhos por aumentos de justo valor em instrumentos financeiros, investimentos financeiros e propriedades de investimento, que, de acordo com o nº 2 do artº 32 do CSC, só estarão disponíveis para distribuição quando os elementos ou direitos que lhes deram origem forem alienados, exercidos, extintos ou liquidados.

## 2.18 Rédito

O rédito da Empresa é baseado no modelo de cinco etapas estabelecido pela IFRS 15:

- 1) Identificação do contrato com o cliente;
- 2) Identificação das obrigações de desempenho;
- 3) Determinação do preço da transação;
- 4) Alocação do preço da transação às obrigações de desempenho; e
- 5) Reconhecimento do rédito.

Assim, no início de cada contrato, a Empresa avalia os bens ou serviços prometidos e identifica, como obrigação de desempenho, cada promessa de transferência para o cliente de qualquer bem ou serviço (ou um pacote de bens ou serviços) distintos. Estas promessas em contratos com clientes podem ser explícitas ou implícitas, desde que tais promessas criem uma expectativa válida no cliente de que a entidade transferirá um bem ou serviço para o cliente, com base em políticas publicadas, declarações específicas ou práticas comerciais habituais da entidade.

A Empresa só presta serviços, sendo que o reconhecimento do rédito ocorre no momento do cumprimento de cada obrigação de desempenho.

O rédito de juros é reconhecido utilizando o método do juro efetivo, desde que seja provável que benefícios económicos fluam para a Empresa e o seu montante possa ser mensurado com fiabilidade.

O rédito proveniente de dividendos é reconhecido quando se encontra estabelecido o direito da Empresa a receber o correspondente montante.

## 2.19 Especialização dos exercícios

As receitas e as despesas da empresa são reconhecidas de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, pelo qual estas são reconhecidas à medida que são geradas ou incorridas, independentemente do momento em que são recebidas ou pagas.

Nas rubricas de “Contas a receber”, “Custos diferidos”, “Acréscimos de custos” e “Proveitos diferidos” são registados os custos e os proveitos imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas e receitas apenas ocorrerão em exercícios futuros, bem como as despesas e as receitas que já ocorreram, mas que respeitam a exercícios futuros e que serão imputadas aos resultados de cada um desses exercícios, pelo valor que lhes corresponde.

Os custos, imputáveis ao exercício corrente e cujas despesas apenas ocorrerão em exercícios futuros, são estimados e registados em “Acréscimos de custos”, sempre que seja possível estimar com grande fiabilidade o montante, bem como o momento da concretização da despesa. Se existir incerteza quer relativamente à data da saída de recursos, quer quanto ao montante da obrigação, o valor é classificado como Provisões.

## 2.20 Encargos financeiros com empréstimos

Os encargos financeiros relacionados com empréstimos obtidos são reconhecidos como custo de acordo com o princípio da especialização dos exercícios, exceto nos casos de empréstimos incorridos (quer sejam genéricas ou específicas) na aquisição, construção ou produção de um ativo que demore um período substancial de tempo (mais de um ano) para se encontrar na condição pretendida, os quais são capitalizados no custo de aquisição do referido bem.

## 2.21 Mensuração ao justo valor

A Empresa mensura parte dos seus ativos financeiros, como ativos financeiros disponíveis para venda e para negociação, e parte dos seus ativos não financeiros, como propriedades de investimento, ao justo valor à data de referência das demonstrações financeiras.

A mensuração do justo valor presume que o ativo ou passivo é trocado numa transação ordenada entre participantes do mercado para vender o ativo ou transferir o passivo, na data de mensuração, sob as condições atuais de mercado. A mensuração do justo valor é baseada no pressuposto de que a transação de vender o ativo ou transferir o passivo pode ocorrer:

- No mercado principal do ativo e do passivo, ou

- Na ausência de um mercado principal, presume-se que a transação aconteça no mercado mais vantajoso. Este é o que maximiza o valor que seria recebido na venda do ativo ou minimiza o valor que seria pago para transferir o passivo, depois de considerar os custos de transação e os custos de transporte.

Devido ao facto de as diferentes entidades e os diferentes negócios dentro de uma única entidade poderem ter acesso a diferentes mercados, o mercado principal ou o mais vantajoso para o mesmo ativo ou passivo pode variar de uma entidade para outra, ou até mesmo entre negócios dentro de uma mesma entidade, mas pressupõe-se que estão acessíveis à Empresa.

A mensuração do justo valor utiliza premissas que participantes do mercado utilizariam na definição do preço do ativo ou passivo, assumindo que os participantes de mercado utilizariam o ativo de modo a maximizar o seu valor e utilização.

A Empresa utiliza as técnicas de avaliação apropriadas às circunstâncias e para as quais existam dados suficientes para mensurar o justo valor, maximizando a utilização de dados relevantes observáveis e minimizando a utilização de dados não observáveis.

Todos os ativos e passivos mensurados ao justo valor ou para os quais a sua divulgação é obrigatória são classificados segundo uma hierarquia de justo valor, que classifica em três níveis os dados a utilizar na mensuração pelo justo valor, detalhados abaixo:

Nível 1 – Preços de mercado cotados, não ajustados, em mercados ativos para ativos ou passivos idênticos, que a entidade pode aceder na data de mensuração;

Nível 2 – Técnicas de valorização que utilizam inputs, que não sendo cotados, são direta ou indiretamente observáveis;

Nível 3 – Técnicas de valorização que utilizam inputs não baseados em dados de mercado observáveis, ou seja, baseados em dados não observáveis.

A mensuração do justo valor é classificada integralmente no nível mais baixo do input que é significativo para a mensuração como um todo.

## 2.22 Benefícios a empregados

Os gastos com pessoal são reconhecidos quando o serviço é prestado pelos empregados, independentemente da data do seu pagamento. Seguem-se algumas especificidades relativas a cada um dos benefícios:

- a) Cessação de emprego. Os benefícios de cessação de emprego são devidos para pagamento quando há cessação de emprego antes da data normal de reforma ou quando um empregado aceita sair voluntariamente em troca destes benefícios. A Empresa reconhece estes benefícios quando se pode demonstrar estar comprometido a uma cessação de emprego de funcionários atuais, de acordo com um plano formal detalhado para a cessação e não exista possibilidade realista de retirada ou estes benefícios sejam concedidos para encorajar a saída voluntária. Sempre que os benefícios de cessação de emprego se vençam a mais de 12 meses após a data do balanço, eles são descontados para o seu valor atual.
- b) Férias, subsídio de férias e prémios. De acordo com a lei laboral, os empregados têm direito a 22 dias úteis de férias anuais, bem como a um mês de subsídio de férias, direitos adquiridos no ano anterior ao seu pagamento. Estas responsabilidades da Empresa são registadas quando incorridas, independentemente do momento do seu pagamento, e são refletidas na rubrica de “Contas a pagar e outras”.
- c) Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e o Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Com a publicação da Lei n.º 70/2013 e subsequente regulamentação através da Portaria n.º 294-A/2013, entrou em vigor no dia 1 de outubro os regimes do Fundo de Compensação do Trabalho (FCT) e do Fundo de Garantia de Compensação do Trabalho (FGCT). Neste contexto, as empresas que contratem um novo trabalhador são obrigadas a descontar uma percentagem do respetivo salário para estes dois novos fundos (0,925% para o FCT e 0,075% para o FGCT), com o objetivo de assegurar, no futuro, o pagamento parcial da indemnização em caso de despedimento. Tendo em conta as características de cada Fundo foi considerado o seguinte:

- As entregas mensais para o FGCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como gasto do período a que respeitam;

- As entregas mensais para o FCT, efetuadas pela entidade empregadora, são reconhecidas como um ativo financeiro dessa entidade, mensurado pelo justo valor, com as respetivas variações reconhecidas em resultados.

### 2.23 Demonstração de fluxos de caixa

A demonstração dos fluxos de caixa é preparada de acordo com o método direto. A Empresa classifica na rubrica de caixa e equivalentes de caixa os ativos com maturidade inferior a três meses, e para os quais o risco de alteração de valor é insignificante. Para efeitos da demonstração dos fluxos de caixa, a rubrica de caixa e equivalentes de caixa compreende também os descobertos bancários incluídos na demonstração da posição financeira na rubrica de “Empréstimos obtidos”.

A demonstração dos fluxos de caixa encontra-se classificada em atividades operacionais, de investimento e de financiamento.

As atividades operacionais englobam os recebimentos de clientes e os pagamentos a fornecedores, ao pessoal e a outros relacionados com a atividade operacional.

Os fluxos de caixa abrangidos nas atividades de investimento incluem, nomeadamente, as aquisições e as alienações de investimentos em empresas participadas e os recebimentos e os pagamentos decorrentes da compra e venda de ativos intangíveis e tangíveis, entre outras.

As atividades de financiamento abrangem, designadamente, os pagamentos e os recebimentos referentes a empréstimos obtidos, pagamento de juros e custos similares, contratos de locação financeira, compra e venda de ações próprias e pagamento de dividendos.

### 2.24 Eventos subsequentes

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação adicional sobre condições que existiam a essa data são considerados na preparação das demonstrações financeiras do período.

Os eventos ocorridos após a data da demonstração da posição financeira que proporcionem informação sobre condições que ocorram após essa data são divulgados nas notas às demonstrações financeiras, caso sejam materialmente relevantes.

## 3. Principais estimativas e julgamentos apresentados

A preparação de demonstrações financeiras exige que a gestão da Empresa efetue julgamentos e estimativas que afetam a demonstração da posição financeira e os resultados reportados. Estas estimativas são baseadas na melhor informação e conhecimento de eventos passados e/ou presentes e nas ações que a Empresa considera poder vir a desenvolver no futuro. Todavia, na data de concretização das operações, os resultados das mesmas poderão ser diferentes destas estimativas.

As alterações a essas estimativas, que ocorram posteriormente à data de aprovação das demonstrações financeiras, serão corrigidas em resultados de forma prospetiva, conforme disposto pela IAS 8 – “Políticas contabilísticas, alterações em estimativas contabilísticas e erros”.

As estimativas e os pressupostos que apresentam um maior risco de originar um ajustamento material nos ativos e passivos são apresentados abaixo:

### 3.1 Estimativas contabilísticas relevantes

#### 3.1.1 Provisões

A Empresa analisa de forma periódica eventuais obrigações que resultem de eventos passados e que devam ser objeto de reconhecimento ou divulgação. A subjetividade inerente à determinação da probabilidade e montante de recursos internos necessários para o pagamento das obrigações poderá conduzir a ajustamentos significativos, quer por variação dos pressupostos utilizados, quer pelo futuro reconhecimento de provisões anteriormente divulgadas como passivos contingentes.

#### 3.1.2 Ativos fixos tangíveis e ativos intangíveis

A determinação das vidas úteis dos ativos, bem como o método de amortização / depreciação a aplicar é essencial para determinar o montante das amortizações / depreciações a reconhecer na demonstração dos resultados de cada exercício. Estes dois parâmetros são definidos de acordo com o melhor julgamento do Conselho de Administração para os ativos e negócios em questão, considerando também as práticas adotadas por empresas do setor ao nível internacional.

#### 3.1.3 Imparidade de ativos excluindo goodwill

A determinação de uma eventual perda por imparidade pode ser despoletada pela ocorrência de diversos eventos, muitos dos quais fora da esfera de influência da Empresa, tais como: a disponibilidade futura de financiamento, o custo de capital, bem como por quaisquer outras alterações, quer internas quer externas, à Empresa.

A identificação dos indicadores de imparidade, a estimativa de fluxos de caixa futuros e a determinação do justo valor de ativos menos custos de alienação, particularmente no caso de testes de imparidade das participadas em Angola (justo valor menos os custos de vender, incluindo um desconto/prémio de risco, resultante das incertezas relacionadas com estas empresas), implicam um elevado grau de julgamento por parte do Conselho de Administração no que respeita à identificação e avaliação dos diferentes indicadores de imparidade e fluxos de caixa esperados.

#### 3.1.4 Imparidade do *goodwill*

O *goodwill* é sujeito a testes de imparidade anuais ou sempre que existam indícios de uma eventual perda de valor. Os valores recuperáveis das unidades geradoras de caixa, às quais o *goodwill* é atribuído, são determinados com base no cálculo de valores de uso. Esses cálculos exigem o uso de estimativas por parte da gestão.

#### 3.1.5 Justo valor de ativos e passivos financeiros

Na determinação do justo valor de um ativo ou passivo financeiro, se existir um mercado ativo, o preço de mercado é aplicado. No caso de não existir um mercado ativo, o que é o caso para alguns dos ativos e passivos financeiros da Empresa, são utilizadas técnicas de valorização geralmente aceites no mercado, baseadas em pressupostos de mercado.

A Empresa aplica técnicas de valorização para instrumentos financeiros não cotados, tais como, derivados. Os modelos de valorização utilizados com maior frequência são modelos de fluxos de caixa descontados e modelos de opções, que incorporam, por exemplo, curvas de taxa de juro e volatilidade de mercado.

Para alguns tipos de derivados mais complexos são utilizados modelos de valorização mais avançados, contendo pressupostos e dados que não são diretamente observáveis em mercado, para os quais a Empresa utiliza estimativas e pressupostos internos.

### 3.2 Erros, estimativas e alterações de políticas contabilísticas

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 não foram reconhecidos erros materiais relativos a exercícios anteriores.

## 4. Gestão do risco

### 4.1 Gestão do risco financeiro

A NOS enquanto sociedade gestora de participações sociais (SGPS) desenvolve direta e indiretamente atividades de gestão sobre as suas participadas. Deste modo, o cumprimento das obrigações por si assumidas depende dos *cash flows* gerados por estas. A Empresa depende assim da eventual distribuição de dividendos por parte das suas subsidiárias, do pagamento de juros, do reembolso de empréstimos concedidos e de outros *cash flows* gerados por essas sociedades.

A capacidade das subsidiárias da NOS disponibilizarem fundos à holding dependerá, em parte, da sua capacidade de geração de *cash flows* positivos e, por outro lado, está dependente dos respetivos resultados, reservas disponíveis e estrutura financeira.

A NOS tem um programa de gestão de risco que concentra a sua análise nos mercados financeiros com vista a minimizar os potenciais efeitos adversos na sua *performance* financeira. A gestão do risco é conduzida pela Direção Financeira de acordo com a política aprovada pela Administração. Existe ainda junto da NOS uma Comissão de Controlo Interno com funções específicas na área do controlo de riscos da atividade da sociedade.

### 4.2 Risco de taxa de câmbio

O risco de taxa de câmbio está essencialmente relacionado com a exposição decorrente de pagamentos efetuados a fornecedores estrangeiros denominados maioritariamente em Dólares americanos.

Considerando o saldo de contas a pagar resultante de transações denominadas em moeda diferente da moeda funcional da Empresa e as subsidiárias da NOS contratam ou podem contratar instrumentos financeiros, nomeadamente *forwards* cambiais de curto-prazo de forma a cobrir o risco associado a estes saldos.

A NOS SGPS possui investimentos, direta ou indiretamente, em entidades estrangeiras cujos ativos e passivos estão expostos a variações cambiais (o NOS possui duas filiais em Moçambique, a Lusomundo Moçambique e a Mstar, cuja moeda funcional são os Meticais e duas em Angola, a Finstar e a ZAP Media, cuja moeda funcional é a Kwanza). A Empresa não adotou qualquer política de cobertura dos riscos de variação da taxa de câmbio destas empresas nos *cashflows* da Empresa em moeda estrangeira.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os saldos a pagar a fornecedores em moeda diferente do Euro são imateriais.

### 4.3 Risco de taxa de juro

O risco de flutuação da taxa de juro pode-se traduzir num risco de fluxo de caixa ou num risco de justo valor, consoante se tenham negociado taxas de juro variáveis ou fixas.

A NOS segue uma política de cobertura de risco, através da contratação de *swaps* de taxa de juros para cobertura dos pagamentos futuros de juros de emissões de papel comercial e empréstimos.

A NOS utiliza a técnica da análise de sensibilidade que mede os impactos estimados nos resultados e capitais de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado, face às taxas aplicadas à data da demonstração do balanço para cada classe de instrumento financeiro, mantendo todas as outras variáveis constantes. Esta análise é apenas para fins ilustrativos, já que na prática as taxas de mercado raramente se alteram isoladamente.

A análise de sensibilidade é baseada nos seguintes pressupostos:

- Alterações nas taxas de juro do mercado afetam rendimentos ou despesas de juros de instrumentos financeiros variáveis;
- Alterações nas taxas de juro de mercado apenas afetam os rendimentos ou despesas de juros em relação a instrumentos financeiros com taxas de juro fixas se estes estiverem reconhecidos a justo valor;
- Alterações nas taxas de juro de mercado afetam o justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros;
- Alterações no justo valor de instrumentos financeiros derivados e outros ativos e passivos financeiros são estimados descontando os fluxos de caixa futuros de valores atuais líquidos, utilizando taxas de mercado do final do ano.

Sob estes pressupostos, um aumento ou diminuição de 0,25% nas taxas de juro de mercado para empréstimos não cobertos ou com taxa variável, a 31 de dezembro de 2019, resultaria num aumento ou diminuição do lucro anual antes de impostos de, aproximadamente, 1 milhão de euros (2018: 1,1 milhões de euros).

No que se refere aos *swaps* de taxa de juro contratados, a análise de sensibilidade que mede os impactos estimados de um aumento ou diminuição imediata de 0,25% (25 *basis points*) nas taxas de juro de mercado, resulta em variações, face ao atual justo valor dos instrumentos, próximas de 0 Euros (2018: mais 319 milhares de euros e menos 320 milhares de euros, respetivamente), à data de 31 de dezembro de 2019. Os impactos da análise de sensibilidade são praticamente nulos porque as taxas de mercado são negativas e o empréstimo e *swap* de taxa de juro têm um *Floor* de 0%.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

### 4.4 Risco de crédito

O risco de crédito está essencialmente relacionado com o risco de uma contraparte falhar nas suas obrigações contratuais, resultando uma perda financeira para as subsidiárias da NOS. As subsidiárias da NOS estão sujeitas ao risco de crédito nas suas atividades operacionais e de tesouraria.

Este risco é monitorizado numa base regular de negócio, sendo que o objetivo da gestão é: i) limitar o crédito concedido a clientes, considerando o prazo médio de recebimentos de cada cliente; ii) monitorizar a evolução do nível de crédito concedido; e iii) realizar análise de imparidade aos valores a receber numa base regular.

As subsidiárias da NOS não apresentam nenhum risco de crédito significativo com um cliente em particular, na medida em que as contas a receber derivam de um elevado número de clientes, espalhados por diversos negócios e as subsidiárias obtêm garantias de crédito, sempre que a situação financeira do cliente assim o exija.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

### 4.5 Risco de liquidez

A NOS gere o risco de liquidez por duas vias:

- garantindo que a sua dívida financeira tem uma componente elevada de médio e longo prazo com maturidades adequadas às características das indústrias onde as suas subsidiárias exercem a sua atividade;
- através da contratação com instituições financeiras de facilidades de crédito disponíveis a todo o momento, por um montante que garanta uma liquidez adequada.

Com base nos *cash flows* estimados, e tendo em consideração o *compliance* de eventuais *covenants* normalmente existentes em empréstimos a pagar, a gestão monitoriza com regularidade as previsões da reserva de liquidez das subsidiárias da NOS, incluindo os montantes das linhas de crédito não utilizadas, os montantes de caixa e equivalentes de caixa.

São efetuadas divulgações complementares nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS.

### 4.6 Gestão de risco de capital

Em 31 de dezembro de 2019, a NOS detém ativos e passivos financeiros valorizados a justo valor, nomeadamente, Equity Swaps e Swaps de taxa de juro (Nota 21) e o investimento financeiro Teliz que detém participação em empresas em Angola (Nota 9).

Os níveis da hierarquia de justo valor, conforme previsto pela IFRS 13 – Mensuração do justo valor, são definidos como se segue:

- Nível 1 - Instrumentos financeiros valorizados com base em cotações de mercados ativos a que a Empresa tem acesso. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados com base em preços executáveis (com liquidez imediata) publicados por fontes externas.

- Nível 2 - Instrumentos financeiros cuja valorização tem por base dados observáveis, direta ou indiretamente, em mercados ativos. Incluem-se nesta categoria os títulos valorizados tendo por base bids fornecidos por contrapartes externas e técnicas de valorização interna que utilizam exclusivamente dados observáveis de mercado.

- Nível 3 - Todos os instrumentos financeiros valorizados ao justo valor que não se enquadram nos níveis 1 e 2.

O cálculo do justo valor dos swaps baseou-se na estimativa dos cashflows futuros descontados (Nível 2).

O cálculo do justo valor do investimento financeiro na Teliz (pela abordagem de mercado) baseou-se no apuramento do múltiplo implícito do Ebitda Enterprise Value/EBITDA da Finstar e ZAP Media (Nível 2).

## 5. Ativos e passivos financeiros classificados de acordo com as categorias das IFRS 9 – instrumentos financeiros

As políticas contabilísticas previstas na IFRS 9 para os instrumentos financeiros foram aplicadas aos seguintes itens:

| 31-12-2018 (REEXPRESSO)                       |                       |                                          |                         |                                           |                                        |               |
|-----------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|---------------|
|                                               | ATIVOS<br>FINANCEIROS | INSTRUMENTOS<br>FINANCEIROS<br>DERIVADOS | PASSIVOS<br>FINANCEIROS | TOTAL ATIVOS /<br>PASSIVOS<br>FINANCEIROS | ATIVOS/<br>PASSIVOS NÃO<br>FINANCEIROS | TOTAL         |
| ATIVOS                                        |                       |                                          |                         |                                           |                                        |               |
| Contas a receber - não corrente (Nota 10)     | 90.495.931            | -                                        | -                       | 90.495.931                                | -                                      | 90.495.931    |
| Ativos disponíveis para venda (Nota 12)       | 12.951                | -                                        | -                       | 12.951                                    | -                                      | 12.951        |
| Contas a receber - corrente (Nota 10)         | 1.082.216.492         | -                                        | -                       | 1.082.216.492                             | 16.942                                 | 1.082.233.434 |
| Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)  | -                     | 153.172                                  | -                       | 153.172                                   | -                                      | 153.172       |
| Caixa e equivalentes de caixa (Nota 15)       | 456.716               | -                                        | -                       | 456.716                                   | -                                      | 456.716       |
| TOTAL ATIVOS FINANCEIROS                      | 1.173.182.090         | 153.172                                  | -                       | 1.173.335.262                             | 16.942                                 | 1.173.352.204 |
| PASSIVOS                                      |                       |                                          |                         |                                           |                                        |               |
| Empréstimos obtidos - não corrente (Nota 17)  | -                     | -                                        | 825.466.716             | 825.466.716                               | -                                      | 825.466.716   |
| Acréscimos de custos - não corrente (Nota 19) | -                     | -                                        | 1.142.624               | 1.142.624                                 | -                                      | 1.142.624     |
| Empréstimos obtidos - corrente (Nota 17)      | -                     | -                                        | 214.773.947             | 214.773.947                               | -                                      | 214.773.947   |
| Contas a pagar - corrente (Nota 22)           | -                     | -                                        | 92.717.405              | 92.717.405                                | -                                      | 92.717.405    |
| Acréscimos de custos - corrente (Nota 19)     | -                     | -                                        | 2.481.164               | 2.481.164                                 | -                                      | 2.481.164     |
| Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)  | -                     | 1.211.177                                | -                       | 1.211.177                                 | -                                      | 1.211.177     |
| TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS                    | -                     | 1.211.177                                | 1.136.581.856           | 1.137.793.033                             | -                                      | 1.137.793.033 |

| 31-12-2019                                    |                       |                                          |                         |                                           |                                        |               |
|-----------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------|-------------------------|-------------------------------------------|----------------------------------------|---------------|
|                                               | ATIVOS<br>FINANCEIROS | INSTRUMENTOS<br>FINANCEIROS<br>DERIVADOS | PASSIVOS<br>FINANCEIROS | TOTAL ATIVOS /<br>PASSIVOS<br>FINANCEIROS | ATIVOS/<br>PASSIVOS NÃO<br>FINANCEIROS | TOTAL         |
| ATIVOS                                        |                       |                                          |                         |                                           |                                        |               |
| Contas a receber - não corrente (Nota 10)     | 1.167.038.102         | -                                        | -                       | 1.167.038.102                             | -                                      | 1.167.038.102 |
| Ativos disponíveis para venda (Nota 12)       | 12.951                | -                                        | -                       | 12.951                                    | -                                      | 12.951        |
| Contas a receber - corrente (Nota 10)         | 115.899.471           | -                                        | -                       | 115.899.471                               | 10.157                                 | 115.909.628   |
| Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)  | -                     | -                                        | -                       | -                                         | -                                      | -             |
| Caixa e equivalentes de caixa (Nota 15)       | 1.263.109             | -                                        | -                       | 1.263.109                                 | -                                      | 1.263.109     |
| TOTAL ATIVOS FINANCEIROS                      | 1.284.213.633         | -                                        | -                       | 1.284.213.633                             | 10.157                                 | 1.284.223.790 |
| PASSIVOS                                      |                       |                                          |                         |                                           |                                        |               |
| Empréstimos obtidos - não corrente (Nota 17)  | -                     | -                                        | 1.022.013.963           | 1.022.013.963                             | -                                      | 1.022.013.963 |
| Acréscimos de custos - não corrente (Nota 19) | -                     | -                                        | 1.121.890               | 1.121.890                                 | -                                      | 1.121.890     |
| Empréstimos obtidos - corrente (Nota 17)      | -                     | -                                        | 76.739.330              | 76.739.330                                | -                                      | 76.739.330    |
| Contas a pagar - corrente (Nota 22)           | -                     | -                                        | 57.238.351              | 57.238.351                                | -                                      | 57.238.351    |
| Acréscimos de custos - corrente (Nota 19)     | -                     | -                                        | 3.013.864               | 3.013.864                                 | -                                      | 3.013.864     |
| Instrumentos financeiros derivados (Nota 21)  | -                     | 383.533                                  | -                       | 383.533                                   | -                                      | 383.533       |
| TOTAL PASSIVOS FINANCEIROS                    | -                     | 383.533                                  | 1.160.127.398           | 1.160.510.931                             | -                                      | 1.160.510.931 |

Os saldos de impostos a recuperar e impostos a pagar, dada a sua natureza, foram considerados como instrumentos financeiros não abrangidos pela IFRS 7. De igual forma, as rubricas de custos diferidos e proveitos diferidos não foram consideradas nesta desagregação por serem constituídas por saldos não abrangidos no âmbito da IFRS 7.

É entendimento do Conselho de Administração da Empresa que o justo valor das classes de instrumentos financeiros registados ao custo amortizado e dos registados ao valor presente dos pagamentos não difere de forma significativa do seu valor contabilístico, atendendo às condições contratuais de cada um desses instrumentos financeiros.

A atividade da Empresa está exposta a uma variedade de riscos financeiros, tais como risco de mercado, risco de crédito e risco de liquidez, bem como a riscos económicos e jurídicos que se encontram descritos na Nota 3.

## 6. Ativos fixos tangíveis

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos ocorridos nos valores de custo de aquisição e depreciações acumuladas e perdas por imparidade desta rubrica foram como segue:

|                                               | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|-----------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|----------------------------|--------------------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                            |                          |          |                        |                            |                          |
| Edifícios e outras construções                | 253.332                  | -        | -                      | -                          | 253.332                  |
| Equipamento básico                            | 226.972                  | -        | -                      | -                          | 226.972                  |
| Equipamento de transporte                     | 32.607                   | -        | (32.607)               | -                          | -                        |
| Ferramentas e utensílios                      | 7.965                    | -        | -                      | -                          | 7.965                    |
| Equipamento administrativo                    | 2.418.689                | -        | (12.973)               | -                          | 2.405.716                |
| Outros ativos tangíveis                       | 293.592                  | -        | -                      | -                          | 293.592                  |
| Ativos tangíveis em curso                     | 1.064                    | 6.605    | -                      | -                          | 7.669                    |
|                                               | 3.234.222                | 6.605    | (45.580)               | -                          | 3.195.247                |
| DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                        |                            |                          |
| Edifícios e outras construções                | 253.332                  | -        | -                      | -                          | 253.332                  |
| Equipamento básico                            | 226.972                  | -        | -                      | -                          | 226.972                  |
| Equipamento de transporte                     | 32.607                   | -        | (32.607)               | -                          | -                        |
| Ferramentas e utensílios                      | 7.965                    | -        | -                      | -                          | 7.965                    |
| Equipamento administrativo                    | 2.413.873                | 3.229    | (12.973)               | -                          | 2.404.129                |
| Outros ativos fixos tangíveis                 | 152.048                  | -        | -                      | -                          | 152.048                  |
|                                               | 3.086.797                | 3.229    | (45.580)               | -                          | 3.044.446                |
|                                               | 147.425                  | 3.376    | -                      | -                          | 150.801                  |

|                                               | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2019 |
|-----------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|----------------------------|------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                            |                          |          |                        |                            |            |
| Edifícios e outras construções                | 253.332                  | -        | -                      | -                          | 253.332    |
| Equipamento básico                            | 226.972                  | -        | -                      | 476                        | 227.448    |
| Equipamento de transporte                     | -                        | -        | -                      | -                          | -          |
| Ferramentas e utensílios                      | 7.965                    | -        | -                      | -                          | 7.965      |
| Equipamento administrativo                    | 2.405.716                | 3.739    | -                      | 12.414                     | 2.421.869  |
| Outros ativos tangíveis                       | 293.592                  | -        | -                      | -                          | 293.592    |
| Ativos tangíveis em curso                     | 7.669                    | 5.221    | -                      | (12.890)                   | -          |
|                                               | 3.195.247                | 8.959    | -                      | -                          | 3.204.206  |
| DEPRECIAÇÃO E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                        |                            |            |
| Edifícios e outras construções                | 253.332                  | -        | -                      | -                          | 253.332    |
| Equipamento básico                            | 226.972                  | 55       | -                      | -                          | 227.027    |
| Equipamento de transporte                     | -                        | -        | -                      | -                          | -          |
| Ferramentas e utensílios                      | 7.965                    | -        | -                      | -                          | 7.965      |
| Equipamento administrativo                    | 2.404.129                | 4.911    | -                      | -                          | 2.409.040  |
| Outros ativos fixos tangíveis                 | 152.048                  | -        | -                      | -                          | 152.048    |
|                                               | 3.044.446                | 4.966    | -                      | -                          | 3.049.412  |
|                                               | 150.801                  | 3.993    | -                      | -                          | 154.794    |

## 7. Ativos intangíveis

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos ocorridos nos valores de custo de aquisição e amortizações acumuladas e perdas por imparidade desta rubrica foram como segue:

|                                                | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|------------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|----------------------------|--------------------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                             |                          |          |                        |                            |                          |
| Propriedade industrial e outros direitos       | 5.538.531                | -        | -                      | -                          | 5.538.531                |
| <i>Goodwill</i>                                | 453.888.879              | -        | -                      | -                          | 453.888.879              |
| Programas de computador                        | 461.345                  | -        | -                      | -                          | 461.345                  |
|                                                | 459.888.755              | -        | -                      | -                          | 459.888.755              |
| AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                        |                            |                          |
| Propriedade industrial e outros direitos       | 5.533.951                | 1.144    | -                      | -                          | 5.535.095                |
| Programas de computador                        | 461.345                  | -        | -                      | -                          | 461.345                  |
|                                                | 5.995.297                | 1.144    | -                      | -                          | 5.996.441                |
|                                                | 453.893.458              | (1.144)  | -                      | -                          | 453.892.314              |

|                                                | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2019  |
|------------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|----------------------------|-------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                             |                          |          |                        |                            |             |
| Propriedade industrial e outros direitos       | 5.538.531                | -        | -                      | -                          | 5.538.531   |
| <i>Goodwill</i>                                | 453.888.879              | -        | -                      | -                          | 453.888.879 |
| Programas de computador                        | 461.345                  | -        | -                      | -                          | 461.345     |
|                                                | 459.888.755              | -        | -                      | -                          | 459.888.755 |
| AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                        |                            |             |
| Propriedade industrial e outros direitos       | 5.535.095                | 1.145    | -                      | -                          | 5.536.240   |
| Programas de computador                        | 461.345                  | -        | -                      | -                          | 461.345     |
|                                                | 5.996.441                | 1.145    | -                      | -                          | 5.997.585   |
|                                                | 453.892.314              | (1.145)  | -                      | -                          | 453.891.170 |

### Goodwill

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o valor de *goodwill* resulta da operação de fusão ocorrida em 27 de agosto de 2013, por incorporação da Optimus SGPS na ZON, mediante a transferência global do património da sociedade Optimus SGPS para a sociedade ZON.

### Teste de imparidade ao *Goodwill*

Em 2019, foram efetuados testes de imparidade com base em avaliações de acordo com o método dos fluxos de caixa descontados, as quais sustentam a recuperabilidade da quantia escriturada do *Goodwill*. Os valores destas avaliações são suportados pelas *performances* históricas e pelas expetativas de desenvolvimento dos negócios e dos respetivos mercados, consubstanciadas em planos de médio/longo prazo aprovados.

Nestas estimativas consideraram-se os seguintes pressupostos:

|                                      |        |
|--------------------------------------|--------|
| Taxa de desconto (antes de impostos) | 6,2%   |
| Período de avaliação                 | 5 anos |
| Crescimento EBITDA*                  | 2,37%  |
| Taxa de crescimento na perpetuidade  | 1,7%   |

\* EBITDA = Resultado operacional + Depreciações e amortizações (CAGR – média 5 anos)

O número de anos explícitos adotados nos testes de imparidade resulta do grau de maturidade dos respetivos negócios e mercado, tendo sido determinados com base no considerado mais apropriado para a valorização de cada unidade geradora de fluxos caixa.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações das taxas de desconto e crescimento da receita em aproximadamente 10% das quais não resultaram quaisquer imparidades.

Foram ainda efetuadas análises de sensibilidade para uma taxa de crescimento na perpetuidade de 0% das quais não resultaram igualmente quaisquer imparidades.

## 8. Direitos de uso

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos ocorridos nesta rubrica foram como segue:

|                                                | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | AUMENTOS  | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|------------------------------------------------|--------------------------|-----------|------------------------|----------------------------|--------------------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                             |                          |           |                        |                            |                          |
| Edifícios                                      | 46.691                   | 16.045    | -                      | -                          | 62.736                   |
| Viaturas                                       | 532.973                  | -         | -                      | (1.078)                    | 531.895                  |
|                                                | 579.664                  | 16.045    | -                      | (1.078)                    | 594.631                  |
| AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |           |                        |                            |                          |
| Edifícios                                      | 33.721                   | 15.644    | -                      | -                          | 49.365                   |
| Viaturas                                       | 276.244                  | 111.717   | -                      | (64)                       | 387.897                  |
|                                                | 309.965                  | 127.361   | -                      | (64)                       | 437.262                  |
|                                                | 269.699                  | (111.316) | -                      | (1.014)                    | 157.369                  |

|                                                | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | AUMENTOS | ALIENAÇÕES<br>E ABATES | TRANSFERÊNCIAS<br>E OUTROS | 31-12-2019 |
|------------------------------------------------|--------------------------|----------|------------------------|----------------------------|------------|
| CUSTO DE AQUISIÇÃO                             |                          |          |                        |                            |            |
| Edifícios                                      | 62.736                   | 49.740   | -                      | (46.691)                   | 65.785     |
| Viaturas                                       | 531.895                  | 223.495  | -                      | -                          | 755.391    |
|                                                | 594.631                  | 273.235  | -                      | (46.691)                   | 821.176    |
| AMORTIZAÇÕES E PERDAS DE IMPARIDADE ACUMULADAS |                          |          |                        |                            |            |
| Edifícios                                      | 49.365                   | 17.515   | -                      | (46.691)                   | 20.189     |
| Viaturas                                       | 387.897                  | 114.031  | -                      | -                          | 501.928    |
|                                                | 437.262                  | 131.546  | -                      | (46.691)                   | 522.117    |
|                                                | 157.369                  | 141.689  | -                      | -                          | 299.059    |

A rubrica de Direitos de Uso refere-se a ativos associados a contratos de locação, decorrente da aplicação da IFRS 16, em 1 de janeiro de 2019. Estes ativos são amortizados de acordo com a duração do respetivo contrato.

## 9. Participações financeiras em subsidiárias e associadas

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                    | PARTICIPAÇÕES<br>CAPITAL | PRESTAÇÕES<br>ACESSÓRIAS | 2018<br>REEXPRESSO | PARTICIPAÇÕES<br>CAPITAL | PRESTAÇÕES<br>ACESSÓRIAS | 2019        |
|------------------------------------|--------------------------|--------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|-------------|
| NOS Comunicações                   | 496.761.600              | -                        | 496.761.600        | 496.761.600              | -                        | 496.761.600 |
| NOSPUB                             | 218.475.000              | -                        | 218.475.000        | 220.750.000              | -                        | 220.750.000 |
| Teliz                              | 76.465.000               | 410.000                  | 76.875.000         | 51.900.000               | -                        | 51.900.000  |
| NOS Inovação                       | 29.367.153               | -                        | 29.367.153         | 31.417.153               | -                        | 31.417.153  |
| NOS Cinemas                        | 23.601.270               | -                        | 23.601.270         | 25.876.270               | -                        | 25.876.270  |
| NOS Audiovisuais SGPS              | 6.050.000                | -                        | 6.050.000          | 13.007.500               | 20.000.000               | 33.007.500  |
| Mstar                              | 5.518.502                | -                        | 5.518.502          | 5.518.502                | -                        | 5.518.502   |
| NOS Property                       | 5.000.000                | -                        | 5.000.000          | 7.000.000                | -                        | 7.000.000   |
| Sport Tv                           | 1.300.000                | 4.666.560                | 5.966.560          | -                        | 2.250.000                | 2.250.000   |
| NOS Lusomundo SII                  | 437.895                  | 250.000                  | 687.895            | 437.895                  | 150.000                  | 587.895     |
| NOS Internacional SGPS             | 50.000                   | -                        | 50.000             | 50.000                   | -                        | 50.000      |
| Upstar                             | 26.528                   | -                        | 26.528             | 26.528                   | -                        | 26.528      |
| NOS International Carrier Services | -                        | -                        | -                  | 3.105.000                | -                        | 3.105.000   |
| NOS Wholesale                      | -                        | -                        | -                  | 2.335.000                | -                        | 2.335.000   |
| NOS Corporate Center               | -                        | -                        | -                  | 2.050.000                | -                        | 2.050.000   |
| Fundo NOS 5G                       | -                        | -                        | -                  | 2.750.000                | -                        | 2.750.000   |
|                                    | 863.052.949              | 5.326.560                | 868.379.508        | 862.985.449              | 22.400.000               | 885.385.448 |

Durante os exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o movimento ocorrido nas “Participações Financeiras” da NOS foi o seguinte:

|                                             | PARTICIPAÇÕES<br>CAPITAL | PRESTAÇÕES<br>ACESSÓRIAS | TOTAL         |
|---------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|---------------|
| SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2018 (REEXPRESSO)   | 772.744.747              | 268.139.650              | 1.040.884.396 |
| Aumentos                                    | 228.840.000              | -                        | 228.840.000   |
| Diminuições                                 | (137.331.798)            | (262.813.090)            | (400.144.888) |
| Perdas por Imparidade (Nota 30)             | (1.200.000)              | -                        | (1.200.000)   |
| SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2018 (REEXPRESSO) | 863.052.949              | 5.326.560                | 868.379.508   |
| SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2019                | 863.052.949              | 5.326.560                | 868.379.508   |
| Aumentos                                    | 25.847.500               | 20.000.000               | 45.847.500    |
| Diminuições                                 | -                        | (100.000)                | (100.000)     |
| Perdas por Imparidade (Nota 30)             | (25.915.000)             | (2.826.560)              | (28.741.560)  |
| SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019              | 862.985.449              | 22.400.000               | 885.385.448   |

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018, os principais aumentos e diminuições ocorridos nesta rubrica são como segue:

- i) NOS Inovação: aumento do capital social em 2 milhões de euros;
- ii) NOS Lusomundo Cinemas: aumento do capital social em 2 milhões de euros;
- iii) NOS Audiovisuais SGPS: aumento de capital social em 6 milhões de euros;
- iv) NOS Lusomundo SII: devolução de prestações acessórias em 5,8 milhões de euros;
- v) Aquisição à NOS Comunicações, S.A. de 3.250.000 ações representativas de 100% do capital social da NOS PUB, pelo montante de, aproximadamente, 216 milhões de euros; e adicionalmente, aumento do capital social em 2 milhões de euros;
- vi) Alienação à NOS Comunicações das ações detidas no capital social da NOS Technology, NOS Towering, Sontária e Per-mar pelo montante de, aproximadamente, 268 milhões de euros; e, cessão de créditos no montante de 639 milhões de euros;
- vii) Alienação à NOS Audiovisuais SGPS das ações detidas no capital social da NOS Lusomundo Audiovisuais pelo montante de, aproximadamente, 91 milhões de euros; e, cessão de créditos no montante de 47 milhões de euros;

As operações de aquisição e alienação foram suportadas por avaliações efetuadas por uma entidade externa, registada na CMVM.

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, os principais aumentos e diminuições ocorridos nesta rubrica são como segue:

- i) NOS Inovação: aumento do capital social em 2 milhões de euros;
- ii) NOS Audiovisuais SGPS: aumento do capital social em 7 milhões de euros; e adicionalmente, constituição de prestações acessórias no montante de 20 milhões de euros;
- iii) NOS Publicidade: aumento do capital social em 2,3 milhões de euros;
- iv) NOS Cinemas: aumento do capital social em 2,3 milhões de euros;
- v) NOS Property: aumento do capital social em 2 milhões de euros;
- vi) Constituição de 3 novas entidades, por via da cisão da NOS Comunicações, S.A., em 1 de agosto de 2019:

a) NOS International Carrier Services, S.A. (negócio de Voz e SMS) com um capital de 3,1 milhões de euros;

b) NOS Wholesale, S.A. (Dados e roaming) com um capital de 335 mil euros; e

c) NOS Corporate Center, S.A. (Serviços partilhados) com um capital de 50 mil euros;

A cisão não originou quaisquer impactos nas demonstrações financeiras da Empresa.
- vii) NOS Wholesale: aumento do capital social em 2 milhões de euros;
- viii) NOS Corporate Center: aumento do capital social em 2 milhões de euros;

ix) NOS Comunicações: aumento do capital social em 3,5 milhões de euros;

x) Constituição do Fundo NOS 5G: fundo de capital de risco para dinamização e estruturação da inovação e do aparecimento das novas tecnologias, nomeadamente o 5G. Capital subscrito de 2,75 milhões de euros.

Os ativos, passivos e capital próprio, rendimentos e resultados estatutários das subsidiárias e associadas, em 31 de dezembro de 2019, são como se segue:

|                                    | ATIVO         | PASSIVO       | CAPITAL<br>PRÓPRIO | TOTAL DE<br>RENDIMENTOS | TOTAL DE<br>GASTOS | RESULTADO<br>LÍQUIDO | % DETIDA |
|------------------------------------|---------------|---------------|--------------------|-------------------------|--------------------|----------------------|----------|
| NOS Comunicações                   | 2.973.789.470 | 2.300.821.576 | 672.967.894        | 1.392.850.667           | (1.318.059.066)    | 74.791.601           | 100%     |
| NOS PUB                            | 29.811.316    | 14.605.434    | 15.205.883         | 27.035.084              | (20.304.950)       | 6.730.134            | 100%     |
| Teliz Holding B.V                  | 900.592       | 6.991         | 893.601            | -                       | (489.279)          | (489.279)            | 100%     |
| NOS Inovação                       | 44.343.880    | 9.840.528     | 34.503.352         | 24.435.204              | (21.591.550)       | 2.843.654            | 100%     |
| NOS Lusomundo Cinemas              | 76.350.598    | 66.016.788    | 10.333.810         | 71.346.711              | (61.596.884)       | 9.749.827            | 100%     |
| NOS Audiovisuais SGPS              | 138.241.008   | 79.500.741    | 58.740.268         | -                       | 25.731.678         | 25.731.678           | 100%     |
| Mstar                              | 13.002.326    | 9.164.888     | 3.837.438          | 24.766.514              | (22.873.546)       | 1.892.968            | 30%      |
| NOS Property                       | 21.496.948    | 5.867.712     | 15.629.237         | 27.450.891              | (18.858.560)       | 8.592.331            | 100%     |
| Sport TV                           | 184.332.827   | 166.158.298   | 18.174.529         | 199.020.653             | (202.590.894)      | (3.570.241)          | 25%      |
| NOS Lusomundo SII                  | 2.490.809     | 246.737       | 2.244.072          | -                       | (15.078)           | (15.078)             | 100%     |
| NOS Internacional SGPS             | 2.003.931     | 1.957.541     | 46.391             | -                       | (3.188)            | (3.188)              | 100%     |
| Upstar                             | 79.056.944    | 77.753.652    | 1.303.292          | 32.907.953              | (32.807.398)       | 100.555              | 30%      |
| NOS International Carrier Services | 44.125.331    | 40.038.972    | 4.086.359          | 75.813.332              | (74.847.246)       | 966.086              | 100%     |
| NOS Wholesale                      | 9.231.847     | 2.916.177     | 6.315.670          | 7.164.226               | (6.148.507)        | 1.015.719            | 100%     |
| NOS Corporate Center               | 49.810.865    | 46.983.966    | 2.826.900          | 12.084.088              | (11.947.326)       | 136.762              | 100%     |
| Fundo NOS 5G                       | 10.000.000    | -             | 10.000.000         | -                       | -                  | -                    | 27,5%    |

Anualmente, ou sempre que existe indícios de imparidade, o montante escriturado das participações financeiras é comparado com o seu valor recuperável. A existência de indícios é determinada pelo facto de: i) o capital próprio da participada ser inferior ao montante escriturado; ou ii) existirem transações recentes com valorizações implícitas inferiores ao montante escriturado da participação; ou iii) a participação estar localizada em países hiperinflacionários.

São efetuadas divulgações complementares relativas aos segmentos Telco e Audiovisuais nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS SGPS.

Perante o recente arresto de património à Sra. Engª Isabel dos Santos, no caso concreto às participações por esta detidas na Finstar e ZAP Media (onde detém 70% do capital), o Grupo NOS realizou um teste de imparidade, num cenário de alienação da participação financeira (nível 2 da hierarquia de justo valor da IFRS13).

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, os ativos, passivos e resultados destas empresas controladas conjuntamente pela NOS (por via do investimento na Teliz), são:

| 31-12-2019 |                       |                   |                            |                     |                      |         |                      |
|------------|-----------------------|-------------------|----------------------------|---------------------|----------------------|---------|----------------------|
| ENTIDADE   | ATIVO NÃO<br>CORRENTE | ATIVO<br>CORRENTE | PASSIVO<br>NÃO<br>CORRENTE | PASSIVO<br>CORRENTE | CAPITAIS<br>PRÓPRIOS | RÉDITOS | RESULTADO<br>LÍQUIDO |
| Finstar    | 27.112                | 108.784           | -                          | 119.015             | 27.112               | 227.545 | 6.225                |
| ZAP Media  | 19.944                | 7.623             | -                          | 26.871              | 19.944               | 26.708  | (2.991)              |
|            | 47.056                | 116.406           | -                          | 145.887             | 47.056               | 254.252 | 3.234                |

Nesta análise, o Grupo NOS apurou o múltiplo implícito do Enterprise Value/EBITDA da Finstar e ZAP da hierarquia de justo valor da IFRS Media através da média:

- i. dos múltiplos das transações efetuadas no segmento de telecomunicações em África de 2015 a 2020;
- ii. dos múltiplos de mercado de empresas cotadas no segmento de telecomunicações em África;
- iii. do múltiplo de uma transação efetuada no segmento de telecomunicações em Angola em fevereiro de 2020.

Adicionalmente, foi ainda aplicado um desconto de 25% face à média apurada dos múltiplos acima identificados, no sentido de reforçar a perda de valorização num cenário de alienação com os condicionalismos acima descritos. O teste de imparidade efetuado, com base nos pressupostos acima identificados, originou uma perda de imparidade de 25 milhões no investimento da Teliz.

Adicionalmente, e como contra teste à análise de imparidade acima, o grupo efetuou testes de imparidade adicionais aos investimentos financeiros na Teliz (detentora de participações em Angola) e na Mstar (Moçambique), os quais se encontram expressos nas moedas daqueles países, Kwanzas e Meticais, respetivamente, considerando os planos de negócios (valorização interna pelo método dos fluxos de caixa descontados, comparada com estimativas de valorização de analistas de research) , mais conservadores em resultado dos condicionalismos acima descritos, aprovados pela Comissão Executiva da NOS, para um período de cinco de anos,

os quais contemplam taxas de crescimento médias de receitas (expressos nas moedas locais) para aquele período de 11,6% (Angola) e 5,7% (Moçambique). Estas taxas de crescimento da receita traduzem: (i) a melhor estimativa para o crescimento do parque de clientes, reflexo de uma expectativa de angariação de novos clientes e de estimativas de taxas de churn, consideradas prudentes; e (ii) um crescimento anual de preços que corresponde, ao longo do período de 2020 a 2024, entre 50% e 75% da taxa de inflação, em linha com os aumentos de preços verificados nos exercícios anteriores.

Os planos de negócios consideraram ainda uma taxa de crescimento na perpetuidade de 6% (Angola) e 5,5% (Moçambique) e uma taxa de desconto (“wacc”) na perpetuidade de 14,7% (Angola) e de 16,7% (Moçambique). A taxa de desconto ao longo do período de 2020 a 2024 varia entre um máximo de 24,9% e um mínimo de 14,7% (em 2024), para Angola, e um máximo de 19,5% e um mínimo de 16,7% (em 2024) em Moçambique, em linha com as previsões de inflação consideradas mais adequadas (fonte: Fundo Monetário Internacional (FMI)).

Adicionalmente, deve ser tido em consideração que as atuais condições económicas de incerteza daqueles mercados, nomeadamente no mercado cambial, limitação de transferência de divisas e os condicionalismos legais das participações, em particular em Angola, introduz um grau adicional de variabilidade aos pressupostos, o que poderá impactar, significativamente, as estimativas consideradas, nomeadamente, em termos da taxa de inflação e da capacidade de refletir, nos aumentos de preços, a referida taxa.

Foram efetuadas análises de sensibilidade às variações das taxas de desconto (+-1 p.p.) e taxa de crescimento na perpetuidade (+-1 p.p.). Foram ainda efetuadas análises de sensibilidade às variações da taxa de inflação e capacidade da empresa em refletir a taxa de inflação nos preços (analisados cenários de repercussão no preço entre 50% e 100% da taxa de inflação).

Adicionalmente, em relação ao parque de clientes, estimou-se um crescimento do parque de clientes de 1,5% na Finstar e 0,6% na Zap Media, tendo-se considerado variações de 1 p.p. para cada variável.

É entendimento do Conselho de Administração que não existe qualquer perda de imparidade adicional a registar.

Adicionalmente, não são esperadas consequências relevantes para a gestão operacional das sociedades, nem para a NOS, para além de restrições na distribuição de dividendos.

A Empresa tem diversos controlos relativamente ao processo de reporte das suas empresas controladas conjuntamente e associadas. Os montantes incluídos nas demonstrações financeiras reportadas, são sujeitos a auditoria nos casos em que seja exigível legalmente. Nos restantes casos e naqueles em que a auditoria não se encontra finalizada, são realizados procedimentos específicos de revisão pela Empresa.

## 10. Contas a receber

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

| 2018 REEXPRESSO                      |               |              | 2019        |               |
|--------------------------------------|---------------|--------------|-------------|---------------|
|                                      | CORRENTE      | NÃO CORRENTE | CORRENTE    | NÃO CORRENTE  |
| CONTAS A RECEBER                     |               |              |             |               |
| Partes relacionadas i)               | 1.080.070.830 | 90.000.000   | 112.454.636 | 1.166.510.000 |
| Adiantamento a fornecedores          | 16.942        | -            | 10.157      | -             |
| Acréscimos de rendimentos - Juros i) | 1.500.894     | -            | 3.258.521   | -             |
| Outros                               | 644.768       | 495.931      | 186.314     | 528.102       |
|                                      | 1.082.233.434 | 90.495.931   | 115.909.628 | 1.167.038.102 |

i) Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os valores a receber de partes relacionadas correspondem predominantemente a empréstimos concedidos de curto prazo, suprimentos de médio e longo prazo e juros a receber de empresas do Grupo (Nota 32). No final do exercício de 2019, estes empréstimos de curto prazo e suprimentos, venciam juros à taxa de 1,54% e 2,29%, respetivamente.

## 11. Impostos a pagar e a recuperar

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, estas rubricas têm a seguinte composição:

| 2018 REEXPRESSO                                   |                  |                   | 2019             |                   |
|---------------------------------------------------|------------------|-------------------|------------------|-------------------|
|                                                   | SALDOS DEVEDORES | SALDOS CREDITORES | SALDOS DEVEDORES | SALDOS CREDITORES |
| Imposto sobre o rendimento das pessoas coletivas  | -                | 12.395.740        | -                | 5.147.208         |
| Imposto sobre o rendimento das pessoas singulares | -                | 84.973            | -                | 93.893            |
| Imposto sobre o valor acrescentado                | -                | 227.946           | -                | 293.676           |
| Contribuições para a Segurança Social             | -                | 77.210            | -                | 80.906            |
|                                                   | -                | 12.785.869        | -                | 5.615.683         |

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os montantes a receber e a pagar relativos a IRC têm a seguinte composição:

|                                                   | 2018 REEXPRESSO | 2019         |
|---------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| Estimativa do imposto corrente sobre o rendimento | (30.908.645)    | (23.688.784) |
| Processos fiscais (nota 2.1)                      | -               | (1.507.782)  |
| Pagamentos por conta                              | 17.552.554      | 18.786.357   |
| Retenções efetuadas a/por terceiros               | 433.158         | 661.567      |
| Imposto a recuperar                               | 527.193         | 601.434      |
| IMPOSTO A (PAGAR)/RECUPERAR                       | (12.395.740)    | (5.147.208)  |

A estimativa de imposto corrente sobre os rendimentos inclui a estimativa de imposto da Empresa e das suas participadas que englobam o consolidado fiscal, do qual a NOS SGPS é a empresa-mãe.

## 12. Ativos financeiros disponíveis para venda

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, a rubrica de ativos financeiros disponíveis para venda, no montante de 12.951 euros, corresponde a participações de capital de reduzido valor.

## 13. Impostos e taxas

A NOS e as suas empresas participadas são tributadas em sede de IRC - Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas - à taxa de 21%, sobre a matéria coletável (lucro tributável subtraído de eventuais prejuízos fiscais passíveis de dedução) e acrescida de Derrama Municipal à taxa máxima de 1,5% sobre o lucro tributável, atingindo desta forma, em termos genéricos, uma taxa agregada de cerca de 22,5%. Adicionalmente, com as medidas de austeridade previstas pela Lei n.º 66-B/2012, de 31 de dezembro, e respetivos aditamentos pela Lei n.º 2/2014, de 16 de janeiro, a Derrama Estadual incide sobre o lucro tributável em 3% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 1,5 milhões de euros até 7,5 milhões de euros, em 5% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 7,5 milhões de euros até 35 milhões de euros, e em 9% sobre a parte do lucro tributável de cada empresa que seja superior a 35 milhões de euros.

No apuramento do lucro tributável são adicionados (ou subtraídos) aos resultados contabilísticos montantes não aceites (ou que devem ser considerados) fiscalmente. Estas diferenças entre o resultado contabilístico e fiscal podem ser de natureza temporária ou permanente.

A NOS é tributada de acordo com o regime especial de tributação dos grupos de sociedades (RETGS), do qual fazem parte as empresas em que detém, direta ou indiretamente, pelo menos 75% do seu capital e cumprem os requisitos previstos no artigo 69º do Código do IRC.

As empresas que fazem parte do RETGS, em 2019, são as seguintes:

- NOS SGPS (empresa-mãe)
- Empracine
- Lusomundo Imobiliária
- Lusomundo SII
- NOS Açores

- NOS Audiovisuais
- NOS Audiovisuais SGPS
- NOS Cinemas
- NOS Comunicações SA
- NOS Inovação
- NOS Internacional SGPS
- NOS Lusomundo TV
- NOS Madeira
- NOS Publicidade
- NOS Sistemas
- NOS Technology
- NOS Towering
- Per-mar
- Sontária

De acordo com a legislação em vigor, as declarações fiscais estão sujeitas a revisão e correção, por parte das autoridades fiscais durante um período de quatro anos, com ressalva nos casos em que tenha havido lugar ao apuramento de prejuízos fiscais ou outros créditos, nomeadamente benefícios fiscais, cujo prazo, nestes casos, coincide com o período limite para a utilização dos mesmos. De referir que poderá haver suspensão destes prazos caso estejam em curso inspeções, reclamações ou impugnações.

O Conselho de Administração da NOS, suportado nas informações dos seus consultores fiscais, entende que eventuais revisões e correções dessas declarações fiscais, bem como outras contingências de natureza fiscal, não terão um efeito significativo nas demonstrações financeiras da Empresa em 31 de dezembro de 2019.

### A) Impostos diferidos

A NOS registou impostos diferidos relacionados com as diferenças temporárias entre a base fiscal e a contabilística dos ativos e passivos, bem como com os prejuízos fiscais reportáveis existentes (se aplicável) à data da demonstração da posição financeira.

O movimento dos ativos e passivos por impostos diferidos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 foi conforme se segue:

|                                                     | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | RESULTADO<br>LIQUIDO DO<br>EXERCÍCIO | CAPITAL<br>PRÓPRIO | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------|--------------------------|
| ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS:                      |                          |                                      |                    |                          |
| Derivados (Nota 21)                                 | 549.688                  | (34.362)                             | (277.274)          | 238.052                  |
| Planos de Ações                                     | 405.617                  | 5.369                                | -                  | 410.986                  |
| Ativos reconhecidos no âmbito da IFRS 16 (Nota 2.1) | 2.196                    | (988)                                | -                  | 1.208                    |
| Outras provisões e ajustamentos                     | 722.570                  | (21.157)                             | -                  | 701.412                  |
|                                                     | 1.680.071                | (51.138)                             | (277.274)          | 1.351.658                |

|                                                     | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | RESULTADO<br>LIQUIDO DO<br>EXERCÍCIO | CAPITAL<br>PRÓPRIO | 31-12-2019 |
|-----------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|--------------------|------------|
| ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS:                      |                          |                                      |                    |            |
| Derivados (Nota 21)                                 | 238.052                  | (13.447)                             | (138.309)          | 86.296     |
| Planos de Ações                                     | 410.986                  | 56.117                               | -                  | 467.103    |
| Ativos reconhecidos no âmbito da IFRS 16 (Nota 2.1) | 1.208                    | (1.208)                              | -                  | -          |
| Outras provisões e ajustamentos                     | 701.412                  | 511.410                              | -                  | 1.212.822  |
|                                                     | 1.351.658                | 552.872                              | (138.309)          | 1.766.221  |

Os ativos por impostos diferidos foram reconhecidos na medida em que é provável que ocorram lucros tributáveis no futuro que possam ser utilizados para recuperar as perdas fiscais ou diferenças tributárias dedutíveis. Esta avaliação baseou-se no plano de negócios da Empresa, periodicamente revisto e atualizado.

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, a taxa de imposto utilizada, para o apuramento dos impostos diferidos ativos relativos diferenças temporárias foi de 22,5%.

### B) Reconciliação da taxa efetiva de imposto

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, a reconciliação entre as taxas nominal e efetiva de imposto, é como segue:

|                                           | 2018<br>REEXPRESSO | 2019         |
|-------------------------------------------|--------------------|--------------|
| Resultado antes de impostos               | 287.448.072        | 300.848.648  |
| Taxa nominal de imposto                   | 22,50%             | 22,50%       |
| Imposto esperado                          | 64.675.816         | 67.690.946   |
| Diferenças permanentes (i)                | (65.761.824)       | (63.982.933) |
| Imposto referente a exercicios anteriores | 18.089             | (580.701)    |
| Derrama estadual                          | -                  | 626.521      |
| Tributação autónoma                       | 15.702             | 14.668       |
| Outros ajustamentos                       | 297.366            | (21.197)     |
| IMPOSTO SOBRE O RENDIMENTO DO EXERCÍCIO   | (754.851)          | 3.747.304    |
| Taxa efetiva de imposto                   | -0,3%              | 1,2%         |
| Imposto corrente                          | (805.001)          | 4.300.176    |
| Imposto diferido                          | 50.150             | (552.872)    |
|                                           | (754.851)          | 3.747.304    |

(i) Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, as diferenças permanentes tinham a seguinte composição:

|                                                  | 2018<br>REEXPRESSO | 2019          |
|--------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| Dividendos (Nota 30)                             | (71.959.141)       | (313.137.636) |
| Mais-valia na alienação de empresas (Nota 30)    | (221.509.488)      | -             |
| Imparidade em Investimentos Financeiros (Nota 9) | 1.200.000          | 28.741.560    |
| Outros                                           | (6.143)            | 27.486        |
|                                                  | (292.274.772)      | (284.368.590) |
|                                                  | 22,50%             | 22,50%        |
|                                                  | (65.761.824)       | (63.982.933)  |

## 14. Custos diferidos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                         | 2018<br>REEXPRESSO | 2019   |
|-------------------------|--------------------|--------|
| Seguros                 | 42.641             | 43.986 |
| Pessoal                 | 2.834              | 3.173  |
| Outros custos diferidos | 24.257             | 27.302 |
|                         | 69.732             | 74.461 |

## 15. Caixa e seus equivalentes

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica decompõe-se da seguinte forma:

|                                                | 2018<br>REEXPRESSO | 2019      |
|------------------------------------------------|--------------------|-----------|
| Caixa                                          | 4.272              | 3.956     |
| Depósitos bancários imediatamente mobilizáveis | 452.444            | 1.259.153 |
|                                                | 456.716            | 1.263.109 |

## 16. Capital próprio

### 16.1 Capital realizado

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o capital social da Empresa ascende a 5.151.613,80 euros e está representado por 515.161.380 ações nominativas, sob forma escritural, com o valor nominal de 1 cêntimo de Euro cada.

Os principais acionistas em 31 dezembro de 2018 e 2019 são:

|                               | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |                     | 31-12-2019         |                     |
|-------------------------------|--------------------------|---------------------|--------------------|---------------------|
|                               | NÚMERO DE<br>AÇÕES       | % CAPITAL<br>SOCIAL | NÚMERO DE<br>AÇÕES | % CAPITAL<br>SOCIAL |
| ZOPT, SGPS, SA <sup>(1)</sup> | 268.644.537              | 52,15%              | 268.644.537        | 52,15%              |
| Blackrock, Inc                | 11.562.497               | 2,24%               | -                  | -                   |
| MFS Investment Management     | 11.049.477               | 2,14%               | 11.049.477         | 2,14%               |
| Norges Bank                   | 10.891.068               | 2,11%               | 10.891.068         | 2,11%               |
| TOTAL                         | 302.147.579              | 58,65%              | 290.585.082        | 56,41%              |

(1) De acordo com as alíneas b) e c) do n.º 1 do Artigo 20.º e Artigo 21.º do Cód.VM, é imputável uma participação qualificada de 52,15% do capital social e direitos de voto da Sociedade, à ZOPT SGPS S.A., à Sonaecom SGPS S.A. e às seguintes entidades:

- a. Às sociedades Kento Holding Limited e Unitel International Holdings, BV, bem como à Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, sendo (i) a Kento Holding Limited e a Unitel International Holdings, BV, sociedades direta e indiretamente controladas pela Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, e (ii) a ZOPT SGPS S.A., uma sociedade conjuntamente controlada pelas suas acionistas Kento Holding Limited, Unitel International Holdings, BV e Sonaecom SGPS S.A. em virtude do acordo parassocial entre estas celebrado; e,
- b. Às entidades em relação de domínio com a Sonaecom SGPS S.A., designadamente, a SONTEL, BV e a SONAE, SGPS, S.A., direta ou indiretamente controladas pela EFANOR INVESTIMENTOS, SGPS, S.A., igualmente em virtude da referida relação de domínio e do acordo parassocial mencionado em a.

### 16.2 Prémio de emissão de ações

Em 27 de agosto de 2013, e na sequência da concretização da operação de fusão entre a ZON e a Optimus SGPS, o capital da Empresa foi aumentado em 856.404.278 euros, correspondendo ao total das ações emitidas (206.064.552 ações), com base na cotação bolsista de fecho do dia 27 de agosto de 2013. O aumento de capital detalha-se da seguinte forma:

- i) capital social no montante de 2.060.646 euros;
- ii) prémios por emissão de ações no montante de 854.343.632 euros.

Adicionalmente, foram deduzidos aos prémios de emissão de ações um montante de 125 mil euros relativos a encargos com o respetivo aumento de capital.

O prémio de emissão de ações está sujeito ao regime aplicável às reservas legais só podendo ser utilizado:

1. para cobrir a parte do prejuízo acusado no balanço do exercício que não possa ser coberto pela utilização de outras reservas;

2. para cobrir a parte dos prejuízos transitados do exercício anterior que não possa ser coberto pelo lucro do exercício nem pela utilização de outras reservas;

3. para incorporação no capital.

### 16.3 Ações próprias

A legislação comercial relativa a ações próprias obriga à existência de uma reserva não distribuível de montante igual ao preço de aquisição dessas ações, a qual se torna indisponível enquanto essas ações não forem alienadas. Adicionalmente, as regras contabilísticas aplicáveis determinam que os ganhos ou perdas na alienação de ações próprias sejam registados em reservas.

Em 31 de dezembro de 2019, existiam 2.595.541 ações próprias, representativas de 0,5038% do capital social (31 de dezembro de 2018: 2.069.356 ações próprias, representativas de 0,4017% do capital social).

Os movimentos ocorridos nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 foram como segue:

|                                                                        | QUANTIDADE | VALOR       |
|------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|
| SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2018 (REEXPRESSO)                              | 2.040.234  | 12.681.291  |
| Aquisição de ações próprias                                            | 650.000    | 3.096.380   |
| Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações (Nota 34) | (603.228)  | (3.541.929) |
| Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações        | (17.650)   | (103.479)   |
| SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2018 (REEXPRESSO)                            | 2.069.356  | 12.132.263  |
| SALDO A 1 DE JANEIRO DE 2019                                           | 2.069.356  | 12.132.263  |
| Aquisição de ações próprias                                            | 1.240.500  | 6.709.800   |
| Distribuição de ações próprias no âmbito dos planos de ações (Nota 34) | (656.624)  | (3.849.140) |
| Distribuição de ações próprias no âmbito de outras remunerações        | (57.691)   | (338.232)   |
| SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019                                         | 2.595.541  | 14.654.691  |

### 16.4 Reservas

#### Reservas legais

A legislação comercial estabelece que, pelo menos, 5% do resultado líquido anual tem de ser destinado ao reforço da reserva legal, até que esta represente 20% do capital. Esta reserva não é distribuível a não ser em caso de liquidação da empresa, mas pode ser utilizada para absorver prejuízos, depois de esgotadas todas as outras reservas, ou para incorporação no capital.

#### Outras reservas

Em 31 de dezembro de 2019, a NOS dispunha de reservas que, pela sua natureza, são consideradas distribuíveis no montante de cerca de 144,6 milhões de euros, não incluindo o resultado líquido do exercício.

### 16.5 Dividendos

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 10 de maio de 2018, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,30 euros, no montante de 154.548 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 625 milhares de euros.

|                                        | 2018        |
|----------------------------------------|-------------|
| Dividendos atribuídos                  | 154.548.414 |
| Dividendos atribuídos a ações próprias | (625.186)   |
| Dividendos pagos                       | 153.923.228 |

Foi aprovada em Assembleia Geral, realizada em 8 de maio de 2019, a proposta do Conselho de Administração de pagamento de um dividendo ordinário por ação de 0,35 euros, no montante de 180.306 milhares de euros. O valor de dividendo atribuível a ações próprias ascendeu a cerca de 699 milhares de euros.

|                                        | 2019        |
|----------------------------------------|-------------|
| Dividendos atribuídos                  | 180.306.483 |
| Dividendos atribuídos a ações próprias | (699.290)   |
| Dividendos pagos                       | 179.607.193 |

### 16.6 Resultado por ação

Os resultados por ação nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 foram calculados como se segue:

|                                                                     | 2018<br>REEXPRESSO | 2019        |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------|
| Resultado líquido do exercício                                      | 288.202.923        | 297.101.344 |
| Nº de ações ordinárias em circulação no exercício (média ponderada) | 513.090.991        | 513.163.142 |
| Resultado básico por ação - euros                                   | 0,56               | 0,58        |
| Resultado diluído por ação - euros                                  | 0,56               | 0,58        |

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 não existiram quaisquer efeitos diluidores com impacto no resultado líquido por ação, pelo que este é igual ao resultado básico por ação.

## 17. Empréstimos obtidos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, o detalhe de empréstimos obtidos é como segue:

|                                         | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |                 | 31-12-2019 |                 |
|-----------------------------------------|--------------------------|-----------------|------------|-----------------|
|                                         | CORRENTE                 | NÃO<br>CORRENTE | CORRENTE   | NÃO<br>CORRENTE |
| EMPRÉSTIMOS - VALOR NOMINAL             | 212.790.875              | 830.000.000     | 74.864.131 | 1.024.666.667   |
| Empréstimos obrigacionistas             | 150.000.000              | 510.000.000     | -          | 575.000.000     |
| Papel comercial                         | 29.500.000               | 265.000.000     | 55.000.000 | 413.000.000     |
| Empréstimos externos                    | 18.333.333               | 55.000.000      | 18.333.333 | 36.666.667      |
| Descobertos bancários                   | 14.957.542               | -               | 1.530.798  | -               |
| EMPRÉSTIMOS - ACRÉSCIMOS E DIFERIMENTOS | 1.889.423                | (4.602.373)     | 1.769.886  | (2.847.439)     |
| EMPRÉSTIMOS - CUSTO AMORTIZADO          | 214.680.298              | 825.397.627     | 76.634.017 | 1.021.819.228   |
| LOCAÇÕES                                | 93.649                   | 69.089          | 105.313    | 194.735         |
|                                         | 214.773.947              | 825.466.716     | 76.739.330 | 1.022.013.963   |

O custo médio de financiamento das linhas utilizadas durante o exercício findo a 31 de dezembro de 2019 foi de aproximadamente 1,5% (2018: 1,8%).

#### 17.1. Empréstimos obrigacionistas

A 31 de dezembro de 2018, a NOS tinha um total de 660 milhões de empréstimos obrigacionistas.

A 31 de dezembro de 2019, a NOS tem um montante global de 575 milhões de euros de obrigações emitidas, com maturidade posterior a um ano:

- i)

*Private placement* de 150 milhões de euros numa emissão organizada pelo banco BPI e pela Caixa – Banco de Investimento em março de 2015, com vencimento em março de 2022. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.
- ii)

Emissão pública de obrigações, no montante de 300 milhões de euros, em maio de 2018, com vencimento em maio de 2023. Esta emissão vence juros anuais a taxa fixa.
- iii)

Empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em junho de 2019 pelo BPI e com vencimento em junho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.
- iv)

Empréstimo obrigacionista, de 50 milhões de euros, colocado em julho de 2019 pela Caixa Geral de Depósitos, e com vencimento em julho de 2024. O empréstimo vence juros a taxa variável, indexados à Euribor e pagos semestralmente.
- v)

Empréstimo obrigacionista, no montante de 25 milhões de euros, contratado em julho de 2019 e organizado pelo MedioBanca, cujo vencimento ocorre em julho de 2024. A emissão vence juros a taxa variável, indexada à Euribor e pagos semestralmente.

A 31 de dezembro de 2019, ao valor destes financiamentos foi deduzido o montante líquido de 554 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos - acréscimos e diferimentos.

#### 17.2. Papel comercial

A 31 de dezembro de 2019, a Empresa tem uma dívida de 468 milhões de euros, sob a forma de papel comercial, dos quais 5 milhões de euros emitidos ao abrigo de programas sem tomada firme. O valor total contratado ao abrigo de programas com tomada firme é de 665 milhões de euros, correspondendo a treze programas, com seis instituições bancárias, 590 milhões dos quais vencem juros a taxas de mercado e 75 milhões estão emitidos em taxa fixa. Estão classificados como não correntes os programas de papel comercial com maturidade superior a 1 ano no valor de 413 milhões de euros, uma vez que a Empresa tem capacidade de renovação unilateral das emissões atuais até à maturidade dos programas e os mesmos têm subscrição garantida pelo organizador. Desta forma, o valor em questão, apesar de ter vencimento corrente, foi classificado como sendo não corrente para efeitos de apresentação na demonstração da posição financeira.

A 31 de dezembro de 2019, ao valor destes financiamentos foi acrescido o montante líquido de 598 milhares de euros, correspondente aos respetivos juros e comissões, registados na rubrica Empréstimos - acréscimos e diferimentos.

#### 17.3. Empréstimos externos

Em novembro de 2013, a NOS assinou um Contrato de Financiamento com o Banco Europeu de Investimento no montante de 110 milhões de euros para apoio ao desenvolvimento da rede de banda larga móvel em Portugal. Em junho de 2014, foi utilizada a totalidade do financiamento. O prazo de vencimento ocorre até um período máximo de 8 anos a contar da data de utilização, com amortizações parciais de 18,3 milhões de euros ao ano a partir de junho de 2017. Em 31 de dezembro de 2019, o montante em dívida ascende a 55 milhões de euros.

A 31 de dezembro de 2019, ao valor deste financiamento foi deduzido o montante de 2.230 milhares de euros, correspondendo ao benefício associado ao facto do financiamento apresentar uma taxa bonificada.

Todos os empréstimos bancários obtidos (com exceção do financiamento do BEI de 55 milhões de euros, da emissão pública de obrigações de 300 milhões de euros, e de um programa de papel comercial de 75 milhões de euros emitidos em taxa fixa, para além das locações contratadas) estão negociados a taxas de juro variáveis no curto prazo, pelo que o seu valor contabilístico se aproxima do seu justo valor.

A maturidade dos empréstimos obtidos contratados é a seguinte:

|                             | 2018 REEXPRESSO   |                     |                   | 2019              |                     |                   |
|-----------------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|
|                             | MENOS DE 1<br>ANO | ENTRE 1 E 5<br>ANOS | MAIS DE 5<br>ANOS | MENOS DE 1<br>ANO | ENTRE 1 E 5<br>ANOS | MAIS DE 5<br>ANOS |
| Empréstimos obrigacionistas | 152.487.218       | 507.687.565         | -                 | 2.333.370         | 573.221.025         | -                 |
| Papel comercial             | 29.731.392        | 215.002.182         | 49.997.818        | 55.648.859        | 362.949.286         | 50.000.000        |
| Empréstimos externos        | 17.504.146        | 52.710.062          | -                 | 17.120.990        | 35.648.917          | -                 |
| Descobertos bancários       | 14.957.542        | -                   | -                 | 1.530.798         | -                   | -                 |
| Locações                    | 93.649            | 69.089              | -                 | 105.313           | 194.735             | -                 |
|                             | 214.773.947       | 775.468.898         | 49.997.818        | 76.739.330        | 972.013.963         | 50.000.000        |

## 18. Provisões

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos registados nas rubricas de provisões são os seguintes:

|                                       | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | REFORÇO | REDUÇÃO   | OUTROS | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|---------------------------------------|--------------------------|---------|-----------|--------|--------------------------|
| Processos judiciais em curso e outros | 3.200                    | -       | -         | -      | 3.200                    |
| Contingências diversas                | 2.016.784                | 253.303 | (118.597) | -      | 2.151.490                |
|                                       | 2.019.984                | 253.303 | (118.597) | -      | 2.154.690                |

|                                       | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | REFORÇO | REDUÇÃO   | OUTROS      | 31-12-2019 |
|---------------------------------------|--------------------------|---------|-----------|-------------|------------|
| Processos judiciais em curso e outros | 3.200                    | -       | -         | -           | 3.200      |
| Contingências diversas                | 2.151.490                | 97.093  | (401.582) | (1.507.782) | 339.218    |
|                                       | 2.154.690                | 97.093  | (401.582) | (1.507.782) | 342.418    |

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos refletidos na demonstração dos resultados, decompõem-se da seguinte forma:

|                          | 2018<br>REEXPRESSO | 2019      |
|--------------------------|--------------------|-----------|
| Provisões e ajustamentos | (106.143)          | (293.156) |
| Juros e outros           | 240.849            | (11.333)  |
| REFORÇOS E REDUÇÕES      | 134.706            | (304.489) |

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, o movimento ocorrido em Outros corresponde à reclassificação de provisões relacionadas com impostos a pagar para a rubrica de Impostos a pagar (Nota 2.1).

## 19. Acréscimos de custos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

| 2018 REEXPRESSO                   |           |              | 2019      |              |
|-----------------------------------|-----------|--------------|-----------|--------------|
|                                   | CORRENTE  | NÃO CORRENTE | CORRENTE  | NÃO CORRENTE |
| Gastos com o pessoal              | 1.668.126 | -            | 1.869.388 | -            |
| Fornecimentos e serviços externos | 230.392   | -            | 368.086   | -            |
| Plano de ações                    | 582.646   | 687.738      | 776.390   | 667.003      |
| Outros                            | -         | 454.886      | -         | 454.886      |
|                                   | 2.481.164 | 1.142.624    | 3.013.864 | 1.121.890    |

## 20. Proveitos diferidos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

| 2018 REEXPRESSO             |          |              | 2019     |              |
|-----------------------------|----------|--------------|----------|--------------|
|                             | CORRENTE | NÃO CORRENTE | CORRENTE | NÃO CORRENTE |
| Subsídio ao investimento i) | 408.756  | 5.520.566    | 397.191  | 5.123.375    |
| Outros                      | 2.118    | -            | 2.118    | -            |
|                             | 410.874  | 5.520.566    | 399.309  | 5.123.375    |

i) Diferimento do proveito referente ao subsídio implícito apurado decorrente da obtenção de financiamentos junto do BEI a taxas de juro abaixo de valores de mercado (Nota 17.3).

## 21. Instrumentos financeiros derivados

Derivados de taxa de juro

Em 31 de dezembro de 2019, a NOS tem contratado um *swap* de taxa de juro o qual ascende a 150 milhões de euros (31 de dezembro 2018: 250 milhões de euros), sendo que a maturidade do *swap* expira em 2022. O justo valor do *swap* de taxa de juro ascende a um montante negativo de 38 mil euros (31 de dezembro 2018: montante negativo de 1,2 milhões de euros) e foi registado no passivo tendo a contrapartida deste montante sido registada em capitais próprios.

### Derivados sobre ações próprias

Em 31 de dezembro de 2019, a NOS tem contratados três derivados sobre ações próprias, que ascendem a um total de 2.640 milhares de euros (31 de dezembro 2018: 2.641 milhares de euros), com vencimento em março de 2020, 2021 e 2022, por forma a cobrir a entrega de planos de ações a liquidar em dinheiro.

| 2018 REEXPRESSO       |             |          |              |           |              |
|-----------------------|-------------|----------|--------------|-----------|--------------|
|                       | NOCIONAL    | ATIVO    |              | PASSIVO   |              |
|                       |             | CORRENTE | NÃO CORRENTE | CORRENTE  | NÃO CORRENTE |
| DERIVADOS             |             |          |              |           |              |
| Swaps de taxa de juro | 250.000.000 | -        | -            | 1.211.177 | -            |
| Equity Swaps          | 2.640.587   | 41.271   | 111.901      | -         | -            |
|                       | 252.640.587 | 41.271   | 111.901      | 1.211.177 | -            |

| 2019                  |             |          |              |          |              |
|-----------------------|-------------|----------|--------------|----------|--------------|
|                       | NOCIONAL    | ATIVO    |              | PASSIVO  |              |
|                       |             | CORRENTE | NÃO CORRENTE | CORRENTE | NÃO CORRENTE |
| DERIVADOS             |             |          |              |          |              |
| Swaps de taxa de juro | 150.000.000 | -        | -            | -        | 38.000       |
| Equity Swaps          | 2.640.250   | -        | -            | 118.553  | 226.980      |
|                       | 152.640.250 | -        | -            | 118.553  | 264.980      |

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os movimentos ocorridos são como se seguem:

|                                  | 31-12-2017<br>REEXPRESSO | RESULTADOS | CAPITAL<br>PRÓPRIO | 31-12-2018<br>REEXPRESSO |
|----------------------------------|--------------------------|------------|--------------------|--------------------------|
| Justo valor do swap taxa de juro | (2.453.113)              | -          | 1.241.936          | (1.211.177)              |
| Equity Swaps                     | 10.059                   | 152.719    | (9.606)            | 153.172                  |
| DERIVADOS                        | (2.443.054)              | 152.719    | 1.232.330          | (1.058.005)              |
| Imposto diferido ativo (Nota 13) | 549.688                  | (34.362)   | (277.274)          | 238.052                  |
| IMPOSTO DIFERIDO                 | 549.688                  | (34.362)   | (277.274)          | 238.052                  |
|                                  | (1.893.366)              | 118.357    | 955.056            | (819.953)                |

|                                  | 31-12-2018<br>REEXPRESSO | RESULTADOS | CAPITAL<br>PRÓPRIO | 31-12-2019 |
|----------------------------------|--------------------------|------------|--------------------|------------|
| Justo valor do swap taxa de juro | (1.211.177)              | -          | 1.173.177          | (38.000)   |
| Equity Swaps                     | 153.172                  | 59.765     | (558.470)          | (345.533)  |
| DERIVADOS                        | (1.058.005)              | 59.765     | 614.707            | (383.533)  |
| Imposto diferido ativo (Nota 13) | 238.052                  | (13.447)   | (138.309)          | 86.296     |
| IMPOSTO DIFERIDO                 | 238.052                  | (13.447)   | (138.309)          | 86.296     |
|                                  | (819.953)                | 46.318     | 476.398            | (297.237)  |

## 22. Contas a pagar

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, as contas a pagar a fornecedores e outras entidades correspondem predominantemente a empréstimos obtidos e juros a empresas do Grupo (Nota 32). No final do exercício de 2019, estes empréstimos venciam juros à taxa de 0,01%.

## 23. Prestação de serviços

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica corresponde essencialmente a serviços de gestão prestados a empresas do Grupo NOS (Nota 32).

## 24. Outras receitas

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|         | 2018<br>REEXPRESSO | 2019   |
|---------|--------------------|--------|
| Fianças | 244.291            | -      |
| Outros  | 74.207             | 43.270 |
|         | 318.498            | 43.270 |

## 25. Gastos com o pessoal

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 esta rubrica tem a seguinte composição:

|                    | 2018<br>REEXPRESSO | 2019      |
|--------------------|--------------------|-----------|
| Remunerações       | 4.897.904          | 5.570.779 |
| Encargos sociais   | 735.528            | 785.797   |
| Benefícios sociais | 87.573             | 101.568   |
| Outros             | 6.555              | 1.866     |
|                    | 5.727.560          | 6.460.010 |

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 o número médio de trabalhadores ao serviço da Empresa foi 6. A 31 de dezembro de 2019, o número de trabalhadores ao serviço da empresa ascendia a 6.

## 26. Fornecimentos e serviços externos

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                          | 2018<br>REEXPRESSO | 2019      |
|------------------------------------------|--------------------|-----------|
| Serviços de Suporte                      | 796.154            | 930.174   |
| Trabalhos especializados                 | 318.074            | 491.912   |
| Deslocações e estadas                    | 99.452             | 96.541    |
| Seguros                                  | 86.690             | 77.854    |
| Combustíveis                             | 32.817             | 26.024    |
| Manutenção e reparação                   | 9.944              | 14.419    |
| Comunicação                              | 15.266             | 13.641    |
| Contencioso e notariado                  | 633                | 4.709     |
| Limpeza, higiene e conforto              | 32                 | 1.639     |
| Outros fornecimentos e serviços externos | 7.899              | 33.183    |
|                                          | 1.366.961          | 1.690.096 |

## 27. Outros custos / (ganhos) operacionais

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|             | 2018<br>REEXPRESSO | 2019   |
|-------------|--------------------|--------|
| Quotizações | 39.307             | 38.310 |
| Outros      | -                  | (43)   |
|             | 39.307             | 38.267 |

## 28. Outros custos / (ganhos) não recorrentes

A composição desta rubrica nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019 é conforme se segue:

|                      | 2018<br>REEXPRESSO | 2019   |
|----------------------|--------------------|--------|
| Donativos            | 15.000             | 15.000 |
| Multas e penalidades | 188                | 301    |
|                      | 15.188             | 15.301 |

## 29. Custos / (ganhos) de financiamento e outros custos / (proveitos) financeiros

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, os custos de financiamento e outros custos financeiros líquidos têm a seguinte composição:

|                                                   | 2018<br>REEXPRESSO | 2019         |
|---------------------------------------------------|--------------------|--------------|
| CUSTOS / (GANHOS) DE FINANCIAMENTO:               |                    |              |
| JUROS SUPORTADOS:                                 |                    |              |
| Empréstimos obrigacionistas                       | 10.249.662         | 9.104.158    |
| Papel comercial                                   | 3.299.895          | 2.746.663    |
| Partes relacionadas (Nota 32)                     | 49.953             | 10.697       |
| Derivados                                         | 1.623.556          | 1.240.759    |
| Empréstimos externos e descobertos bancários      | 1.523.260          | 2.060.090    |
| Locações                                          | 6.373              | 2.795        |
| Outros                                            | 52.864             | 49.447       |
|                                                   | 16.805.563         | 15.214.609   |
| JUROS OBTIDOS                                     |                    |              |
| Partes relacionadas (Nota 32)                     | (18.121.417)       | (27.922.988) |
| Outros                                            | (2.807)            | -            |
|                                                   | (18.124.224)       | (27.922.988) |
|                                                   | (1.318.661)        | (12.708.379) |
| OUTROS CUSTOS / (PROVEITOS) FINANCEIROS LÍQUIDOS: |                    |              |
| Comissões sobre financiamentos bancários          | 979.642            | (39.822)     |
| Comissões sobre empréstimos obrigacionistas       | 2.253.693          | 1.277.755    |
| Comissões sobre papel comercial                   | 1.575.929          | 1.730.575    |
| Serviços bancários                                | 71.219             | 29.421       |
| Outros                                            | 629.285            | (123.440)    |
|                                                   | 5.509.768          | 2.874.489    |

A redução dos juros suportados e obtidos resulta predominantemente da redução das taxas médias de financiamento (Nota 17).

## 30. Perdas / (ganhos) em empresas participadas

Nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2018 e 2019, esta rubrica tem a seguinte composição:

|                                                                                   | 2018<br>REEXPRESSO | 2019          |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------|
| DIVIDENDOS                                                                        |                    |               |
| NOS Comunicações                                                                  | (22.847.819)       | (293.932.420) |
| NOS Publicidade                                                                   | -                  | (3.841.772)   |
| NOS Property                                                                      | (2.087.554)        | (6.473.225)   |
| NOS Cinemas                                                                       | (6.431.352)        | (6.682.075)   |
| NOS Inovação                                                                      | (1.699.184)        | (2.189.491)   |
| NOS Audiovisuais SGPS                                                             | -                  | (18.323)      |
| NOS Audiovisuais                                                                  | (10.704.329)       | -             |
| NOS Towering                                                                      | (6.822.480)        | -             |
| NOS Technology                                                                    | (20.990.560)       | -             |
| Sontária                                                                          | (285.874)          | -             |
| Per-Mar                                                                           | (89.282)           | -             |
| Outros                                                                            | (707)              | (330)         |
|                                                                                   | (71.959.141)       | (313.137.636) |
| (MAIS-VALIA) / MENOS-VALIA NA ALIENAÇÃO DE EMPRESAS (NOTA 9)                      |                    |               |
| NOS Audiovisuais                                                                  | 31.971.165         | -             |
| NOS Towering                                                                      | (131.083.470)      | -             |
| NOS Technology                                                                    | (117.453.009)      | -             |
| Sontária                                                                          | (3.273.972)        | -             |
| Per-Mar                                                                           | (1.670.202)        | -             |
|                                                                                   | (221.509.488)      | -             |
| OUTROS                                                                            |                    |               |
| Perdas/(reversões de perdas) por imparidade em investimentos financeiros (Nota 9) | 1.200.000          | 28.741.560    |
| Outros                                                                            | (72.413)           | 447           |
|                                                                                   | 1.127.587          | 28.742.007    |
|                                                                                   | (292.341.042)      | (284.395.629) |

No exercício findo em 31 de dezembro de 2019, as perdas por imparidade referem-se predominantemente ao investimento na Teliz (Nota 9).

## 31. Garantias e compromissos financeiros assumidos

### 31.1. Garantias

Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, a Empresa apresenta garantias a favor de terceiros correspondentes às seguintes situações:

|                                 | 2018<br>REEXPRESSO | 2019       |
|---------------------------------|--------------------|------------|
| GARANTIAS PRESTADAS A FAVOR DE: |                    |            |
| Administração fiscal i)         | 4.068.039          | 19.685.469 |
| Outros                          | 2.955              | 2.955      |
|                                 | 4.070.994          | 19.688.424 |

- i. Em 31 de dezembro de 2018 e 2019, este montante refere-se a garantias exigidas pela Administração Fiscal no âmbito de processos fiscais contestados pela Empresa e suas participadas.

### Outras garantias

No âmbito do financiamento obtido pela Upstar junto do Banco Comercial Português, no montante total de 10 milhões de euros, a NOS assinou uma Livrança no montante proporcional à participação detida de 30% do financiamento.

Durante o primeiro semestre de 2015, 2016, 2017 e 2018, e na sequência da nota de liquidação relativa ao CLSU 2007-2009, 2010-2011, 2012-2013 e 2014, respetivamente, a NOS constituiu a favor do Fundo de Compensação do Serviço Universal fianças, nos montantes de 23,6 milhões de euros, 16,7 milhões de euros, 17,5 milhões de euros e 3,0 milhões de euros, respetivamente, de modo a prevenir a instauração de processo de execução fiscal com vista ao pagamento coercivo do valor liquidado.

Adicionalmente, para além das garantias exigidas pela Administração Fiscal, foram constituídas fianças relativas a processos fiscais em curso em que a NOS constituiu-se fiadora da NOS SA, até ao montante de 14,1 milhões de euros.

### 31.2. Outros compromissos

#### Covenants

Dos empréstimos obtidos, para além de estarem sujeitos ao cumprimento pelo Grupo das suas obrigações (operacionais, legais e fiscais) 100% dos mesmos encontram-se sujeitos a cláusulas de Cross *default*, *Pari Passu* e *Negative Pledge* e 88% encontram-se sujeitos a cláusulas de *Ownership*.

Adicionalmente, cerca de 15% do total dos empréstimos obtidos exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3 vezes o EBITDA consolidado, cerca de 8% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 3,5 vezes o EBITDA consolidado, cerca de 5% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 4 vezes o EBITDA consolidado, e cerca de 12% exigem que a dívida financeira líquida consolidada não exceda até 5 vezes o EBITDA consolidado.

EBITDA = Resultado Operacional + Depreciações, amortizações e perdas por imparidade + Custos de integração + Perdas / (ganhos) com a alienação de ativos + Outros custos / (ganhos) não recorrentes

#### Contrato de Futebol

Em dezembro de 2015, a NOS celebrou um contrato com a Sport Lisboa e Benfica – Futebol SAD e a Benfica TV, S.A. relativo aos direitos de transmissão televisiva de jogos em casa da Equipa A de futebol sénior da Benfica SAD para a Liga NOS, bem como dos direitos de transmissão e distribuição do Canal Benfica Tv. O contrato teve início na época desportiva 2016/2017 e uma duração inicial de 3 anos podendo ser renovado por decisão de qualquer das partes até perfazer um total de 10 épocas desportivas, ascendendo a contrapartida financeira global ao montante de 400 milhões de euros, repartida em montantes anuais progressivos.

São efetuadas divulgações adicionais nas demonstrações financeiras consolidadas da NOS SGPS.

## 32. Partes relacionadas

Os saldos a 31 de dezembro de 2018 e 31 de dezembro de 2019 e as transações ocorridas no exercício findo em 31 de dezembro de 2018 e 2019 com partes relacionadas, são como se segue:

### Saldos a 31 de dezembro de 2018

|                                    | CONTAS A<br>RECEBER | CONTAS A<br>PAGAR | EMPRÉSTIMOS<br>CONCEDIDOS | EMPRÉSTIMOS<br>OBTIDOS |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|------------------------|
| EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS              | 1.083.967.167       | 2.250.819         | 90.000.000                | 91.733.279             |
| Lusomundo Imobiliária 2            | (9.756)             | 71                | -                         | 357.955                |
| NOS Açores                         | 810.188             | 438.084           | -                         | -                      |
| NOS Audiovisuais                   | (491.895)           | -                 | -                         | 9.276.890              |
| NOS Audiovisuais SGPS              | 131.893.538         | 9                 | -                         | 1                      |
| NOS Cinemas                        | 2.061.173           | 1.399             | -                         | 10.158.912             |
| NOS Communications                 | 81.457              | 14.023            | -                         | 3.531.750              |
| NOS Comunicações                   | 924.451.281         | 750.996           | 90.000.000                | -                      |
| NOS Inovação                       | 9.588.930           | -                 | -                         | -                      |
| NOS Lusomundo TV                   | 497.064             | 2.127             | -                         | 11.898.423             |
| NOS Madeira                        | (1.373.224)         | 1.351             | -                         | 8.619.571              |
| NOS PUB                            | 1.787.938           | 457.391           | -                         | 14.869.577             |
| NOS Sistemas                       | 4.788.372           | -                 | -                         | -                      |
| NOS Technology                     | 6.074.771           | 532.721           | -                         | 26.041.118             |
| NOS Towering                       | 3.750.430           | 41.197            | -                         | 3.319.752              |
| Per-Mar                            | (3.014)             | 66                | -                         | 2.234.111              |
| Sontaria                           | 24.769              | 68                | -                         | 1.344.423              |
| Outras subsidiárias                | 35.143              | 11.316            | -                         | 80.796                 |
| EMPRESAS ASSOCIADAS                | 4.645               | -                 | -                         | -                      |
| EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE | 3.611               | 2.118             | -                         | -                      |
| OUTRAS PARTES RELACIONADAS         | 243                 | 779               | -                         | -                      |
|                                    | 1.083.975.665       | 2.253.716         | 90.000.000                | 91.733.279             |

### Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2018

|                            | VENDAS, PRESTAÇÃO<br>DE SERVIÇOS E OUTROS<br>RENDIMENTOS | COMPRAS E SERVIÇOS<br>RECEBIDOS | JUROS OBTIDOS | JUROS SUPORTADOS |
|----------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|------------------|
| EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS      | 5.165.282                                                | (240.678)                       | 18.106.463    | (35.000)         |
| NOS Audiovisuais           | 178.029                                                  | (90)                            | 1.458.326     | -                |
| NOS Cinemas                | 196.368                                                  | (4.155)                         | -             | (5.597)          |
| NOS Comunicações           | 4.021.401                                                | (226.526)                       | 6.232.780     | -                |
| NOS Inovação               | 89.533                                                   | (212)                           | 198.392       | -                |
| NOS Madeira                | 103.935                                                  | (479)                           | -             | (5.175)          |
| NOS Technology             | 164.955                                                  | (6.392)                         | 7.761.627     | -                |
| NOS Towering               | 51.223                                                   | (24)                            | 2.226.776     | -                |
| Outras subsidiárias        | 359.838                                                  | (2.800)                         | 228.563       | (24.227)         |
| EMPRESAS ASSOCIADAS        | 25.759                                                   | -                               | -             | -                |
| OUTRAS PARTES RELACIONADAS | -                                                        | 1.373                           | -             | -                |
|                            | 5.191.041                                                | (239.306)                       | 18.106.463    | (35.000)         |

### Saldos a 31 de dezembro de 2019

|                                    | CONTAS A<br>RECEBER | CONTAS A<br>PAGAR | EMPRÉSTIMOS<br>CONCEDIDOS | EMPRÉSTIMOS<br>OBTIDOS |
|------------------------------------|---------------------|-------------------|---------------------------|------------------------|
| EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS              | 116.163.564         | 1.005.483         | 1.166.510.000             | 57.588.699             |
| Lusomundo SII                      | (6.434)             | -                 | -                         | 240.572                |
| NOS Açores Comunicações            | 5.157.609           | -                 | -                         | -                      |
| NOS Audiovisuais                   | 9.222.007           | -                 | -                         | -                      |
| NOS Audiovisuais SGPS              | (47.570)            | -                 | 80.000.000                | 743.193                |
| NOS Cinemas                        | 664.345             | -                 | -                         | 12.921.290             |
| NOS Comunicações                   | 63.753.220          | 53.771            | 1.086.510.000             | -                      |
| NOS Corporate Center               | 675.177             | 481.490           | -                         | 2.758.395              |
| NOS Inovação                       | 3.898.005           | -                 | -                         | -                      |
| NOS Internacional SGPS             | 1.952.270           | -                 | -                         | 0                      |
| NOS International Carrier Services | 42.017              | 66                | -                         | 3.091.933              |
| NOS Lusomundo TV                   | 788.154             | -                 | -                         | 3.220.389              |
| NOS Madeira Comunicações           | (237.458)           | -                 | -                         | 3.801.085              |
| NOS Property                       | 198.244             | 107               | -                         | 10.162.303             |
| NOS PUB                            | 2.847.353           | 454.886           | -                         | 16.259.768             |
| NOS Sistemas                       | 4.075.237           | -                 | -                         | -                      |
| NOS Technology                     | 21.528.689          | 13.997            | -                         | -                      |
| NOS Towering                       | 1.538.453           | 1.166             | -                         | -                      |
| NOS Wholesale                      | 73.710              | -                 | -                         | 3.692.824              |
| Per-Mar                            | (465)               | -                 | -                         | 256.226                |
| Sontária                           | 8.469               | -                 | -                         | 440.721                |
| Outras subsidiárias                | 32.533              | -                 | -                         | -                      |
| EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE | 3.851               | 2.118             | -                         | -                      |
| OUTRAS PARTES RELACIONADAS         | 487                 | 501               | -                         | -                      |
|                                    | 116.167.902         | 1.008.103         | 1.166.510.000             | 57.588.699             |

### Transações durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019

|                                    | VENDAS, PRESTAÇÃO<br>DE SERVIÇOS E OUTROS<br>RENDIMENTOS | COMPRAS E SERVIÇOS<br>RECEBIDOS | JUROS OBTIDOS | JUROS SUPORTADOS |
|------------------------------------|----------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------|------------------|
| EMPRESAS SUBSIDIÁRIAS              | 14.425.095                                               | 1.010.291                       | 28.188.034    | (10.979)         |
| NOS Audiovisuais                   | 640.865                                                  | (53)                            | 275.996       | -                |
| NOS Audiovisuais SGPS              | (153)                                                    | -                               | 1.844.937     | (1)              |
| NOS Cinemas                        | 504.730                                                  | 932                             | -             | (2.256)          |
| NOS Comunicações                   | 8.225.912                                                | 452.522                         | 25.476.941    | -                |
| NOS Corporate Center               | 35.039                                                   | 579.811                         | -             | (264)            |
| NOS Inovação                       | 434.156                                                  | (54)                            | 55.370        | -                |
| NOS Lusomundo TV                   | 219.592                                                  | (105)                           | 6.049         | (1.784)          |
| NOS Property                       | 222.455                                                  | (2.581)                         | (1.123)       | (740)            |
| NOS PUB                            | 191.099                                                  | -                               | -             | (3.240)          |
| NOS Sistemas                       | 103.538                                                  | (18)                            | 31.351        | -                |
| NOS Technology                     | 2.892.976                                                | (19.019)                        | 350.378       | (535)            |
| NOS Towering                       | 733.510                                                  | -                               | 69.160        | (140)            |
| Outras subsidiárias                | 221.375                                                  | (1.146)                         | 78.975        | (2.018)          |
| EMPRESAS CONTROLADAS CONJUNTAMENTE | -                                                        | (26)                            | -             | -                |
| OUTRAS PARTES RELACIONADAS         | -                                                        | 5.405                           | -             | (373)            |
|                                    | 14.425.095                                               | 1.015.669                       | 28.188.034    | (11.352)         |

A Empresa celebra regularmente operações e contratos com diversas entidades dentro do Grupo NOS. Tais operações foram realizadas nos termos normais de mercado para operações similares, fazendo parte da atividade corrente das sociedades contraentes.

Em resultado do número elevado de entidades relacionadas com saldos e transações de baixo valor, foram agrupados os saldos e transações com as entidades cujos montantes são inferiores a 100 mil euros.

### 33. Remunerações auferidas pelos administradores

As remunerações auferidas pelos administradores da NOS, nos exercícios findos em 31 de dezembro de 2017 e 2019, foram as seguintes:

|                                      | 2018<br>REEXPRESSO | 2019      |
|--------------------------------------|--------------------|-----------|
| Remunerações                         | 2.880.000          | 3.119.809 |
| Participação de resultados / Prémios | 1.213.300          | 1.285.032 |
| Plano de ações e poupança ações      | 1.213.300          | 1.285.032 |
|                                      | 5.306.600          | 5.689.873 |

Os montantes apresentados no quadro foram calculados numa base de acréscimo para as Remunerações e Participações de resultados / Prémios (remunerações de curto prazo). O valor relativo aos Planos de Ações e aos Planos Poupança Ações correspondem ao valor a atribuir em 2020, relativo à *performance* de 2019 (atribuído em 2019, relativo à *performance* em 2018). O número médio de membros chave da gerência em 2019 é de 17 (16 em 2018). O Relatório de Governo das Sociedades inclui informação mais detalhada sobre a política de remunerações da NOS.

A Empresa considera como Dirigentes os membros do Conselho de Administração.

### 34. Plano de ações

Na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, foi aprovado o Regulamento sobre Remuneração Variável de Curto e Médio Prazo, que estabelece os termos do Plano de Atribuição de Ações (“Plano NOS”). Este plano destina-se a colaboradores acima de determinado nível de função, sendo que o exercício dos direitos ocorre três anos após a sua atribuição, desde que o colaborador se mantenha na empresa durante esse período.

Em 31 de dezembro de 2019, os planos em aberto da Empresa e das suas participadas são os seguintes:

|            | NÚMERO DE<br>AÇÕES |
|------------|--------------------|
| PLANO NOS  |                    |
| Plano 2017 | 856.299            |
| Plano 2018 | 866.098            |
| Plano 2019 | 739.162            |

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, os movimentos ocorridos ao abrigo dos Planos, detalham-se do seguinte modo:

#### Movimento no número de ações por empossar

|                                                   | PLANO<br>2016 | PLANO<br>2017 | PLANO<br>2018 | PLANO<br>2019 | TOTAL     |
|---------------------------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-----------|
| SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2018                    | 729.519       | 836.519       | 844.391       | -             | 2.410.429 |
| MOVIMENTOS DO EXERCÍCIO                           |               |               |               |               |           |
| Atribuídas                                        | -             | -             | -             | 702.577       | 702.577   |
| Exercidas (Empossadas)                            | (599.677)     | (26.325)      | (23.478)      | (7.144)       | (656.624) |
| Canceladas / Extintas / Corrigidas <sup>(1)</sup> | (129.842)     | 46.105        | 45.185        | 43.729        | 5.177     |
| SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019                    | -             | 856.299       | 866.098       | 739.162       | 2.461.559 |

<sup>(1)</sup> inclui, predominantemente, correções efetuadas em função do dividendo pago, saídas de colaboradores sem direito a empossamento de ações e correções resultantes da forma de vencimento dos planos que é feita através da aquisição de ações com desconto.

Os custos dos planos de ações são reconhecidos ao longo do exercício que medeia a atribuição e o exercício das mesmas. A responsabilidade dos planos é calculada com base na cotação à data de atribuição de cada plano ou à data de fecho, para os planos liquidados em dinheiro. A 31 de dezembro de 2019, a responsabilidade em aberto relativa a estes planos é de 6.334 milhares de euros, e está registada em Reservas, no montante de 4.891 milhares de euros, para os planos liquidados em ações e em Acréscimos de Custos, no montante de 1.443 milhares de euros, para os planos liquidados em dinheiro.

Os custos reconhecidos ao longo dos exercícios anteriores e no exercício, e a respetiva responsabilidade, são como segue:

|                                                                                            | ACRÉSCIMOS<br>DE CUSTOS | RESERVAS    | TOTAL       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------|
| Custos reconhecidos em exercícios anteriores dos planos em aberto a 31 de dezembro de 2018 | 1.270.383               | 5.225.281   | 6.495.664   |
| Custos de planos exercidos no exercício (empossados)                                       | (642.389)               | (3.919.728) | (4.562.117) |
| Custos reconhecidos no exercício e outros*                                                 | 815.399                 | 3.585.219   | 4.400.618   |
| TOTAL CUSTOS PLANOS                                                                        | 1.443.393               | 4.890.772   | 6.334.165   |

\* Inclui os custos reconhecidos da Empresa e das suas participadas

### 35. Divulgações exigidas por diplomas legais

Os honorários faturados no exercício findo em 31 de dezembro de 2019 pelo Revisor Oficial de Contas detalham-se como segue:

|                                                  | 2018    | 2019   |
|--------------------------------------------------|---------|--------|
| Revisão legal de contas e auditoria              | 25.520  | 25.520 |
| SERVIÇOS DE AUDITORIA                            | 25.520  | 25.520 |
| SERVIÇOS DISTINTOS DE AUDITORIA                  | 22.880  | 1.920  |
| SERVIÇOS DISTINTOS DE AUDITORIA EXIGIDOS POR LEI | 65.000  | 21.000 |
| TOTAL                                            | 113.400 | 48.440 |

### 36. Eventos subsequentes

No dia 23 de janeiro, Jorge Brito Pereira (Presidente do Conselho de Administração), Paula Oliveira e Mário Leite da Silva (Membros do Conselho de Administração) renunciaram aos seus cargos.

No dia 27 de janeiro, Ângelo Paupério, Membro do Conselho de Administração, foi nomeado Presidente do Conselho de Administração.

No dia 13 de fevereiro a S&P Global Ratings (S&P) confirmou a notação de rating de crédito de longo prazo de BBB- da NOS, com um outlook estável. A manutenção do rating de crédito de longo prazo de Investment Grade por parte da S&P, permite que a NOS reforce as condições para diversificar ainda mais as suas fontes de financiamento, estender a maturidade média da sua dívida e continuar a diminuir o seu já reduzido custo médio da dívida.

## 58



NOS, S.G.P.S., S.A.  
Certificação Legal das Contas e  
Relatório de Auditoria  
31 de dezembro de 2019

4. Adoção da IFRS 16 - Locações

| Descrição dos riscos de distorção material mais significativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Em 2019, entrou em vigor a IFRS 16 - Locações. A IFRS 16 requer que os locatários contabilizem todas as locações com base num modelo único de reconhecimento no balanço (<i>on-balance model</i>) de forma similar ao tratamento que a IAS 17 - Locações previa para as locações financeiras. A alteração do processo de reconhecimento das locações requereu por parte do órgão de gestão a tomada de julgamentos significativos e a implementação de procedimentos de controlo adicionais. Os saldos comparativos foram reexpressos tendo em consideração os impactos da aplicação retrospectiva (<i>full retrospective approach</i>) da nova norma das locações. Os impactos da aplicação retrospectiva da nova norma das locações e os inerentes julgamentos estão incluídos na Nota 2.1 das Notas às demonstrações financeiras.</p> <p>A 31 de dezembro de 2019, o montante de balanço consolidado de Direitos de uso nas demonstrações financeiras consolidadas ascende a 218 milhões de euros, o qual inclui os ativos relacionados com locações financeiras ao abrigo da IAS 17.</p> <p>As locações operacionais do Grupo cujas responsabilidades são agora registadas no Passivo dizem respeito principalmente a contratos de locação das torres de comunicações, salas de cinema, equipamentos, lojas e viaturas.</p> <p>Este assunto exige um significativo julgamento da Gestão na determinação de pressupostos como o prazo da locação, identificação do direito de uso e a concretização das opções de renovação/término.</p> | <p>A nossa abordagem ao risco de distorção material inclui: i) uma resposta global com efeito na forma como a auditoria foi conduzida; e ii) uma resposta específica que se traduziu numa abordagem combinada de avaliação de controlos e procedimentos substantivos, nomeadamente:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Compreensão e avaliação dos procedimentos realizados pelo Grupo relacionados com a adoção da IFRS 16;</li><li>Execução de procedimentos de auditoria específicos para avaliar a eficácia operacional dos controlos identificados como relevantes, destacando-se: i) identificação de contratos de locação; ii) separação de componentes de um contrato; iii) reconhecimento do direito de uso e respetivo passivo de locação e iv) validações de controlos chave ao longo do processo <i>end-to-end</i>;</li><li>Revisão dos pressupostos definidos pela Gestão, utilizados na avaliação dos contratos de locação, incluindo a avaliação de pressupostos como o prazo da locação; identificação de direito de uso e a apreciação das opções de renovação/término;</li><li>Execução, para uma amostra de contratos, de testes de detalhe para concluir sobre a exatidão dos dados recolhidos para cada contrato de locação selecionado;</li><li>Obtenção da lista completa dos contratos de locação e teste à integralidade da informação utilizada pela Gestão; e</li><li>Reexecução, para uma amostra de contratos, do cálculo dos Direitos de uso e respetivo passivo financeiro.</li></ul> <p>Adicionalmente, aferimos a adequabilidade das divulgações aplicáveis, incluídas nas Notas 2.1, 2.3.14, 3.1 e 11 das demonstrações financeiras, e em particular os impactos quantitativos e qualitativos determinados pelo órgão de gestão com a aplicação da IFRS 16 - Locações nos saldos comparativos, tendo em consideração a decisão do Grupo de aplicação retrospectiva da norma (<i>full retrospective approach</i>).</p> |

4/10  
SSA



NOS, S.G.P.S., S.A.  
Certificação Legal das Contas e  
Relatório de Auditoria  
31 de dezembro de 2019

5. Reconhecimento, mensuração e divulgação de contingências de natureza fiscal, regulatória e legal

| Descrição dos riscos de distorção material mais significativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>A rubrica de provisões e a Nota 45 - Processos judiciais em curso, ativos contingentes e passivos contingentes, do Anexo às demonstrações financeiras, referem responsabilidades relativas a contingências fiscais, regulatórias e legais. O órgão de gestão efetua periodicamente a avaliação de eventuais responsabilidades que resultam de eventos passados e cuja probabilidade implique o reconhecimento de uma provisão e/ou de uma divulgação nas demonstrações financeiras. Esta avaliação resulta de um processo que envolve um elevado nível de julgamento por parte do órgão de gestão do Grupo. Os riscos identificados estão tanto ao nível da avaliação da probabilidade de ocorrência de exfluxos de recursos por parte do Grupo, como na mensuração do passivo ou da responsabilidade contingente associada.</p> | <p>A nossa abordagem para o risco de distorção material incluiu os seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Análise dos controlos implementados no Grupo para a identificação de situações passíveis de dar origem ao reconhecimento de provisões ou a divulgação de situações contingentes de natureza fiscal, regulatória e legal;</li><li>Obtenção de confirmações externas de todos os advogados com os quais o Grupo tem relações; obtenção de memorandos explicativos preparados pelos advogados externos e internos para os principais processos em curso; leitura das atas das várias Comissões e Conselhos do Grupo; e análise dos argumentos utilizados pelo órgão de gestão para a graduação de cada contingência;</li><li>Envolvimento na auditoria de especialistas internos em assuntos fiscais;</li><li>Avaliação das probabilidades de desfecho das contingências tendo em consideração não só as decisões históricas bem como a conclusão de processos semelhantes noutras entidades do setor; e</li><li>Validação das divulgações relativas às Provisões e processos judiciais em curso, ativos contingentes e passivos contingentes do Anexo às Demonstrações financeiras.</li></ul> <p>No que respeita às provisões regulatórias e legais, foram ainda executados os seguintes procedimentos:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Reuniões trimestrais com o Departamento de Regulação e Departamento Financeiro do Grupo para conhecimento de novas contingências e atualização da informação das situações conhecidas em períodos anteriores;</li><li>Análise das <i>newsletters</i> emitidas pela entidade reguladora do setor (ANACOM) e das suas decisões sobre temas específicos da regulação do setor com eventual impacto nas demonstrações financeiras do Grupo; e</li><li>Análise dos Relatórios de Regulação Nacional e Internacional, preparados pelo Departamento de Regulação do Grupo.</li></ul> |

5/10  
SSA



NOS, S.G.P.S., S.A.  
Certificação Legal das Contas e  
Relatório de Auditoria  
31 de dezembro de 2019

6. Imparidade de saldos a receber de clientes

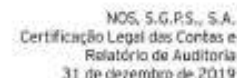
| Descrição dos riscos de distorção material mais significativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Síntese da nossa resposta aos riscos de distorção material mais significativos                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>A imparidade dos saldos a receber de clientes ascende, em 31 de dezembro de 2019 a 154,1 milhões de euros (2018 - 139,8 milhões de euros), o que representa cerca de 30% (2018: 27%) do total do saldo de clientes.</p> <p>O teste de imparidade das contas a receber de clientes é uma das principais áreas de julgamento do órgão de gestão. A identificação das contas a receber em imparidade e a determinação do valor recuperável é um processo que envolve diversos pressupostos e fatores, incluindo a antiguidade da dívida, a condição financeira conhecida do devedor, o incumprimento e as perspetivas de cobrança tendo em consideração variáveis que assentam numa abordagem prospetiva de perda de crédito esperada. Em casos específicos, a utilização de modelos e pressupostos complexos, pode produzir estimativas de imparidade do crédito significativamente diferentes, exigindo um elevado volume de informação.</p> <p>O risco de auditoria está associado ao significativo julgamento deste tipo de cálculos, potenciado pelo elevado volume de informação gerido em sistemas de informação diversos, que obriga a cálculos complexos e à assunção de diversos pressupostos baseados em dados históricos e de evolução futura.</p> | <p>A nossa abordagem ao risco de distorção material incluiu: i) uma resposta global com efeito na forma como a auditoria foi conduzida; e ii) uma resposta específica que se traduziu numa abordagem combinada de avaliação de controlos e procedimentos substantivos sobre as cobranças, a recuperação das dívidas vencidas, a análise das variáveis que assentam numa abordagem prospetiva de perda de crédito esperada e o cálculo da imparidade de clientes bem como as assunções usadas pelo órgão de gestão na quantificação das perdas por imparidade a reconhecer.</p> <p>Analisámos os pressupostos subjacentes à quantificação da perda por imparidade de clientes tendo em consideração a antiguidade da dívida, a capacidade financeira dos devedores, as tendências históricas da cobrança e as variáveis que assentam numa abordagem prospetiva de perda de crédito esperada. Adicionalmente, efetuámos uma análise de sensibilidade aos pressupostos usadas pelo Grupo.</p> <p>Aferimos a adequabilidade das divulgações aplicáveis, incluídas nas Notas 2.3.9, 4.1 e 17 das demonstrações financeiras, e em particular os julgamentos determinados pelo órgão de gestão, no concerne ao cálculo das perdas de crédito esperadas resultantes de saldos a receber de clientes utilizando uma matriz de provisões.</p> |

Matérias relevantes de auditoria - Demonstrações financeiras individuais

As matérias relevantes de auditoria são as que, no nosso julgamento profissional, tiveram maior importância na auditoria das demonstrações financeiras individuais do ano corrente. Essas matérias foram consideradas no contexto da auditoria das demonstrações financeiras individuais como um todo, e na formação da opinião, e não emitimos uma opinião separada sobre essas matérias.

Descrevemos de seguida a matéria relevante de auditoria do ano corrente, para as demonstrações financeiras individuais:

6/10  
SSA



- Fomos nomeados auditores de NÓS, S.G.P.S., S.A. (Entidade-mãe do Grupo) pela primeira vez na assembleia geral de acionistas realizada em 23 de abril de 2014 para os exercícios de 2014 e 2015, terminando o mandato compreendido entre 2013 e 2015. Fomos nomeados, para na assembleia geral de acionistas realizada em 26 de abril de 2016 para um segundo mandato compreendido entre 2016 e 2018. Em 8 de maio de 2019, fomos nomeados na assembleia geral de acionistas, para um terceiro mandato compreendido entre 2019 e 2021;
- O órgão de gestão confirmou-nos que não tem conhecimento da ocorrência de qualquer fraude ou suspeita de fraude com efeito material nas demonstrações financeiras. No planejamento e execução da



NOS, S.G.P.S., S.A.  
Certificação Legal das Contas e  
Relatório de Auditoria  
31 de dezembro de 2019

nossa auditoria de acordo com as ISA mantivemos o ceticismo profissional e concebemos procedimentos de auditoria para responder à possibilidade de distorção material das demonstrações financeiras consolidadas e individuais devido a fraude. Em resultado do nosso trabalho não identificámos qualquer distorção material nas demonstrações financeiras consolidadas e individuais devido a fraude;

- Confirmamos que a opinião de auditoria que emitimos é consistente com o relatório adicional que preparámos e entregámos hoje ao órgão de fiscalização do Grupo; e
- Declaramos que não prestámos quaisquer serviços proibidos nos termos do artigo 77, n.º 8, do Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e que mantivemos a nossa independência face ao Grupo durante a realização da auditoria.

Porto, 20 de fevereiro de 2020

Ernst & Young Audit & Associados - SROC, S.A.  
Sociedade de Revisores Oficiais de Contas  
Representada por:

Sandra e Sousa Amorim

Sandra e Sousa Amorim - ROC n.º 1213  
Registada na CMVM com o n.º 20160824

## Declaração emitida para efeitos da alínea c) do nº 1 do Art.º 245º do Código VM

Nos termos e para os efeitos do disposto na alínea c) do n.º 1 do artigo 245.º do Código dos Valores Mobiliários, os membros do Conselho de Administração da NOS, SGPS, S.A., cuja identificação e funções se indicam infra, declaram que, tanto quanto é do seu conhecimento:

- a) O relatório de gestão, as contas anuais individuais e consolidadas, a certificação legal de contas e demais documentos de prestação de contas, exigidos por lei ou regulamento, todos relativos ao exercício findo a 31 de dezembro de 2019, foram elaborados em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados da Sociedade e das sociedades incluídas no perímetro da consolidação;
- b) O relatório de gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, do desempenho e da posição da Sociedade e das Sociedades incluídas no perímetro da consolidação e, quando aplicável, contém uma descrição dos principais riscos e incertezas com que se defrontam.

Lisboa, 20 de fevereiro de 2020

O Conselho de Administração

Angelo Paupério  
(Presidente do Conselho de Administração)

Miguel Almeida  
(Presidente da Comissão Executiva)

José Pedro Pereira da Costa  
(Vice Presidente - CFO)

Ana Paula Marques  
(Vice Presidente – Administradora Executiva)

Jorge Graça  
(Administrador Executivo)

Luis Nascimento  
(Administrador Executivo)

Manuel Ramalho Eanes  
(Administrador Executivo)

António Domingues  
(Vogal do Conselho de Administração)

António Lobão Teles  
(Vogal do Conselho de Administração)

António Lobo Xavier  
(Vogal do Conselho de Administração)

Catarina Tavira Van-Dúnem  
(Vogal do Conselho de Administração)

Cláudia Azevedo  
(Vogal do Conselho de Administração)

João Torres Dolores  
(Vogal do Conselho de Administração)

Joaquim de Oliveira  
(Vogal do Conselho de Administração)

## Relatório e Parecer do Conselho Fiscal

Exmos. Senhores Acionistas,

De acordo com os estatutos, a fiscalização da Sociedade compete a um Conselho Fiscal composto por três membros efetivos e um suplente, eleitos pela Assembleia Geral, bem como a um Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

Assim, e nos termos previstos na alínea g) do n.º 1 do artigo 420.º do Código das Sociedades Comerciais, o Conselho Fiscal apresenta o seu Relatório sobre a ação fiscalizadora que exerceu, bem como o Parecer sobre o Relatório e Contas Individuais e Consolidadas da NOS, SGPS, S.A. ("Sociedade"), relativo ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019.

O Conselho Fiscal acompanhou regularmente a evolução da atividade da Sociedade e das suas principais subsidiárias e vigiou a observância da lei e do contrato de sociedade, tendo procedido à fiscalização da administração da Sociedade, da eficácia dos sistemas de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna e da preparação e divulgação da informação financeira individual e consolidada. Além disso, procedeu à verificação da regularidade dos registos contabilísticos, da exatidão dos documentos de prestação de contas individuais e consolidadas e das políticas contabilísticas e critérios valorimétricos adotados pela Sociedade, por forma a verificar que os mesmos conduzem a uma adequada compreensão do património e dos resultados individuais e consolidados, bem como dos fluxos de caixa.

No exercício das suas competências, o Conselho Fiscal reuniu periodicamente com o Revisor Oficial de Contas e os Auditores Externos no sentido de acompanhar os trabalhos de auditoria por estes efetuados e tomar conhecimento das respetivas conclusões, fiscalizando a sua atividade e respetiva independência e competência. Reuniu também periodicamente com os responsáveis pela Auditoria Interna e pelos Serviços Jurídicos e ainda com o Administrador responsável pela área financeira, periodicamente e sempre que o considerou necessário e oportuno. De todos, o Conselho Fiscal obteve sempre total colaboração.

O Conselho Fiscal acompanhou o sistema para receção e tratamento de participações de irregularidades. Este sistema está disponível a todos acionistas, a todos os colaboradores e ao público em geral. Todas as participações que foram recebidas foram devidamente analisadas.

Quanto ao Relatório de Governo Societário, compete ao Conselho Fiscal apenas atestar se o mesmo inclui os elementos referidos no artigo 245.º-A do Código de Valores Mobiliários, o que o Conselho Fiscal verificou.

O Conselho Fiscal recebeu também do Revisor Oficial de Contas carta a confirmar a sua independência relativamente à Sociedade.

Nestes termos, emite-se o seguinte:

### PARECER:

O Conselho Fiscal tomou conhecimento das conclusões dos trabalhos de revisão de contas e de auditoria externa sobre as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas do exercício de 2018, que compreendem a Demonstração da posição financeira individual e consolidada em 31 de dezembro de 2019, a Demonstração individual e consolidada dos resultados por natureza, a Demonstração individual e consolidada do rendimento integral, a Demonstração individual e consolidada das alterações no capital próprio, a Demonstração individual e consolidada dos fluxos de caixa e os respetivos Anexos. O Conselho Fiscal apreciou o relatório de auditoria do Revisor Oficial de Contas e Auditor Externo sobre estes documentos, o qual não apresenta reservas.

No âmbito das competências do Conselho Fiscal e em conformidade com o disposto na alínea c), do n.º 1, do artigo 245.º do Código dos Valores Mobiliários, declara-se que, tanto quanto é do conhecimento deste Conselho, o Relatório de Gestão e as Demonstrações Financeiras Individuais e Consolidadas da Sociedade referentes ao exercício findo em 31 de dezembro de 2019, foram elaboradas em conformidade com as normas contabilísticas aplicáveis, dando uma imagem verdadeira e apropriada do ativo e do passivo, da situação financeira e dos resultados da NOS, SGPS, S.A. e das empresas incluídas no perímetro de consolidação. Adicionalmente, o Relatório de Gestão expõe fielmente a evolução dos negócios, desempenho e posição da Sociedade e do Grupo, satisfaz os requisitos legais, contabilísticos e estatutários aplicáveis e, sempre que se justifique, contém uma descrição dos principais riscos e incertezas com que se defrontam. Refere-se ainda que as Demonstrações Não Financeiras contêm informações bastantes que permitem a compreensão do desempenho, da posição e do impacto das atividades do grupo, referentes, às questões ambientais, sociais e relativas aos trabalhadores, à igualdade de género, à não discriminação, ao respeito dos direitos humanos, ao combate à corrupção e às tentativas de suborno. Por fim, igualmente se atesta que o Relatório de Governo da Sociedade, o qual é divulgado em simultâneo com o referido Relatório de Gestão, inclui os elementos referidos no artigo 245.º-A do Código dos Valores Mobiliários.

Nestes termos, tendo em consideração as diligências desenvolvidas, os pareceres e as informações recebidas do Conselho de Administração, dos serviços da Sociedade, do Revisor Oficial de Contas e Auditor Externo, o Conselho Fiscal é de parecer que:

- i. nada obsta à aprovação do Relatório de Gestão relativo ao exercício de 2019;
- ii. nada obsta à aprovação das Demonstrações Financeiras Individuais e das Demonstrações Financeiras Consolidadas relativas ao exercício de 2019.
- iii. nada obsta à aprovação da proposta de aplicação de resultados apresentada pelo Conselho de Administração, designadamente tendo em consideração o disposto no artigo 32.º do Código das Sociedades Comerciais.

Lisboa, 20 de fevereiro de 2020

O Conselho Fiscal

José Pereira Alves

Paulo Mota Pinto

Patrícia Teixeira Lopes

# Relatório de Governo da Sociedade



## 1. Introdução

A NOS, SGPS, S.A. (“NOS” ou “Sociedade”) é uma sociedade aberta, emitente de valores mobiliários admitidos à negociação no mercado regulamentado Euronext Lisbon.

A NOS assume o compromisso de criar valor de forma sustentada para os seus acionistas e demais *stakeholders*.

Entendendo o governo das sociedades como um instrumento de competitividade e de criação de valor, a NOS pretende ser um modelo de referência, nacional e internacional, no que respeita, não apenas ao modelo de governação, como também à forma e conteúdo da informação divulgada aos seus acionistas e ao mercado em geral, mantendo-se atenta à evolução das melhores práticas e empenhada no melhoramento permanente das respetivas práticas.

O governo societário da NOS, sendo um compromisso assumido transversalmente por toda a organização, baseia-se nos seguintes princípios:

- i)Compromisso com os acionistas;
- ii)Ética;
- iii)Transparência;
- iv)Supervisão; e
- v)Gestão de risco.

## Parte I - Informação obrigatória sobre estrutura acionista, organização e governo da sociedade

### A. Estrutura Acionista

#### I. Estrutura do capital

##### 1. Capital social, número de ações, categorias, admissão ou não à negociação

O capital social da NOS é de 5.151.613,80 Euros e encontra-se totalmente subscrito e realizado. O capital social está representado por 515.161.380 ações ordinárias com o valor nominal de € 0,01 (um cêntimo) cada.

A totalidade das ações da NOS está admitida à negociação no mercado regulamentado Euronext Lisbon.

##### 2. e 6. Restrições à transmissibilidade de ações, acordos parassociais e limitações à titularidade de ações

Estatutariamente, não existem limites ou restrições à transmissibilidade das ações representativas do capital social da NOS.

Sem prejuízo do referido, nos termos do n.º 1 do artigo 9.º dos Estatutos, os acionistas que exerçam, direta ou indiretamente, atividade concorrente com a atividade desenvolvida pelas sociedades participadas da NOS, não podem ser titulares, sem prévia autorização da Assembleia Geral, de ações ordinárias representativas de mais de dez por cento do capital social da Sociedade.

A NOS tem conhecimento da existência de um acordo parassocial celebrado entre acionistas da ZOPT, SGPS, S.A. (“ZOPT”), nos termos do comunicado ao mercado no dia 27 de agosto de 2013.

Como divulgado, a Sonaecom, SGPS, S.A. (“Sonaecom”), a Kento Holding Limited e a Unitel International Holdings, B.V. (sendo a Kento e a Unitel Internacional adiante conjuntamente designadas “Grupo KJ”) celebraram, em 14 de dezembro de 2012, um acordo parassocial relativamente à ZOPT, na qual detêm, as seguintes participações (“Acordo Parassocial”):

- a)A SONAECOM detém 50% do capital social e direitos de voto da ZOPT;
- b)O Grupo KJ detém 50% do capital social e direitos de voto da ZOPT encontrando-se 17,35% na titularidade da Kento Holding Limited e 32,65% na titularidade da Unitel International Holdings, B.V..

Por sua vez, a ZOPT passou, em resultado da fusão ocorrida em 2013, a ser titular de mais de 50% do capital social e dos direitos de voto da NOS sendo que, mais tarde, em 14 de junho de 2016, a ZOPT adquiriu à Sonaecom – SGPS, S.A., 11.012.532 ações representativas de 2,14% do capital social e direitos de voto da NOS passando, assim, a ser titular direta de 268.644.537 ações representativas de 52,15% do capital social da NOS, conforme divulgado ao mercado no comunicado de 16 de junho de 2016.

Em virtude do Acordo Parassocial, esta participação qualificada é imputável, por um lado, à Kento Holding Limited e à Unitel International Holdings, B.V., sociedades direta e indiretamente controladas pela Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, e, por outro, à Sonaecom SGPS S.A., (sociedade controlada pela Sonae SGPS, S.A., através da Sontel BV, a qual, por sua vez, é controlada pela Efanor Investimentos, SGPS, SA). A Efanor Investimentos SGPS, S.A. deixou, com efeitos a 29 de novembro de 2017, de ter um acionista de controlo nos termos e para os efeitos dos artigos 20.º e 21.º do Código dos Valores Mobiliários. Tal como divulgado ao mercado, as “Partes celebraram o referido Acordo Parassocial com vista a regular as suas posições jurídicas na qualidade de acionistas da ZOPT, SGPS, S.A., nos termos adiante sumariados:

“1. Órgãos Sociais

1.1. O Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A. será composto por número par de membros. A Sonaecom e o Grupo KJ terão cada um o direito de designar metade dos membros do Conselho de Administração, de entre os quais será escolhido o respetivo Presidente por acordo entre as Partes.

1.2. O Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A. pode reunir validamente quando estiver presente, pelo menos, a maioria dos seus membros, sendo as suas deliberações tomadas com o voto favorável da maioria dos Administradores da ZOPT, SGPS, S.A. sempre com o voto favorável de, pelo menos, um dos membros designados por cada uma das Partes.

1.3. O Presidente da Mesa da Assembleia Geral e o Secretário da ZOPT, SGPS, S.A. serão designados por acordo das Partes. A Assembleia Geral apenas pode reunir, em primeira ou segunda convocação, quando estiverem presentes ou representados mais de cinquenta por cento do capital social da ZOPT, SGPS, S.A..

1.4. A ZOPT, SGPS, S.A. será fiscalizada por um Conselho Fiscal cujos membros serão designados por acordo das Partes.

1.5. Qualquer membro dos órgãos sociais designados no âmbito do Acordo Parassocial poderá ser destituído ou substituído a qualquer momento, mediante proposta apresentada para esse efeito, pela Parte que o indicou ou, tratando-se de membro designado por acordo, por qualquer das Partes, devendo a outra Parte votar favoravelmente e praticar todos os demais atos necessários a essa destituição ou substituição.

1.6. O exercício do direito de voto da ZOPT, SGPS, S.A. em relação à designação e eleição de membros dos órgãos sociais de sociedades subsidiárias ou nas quais a ZOPT, SGPS, S.A. tenha participação social, bem como em relação a quaisquer outros temas, será determinado pelo Conselho de Administração.

2. Alienação de ações

2.1. As Partes obrigam-se a não transmitir as ações representativas do capital social da ZOPT, SGPS, S.A. de que são titulares, nem a permitir que sobre estas recaiam quaisquer ónus.

2.2. As Partes obrigam-se a fazer o necessário para que a ZOPT, SGPS, S.A. não transfira a titularidade das ações representativas do capital social da Sociedade de que venha a ser titular e para que sobre as mesmas não recaiam quaisquer ónus, com exceção das ações que excedam a quantidade necessária para que a sua participação não se torne igual ou inferior a metade do capital e direitos de voto na Sociedade.

2.3. As Partes obrigam-se a não adquirir nem deter (diretamente ou por via de pessoas que consigo estejam em qualquer das situações previstas no art. 20.º do CódVM) quaisquer ações representativas do capital social da Sociedade, a não ser por via da ZOPT, SGPS, S.A. e/ou, no caso da Sonaecom, em resultado da Fusão.

2.4. Decorridos dois anos sobre o registo comercial da Fusão, o Grupo KJ terá o direito a adquirir à Sonaecom, ou a quem esta indicar, até metade das ações representativas do capital social da Sociedade de que a Sonaecom e/ou as pessoas que consigo estejam em qualquer das situações previstas no art. 20.º do Cód.VM - com exceção da ZOPT, SGPS, S.A. e das pessoas abrangidas pelo art. 20º, n.º 1, al. d) - sejam titulares, salvo se as Partes acordarem que, findo aquele período, as ações em causa serão adquiridas pela ZOPT, SGPS, S.A..

3. Cessação

3.1. O Acordo Parassocial vigorará por prazo indeterminado, apenas cessando, por caducidade, no caso de extinção da ZOPT, SGPS, S.A. na sequência da sua dissolução e liquidação, ou de uma das Partes adquirir as ações representativas do capital social da ZOPT, SGPS, S.A. pertencentes à outra.

3.2. Em situações de impasse e na falta de uma solução concertada, assim como decorridos 12 meses sobre o registo comercial da Fusão, qualquer das Partes terá o direito de requerer a dissolução da ZOPT, SGPS, S.A..

3.3. No caso de ocorrer uma situação de impasse, as Partes procurarão uma solução concertada para o assunto, nomeando cada uma das Partes um representante para o efeito, cuja identidade será comunicada à outra Parte no prazo máximo de cinco dias a contar da verificação daquela situação. Se, nos quinze dias seguintes, o impasse não tiver sido resolvido qualquer uma das Partes terá o direito de requerer a dissolução da ZOPT, SGPS, S.A.”.

Nos termos dos Estatutos da Sociedade não existem quaisquer regras especiais aplicáveis à sua alteração, regulando-se o processo de alteração dos Estatutos da NOS pelo regime legal em vigor em cada momento.

Não existem acionistas titulares de direitos especiais nem regras de participação de trabalhadores no capital social da Sociedade.

### 3. Ações próprias

No final de 2018, a NOS detinha diretamente um total de 2.069.356 ações próprias.

Durante o ano de 2019, ocorreram as seguintes transações, resumidas no quadro abaixo apresentado:

| DESCRIÇÃO                                                    | NÚMERO DE AÇÕES  |
|--------------------------------------------------------------|------------------|
| Saldo inicial                                                | 2.069.356        |
| Aquisição de ações próprias                                  | 1.240.500        |
| Distribuição de ações - Plano de ações e outras remunerações | (714.315)        |
| <b>Saldo final</b>                                           | <b>2.595.541</b> |

Na sequência das transações acima descritas, a 31 de dezembro de 2019, a NOS era titular de 2.595.541 ações próprias, que correspondiam a 0,504% do capital social e dos direitos de voto.

Os direitos de voto inerentes às ações próprias estão suspensos, nos termos da legislação aplicável.

### 4.Acordos significativos que alterem com mudança de controlo

A NOS não é parte em acordos significativos que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo da Sociedade ou mudança dos membros do Conselho de Administração, excetuando-se a normal prática de mercado em matéria de emissão de dívida.

A NOS e suas participadas são parte em alguns contratos de financiamento e emissões de dívida que contemplam cláusulas de alteração de controlo, habituais neste tipo de transações (incluindo, tacitamente alterações de mudança de controlo na sequência de uma oferta pública de aquisição) e que se reputam como necessárias para a realização das referidas transações.

Não se considera que as situações acima descritas determinem pagamentos ou a assunção de encargos pela sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do Conselho de Administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.

### 5. Medidas defensivas

A NOS não adotou quaisquer medidas defensivas que tenham por efeito provocar automaticamente uma erosão grave no património da Sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do Conselho de Administração.

A Sociedade, isoladamente ou em conjunto com outras sociedades do Grupo, celebrou com entidades financeiras contratos de financiamento nos quais se prevê a possibilidade de resolução perante alterações significativas na estrutura acionista da Sociedade e/ou nos respetivos direitos de voto, conforme a prática de mercado no que respeita a este tipo de contratos.

Não existem quaisquer outros acordos significativos celebrados pela NOS, ou pelas suas subsidiárias, que incluam cláusulas de mudança de controlo (inclusivamente na sequência de uma oferta pública de aquisição), i.e., que entrem em vigor, sejam alterados ou cessem em caso de mudança de controlo, bem como os respetivos efeitos.

Não existem acordos entre a Sociedade e os titulares do órgão de administração ou outros dirigentes da NOS, na aceção do n.º 1 do artigo 3.º do Regulamento (UE) nº 596/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, por remissão do n.º 3 do artigo 248.º-B do Código dos Valores Mobiliários (“CVM”), que prevejam indemnizações em caso de pedido de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação da relação de trabalho na sequência de uma mudança de controlo da Sociedade.

Medidas suscetíveis de interferir no êxito de ofertas públicas de aquisição

A NOS não adotou medidas com vista a impedir o êxito de ofertas públicas de aquisição que colocassem em causa os interesses da Sociedade e dos seus acionistas.

A NOS considera que não existem quaisquer cláusulas defensivas que tenham por efeito provocar automaticamente, uma erosão no património da Sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração ou que possam ser suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.

## II. Participações sociais e obrigações detidas

### 7. Titulares de participações qualificadas

A estrutura de participações sociais qualificadas da NOS comunicadas à Sociedade (incluindo informação prestada em cumprimento do n.º 5 do artigo 447.º do Código das Sociedades Comerciais ("CSC")) era, em 31 de dezembro de 2019, a seguinte:

| Acionistas                    | Número de Ações    | % Capital Social e Direitos de Voto |
|-------------------------------|--------------------|-------------------------------------|
| ZOPT, SGPS, SA <sup>(1)</sup> | 268.644.537        | 52,15%                              |
| MFS Investment Management     | 11.049.477         | 2,14%                               |
| Norges Bank                   | 10.891.068         | 2,11%                               |
| <b>Total Identificado</b>     | <b>290.585.082</b> | <b>56,41%</b>                       |

<sup>(1)</sup> De acordo com as alíneas b) e c) do n.º 1 do Artigo 20.º e Artigo 21.º do Cód.VM, é imputável uma participação qualificada de 52,15% do capital social e direitos de voto da Sociedade, calculada nos termos do artigo 20.º do Cód.VM, à ZOPT SGPS S.A., à Sonaecom SGPS S.A. e às seguintes entidades:

a. Às sociedades Kento Holding Limited e Unitel International Holdings, BV, bem como à Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, sendo (i) a Kento Holding Limited e a Unitel International Holdings, BV, sociedades direta e indiretamente controladas pela Senhora Eng.ª Isabel dos Santos, e (ii) a ZOPT, uma sociedade conjuntamente controlada pelas suas acionistas Kento Holding Limited, Unitel International Holdings, BV e Sonaecom SGPS S.A., em virtude do acordo parassocial entre estas celebrado;

b. Às entidades em relação de domínio com a Sonaecom SGPS S.A., designadamente, a SONTEL, BV e a SONAE, SGPS, S.A., direta ou indiretamente controladas pela EFANOR INVESTIMENTOS, SGPS, S.A., igualmente em virtude da referida relação de domínio e do acordo parassocial mencionado em a.

A Efanor Investimentos SGPS, S.A. deixou, com efeitos a 29 de novembro de 2017, de ter um acionista de controlo nos termos e para os efeitos dos artigos 20.º e 21.º do Código dos Valores Mobiliários.

Nota: O cálculo da percentagem de direitos de voto correspondente a cada acionista não considera as ações próprias detidas pela Sociedade.

Existe um registo pormenorizado das comunicações de participações qualificadas no sítio da internet da NOS, em [www.nos.pt/ir](http://www.nos.pt/ir).

### Evolução da Cotação das Ações da NOS / PSI20

A cotação bolsista da NOS encerrou o ano de 2019 nos € 4,800, o que representa uma desvalorização de aproximadamente 9,3% face ao final de 2018, e que compara com uma valorização do índice PSI20 de 10,2% no mesmo período.

A evolução da cotação da NOS ao longo do ano, bem como o volume de ações transacionado em cada dia, encontram-se ilustrados no seguinte gráfico:



A tabela abaixo assinala os principais eventos de comunicação com o mercado de capitais ao longo do ano, nomeadamente apresentações de resultados, Assembleia Geral de acionistas e pagamento de dividendos:

| Data       | Evento                                                  |
|------------|---------------------------------------------------------|
| 08-03-2019 | Divulgação de Resultados de 2018                        |
| 08-05-2019 | Assembleia Geral de Acionistas                          |
| 08-05-2019 | Divulgação de Resultados do 1T19                        |
| 24-05-2019 | Pagamento de Dividendos referentes ao exercício de 2018 |
| 22-07-2019 | Divulgação de Resultados do 1S19                        |
| 06-11-2019 | Divulgação de Resultados dos 9M19                       |

Durante 2019, a cotação das ações da NOS atingiu um valor máximo de € 6,130 e um valor mínimo de € 4,800.

No total, foram transacionadas 146.240.198 ações da NOS ao longo do ano de 2019 no mercado regulado Euronext Lisbon, o que corresponde a um volume médio de 573.491 ações por sessão – ou seja, 0,11% das ações emitidas.

O principal índice bolsista nacional, PSI20, registou, durante 2019, uma valorização de 10,2%, sendo que o índice espanhol, IBEX35, apresentou uma melhoria de 11,8% face ao final de 2018. Outros índices internacionais apresentaram também, durante o ano de 2018, um desempenho positivo, tendo o FTSE100 (Reino Unido) registado um acréscimo de 12,1%. Os índices CAC40 (França) e Dax (Alemanha) valorizaram durante o ano de 2019 em 26,4% e 25,5%, respetivamente, sendo que o Dow Jones EuroStoxx 50 registou uma melhoria de 24,8%.

## 8. Ações e obrigações detidas pelos Membros do Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Revisor Oficial de Contas

| Nome                                                                           | Cargo                                   | Ações            |                 |            |                  |            |                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|------------------|-----------------|------------|------------------|------------|------------------|
|                                                                                |                                         | Saldo 31-12-2018 | Transações 2019 |            |                  |            | Saldo 31-12-2019 |
|                                                                                |                                         |                  | Aquisições *    | Alienações | Preço Unitário * | Data       |                  |
| Jorge Manuel de Brito Pereira                                                  | Presidente do Conselho de Administração | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| Miguel Nuno Santos Almeida                                                     | Presidente da Comissão Executiva        | 54.009           | 18.051          | -          | 5,655 €          | 29/03/2019 | 72.060           |
| José Pedro Faria Pereira da Costa                                              | Vogal Executivo                         | 130.272          | 15.018          | -          | 5,655 €          | 29/03/2019 | 130.272          |
| Manuel Ramalho Eanes                                                           | Vogal Executivo                         | 0                | -               | 15.018     | 5,680 €          | 29/03/2019 | 0                |
| Ana Paula Garrido de Pina Marques<br>Cónjuge                                   | Vogal Executivo                         | 26.951           | 10.512          | -          | 5,655 €          | 29/03/2019 | 37.463           |
| Luís Moutinho do Nascimento                                                    | Vogal Executivo                         | 24.711           | -               | 10.512     | **               | 01/04/2019 | 19.155           |
| Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça                                   | Vogal Executivo                         | 80               | 9.444           | 15.000     | **               | **         | 80               |
| Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério <sup>(1)</sup><br>ZOPT, SGPS, SA | Vogal Não Executivo                     | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| António Domingues                                                              | Vogal Não Executivo                     | 268.644.537      | -               | -          | -                | -          | 268.644.537      |
| António Bernardo Aranha da Gama Lobo Xavier                                    | Vogal Não Executivo                     | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| António Lobão Teles                                                            | Vogal Não Executivo                     | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| Catarina Eufémia Amorim da Luz Távira Van-Dúnem                                | Vogal Não Executivo                     | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores <sup>(2)</sup><br>ZOPT, SGPS, SA  | Vogal Não Executivo                     | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| Joaquim Francisco Alves Ferreira de Oliveira                                   | Vogal Não Executivo                     | 268.644.537      | -               | -          | -                | -          | 268.644.537      |
| Maria Cláudia Teixeira de Azevedo <sup>(3)</sup><br>ZOPT, SGPS, SA             | Vogal Não Executivo                     | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| Mário Filipe Moreira Leite da Silva <sup>(4)</sup><br>ZOPT, SGPS, SA           | Vogal Não Executivo                     | 268.644.537      | -               | -          | -                | -          | 268.644.537      |
| Paula Oliveira                                                                 | Vogal Não Executivo                     | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| José Pereira Alves                                                             | Presidente do Conselho Fiscal           | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| Paulo Cardoso Correia da Mota Pinto                                            | Membro do Conselho Fiscal               | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| Patrícia Andrea Bastos Teixeira Lopes Couto Viana                              | Membro do Conselho Fiscal               | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| Ana Luísa Nabais Aniceto da Fonte                                              | Membro Suplente do Conselho Fiscal      | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A.                                   | Revisor Oficial de Contas               | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| Sandra e Sousa Amorim                                                          | Revisor Oficial de Contas               | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |
| Pedro Jorge Pinto Monteiro da Silva e Paiva                                    | Revisor Oficial de Contas Suplente      | 0                | -               | -          | -                | -          | 0                |

(1) Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério é vogal do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A. , sociedade que detinha em 31 de dezembro de 2019 uma participação correspondente a 52,15% do capital social e dos direitos de voto da NOS e vogal do Conselho de Administração da Sonaecom, SGPS, S.A..

(2) João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores é vogal do Conselho de Administração da Sonaecom, SGPS, S.A..

(3) Maria Cláudia Teixeira de Azevedo é vogal do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A., sociedade que detinha a 31 de dezembro de 2019 uma participação correspondente a 52,15% do capital social e dos direitos de voto da NOS, e vogal do Conselho de Administração da Sonaecom, SGPS, S.A..

(4) Mário Filipe Moreira Leite da Silva é vogal do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A., que detinha a 31 de dezembro de 2019 uma participação correspondente a 52,15% do capital social e dos direitos de voto da NOS.

\* Aquisição de ações com desconto de 90% no âmbito do Regulamento sobre Remuneração Variável de Curto e Médio Prazo da NOS, SGPS, S.A.

\*\* O comunicado contendo o detalhe destas transações encontra-se disponível para consulta no website institucional da NOS em [www.nos.pt/ir](http://www.nos.pt/ir).

Nota: Jorge Brito Pereira, Paula Oliveira e Mário Leite da Silva apresentaram renúncias aos cargos no dia 23 de janeiro de 2020. O Administrador Ângelo Paupério foi nomeado para Presidente do Conselho de Administração a 27 de janeiro de 2020.

## 9. Poderes especiais do Conselho de Administração

O Conselho de Administração da Sociedade exerce as competências legais e estatutárias que lhe são atribuídas.

De acordo com o previsto no artigo 16.º dos Estatutos da Sociedade, compete ao Conselho de Administração, especialmente, gerir os negócios da Sociedade e designadamente:

- a) A aquisição, alienação, locação e oneração de bens móveis e imóveis, estabelecimentos comerciais, participações sociais e veículos automóveis;
- b) A celebração de contratos de financiamento e de empréstimo incluindo os de médio e longo prazo, internos ou externos;
- c) A representação em juízo e fora dele, ativa e passivamente, podendo desistir, transigir e confessar em quaisquer pleitos e, bem assim, celebrar convenções de arbitragem;
- d) Constituir mandatários com poderes que julgue convenientes, incluindo os de substabelecer;
- e) Aprovar os planos de atividades e os orçamentos de investimento e exploração;

- f) Proceder, por cooptação, à substituição dos Administradores que faltem definitivamente;
- g) Elaborar e submeter à aprovação da Assembleia Geral um regulamento de *stock options* para os membros do Conselho de Administração, assim como para trabalhadores que ocupem na Sociedade lugares de elevada responsabilidade;
- h) Designar quaisquer outras pessoas, individuais ou coletivas, para o exercício de cargos sociais nas empresas em que a Sociedade detenha participação social;
- i) Deliberar que a Sociedade preste apoio técnico e/ou financeiro às sociedades em que detenha participação social;
- j) Exercer as demais competências que lhe sejam atribuídas pela Assembleia Geral.

Os Estatutos da Sociedade não preveem quaisquer poderes especiais do Conselho de Administração no que respeita a deliberações de aumento do capital social.

Adicionalmente, nos termos do disposto no n.º 1 do artigo 17.º dos Estatutos da Sociedade, pode o Conselho de Administração delegar a gestão corrente da Sociedade numa Comissão Executiva.

## 10. Relações comerciais significativas com titulares de participação qualificada

A NOS não realizou qualquer negócio ou operação significativos em termos económicos ou estratégicos, para qualquer uma das partes envolvidas, com membros de órgãos de administração ou fiscalização ou sociedades que se encontrem com aqueles em relação de domínio ou de grupo, que não tenham sido realizados em condições normais de mercado para operações similares e que não façam parte da atividade corrente da Sociedade.

A NOS não realizou qualquer negócio ou operação com titulares de participação qualificada ou entidades que com eles estejam em qualquer relação, nos termos do artigo 20.º do CVM, fora das condições normais de mercado. A NOS tem ainda implementados mecanismos de controlo de transações com partes relacionadas, conforme detalhado no ponto 89.

A Sociedade celebrou regularmente operações e contratos com diversas entidades dentro do Grupo NOS. Tais operações foram realizadas nos termos normais de mercado para operações similares, fazendo parte da atividade corrente das sociedades contraentes.

Nesta matéria, os procedimentos e critérios aplicáveis à intervenção do Conselho Fiscal na tomada de decisão quanto a negócios a realizar com titulares de participação qualificada encontra-se detalhada nos pontos 89, 90 e 91 do presente relatório.

## B. Órgãos sociais e comissões

### I. Assembleia Geral

## 11. Composição da Mesa

Nos termos do n.º 1 do artigo 12.º dos Estatutos da NOS, a Mesa da Assembleia Geral da Sociedade é composta por um Presidente e um Secretário e tem a seguinte composição:

- 1. Pedro Canastra de Azevedo Maia (Presidente)
- 2. Tiago Antunes da Cunha Ferreira de Lemos (Secretário)

O mandato dos membros da Mesa da Assembleia Geral é de três anos.

Os atuais membros da Mesa da Assembleia Geral foram eleitos pela terceira vez, na Assembleia Geral de 8 de maio de 2019, para o triénio 2019/2021.

A Assembleia Geral, constituída pelos acionistas com direito de voto, reúne, pelo menos, uma vez por ano, nos termos do disposto no artigo 376.º do CSC. Nos termos dos artigos 23.º-A do CVM e 375.º do CSC, a Assembleia Geral reúne também sempre que requerida a sua convocação ao Presidente da Mesa da Assembleia Geral pelo Conselho de Administração ou Conselho Fiscal, ou por acionistas que representem pelo menos 2% do capital social.

Nos termos do disposto no artigo 21.º-B do CVM, a convocatória para a realização da reunião de Assembleia Geral é divulgada com, pelo menos, 21 dias de antecedência no portal do Ministério da Justiça (<http://publicacoes.mj.pt>). A convocatória é também divulgada no sítio da internet da Sociedade, no sistema de difusão de informação da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários (“CMVM” - [www.cmvm.pt](http://www.cmvm.pt)) e no sítio da internet da Euronext Lisbon.

À Mesa da Assembleia Geral são disponibilizados todos os recursos necessários para o desempenho das suas funções, nomeadamente, por via da assessoria da Secretaria Geral da Sociedade.

No decurso de 2019, Presidente e Secretário da Mesa da Assembleia Geral auferiram, a título de honorários, respetivamente, as remunerações totais de 18.000 Euros e 5.000 Euros, conforme explicitado no ponto 82 abaixo.

## 12. Restrições em matéria de direito de voto

Nos termos dos Estatutos da Sociedade, não existem restrições em matéria de direito de voto.

Segundo o artigo 11.º dos Estatutos da Sociedade, podem estar presentes na Assembleia Geral os acionistas com direito de voto.

A cada 100 ações corresponde um voto.

Esta disposição estatutária não deverá ser considerada como um limite ao exercício de voto pelos acionistas, por não seguir o princípio *one share one vote*, em particular tendo em conta que o valor nominal das ações é de um cêntimo. Ademais, os acionistas possuidores de um número de ações inferior ao necessário para o exercício do direito de voto poderão agrupar-se de forma a completarem o número exigido ou um número superior e fazer-se representar em Assembleia Geral por um dos agrupados.

Nos termos legal e estatutariamente previstos, tem direito a participar, discutir e votar em Assembleia Geral o acionista com direito de voto que, na data de registo, correspondente às 0 horas (GMT) do quinto dia de negociação anterior ao da realização da Assembleia, for titular de ações que lhe confiram, segundo a lei e os Estatutos da Sociedade, pelo menos um voto, e que cumpra as formalidades legais aplicáveis, nos termos descritos na correspondente convocatória.

As participações sociais, no seu conjunto, não estão sujeitas a limites no respetivo poder de voto, na medida em que inexistem tetos de voto. Adicionalmente, considerando a relação de proporcionalidade, não existe qualquer desfasamento entre o direito ao recebimento de dividendos ou à subscrição de novos valores mobiliários e o direito de voto.

O direito de voto, sobre todas as matérias constantes da convocatória, pode ser exercido por correspondência ou por via eletrónica, nos termos regulados pelos Estatutos da Sociedade e pela convocatória, pois a Sociedade dispõe de um sistema que lhe permite, sem limitações, disponibilizar aos acionistas a possibilidade de exercer o seu direito de voto em ambos os formatos, sendo esta informação, devida e prontamente enviada aos acionistas e disponibilizada ao público em geral através da publicação da respetiva convocatória e outros documentos (incluindo boletim de voto e formulários) no sítio da internet da Sociedade.

A Sociedade entende que, dada a relevância e premência da Assembleia Geral de Acionistas, a participação na mesma via meios telemáticos pode colocar em causa a integridade da informação e comporta riscos de disseminação de informação que a Sociedade, por respeito aos próprios acionistas, não pretende colocar em causa.

A Sociedade mais nota que a razão de ser desta Recomendação (isto é, possibilitar plenamente o exercício do direito de voto dos acionistas) encontra-se assegurada por outros mecanismos, como é o caso do voto por correspondência, e por via eletrónica, sendo a informação sobre tais possibilidades prontamente enviada aos acionistas e disponibilizada ao público em geral através da publicação de convocatória e de outros documentos (incluindo o boletim de voto e formulários) no sítio da internet da Sociedade.

## 13. Percentagem máxima de votos exercida por um acionista

Nos termos dos Estatutos da Sociedade, não existe qualquer limitação do número de votos que podem ser detidos ou exercidos por cada acionista.

## 14. Matérias sujeitas a quórum deliberativo agravado por imposição estatutária

Nos termos do artigo 13.º dos Estatutos da Sociedade, sem prejuízo da maioria qualificada nos casos previstos na lei, a Assembleia Geral delibera pela maioria simples dos votos emitidos.

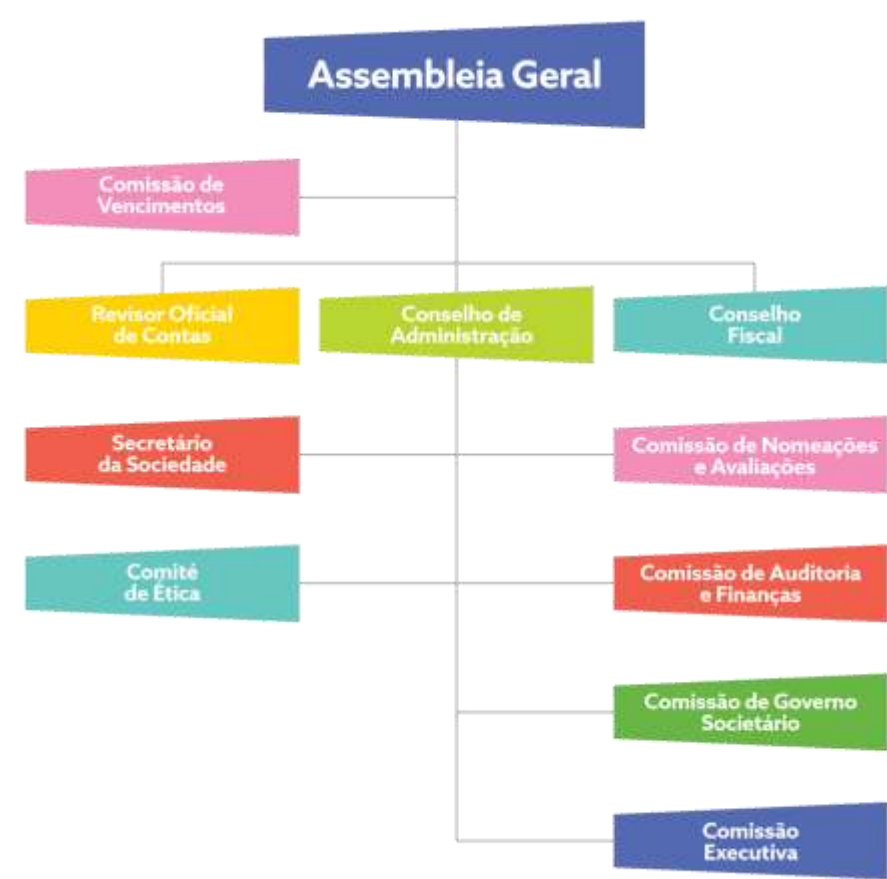
A Assembleia Geral pode funcionar em primeira reunião, desde que se encontrem presentes ou representados acionistas possuidores de ações que representem mais de cinquenta por cento do capital social.

De referir que os Estatutos da NOS não fixam qualquer quórum deliberativo superior ao previsto por lei.

## II. Administração e Supervisão

## 15. Identificação do modelo de governo

A NOS adota o modelo de governo dito “monista” ou “latino” reforçado, nos termos da alínea a) do n.º 1 e n.º 3 do artigo 278.º e da alínea b) do n.º 1 do artigo 413.º, todos do CSC e do n.º 1 do artigo 10.º dos Estatutos. São órgãos da Sociedade a Assembleia Geral, o Conselho de Administração (a quem compete a administração da Sociedade), o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas (a quem compete a fiscalização da Sociedade).



O Conselho de Administração da NOS considera que este modelo se encontra plena e eficazmente implementado, não se verificando constrangimentos ao seu funcionamento.

Entende-se, ainda, que esta estrutura de governo permite o regular funcionamento da Sociedade, viabilizando um fluxo de informação e um diálogo transparente e adequado entre os vários órgãos sociais e, bem assim, entre a Sociedade, os seus acionistas e demais *stakeholders*.

Nos termos e para os efeitos do artigo 446.º-A do CSC e do n.º 2 do artigo 10.º dos Estatutos da Sociedade, o Secretário da Sociedade e o Secretário da Sociedade Suplente são designados pelo Conselho de Administração, dispondo das competências estabelecidas na lei e cessando as suas funções com o termo das funções do Conselho de Administração que os designou.

A 31 de dezembro de 2019, a Secretária da Sociedade e a Secretária da Sociedade Suplente eram:

Secretária da Sociedade – Sandra Martins Esteves Aires  
Secretária da Sociedade Suplente – Cidália Maria Carneiro Teixeira Filipe

São funções do Secretário da Sociedade:

- Garantir a formalidade e conformidade dos atos societários;
- Assegurar a atualização e divulgação dos diversos documentos societários;
- Assessorar os órgãos sociais, a Sociedade em geral e demais empresas do Grupo em matérias relacionadas com Direito das Sociedades Comerciais, Direito dos Valores Mobiliários e Governo das Sociedades, assegurando o cumprimento legal, regulamentar e recomendatório;
- Garantir o apoio necessário à realização das reuniões de Conselho de Administração, Comissão Executiva e Assembleia Geral da NOS e das suas empresas subsidiárias;
- Assegurar a gestão administrativa de apoio aos órgãos sociais.

Além disso, nos termos da lei, compete, ainda, ao Secretário da Sociedade:

- Secretariar as reuniões dos órgãos sociais;
- Lavrar as atas e assiná-las conjuntamente com os membros dos órgãos sociais respetivos e o Presidente da Mesa da Assembleia Geral, quando desta se trate;
- Conservar, guardar e manter em ordem os livros e folhas de atas, as listas de presenças, o livro de registo de ações, bem como o expediente a eles relativo;
- Proceder à expedição das convocatórias legais para as reuniões de todos os órgãos sociais;
- Certificar as assinaturas dos membros dos órgãos sociais apostas nos documentos da Sociedade;
- Certificar que todas as cópias ou transcrições extraídas dos livros da Sociedade ou dos documentos arquivados são verdadeiras, completas e atuais;
- Satisfazer, no âmbito da sua competência, as solicitações formuladas pelos acionistas no exercício do direito à informação e prestar a informação solicitada aos membros dos órgãos sociais que exercem funções de fiscalização sobre deliberações do Conselho de Administração ou da Comissão Executiva;
- Certificar o conteúdo, total ou parcial, dos Estatutos da Sociedade em vigor, bem como a identidade dos membros dos diversos órgãos da Sociedade e quais os poderes de que são titulares;
- Certificar as cópias atualizadas dos estatutos, das deliberações dos sócios e da administração e dos lançamentos em vigor constantes dos livros sociais, bem como assegurar que elas sejam entregues ou enviadas aos titulares de ações que as tenham requerido e que tenham pago o respetivo custo;
- Autenticar com a sua rubrica toda a documentação submetida à Assembleia Geral e referida nas respetivas atas;
- Promover o registo dos atos sociais a ele sujeitos.

## 16. Regras estatutárias sobre nomeação e substituição de Administradores

Nos termos do artigo 15.º dos Estatutos da Sociedade, os membros do Conselho de Administração são eleitos pela Assembleia Geral que de entre eles designará o Presidente e, se assim o entender, um ou mais Vice-Presidentes.

Na falta de designação do Presidente do Conselho de Administração pela Assembleia Geral, será o Conselho de Administração a fazer essa designação.

Um dos Administradores da Sociedade pode ser eleito pela Assembleia Geral nos termos do número 1 do artigo 392.º do CSC.

A substituição de Administrador, em consequência da cessação das suas funções antes do termo do mandato, será promovida nos termos legais aplicáveis, designadamente ao abrigo do artigo 393.º do CSC.

Sem prejuízo do referido, estabelecem os números 2 e 3 do artigo 16.º dos Estatutos da Sociedade que quando o Administrador que falte definitivamente seja o Presidente ou um Vice-Presidente, procede-se à sua substituição por eleição em Assembleia Geral. Para o efeito, considera-se que falta definitivamente o Administrador que, no mesmo mandato, falte a duas reuniões seguidas ou cinco interpoladas, sem justificação aceite pelo Conselho de Administração.

## 17. Composição do Conselho de Administração

Nos termos do artigo 15.º dos Estatutos da Sociedade o Conselho de Administração é composto por um número máximo de vinte e três membros eleitos pela Assembleia Geral. Estatutariamente não existe previsão expressa de número mínimo de Administradores que devem integrar o órgão de administração da NOS, donde decorre que o mínimo estatutário corresponderá ao mínimo legalmente exigido para um órgão colegial, como é o conselho de administração no modelo dito monista, consagrado na alínea a) do n.º 1 do artigo 278.º do CSC.

O número 3 do artigo 10.º dos Estatutos da Sociedade determina que quando a lei ou os estatutos não fixem um número determinado de membros de um órgão social, considera-se esse número estabelecido, em cada caso, pela deliberação de eleição, correspondendo ao número de membros eleitos. Tal não prejudica, nos termos do número 4 do mesmo artigo, a possibilidade de, no decurso do mandato, ser alterado o número de membros do órgão social, até ao limite legal ou estatutariamente estabelecido que caiba.

Os membros dos órgãos sociais e demais corpos sociais da NOS exercem as respetivas funções por períodos de três anos civis renováveis, contando-se como ano completo o ano civil da designação.

O atual Conselho de Administração foi eleito em Assembleia Geral Anual, de 8 de maio de 2019, para o triénio 2019/2021, e tendo sido designado em reunião de Conselho de Administração, no dia 9 de maio de 2019, para Presidente do referido Conselho, Jorge Manuel de Brito Pereira<sup>1</sup>, entretanto substituído em 27 de janeiro de 2020, por Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério.

Em 31 de dezembro de 2019, o Conselho de Administração era composto por 17 Administradores, nos seguintes termos:

|                                     | Conselho de Administração | Comissão Executiva | Administradores não executivos | Primeira Nomeação e Termo do Mandato |
|-------------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Jorge de Brito Pereira <sup>1</sup> | Presidente                | ---                | X                              | 01/10/2013<br>31/12/2021             |
| Miguel Almeida                      | Vogal                     | Presidente         | ---                            | 01/10/2013<br>31/12/2021             |
| José Pedro Pereira da Costa         | Vogal                     | Vice-Presidente    | ---                            | 21/09/2007<br>31/12/2021             |
| Ana Paula Marques                   | Vogal                     | Vice-Presidente    | ---                            | 01/10/2013<br>31/12/2021             |
| Manuel Ramalho Eanes                | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 01/10/2013<br>31/12/2021             |
| Jorge Graça                         | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 26/04/2016<br>31/12/2021             |
| Luís Nascimento                     | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 29/06/2017<br>31/12/2021             |
| Ângelo Paupério                     | Vogal                     | ---                | X                              | 01/10/2013<br>31/12/2021             |
| António Lobo Xavier                 | Vogal                     | ---                | X                              | 01/10/2013<br>31/12/2021             |
| António Domingues                   | Vogal                     | ---                | X                              | 01/09/2004<br>31/12/2021             |
| Catarina Tavira Van-Dúnem           | Vogal                     | ---                | X                              | 27/11/2012<br>31/12/2021             |
| Joaquim Oliveira                    | Vogal                     | ---                | X                              | 31/01/2008<br>31/12/2021             |

<sup>1</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

|                                   | Conselho de Administração | Comissão Executiva | Administradores não executivos | Primeira Nomeação e Termo do Mandato |
|-----------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------------------------|
| Maria Cláudia Azevedo             | Vogal                     | ---                | X                              | 01/10/2013<br>31/12/2021             |
| Mário Leite da Silva <sup>2</sup> | Vogal                     | ---                | X                              | 19/04/2010<br>31/12/2021             |
| João Dolores                      | Vogal                     | ---                | X                              | 26/04/2016<br>31/12/2021             |
| Paula Oliveira <sup>3</sup>       | Vogal                     | ---                | X                              | 08/05/2019<br>31/12/2021             |
| António Lobão Teles               | Vogal                     | ---                | X                              | 08/05/2019<br>31/12/2021             |

<sup>2</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

<sup>3</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

## 18. Distinção entre Administradores executivos e não executivos (e independentes)

Em linha com as melhores práticas e recomendações em matéria de governo societário, o Regulamento do Conselho de Administração, aprovado a 9 de maio de 2019, estabelece que os membros do Conselho de Administração que não desempenham funções executivas, deverão ser sempre em maior número que os membros da Comissão Executiva, para garantir a efetiva capacidade de adequada supervisão, acompanhamento e avaliação da atuação dos membros da Comissão Executiva.

Ao abrigo do n.º 1 do artigo 17.º dos Estatutos da Sociedade, o Conselho de Administração da NOS, aprovou, na sua reunião de dia 9 de maio de 2019, a criação de uma Comissão Executiva composta por 6 Administradores.

Com vista a maximizar a prossecução dos interesses da Sociedade e em linha com o referido no Regulamento do Conselho de Administração, o órgão de administração é constituído por 11 membros não executivos, número significativamente superior ao número de membros executivos. A Sociedade entende que este número de administradores não executivos é, com efeito, adequado e garante o efetivo acompanhamento, supervisão e avaliação da atividade dos membros executivos da NOS, tendo em conta, em particular, a sua dimensão, estrutura acionista, e a dimensão e complexidade dos riscos que acompanham a sua atividade, conforme melhor descrito nos parágrafos infra.

Ponderando o referido e, tendo ainda em conta a dimensão da Sociedade e a sua estrutura acionista, atenta a noção de independência prevista, por um lado no Regulamento da CMVM 4/2013 e, por outro, na Recomendação III.4 do Código de Governo das Sociedades do IPCG de 2018, de entre os Administradores não executivos não se contam administradores independentes.

Refira-se que os Administradores não executivos da Sociedade têm vindo a desenvolver regular e efetivamente as funções que lhes são legalmente atribuídas e que consistem genericamente na supervisão, fiscalização e avaliação da atividade dos membros executivos. Em particular, o Regulamento do Conselho de Administração, aprovado a 9 de maio de 2019, estabelece que os Administradores que não desempenhem funções executivas devem participar na definição, pelo Conselho de Administração, da estratégia (incluindo o plano estratégico), principais políticas (incluindo a política de risco), estrutura empresarial e decisões que devam considerar-se estratégicas para a Sociedade em virtude do seu montante ou risco, bem como na avaliação do cumprimento destas, não podendo, como tal, estes ser delegados na Comissão Executiva.

Nos termos da legislação e regulamentação aplicáveis, considerando, em particular, o disposto no n.º 8 do artigo 407.º do CSC, os Administradores não executivos da NOS têm desempenhado as suas funções de modo a cumprir os seus deveres de vigilância face à atuação dos membros da Comissão Executiva. De acordo com a mencionada disposição, os Administradores não executivos devem proceder à “vigilância geral (...) da Comissão Executiva”, sendo responsáveis “pelos prejuízos causados por atos ou omissões destes, quando, tendo conhecimento de tais atos ou omissões ou do propósito de os praticar, não provoquem a intervenção do conselho para tomar as medidas adequadas”. Uma vez que o Presidente do Conselho de Administração da NOS não exerce funções executivas na Sociedade, as funções dos Administradores não executivos estão particularmente facilitadas, uma vez que o Presidente desempenha, assim, uma função tanto de coordenação das atividades dos Administradores não executivos – *lead non executive director* - nomeadamente como de elo de ligação, estreitando e facilitando o diálogo com a Comissão Executiva.

De referir, também, o esforço de atualização dos Administradores não executivos nas diferentes matérias, em cada momento, em estudo e tratamento no âmbito do Conselho de Administração, e a sua presença assídua e participação ativa nas reuniões daquele órgão, o que, em larga medida, contribui para o bom desempenho das suas funções.

Os Administradores não executivos da NOS têm também revelado um contributo importante para a Sociedade através do desempenho das suas funções nas comissões especializadas do Conselho de Administração (vide ponto 27).

De molde a melhor garantir o devido e efetivo acompanhamento, supervisão e avaliação da atividade da Comissão Executiva, conforme determinado pelo Conselho de Administração, trimestralmente, a Comissão Executiva apresenta ao Conselho de Administração um resumo da sua atividade mais relevante no período em causa.

Por sua vez, na prática, é mensalmente encaminhada aos membros do Conselho Fiscal, a agenda da atividade da Comissão Executiva.

Adicionalmente ao referido, os membros da Comissão Executiva, quando solicitados por outros membros dos órgãos sociais, prestam, em tempo útil e de forma adequada ao pedido, as informações por aqueles requeridas.

## 19. Qualificações dos Administradores

a. Jorge Brito Pereira<sup>1</sup>: Presidente do Conselho de Administração

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Direito pela Faculdade de Direito da Universidade Católica Portuguesa;
- Mestrado em Ciências Jurídicas na Faculdade de Direito da Universidade de Lisboa;
- MBA pelo IMD, Lausanne.

Experiência Profissional:

- Sócio de Uría Menéndez - Proença de Carvalho, Sociedade de Advogados;
- Presidente da Mesa da Assembleia-geral do Banco BIC Português, S.A.;
- Presidente da Mesa da Assembleia-geral da Efacec Power Solutions, S.A.;
- Presidente da Mesa da Assembleia-geral do BFA - Banco de Fomento de Angola, S.A.;
- Presidente da Mesa da Assembleia-geral da CIMINVEST – Sociedade de Investimentos e Participações S.A.;
- Presidente da Mesa da Assembleia-geral da SANTORO FINANCE – Prestação de Serviços, S.A.;
- Presidente da Mesa da Assembleia-geral da SANTORO FINANCIAL HOLDINGS, SGPS, S.A.;
- Presidente da Mesa da Assembleia-geral da FIDEQUITY – SERVIÇOS DE GESTÃO S.A.;

b. Miguel Nuno Santos Almeida: Presidente da Comissão Executiva

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Engenharia Mecânica pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto;
- MBA pelo INSEAD.

Experiência Profissional:

- Presidente do Conselho de Administração da NOS Comunicações S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Technology – Conceção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Towering – Gestão de Torres de Telecomunicações, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Sistemas - Serviços em Tecnologia de Informação S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Inovação S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais S.A.;

<sup>1</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020, tendo sido substituído nas suas funções de Presidente do Conselho de Administração, em 27 de janeiro de 2020, por Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério.

- Presidente do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Lusomundo TV S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS PUB Publicidade e Conteúdos S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Corporate Center; S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da NOS International Carrier Services, S.A.;
- Foi Presidente da Comissão Executiva da Optimus Comunicações, S.A.;
- Foi Membro do Conselho de Administração e Administrador Executivo da Sonaecom, SGPS, S.A.

c. José Pedro Faria Pereira da Costa: Vice-Presidente da Comissão Executiva

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa;
- MBA pelo INSEAD.

Experiência Profissional:

- Presidente do Conselho de Administração da Per-Mar, Sociedade de Construções S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Sontária – Empreendimentos Imobiliários S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Lusomundo Imobiliária 2 S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Lusomundo Sociedade de Investimentos Imobiliários SGPS S.A.;
- Vice-Presidente do Conselho de Administração da Mstar S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Finstar – Sociedade de Investimentos e Participações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo TV S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS PUB Publicidade e Conteúdos S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Concepção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Towering – Gestão de Torres de Telecomunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia, S.L.;
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia Serviços de Televisão S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas - Serviços em Tecnologia de Informação S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas España S.L.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Teliz Holding B.V.;
- Membro do Conselho de Administração da Upstar Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Big Picture 2 Films, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center; S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS International Carrier Services, S.A.;
- Gerente da Empracine Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda.;
- Foi administrador do Grupo Portugal Telecom com o pelouro financeiro das empresas PT Comunicações, PT.COM e PT Prime;
- Foi Vice-Presidente executivo da Telesp Celular Participações;
- Foi membro da Comissão Executiva do Banco Santander de Negócios Portugal, como responsável pela área de Corporate Finance;
- Iniciou a sua atividade profissional na McKinsey & Company em Portugal e Espanha.

d. Ana Paula Garrido de Pina Marques: Vice-Presidente da Comissão Executiva

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Economia pela Faculdade de Economia do Porto;
- MBA pelo INSEAD.

Experiência Profissional:

- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Concepção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Towering – Gestão de Torres de Telecomunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas - Serviços em Tecnologia de Informação S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS International Carrier Services, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo TV S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS PUB Publicidade e Conteúdos S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Per-Mar, Sociedade de Construções S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Sontária – Empreendimentos Imobiliários S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Lusomundo Imobiliária 2 S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Lusomundo Sociedade de Investimentos Imobiliários SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.;
- Gerente da Empracine Empresa Promotora de Atividades Cinematográficas, Lda.;
- Foi Administradora Executiva da OPTIMUS – Comunicações, com os pelouros da Unidade de Negócio, Residencial, Serviço ao Cliente, Operações e Gestão de Terminais;
- Foi Presidente da APRITEL (Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas);
- Foi Diretora de Marketing e Vendas da Unidade de Negócio Particulares Móvel da Optimus;
- Foi Diretora de Marca e Comunicação e Diretora da Unidade de Negócio de Dados da Optimus;
- Iniciou a sua carreira na área de Marketing da Procter & Gamble.

e. Luís Moutinho do Nascimento: Membro Executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa;
- MBA pelo INSEAD.

Experiência Profissional:

- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Concepção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Towering – Gestão de Torres de Telecomunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas - Serviços em Tecnologia de Informação S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo TV S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS PUB Publicidade e Conteúdos S.A.;

- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Dreamia S.L.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center; S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS International Carrier Services, S.A.;
- Gerente da Lusomundo Moçambique, Lda;
- Foi Membro do Comité Executivo da Portugal Telecom, responsável pelas Vendas e Marketing no B2C;
- Foi Diretor do Segmento Residencial & CRM na Portugal Telecom;
- Foi Administrador Não-Executivo da PT Contact;
- Foi Diretor de Marketing Estratégico na PT Multimedia;
- Foi Associate and Manager na Diamond Cluster;
- Iniciou a sua carreira como analista na McKinsey & Company.

f. Manuel António Neto Portugal Ramalho Eanes: Membro Executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa;
- MBA pelo INSEAD.

Experiência Profissional:

- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Conceção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Towering – Gestão de Torres de Telecomunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas - Serviços em Tecnologia de Informação S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo TV S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS PUB Publicidade e Conteúdos S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Finstar – Sociedade de Investimentos e Participações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas España S.L.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center; S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS International Carrier Services, S.A.;
- Foi Administrador Executivo da Optimus – Comunicações, SA com os pelouros de Empresas e Operadores;
- Dirigiu na Optimus as áreas de Fixo Residencial, Marketing Central e Serviços de Dados, Vendas Particulares, PME’s e Business Development;
- Iniciou a sua carreira na McKinsey & Co..

g. Jorge Filipe Pinto Sequeira dos Santos Graça: Membro Executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas pela Universidade Católica Portuguesa;
- MBA pela Kellogg School of Management at Northwestern University.

Experiência Profissional:

- Membro do Conselho de Administração da NOS Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Technology – Conceção, Construção e Gestão de Redes de Comunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Towering – Gestão de Torres de Telecomunicações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Sistemas - Serviços em Tecnologia de Informação S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Inovação S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Açores Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Madeira Comunicações S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Cinemas S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo Audiovisuais S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Lusomundo TV S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOSPUB Publicidade e Conteúdos S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Audiovisuais SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Internacional SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Corporate Center; S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Wholesale, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS Property, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da NOS International Carrier Services, S.A.;
- Foi Administrador na ZON TV Cabo responsável por Produto e Marketing;
- Foi Diretor Produto TV da ZON TV Cabo;
- Foi Project Leader na The Boston Consulting Group.

h. Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério<sup>2</sup>: Membro não executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Engenharia Civil pela Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto;
- Mestrado em Gestão de Empresas – MBA (Porto Business School).

Experiência Profissional:

- Presidente do Conselho de Administração da Sonaecom, SGPS, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Sonae Investment Management – Software and Technology, SGPS,S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração do Público – Comunicação Social, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Modelo Continente, SGPS, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Sonae MC – SGPS, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Enxomil – Consultoria e Gestão S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Enxomil – Sociedade Imobiliária S.A.;
- Presidente do Conselho
- de Administração da Sonae Holdings, S.A.;
- Vice-Presidente do Conselho de Administração da Iberian Sports Retail Group, S. L.;
- Membro do Conselho de Administração da Sonae, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Efanor Investimentos, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Sierra, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Love Letters – Galeria de Arte, S.A.;
- Membro do Conselho de Admnistração da Sonae FS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Fundação Manuel Cargaleiro;
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Capital, SGPS, S.A..

<sup>2</sup> Nomeado Presidente do Conselho de Administração no dia 27 de janeiro de 2020.

i. António Bernardo Aranha da Gama Lobo Xavier: Membro não executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Direito;
- Mestrado em Direito Económico pela Universidade de Coimbra.

Experiência Profissional:

- Partner e Membro do Conselho de Administração da Morais Leitão, Galvão Teles, Soares da Silva & Associados;
- Vice-Presidente do Conselho de Administração do Banco BPI, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Riopele, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Mota-Engil, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Fundação Casa da Música;
- Administrador da Fundação Francisco Manuel dos Santos;
- Membro do Conselho de Curadores da Fundação Belmiro de Azevedo;
- Presidente da Mesa da Assembleia Geral da AEM – Associação de Empresas Emitentes de Valores Cotados em Mercado;
- Presidente da Mesa da Assembleia Geral da BERD – Bridge Engineering Research & Design;
- Presidente Mesa Assembleia Geral da Textil Manuel Gonçalves S.A.;
- Conselheiro de Estado (desde 07.04.2016).
- Presidente da Mesa da Assembleia Geral da GMG – Grupo Manuel Gonçalves, SGPS, S.A.
- Presidente da Mesa da Assembleia Geral da TMG Capital, SGPS, S.A.
- Presidente da Mesa da Assembleia geral da Mysticinvest – Holding, S.A..

j. Catarina Eufémia Amorim da Luz Tavira Van-Dúnem: Membro não executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Gestão e Organização de Empresas pelo Instituto Universitário de Lisboa, ISCTE – Instituto Superior de Ciências do Trabalho e da Empresas.

Experiência Profissional:

- Coordenação Geral dos Estúdios de produção de conteúdos de TV na ZAP.
- Membro executivo da equipa de Marketing e Produto que criou, lançou e gere atualmente na ZAP, empresa Distribuidora de canais de Tv por satélite em Angola e Moçambique;
- Liderou a equipa de Produtos e Serviços da empresa Unitel, operadora de telecomunicações líder em Angola;
- Criou a área de novos serviços ao cliente da Unitel, operadora de telecomunicações líder em Angola;
- Iniciou a sua carreira nos Estados Unidos como Gestora Assistente nas empresas Sentis e Coral, parceiros da empresa Shell Oil USA.

k. Joaquim Francisco Alves Ferreira de Oliveira: Membro não executivo

Experiência Profissional:

- Desde 1984, ano em que fundou a Olivedesportos (sociedade líder e pioneira nas áreas dos direitos televisivos e publicitários ligados a eventos desportivos) tem exercido funções de Presidente do Conselho de Administração nas diversas sociedades que compõem o respetivo grupo empresarial (Olivedesportos);
- Em 1994 adquiriu o jornal desportivo "O Jogo", tendo constituído em 1996 a PPTV, (hoje incorporada na Olivedesportos) através da qual fundou, conjuntamente com a RTP e a PT Multimédia (hoje NOS), o primeiro canal desportivo da televisão por cabo - a Sport TV, presidindo atualmente ao seu Conselho de Administração;
- Preside igualmente, desde a respetiva fundação, 2001, aos Conselhos de Administração da Sportinveste Multimédia SGPS, SA e Sportinveste Multimédia, SA - joint venture constituída para exploração de conteúdos multimédia ligados a eventos desportivos;
- No ano de 2005 adquiriu o então designado Grupo Lusomundo Media (hoje Global Media Group), no qual detém atualmente 19,25%.

Principais sociedades em que exerce funções/cargos sociais:

- Presidente do Conselho de Administração da Olivedesportos, SGPS, S.A.;

- Presidente do Conselho de Administração da Olivedesportos – Publicidade, Televisão e Media, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Sport TV Portugal, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Sportinveste Multimédia, SGPS, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Sportinveste Multimédia, S.A..

l. Maria Cláudia Teixeira de Azevedo: Membro não executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Gestão pela Universidade Católica Portuguesa;
- MBA pelo INSEAD.

Experiência Profissional:

- Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva da Sonae, SGPS, SA.;
- Membro do Conselho de Administração da Sonae MC, SGPS, SA.;
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Holdings, SA.;
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Sierra, SGPS, SA.;
- Membro do Conselho de Administração da Sonae FS, SA.;
- Membro do Conselho de Administração da SONAE CAPITAL, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da SONAECONOM – SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da SONAE INVESTMENT MANAGEMENT - SOFTWARE AND TECHNOLOGY, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração do Público - Comunicação Social, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da EFANOR – Serviços de Apoio à Gestão, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da EFANOR – Investimentos SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da SEKIWI, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Vistas da Foz – Sociedade Imobiliária S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Setimanale SGPS S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Casa Agrícola de Ambrães, SA.;
- Membro do Conselho de Administração da Realejo – Sociedade Imobiliária,SA.;
- Membro do Conselho de Administração e da Comissão Executiva da Fundação Belmiro de Azevedo
- Presidente do Conselho de Administração da IMPARFIN – Investimentos e Participações Financeiras, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da LINHACOM, SGPS, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Praça Foz - Sociedade Imobiliária, S.A..

m. Mário Filipe Moreira Leite da Silva3: Membro não executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

Experiência Profissional:

- Presidente do Conselho de Administração da Fidequity – Serviços de Gestão, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Santoro Finance – Prestação de Serviços, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Santoro Financial Holdings SGPS, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração do BFA – Banco de Fomento de Angola, S.A.;
- Presidente do Conselho de Administração da Efacec Power Solutions, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Nova Cimangola, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da ZOPT, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da SOCIP – Sociedade de Investimentos e Participações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Finstar – Sociedade de Investimentos e Participações, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Esperaza Holding B.V.;
- Membro do Conselho de Administração da Kento Holding Limited.;

<sup>3</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

n. João Pedro Magalhães da Silva Torres Dolores: Membro não executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto;
- MBA pela London Business School.

Experiência Profissional:

- Chief Financial Officer na Sonae, SGPS, S.A.;
- Administrador Executivo da Sontel BV;
- Administrador Executivo da Sonae Investments BV;
- Administrador Executivo da Sonae Holdings, S.A.;
- Administrador Executivo da Sonae Corporate, S.A.;
- Administrador Executivo da Sonaecom, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Sonae MC, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da SFS – Financial Services, IME, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da SFS, Gestão e Consultoria, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Sonae Sierra, SGPS, S.A.;
- Membro do Conselho de Administração da Sonae FS, S.A.;
- Foi Diretor de Planeamento Estratégico e Controlo de Gestão na Sonae, SGPS, S.A.;
- Foi Diretor da Unidade de Negócio Cloud na Portugal Telecom, SGPS, S.A.;
- Foi Subdiretor de Gestão da Inovação na Portugal Telecom, SGPS, S.A.;
- Foi Associado Sénior na McKinsey & Company;
- Foi Brand Manager na JW Burmester & Ca, S.A.

o. António Domingues: Membro não executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Economia pelo Instituto Superior de Economia de Lisboa.

Experiência Profissional:

- Vice-presidente do Conselho de Administração do Banco Fomento Angola;
- Vogal não executivo do Conselho de Administração do Haitong Bank;
- Presidente da Comissão de Finanças e Risco da Efacec;
- Foi Presidente do Conselho de Administração e da Comissão Executiva do Conselho de Administração da Caixa Geral de Depósitos;
- Foi Vice-Presidente da Comissão Executiva do Conselho de Administração do Banco BPI;
- Foi Vice-Presidente dos Conselhos de Administração do Banco Português de Investimentos e do BCI Moçambique;
- Foi membro do Conselho de Administração da UNICRE, da SIBS e da Allianz Portugal;
- Foi membro do Conselho de Administração da BPI Madeira, SGPS, S.A.;
- Foi membro da Direcção da BPI SGPS S.A.;
- Foi Diretor Central da Direcção Financeira e Internacional do BPI- Banco Português de Investimento S.A.;
- Foi Diretor-Geral Adjunto da Sucursal em França do Banco Português do Atlântico;
- Foi Técnico Assessor do Departamento de Estrangeiro do Banco de Portugal;
- Foi Diretor do Departamento de Estrangeiro do Instituto Emissor de Macau;
- Foi Técnico economista no Gabinete de Estudos e Planeamento do Ministério da Indústria e Energia.

p. Paula Oliveira4: Membro não executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciada em “Gestão de Recursos Humanos e Psicologia do Trabalho” pelo ISLA, com uma pós-graduação em Gestão pela Universidade Católica (PAGAD).

Experiência Profissional:

- 25 anos de Experiência, sendo que dedicou os últimos 10 ao empreendedorismo estratégico, e a apoiar o desenvolvimento de novos negócios em diversas indústrias em mercados emergentes e mercados maduros.
- Empreendedora e empresária, é a Senior Partner da SDO Consulting, é fundadora e mentora da Fábrica Digital, fundadora e dirigente da Youcall Lda, fundadora e Directora geral do Grupo OonDah.
- A sua carreira profissional inicia na consultoria-1994-nomeadamente no setor dos petróleos, onde se destaca o projeto de reabilitação e dinamização do Instituto Nacional de Petroleos de Angola (1999-2002) que envolveu a gestão de um consórcio entre todas as empresas petrolíferas multinacionais a operar naquele território; posteriormente convidada a participar na equipa de lançamento do projeto de implantação das fábricas da COCA COLA em ANGOLA, onde vem a assumir a função de Diretora de Recursos Humanos e Corporate Affairs durante 5 anos. Em 2008 assume o cargo de administradora executiva no grupo Espírito Santo Commerce -ESCOM onde geriu e standardizou as melhores práticas de Recursos Humanos nos negócios do grupo desde a Aviação, ao setor mineiro.
- No âmbito social: Fundou a Academia UCALL, projeto que reflete vários anos de gestão e identificação de jovens talentos e sua colocação no mercado de trabalho.
- Fundadora e Diretora Estratégica do projeto de responsabilidade social JUNTOS, projeto de profundo envolvimento com as comunidades, “sponsors” e “opinion leaders” que resultam num impacto saudável e sustentável a longo prazo.

q. António Lobão Teles: Membro não executivo

Habilitações Literárias:

- Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas
- Mestrado em Finanças na CATÓLICA-LISBON School of Business and Economics.

Experiência Profissional:

- Diretor Executivo da Fidequity – Serviços de Gestão, S.A.;
- Diretor da Sonangol E.P., Mercado de Capitais e Corporate Finance;
- Subdiretor do Banco BPI, M&A e Corporate Finance;
- Analista do Banco BPI, Banca de Investimento;
- Analista de Business Development da Portugal Telecom, Wholesale Internacional.

## 20.Relação entre Administradores e Acionistas com participação qualificada superior a 2%

- Jorge Brito Pereira5: Presidente do Conselho de Administração

É sócio de sociedade de advogados que presta assessoria jurídica a Sociedades cujo controlo é imputável à Senhora Eng.ª Isabel dos Santos (à qual é imputável uma participação qualificada do capital social e direitos de voto da Sociedade, conforme detalhado no ponto 7 deste relatório) e a empresas por esta direta ou indiretamente controladas.

- Ângelo Gabriel Ribeirinho dos Santos Paupério6: Membro do Conselho de Administração

É Vogal do Conselho de Administração da ZOPT, sociedade cuja participação, a 31 de dezembro de 2019, corresponde a 52,15% do capital social e dos direitos de voto da NOS (desconsiderando ações próprias). É Presidente Executivo do Conselho de Administração da Sonaecom SGPS, S.A..

- Mário Leite da Silva7: Membro do Conselho de Administração

É Vogal do Conselho de Administração da ZOPT, sociedade cuja participação, a 31 de dezembro de 2019, corresponde a 52,15% do capital social e dos direitos de voto da NOS (desconsiderando ações próprias). É membro do Conselho de Administração da Kento Holding Limited.

- Maria Cláudia Teixeira de Azevedo: Membro do Conselho de Administração

É Vogal do Conselho de Administração da ZOPT, sociedade cuja participação, a 31 de dezembro de 2019, corresponde a 52,15% do capital social e dos direitos de voto da NOS (desconsiderando ações próprias). É membro do Conselho de Administração da Sonaecom SGPS, S.A..

<sup>4</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

<sup>5</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

<sup>6</sup> Nomeado Presidente do Conselho de Administração em 27 de janeiro de 2020.

<sup>7</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

## 21. Organogramas e mapas de repartição de competências

Nos termos dos Estatutos da Sociedade, são órgãos desta a Assembleia Geral, o Conselho de Administração, o Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas.

À Assembleia Geral da NOS são conferidas, designadamente, as seguintes competências:

- a) Eleger a mesa da Assembleia Geral, os membros do Conselho de Administração, os membros do Conselho Fiscal e o Revisor Oficial de Contas;
- b) Deliberar sobre o relatório de gestão, as contas do exercício e o relatório de governo da sociedade;
- c) Deliberar sobre a aplicação dos resultados do exercício;
- d) Deliberar sobre as alterações aos Estatutos, incluindo as relativas a aumentos de capital;
- e) Tratar de qualquer outro assunto para que tenha sido convocada.

O Conselho de Administração da NOS é o órgão social responsável pela gestão da atividade da Sociedade, encontrando-se as suas competências definidas na lei, nos Estatutos da Sociedade e no respetivo Regulamento.

Os membros do Conselho de Administração que não desempenham funções executivas (i) promovem a adequada supervisão e vigilância da atuação dos membros da Comissão Executiva, (ii) participam na definição da estratégia, principais políticas, estrutura empresarial e decisões que devam considerar -se estratégicas para a NOS, (iii) bem como na avaliação do cumprimento destas.

O Conselho de Administração, nos termos dos números 1 e 3 do artigo 17.º dos Estatutos da Sociedade, criou e delegou numa Comissão Executiva a administração quotidiana da Sociedade, para o mandato correspondente ao triénio 2019/2021, tendo fixado a respetiva composição, funcionamento e delegação de poderes de gestão.

Assim, o Conselho de Administração delegou na Comissão Executiva os poderes necessários para desenvolver e executar a gestão corrente da Sociedade. Para estes efeitos, não são considerados gestão corrente e não foram como tal delegados pelo Conselho de Administração, designadamente, a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade; ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais. A Comissão Executiva deve, no entanto, no âmbito das suas competências, fazer propostas ao Conselho de Administração quanto a algumas destas matérias, conforme descrito infra.

Neste sentido, não foram igualmente objeto de delegação, em particular, as seguintes matérias:

- a) Eleição do Presidente do Conselho de Administração;
- b) Cooptação e, sendo o caso, eleição, de membros dos órgãos sociais da Sociedade e das suas participadas;
- c) Pedido de convocação de Assembleias Gerais;
- d) Aprovação dos relatórios e contas anuais, a submeter à aprovação da Assembleia Geral, bem como dos relatórios e contas semestrais e trimestrais e dos resultados a divulgar ao mercado;
- e) Aprovação dos planos de atividades, orçamentos e planos de investimento anuais da Sociedade, bem como de quaisquer alterações substanciais e com impactos relevantes sobre os mesmos;
- f) Definição dos objetivos gerais e dos princípios fundamentais das políticas da Sociedade, bem como das opções que devam ser consideradas estratégicas devido ao seu montante, risco ou às suas características especiais;
- g) Prestação de cauções ou garantias reais ou pessoais pela Sociedade;
- h) Extensões ou reduções importantes da atividade ou da organização interna da Sociedade ou do Grupo;
- i) Mudança de sede da Sociedade e aumentos de capital;
- j) Aprovação de projetos de fusão, de cisão e de transformação da Sociedade ou que envolvam sociedades do Grupo, salvo se, nestes casos, tais operações consubstanciarem meras reestruturações internas enquadradas nos objetivos gerais e princípios fundamentais aprovados;
- k) Designação do Secretário da Sociedade e respetivo suplente;
- l) Constituição de sociedades e subscrição, aquisição, oneração e alienação de participações sociais, quando envolvam valores que excedam o montante de 2.500.000 Euros;
- m) Aquisição, alienação e oneração de direitos, bens móveis e imóveis, incluindo qualquer tipo de valores mobiliários, instrumentos financeiros, quotas e obrigações quando envolvam valores que excedam o montante de 2.500.000 Euros;
- n) Celebração de contratos para o prosseguimento do objeto social quando excedam o montante de 50.000.000 Euros;
- o) Celebração de quaisquer transações, entre a sociedade e acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto (Participantes Qualificados) e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM (Partes Relacionadas), quando excedam o montante individual de 75.000 Euros ou o montante agregado anual por entidade fornecedora de 150.000 Euros (sem prejuízo de as transações terem sido aprovadas em termos gerais ou de enquadramento pelo Conselho de Administração);
- p) Deliberação, nos termos legais e estatutários, sobre a emissão de obrigações e papel comercial e a contração de empréstimos no mercado financeiro nacional e estrangeiro, por uma ou mais vezes, quando envolvam valores que excedam um montante correspondente à dívida financeira líquida da Sociedade sobre o EBITDA de 2 e até ao limite de 25.000.000 Euros por contrato ou emissão.

A par da gestão corrente da Sociedade, compete à Comissão Executiva, em particular:

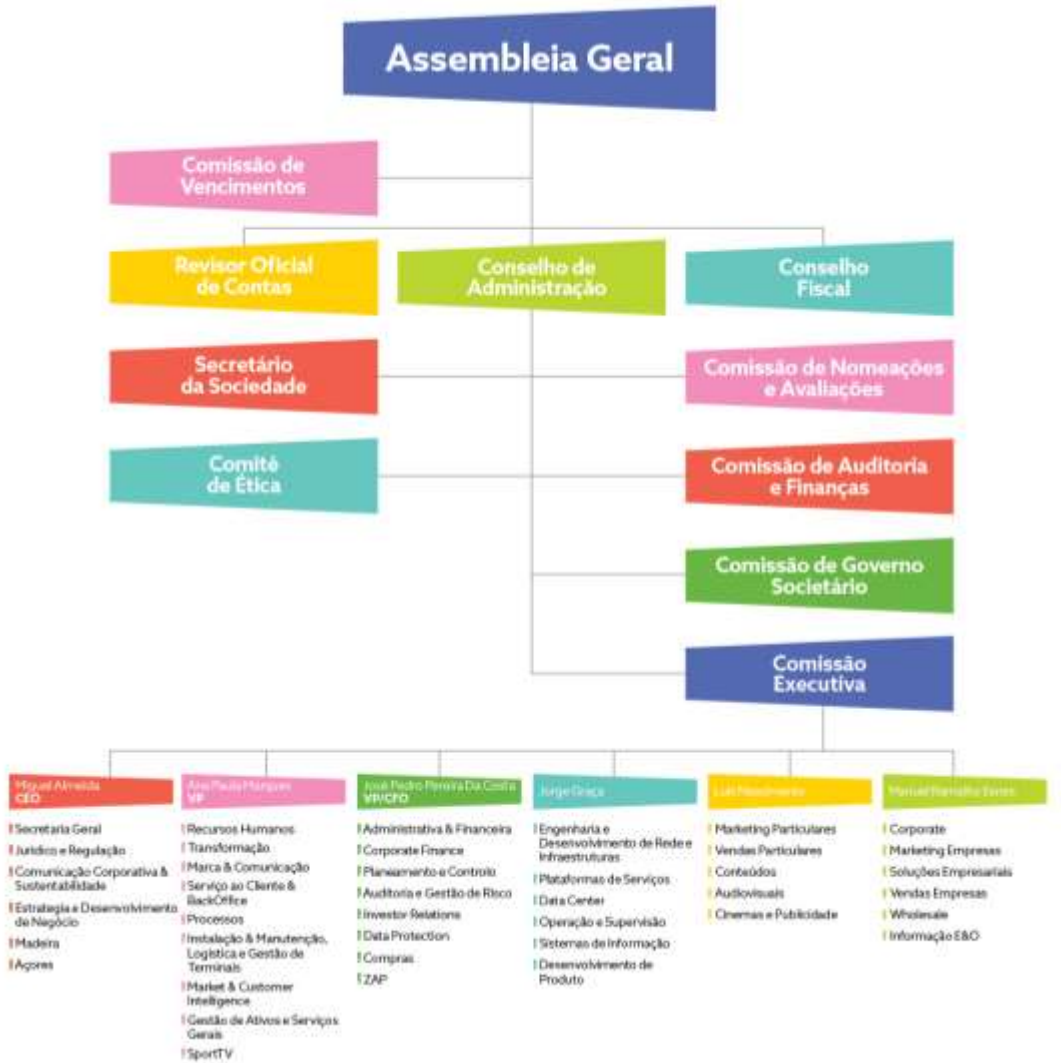
- a) Propor ao Conselho de Administração a orientação estratégica do Grupo e as políticas fundamentais da Sociedade e suas subsidiárias;
- b) Colaborar com o Conselho de Administração e suas Comissões no que se afigure necessário para o cumprimento dos respetivos fins;
- c) Definir as normas internas de organização e funcionamento da Sociedade e suas subsidiárias, designadamente no que respeita a contratação, definição de categorias e condições remuneratórias e outras regalias dos colaboradores;
- d) Emitir instruções vinculantes às sociedades que estiverem em relação de grupo constituído por domínio total e controlar a implementação pelas mesmas das orientações e políticas definidas nos termos das alíneas anteriores;
- e) Exercer o poder disciplinar e decidir sobre a aplicação de quaisquer sanções relativamente aos trabalhadores da Sociedade;
- f) Deliberar sobre a aquisição de ações próprias pela Sociedade, e/ou por quaisquer sociedades suas dependentes, no âmbito da política de retribuição variável da NOS, nos termos e condições do aprovado em Assembleia Geral.

O Conselho de Administração, ao definir o funcionamento da Comissão Executiva, delegou, em especial, ao Presidente da Comissão Executiva, as seguintes competências:

- a) Coordenar a atividade da Comissão Executiva;
- b) Convocar e dirigir as reuniões da Comissão Executiva;
- c) Zelar pela correta execução das deliberações do Conselho de Administração;
- d) Zelar pela correta execução das deliberações da Comissão Executiva;
- e) Assegurar o cumprimento dos limites da delegação de competências, da estratégia da Sociedade e dos deveres de colaboração perante o Presidente do Conselho de Administração e demais membros do Conselho de Administração e restantes órgãos sociais;
- f) Assegurar que o Conselho de Administração é informado das ações e decisões relevantes da Comissão Executiva, e, bem assim, garantir que todos os esclarecimentos solicitados pelo Conselho de Administração são atempada e adequadamente prestados;
- g) Assegurar que o Conselho de Administração é informado, numa base trimestral, das transações que, no âmbito da delegação de competências da Comissão Executiva, tenham sido celebradas entre a Sociedade e acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto (Participantes Qualificados) e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20º do CVM (Partes Relacionadas), quando excedam o montante individual de 10.000 Euros.

O Conselho de Administração, mediante proposta do Presidente da Comissão Executiva, definiu a atribuição de responsabilidades específicas, ou pelouros, a cada um dos membros da Comissão Executiva, tendo em vista a supervisão e coordenação, pela Comissão Executiva, das diversas áreas de atuação do Grupo.

Atualmente, a estrutura orgânica e funcional da Sociedade, é a seguinte:



Como anteriormente referido, a Sociedade adota o modelo de governo dito “monista” ou “latino” reforçado, em que a administração compete a um Conselho de Administração e a fiscalização da Sociedade compete a um Conselho Fiscal e um Revisor Oficial de Contas conforme melhor explicitado nos pontos 30 a 47.

## 22. Regulamento de funcionamento do Conselho de Administração

O Conselho de Administração, nos termos do número 1 do artigo 18.º dos Estatutos da Sociedade, na sua reunião de 9 de maio de 2019, aprovou o seu Regulamento de organização e funcionamento, o qual pode ser consultado no sítio da internet da Sociedade.

Em linha com as recomendações e boas práticas adotadas pela Sociedade, o Regulamento de organização e funcionamento do Conselho de Administração regula, designadamente, o exercício das atribuições, a presidência, a periodicidade de reuniões, o funcionamento e o quadro de deveres dos membros deste órgão.

Ao Conselho de Administração cabe gerir os negócios da Sociedade, tendo as competências previstas no artigo 16.º dos Estatutos, descrito em 9 *supra* para onde se remete.

Nos termos do artigo 3.º do Regulamento do Conselho de Administração da Sociedade, compete especialmente ao Presidente do Conselho de Administração:

- a) Representar o Conselho de Administração e a Sociedade;
- b) Coordenar a atividade do Conselho de Administração;
- c) Convocar e presidir às reuniões do Conselho de Administração;
- d) Zelar, em articulação com o Presidente da Comissão Executiva, pela correta execução das deliberações do Conselho de Administração;
- e) Assegurar, em articulação com o Presidente da Comissão Executiva, que o Conselho de Administração é informado de todas as ações e decisões relevantes da Comissão Executiva e, bem assim, garantir que todos os esclarecimentos solicitados pelo Conselho de Administração são atempada e adequadamente prestados.
- f) Supervisionar a relação entre Sociedade e acionistas.

Nos termos do Regulamento do Conselho de Administração da Sociedade, no exercício dos respetivos deveres e funções, os Administradores obterão informação de outros órgãos e colaboradores (incluindo nomeadamente atas, documentação de suporte, convocatórias e arquivo das reuniões), e esclarecimentos nomeadamente para avaliação do desempenho, da situação e das perspectivas da Sociedade, solicitando a informação em cada momento necessária ou conveniente para o bom desempenho do seu cargo e para a melhor prossecução do interesse social podendo convocar, para participar nas suas reuniões, colaboradores ou consultores da Sociedade ou de outras Sociedades do Grupo.

Ainda de acordo com o Regulamento do Conselho de Administração da Sociedade, o Conselho de Administração deve assegurar, atempada e adequadamente, o fluxo de informação, desde logo das suas convocatórias e atas, necessário ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões da Sociedade, devendo ainda instituir mecanismos que assegurem, de forma adequada e rigorosa, a produção, o tratamento e a atempada divulgação de informação aos seus órgãos sociais, aos acionistas, aos investidores e demais *stakeholders*, aos analistas financeiros e ao mercado em geral.

Salvo em situações de carácter urgente, os Administradores que, conjunta ou isoladamente, pretendam aceder a informação incluída no âmbito dos poderes delegados na Comissão Executiva poderão solicitá-la diretamente ao Presidente da mesma ou através do Presidente do Conselho de Administração.

Às reuniões do Conselho de Administração assistirá também o Secretário da Sociedade, ou o seu Suplente, cabendo-lhe organizar o expediente das reuniões, em particular assegurando o envio, com cinco dias de antecedência, a todos os membros do Conselho de Administração da convocatória, agenda de trabalhos e documentos de suporte e redigir as respetivas atas.

## 23. Reuniões do Conselho de Administração e assiduidade de cada membro

Nos termos do artigo 4.º do Regulamento, o Conselho de Administração da NOS reúne, no mínimo, 6 vezes por ano e sempre que for convocado por iniciativa do Presidente ou por dois Administradores.

O Regulamento do Conselho de Administração, aprovado a 9 de maio de 2019, estabelece que, sempre que exista uma situação de potencial ou efetivo conflito de interesses de um Administrador, por conta própria, de terceiro ou tal como definido no Código de Ética da Sociedade, tal Administrador não deverá participar no respetivo processo de decisão, sem prejuízo do dever de prestação de informações e esclarecimentos solicitados, em particular:

- a) Não deverá receber informação relativa a tal tema (nomeadamente informação preparatória que seja enviada em antecipação de reunião em que tal ponto será discutido e votado);
- b) Deverá abster-se de discutir o tema com outros membros do Conselho de Administração;
- c) Não deverá estar presente na discussão e votação do tema em causa.

Nos termos do número 3 do artigo 18.º dos Estatutos da Sociedade, o Conselho de Administração não pode funcionar sem a participação da maioria dos seus membros em exercício, podendo o Presidente do Conselho de Administração, em casos de reconhecida urgência, dispensar a participação dessa maioria se esta estiver assegurada através de voto por correspondência ou por procuração.

Os Administradores poderão estar presentes na reunião do Conselho de Administração através de meios telemáticos, devendo a Sociedade assegurar a autenticidade das declarações e a segurança das comunicações, procedendo ao registo do seu conteúdo e dos respetivos intervenientes.

É permitido o voto por correspondência e por procuração, não podendo um Administrador representar mais do que um outro Administrador.

As deliberações do Conselho de Administração são tomadas por maioria dos votos expressos, tendo o Presidente voto de qualidade.

As deliberações tomadas nas reuniões do Conselho de Administração, bem como as declarações de voto, são registadas em ata elaborada pelo Secretário da Sociedade ou pelo seu Suplente.

Durante o exercício de 2019, o Conselho de Administração reuniu 9 vezes, 6 vezes de forma presencial e 3 vezes por meios telemáticos. No que respeita às reuniões presenciais a assiduidade dos membros foi a seguinte:

Presenças de 1 de janeiro a 8 de maio de 2019

|                               | Conselho de Administração | Comissão Executiva | Administradores não executivos | Assiduidade às reuniões do Conselho de Administração |
|-------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|
| Jorge de Brito Pereira        | Presidente                | ---                | X                              | 2 P                                                  |
| Miguel Almeida                | Vogal                     | Presidente         | ---                            | 2 P                                                  |
| José Pedro Pereira da Costa   | Vogal                     | Vice-Presidente    | ---                            | 2 P                                                  |
| Ana Paula Marques             | Vogal                     | Vice-Presidente    | ---                            | 2 P                                                  |
| Manuel Ramalho Eanes          | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 2 P                                                  |
| Jorge Graça                   | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 2 P                                                  |
| Luís Nascimento               | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 2 P                                                  |
| Ângelo Paupério               | Vogal                     | ---                | X                              | 2 P                                                  |
| António Lobo Xavier           | Vogal                     | ---                | X                              | 2 P                                                  |
| António Domingues             | Vogal                     | ---                | X                              | 2 P                                                  |
| Catarina Tavira Van- Dúnem    | Vogal                     | ---                | X                              | 1P e 1 PR                                            |
| Joaquim Oliveira              | Vogal                     | ---                | X                              | 2 P                                                  |
| Lorena Fernandes <sup>1</sup> | Vogal                     | ---                | X                              | 1 P e 1 PR                                           |
| Maria Cláudia Azevedo         | Vogal                     | ---                | X                              | 2                                                    |
| Mário Leite da Silva          | Vogal                     | ---                | X                              | 1 P e 1 PR                                           |
| João Dolores                  | Vogal                     | ---                | X                              | 2 P                                                  |

P – Presencial PR – Por Representação A - Ausente  
1- Mandato terminou a 31 de dezembro de 2018, tendo-se mantido em funções até 8 de maio de 2019.

Presenças de 8 de maio a 31 de dezembro de 2019

|                                  | Conselho de Administração | Comissão Executiva | Administradores não executivos | Assiduidade às reuniões do Conselho de Administração |
|----------------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------|
| Jorge de Brito Pereira           | Presidente                | ---                | X                              | 7 P                                                  |
| Miguel Almeida                   | Vogal                     | Presidente         | ---                            | 7 P                                                  |
| José Pedro Pereira da Costa      | Vogal                     | Vice-Presidente    | ---                            | 7 P                                                  |
| Ana Paula Marques                | Vogal                     | Vice-Presidente    | ---                            | 7 P                                                  |
| Manuel Ramalho Eanes             | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 7 P                                                  |
| Jorge Graça                      | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 7 P                                                  |
| Luis Nascimento                  | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 7 P                                                  |
| Ângelo Paupério                  | Vogal                     | ---                | X                              | 7 P                                                  |
| António Lobo Xavier              | Vogal                     | ---                | X                              | 5 P e 2 PR                                           |
| António Domingues                | Vogal                     | ---                | X                              | 7 P                                                  |
| Catarina Tavira Van- Dúnem       | Vogal                     | ---                | X                              | 5 P, 2 PR                                            |
| Joaquim Oliveira                 | Vogal                     | ---                | X                              | 7 P                                                  |
| Maria Cláudia Azevedo            | Vogal                     | ---                | X                              | 6 P e 1 PR                                           |
| Mário Leite da Silva             | Vogal                     | ---                | X                              | 7 P                                                  |
| João Dolores                     | Vogal                     | ---                | X                              | 7 P                                                  |
| Paula Oliveira <sup>1</sup>      | Vogal                     | ---                | X                              | 7 P                                                  |
| António Lobão Teles <sup>2</sup> | Vogal                     | ---                | X                              | 7 P                                                  |

P – Presencial PR – Por Representação A - Ausente  
1- Eleita na Assembleia Geral de 8 de maio de 2019, para o triénio 2019/2021.  
2- Eleito na Assembleia Geral de 8 de maio de 2019, para o triénio 2019/2021.

Por sua vez, no que respeita às reuniões do Conselho de Administração realizadas por meios telemáticos conforme disposto no número 8 do artigo 410.º do CSC, no número 6 do artigo 18.º dos Estatutos da Sociedade e no número 3 do artigo 5.º do Regulamento do Conselho de Administração, a assiduidade dos membros foi a seguinte:

|                             | Conselho de Administração | Comissão Executiva | Administradores não executivos | Assiduidade às reuniões telemáticas do Conselho de Administração |
|-----------------------------|---------------------------|--------------------|--------------------------------|------------------------------------------------------------------|
| Jorge de Brito Pereira      | Presidente                | ---                | X                              | 3 P                                                              |
| Miguel Almeida              | Vogal                     | Presidente         | ---                            | 3 P                                                              |
| José Pedro Pereira da Costa | Vogal                     | Vice-Presidente    | ---                            | 3 P                                                              |
| Ana Paula Marques           | Vogal                     | Vice-Presidente    | ---                            | 3 P                                                              |
| Manuel Ramalho Eanes        | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 3 P                                                              |
| Jorge Graça                 | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 3 P                                                              |
| Luís Nascimento             | Vogal                     | Vogal              | ---                            | 3 P                                                              |
| Ângelo Paupério             | Vogal                     | ---                | X                              | 3 P                                                              |
| António Lobo Xavier         | Vogal                     | ---                | X                              | 3 P                                                              |
| António Domingues           | Vogal                     | ---                | X                              | 3 P                                                              |
| Catarina Tavira Van- Dúnem  | Vogal                     | ---                | X                              | 3 P                                                              |
| Joaquim Oliveira            | Vogal                     | ---                | X                              | 3 P                                                              |
| Maria Cláudia Azevedo       | Vogal                     | ---                | X                              | 3 P                                                              |
| Mário Leite da Silva        | Vogal                     | ---                | X                              | 3 P                                                              |
| João Dolores                | Vogal                     | ---                | X                              | 3 P                                                              |
| Paula Oliveira              | Vogal                     | ---                | X                              | 3 P                                                              |
| António Lobão Teles         | Vogal                     | ---                | X                              | 3 P                                                              |

P – Participou   NP – Não Participou

Nota: só se realizaram reuniões telemáticas no 2º semestre de 2019.

As faltas, interpoladas ou seguidas, por parte dos Administradores foram sempre devidamente justificadas e aceites pelo Conselho de Administração.

## 24. Órgãos competentes para avaliação de Administradores executivos

As avaliações anuais relativamente ao cumprimento dos objetivos por parte de Administradores, são da responsabilidade da Comissão de Vencimentos, apoiada por um parecer realizado pela Comissão de Nomeações e Avaliações (“CNA”).

O Conselho de Administração, no início do novo mandato correspondente ao triénio 2019/2021, com início a 8 de maio de 2019 e termo previsto a 31 de dezembro de 2021, na prossecução das melhores práticas de governo societário relativamente à necessidade do Conselho de Administração criar as comissões que se mostrem necessárias, nomeadamente, para assegurar uma competente e independente avaliação do desempenho dos Administradores executivos e do seu próprio desempenho global, bem assim como das diversas comissões existentes, criou a CNA, em que delegou tais funções, composta por um Presidente e dois Vogais, tendo, em 31 de dezembro de 2019, a seguinte composição:

|            |                                   |
|------------|-----------------------------------|
| Presidente | Ângelo Paupério                   |
| Vogal      | Mário Leite da Silva <sup>8</sup> |
| Vogal      | Jorge Brito Pereira <sup>9</sup>  |

A discriminação das competências e funcionamento da CNA são apresentadas no ponto 29 *infra*.

## 25. Critérios de avaliação de Administradores executivos

As componentes de avaliação dos membros da Comissão Executiva estão totalmente dependentes de critérios mensuráveis e pré-definidos, os quais consideram globalmente o crescimento da Sociedade e a riqueza criada, numa perspetiva de médio e longo prazo.

A título de exemplo, os agregados considerados para os efeitos *supra* referidos integram, genericamente, indicadores financeiros e operacionais. Neste âmbito e para maior detalhe remete-se para os elementos apresentados nos pontos 70 e 71 do presente relatório.

## 26. Disponibilidade dos Administradores

Todos os membros do Conselho de Administração da Sociedade encontram-se em condições de exercer com máxima diligência as suas funções, garantindo uma administração cuidada e de acordo com as melhores práticas, no escrupuloso cumprimento dos seus deveres gerais e fundamentais.

Para maior compreensão da efetiva disponibilidade dos membros do Conselho de Administração, remete-se para o ponto 19 do presente relatório no qual consta não apenas a experiência profissional dos membros do Conselho de Administração, mas também os cargos atualmente desempenhados por estes e ainda para o ponto 23 onde se descreve o grau – elevado – de assiduidade dos administradores nas reuniões.

Acresce ainda que, de acordo com o artigo 398.º do CSC, os administradores não podem: (i) exercer qualquer atividade concorrente com a Sociedade ou sociedade em relação de domínio ou de grupo com esta, por conta própria ou alheia e exercer funções em sociedade concorrente ou ser designado por conta ou em representação desta, salvo autorização da Assembleia Geral de acionistas; ou (ii) exercer qualquer função ao abrigo de contrato de trabalho (considerando-se este extinto caso tenha sido celebrado menos de um ano antes de se ter tornado administrador, ou suspenso caso tenha sido celebrado há mais de um ano).

De acordo com o regulamento do Conselho de Administração, os Administradores informam o Presidente do Conselho de Administração, que informa os outros membros, sempre que exista uma situação de potencial ou efetivo conflito de interesses de um Administrador, por conta própria, de terceiro ou tal como definido no Código de Ética da Sociedade.

Nestas situações, confirme definido no seu regulamento, caso o Conselho de Administração ou o próprio administrador concluam pela verificação de conflito de interesses, este não participará na discussão nem exercerá o respetivo direito de voto nas deliberações em causa. De acordo com a prática da Sociedade, nestas situações, o Administrador em causa não receberá tão pouco a documentação respeitante aos temas em que exista um conflito de interesses.

Acresce que aquando da sua eleição e até 31 de janeiro de cada ano, todos os membros do Conselho de Administração preenchem individualmente um questionário sobre independência e incompatibilidades aplicáveis nos termos da regulamentação aplicável, sem prejuízo do dever de reportar imediatamente quaisquer alterações às respostas dadas ao mesmo.

<sup>8</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

<sup>9</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

## 27. Comissões especializadas

Considerando os limites estabelecidos por lei e as melhores práticas de governo societário, o Conselho de Administração da NOS criou e delegou numa Comissão Executiva a administração quotidiana da Sociedade, para o mandato correspondente ao triénio 2019/2021.

Em cumprimento das exigências legais ou regulamentares aplicáveis – sempre com funções meramente auxiliares e cabendo as decisões unicamente ao órgão de administração – o Conselho de Administração da NOS, para além da Comissão Executiva, criou:

- a. A Comissão de Governo Societário;
- b. A Comissão de Auditoria e Finanças;
- c. A Comissão de Nomeações e Avaliações; e
- d. O Comité de Ética.

As Comissões de Governo Societário, de Auditoria e Finanças e de Nomeações e Avaliações assim como o Comité de Ética, dispõem de regulamentos internos, que regulam o exercício das suas atribuições, a presidência, a periodicidade de reuniões, o funcionamento e o quadro de deveres dos seus membros, todos disponíveis para consulta no sítio da internet da Sociedade em <http://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Paginas/default.aspx>.

Tendo em conta o cumprimento das recomendações e melhores práticas de governo societário, a Sociedade entende que as comissões internas acima referidas são adequadas à sua dimensão e complexidade tendo em conta o modelo de governo adotado.

Os membros das Comissões de Governo Societário, de Auditoria e Finanças e de Nomeações e Avaliações assim como 2 dos membros do Comité de Ética pertencem igualmente ao Conselho de Administração encontrando-se desta forma vinculados às obrigações que sobre este impendem, nomeadamente no que respeita à prevenção de conflitos de interesses, descritas no ponto 26 supra, conforme remissão expressa dos regulamentos internos das referidas comissões e da disposição do regulamento do referido Comité. Além disso, qualquer membro dos órgãos sociais da Sociedade, deve ainda observar os termos do Código de Ética em vigor no qual constam os mecanismos necessários tendentes a evitar situações de conflitos de interesses.

Das reuniões das Comissões de Governo Societário, de Auditoria e Finanças e de Nomeações e Avaliações, assim como o Comité de Ética são sempre lavradas e assinadas as respetivas atas.

## 28. Composição da Comissão Executiva

Os membros da Comissão Executiva são escolhidos pelo Conselho de Administração, sendo aquela composta por um número mínimo de três e um número máximo de sete Administradores, tal como previsto no número 1 do artigo 17.º dos Estatutos da Sociedade.

Atualmente, a Comissão Executiva é composta por um Presidente, dois Vice-Presidentes e três vogais, cujos perfis profissionais asseguram reconhecida idoneidade, competência e diversidade de conhecimentos e experiência para o exercício das funções.

Cada membro da Comissão Executiva deve pautar a sua atuação por padrões de cuidado, diligência profissional e lealdade sendo-lhe ainda aplicáveis os deveres previstos no Regulamento do Conselho de Administração, em particular os referentes ao fluxo de informação, confidencialidade e conflitos de interesses.

De acordo com as regras de composição, funcionamento e delegação de poderes de gestão na Comissão Executiva aprovadas a 9 de maio de 2019, os membros da Comissão Executiva não deverão exercer funções de gestão executiva em sociedades que não sejam participadas pela Sociedade, sem o prévio consentimento do Conselho de Administração.

Para informação mais detalhada sobre a experiência profissional e competência para o exercício dos cargos por parte dos Membros da Comissão Executiva, remete-se para o ponto 19 do presente Relatório.

Adicionalmente, o Conselho de Administração definiu, a 9 de maio de 2019, as regras de composição, o funcionamento e a delegação de poderes de gestão na Comissão Executiva, estando tal documento disponível para consulta no sítio da internet da Sociedade.

A Comissão Executiva fixa as datas ou a periodicidade das suas reuniões ordinárias e reúne extraordinariamente sempre que convocada pelo Presidente, por um dos Vice-Presidentes ou por dois Vogais.

A Comissão Executiva não pode funcionar sem a presença da maioria dos seus membros em exercício, podendo o Presidente, em casos de reconhecida urgência, dispensar a presença dessa maioria, se esta estiver representada.

É permitido o voto por correspondência e por procuração, não podendo, contudo, qualquer membro da Comissão Executiva representar mais do que um outro membro. É igualmente permitida a participação por videoconferência ou conferência telefónica.

As deliberações são tomadas por maioria de votos expressos, tendo o Presidente voto de qualidade.

As deliberações tomadas nas reuniões da Comissão Executiva, bem como as declarações de voto, são registadas em ata lavrada pelo Secretário da Sociedade ou pelo Suplente e assinadas por todos os presentes na reunião, as quais são enviadas para o Conselho Fiscal da NOS.

O Conselho de Administração delegou na Comissão Executiva os poderes necessários para desenvolver e executar a gestão corrente da Sociedade, conforme devidamente detalhado no Ponto 21 do presente Relatório onde consta igualmente um quadro informativo da composição da Comissão Executiva e respetiva distribuição de pelouros.

Os poderes delegados na Comissão Executiva podem ser subdelegados, no todo ou em parte, em algum ou alguns dos respetivos membros, ou em colaboradores da Sociedade.

Considerando as regras internas da Sociedade (designadamente, os Regulamentos do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal, assim como as regras de composição, funcionamento e delegação de poderes de gestão na Comissão Executiva) e a prática por esta seguida, a NOS tem mecanismos adequados para assegurar, atempada e adequadamente, o fluxo de informação, desde logo das respetivas informações preparatórias, convocatórias e atas, necessário ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões, em particular entre a administração executiva, por um lado, e a administração não executiva e por órgãos de supervisão, por outro.

Do mesmo modo, para o correto desempenho das suas atribuições, a Comissão Executiva poderá, com respeito pelos limites legais aplicáveis, ter acesso à documentação produzida pelos restantes órgãos e comissões da Sociedade, podendo solicitar qualquer informação e esclarecimentos que entenda necessários quer aos membros de tais órgãos e comissões, quer a colaboradores da Sociedade.

Os Administradores que, conjunta ou isoladamente, pretendam aceder a informação incluída no âmbito dos poderes delegados na Comissão Executiva poderão solicitá-la diretamente ao Presidente da mesma ou através do Presidente do Conselho de Administração.

Além disso, conforme decorre da regulamentação interna em matéria de funcionamento da Comissão Executiva, compete ao seu Presidente, nomeadamente “assegurar que o Conselho de Administração é informado das ações e decisões relevantes da Comissão Executiva, e, bem assim, garantir que todos os esclarecimentos solicitados pelo Conselho de Administração são atempada e adequadamente prestados”.

## 29. Competências das Comissões e do Comité de Ética

### Comissão de Governo Societário

O Conselho de Administração, para refletir sobre o sistema, estrutura e as práticas de governo adotado, verificar a sua eficácia e propor aos órgãos competentes as medidas a executar tendo em vista a sua melhoria, criou, para o triénio 2019/2021, uma Comissão de Governo Societário (CGS), composta a 31 de dezembro de 2019, por um Presidente e dois Vogais, a saber:

|            |                                      |
|------------|--------------------------------------|
| Presidente | António Lobo Xavier                  |
| Vogal      | Jorge de Brito Pereira <sup>10</sup> |
| Vogal      | António Domingues                    |

São poderes da CGS os seguintes:

- a. Estudar, propor e recomendar a adoção pelo Conselho de Administração das políticas, regras e procedimentos necessários ao cumprimento das disposições legais, regulamentares e estatutárias aplicáveis, bem como das recomendações, pareceres e melhores práticas, nacionais e internacionais em matéria de governo societário, regras de conduta e responsabilidade social;

<sup>10</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

- b. Diligenciar pelo integral cumprimento dos requisitos legais e regulamentares, das recomendações e boas práticas, relativos ao modelo de governo da Sociedade e diligenciar a adoção de princípios e práticas de governo pela Sociedade, em matérias como:
- i. A estrutura, competências e funcionamento dos órgãos sociais, comissões internas e respetiva articulação interna;
  - ii. Os requisitos quanto a qualificações, experiência, incompatibilidades e independência aplicáveis aos membros dos órgãos de administração e fiscalização;
  - iii. Mecanismos eficientes de desempenho de funções pelos membros não executivos do órgão de administração;
  - iv. O exercício de direito de voto, representação e tratamento igualitário dos acionistas;
  - v. Prevenção de conflitos de interesses;
  - vi. o regime de atuação dos executivos e do exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo;
  - vii. A transparência do governo societário, da informação a divulgar ao mercado e das relações com os investidores e demais *stakeholders* da Sociedade;
- c. Manter e supervisionar o cumprimento do Código de Ética da Sociedade por parte de todos os órgãos sociais, diretores e colaboradores da Sociedade e suas subsidiárias, cabendo-lhe ainda aperfeiçoar e atualizar o mencionado Código, apresentando ao Conselho de Administração as propostas que entenda convenientes para o efeito; propor ao Conselho de Administração as medidas que se lhe afigurem adequadas ao desenvolvimento de uma cultura de empresa e de ética profissional no seio da Sociedade;
- d. Receber, discutir, investigar e avaliar alegadas irregularidades, que lhe sejam reportadas, tal como previsto na política de comunicação de irregularidades da Sociedade;
- e. Apoiar o Conselho de Administração no desempenho da sua função de supervisão da atividade social em matéria de governo societário, regras de conduta e responsabilidade social, bem como, quanto à forma de assegurar o fluxo adequado e atempado da informação necessária ao exercício das competências legais e estatutárias de todos os órgãos e comissões da Sociedade, em particular das suas atas e convocatórias.
- f. Em colaboração com a Comissão de Nomeações e Avaliações, definir os critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, de forma a possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.

Para o desempenho das atribuições referidas nos números anteriores, a Comissão de Governo da Sociedade poderá, para o efeito estrito do exercício das suas funções, e com respeito pelos limites legais aplicáveis, ter acesso à documentação produzida pelos restantes órgãos e comissões da Sociedade, podendo solicitar qualquer informação e esclarecimentos que entenda necessários quer aos membros de tais órgãos e comissões, quer a colaboradores da Sociedade.

A CGS reúne pelo menos uma vez por ano, podendo, adicionalmente, reunir sempre que convocada pelo respetivo Presidente, por qualquer dos seus membros ou pelo Presidente da Comissão Executiva. Em 2019, no âmbito das suas competências, a CGS reuniu duas vezes: para análise e aprovação do Relatório Societário referente a 2018 e para apreciação do Regulamento do Comité de Ética. As deliberações tomadas são registadas em ata assinada por todos os membros desta comissão que participem em cada reunião.

No exercício das suas atribuições e competências, são ainda aplicáveis aos membros da Comissão de Governo Societário os deveres previstos no Regulamento do Conselho de Administração, em particular referentes a confidencialidade e conflitos de interesses.

### Comissão de Auditoria e Finanças

O Conselho de Administração, criou, para o triénio 2019/2021, uma Comissão de Auditoria e Finanças (CAF), composta por um Presidente e quatro Vogais, e a 31 de dezembro de 2019, tinha a seguinte composição:

|            |                                    |
|------------|------------------------------------|
| Presidente | António Domingues                  |
| Vogal      | Mário Leite da Silva <sup>11</sup> |
| Vogal      | Ângelo Paupério                    |
| Vogal      | António Lobão Teles                |
| Vogal      | João Torres Dolores                |

São poderes da CAF os seguintes:

- a) Acompanhar a atividade da Comissão Executiva;

- b) Analisar e apreciar, no final de cada ano, o orçamento do Grupo NOS para o ano subsequente;
- c) Analisar e apreciar o plano estratégico do Grupo NOS;
- d) Analisar as demonstrações financeiras anuais, semestrais, trimestrais e similares e divulgar e relatar as suas conclusões ao Conselho de Administração;
- e) Aconselhar o Conselho de Administração sobre os seus relatórios para o mercado a serem incluídos nos documentos de divulgação de resultados anuais, semestrais e trimestrais;
- f) Aconselhar o Conselho Fiscal, em nome do Conselho de Administração, sobre a nomeação, as atribuições e a remuneração do Auditor Externo;
- g) Aconselhar o Conselho de Administração acerca da qualidade e independência da função de Auditoria Interna e a nomeação e exoneração do Diretor de Auditoria Interna;
- h) Analisar o âmbito da função de Auditoria Interna e de Gestão de Risco, bem como a sua relação com o trabalho do Auditor Externo;
- i) Analisar e discutir com o Auditor Externo, o Auditor Interno e o responsável de gestão de risco sobre os relatórios que forem sendo produzidos no âmbito das suas funções e, consequentemente, aconselhar o Conselho de Administração sobre o que entenderem ser relevante;
- j) Supervisionar a política de gestão de risco da Sociedade, em articulação com o Conselho Fiscal, acompanhando nomeadamente as políticas de controlo de risco, a identificação de *key risk indicators* (KRI) e as metodologias de avaliação integrada de risco;
- k) Propor à Comissão Executiva medidas destinadas a melhorar o funcionamento dos sistemas de controlo interno da informação financeira, do sistema de gestão de riscos e da auditoria interna;
- l) Analisar, discutir e aconselhar o Conselho de Administração sobre as políticas, critérios e práticas contabilísticas adotadas pela sociedade;
- m) Definir, implementar e supervisionar os procedimentos respeitantes ao recebimento e tratamento de reclamações em matéria contabilística, de controlos contabilísticos internos e de auditoria;
- n) Avaliar os processos de comunicação da Sociedade com acionistas e investidores;
- o) Tomar conhecimento dos relatórios das agências de *rating* sobre o *rating* atribuído à Sociedade;
- p) Emitir parecer vinculativo sobre a realização de adiantamentos sobre os lucros no decurso do exercício;
- q) Analisar e dar parecer prévio sobre as transações entre a Sociedade e Acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto (Participantes Qualificados) e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20º do CVM e pessoas ou entidades qualificadas como partes relacionadas (Partes Relacionadas), nos termos previstos por regulamento da Sociedade, aprovado pelo Conselho de Administração sob proposta do Conselho Fiscal.

A CAF reúne pelo menos quatro vezes por ano, podendo, adicionalmente, reunir sempre que convocada pelo respetivo Presidente ou por qualquer dos seus membros. Em 2019, no âmbito das suas competências a CAF reuniu 7 vezes e apreciou, entre outros:

- Os (i) Relatório de Gestão, Balanço e Contas, individuais e consolidadas, Relatório de Governo das Sociedades, Demonstrações Não Financeiras Consolidadas e (ii) Proposta de Aplicação de Resultados, relativos a 2018;
- A estratégia de refinanciamento para 2019 e 2020 – Rating e DCM.
- O Finance Report; P&C Report; Funding Report e; IR Report;
- O Relatório de Auditoria Interna da NOS;
- Remuneração Convencional do Capital
- Transações com Partes Relacionadas e;
- Demonstrações Financeiras e do *Press Release* de Divulgação de Resultados;

A Sociedade entende que, sendo a CAF composta por um Presidente e quatro vogais, se encontra assegurada a execução com eficiência das funções que lhes estão cometidas e que este número é adequado à dimensão da Sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade.

### Comissão de Nomeações e Avaliações

Similarmente ao ocorrido com as comissões anteriormente mencionadas, o Conselho de Administração, criou, para o triénio 2019/2021, a Comissão de Nomeações e Avaliações (CNA), composta por um Presidente e dois Vogais, designados pelo Conselho de Administração de entre os seus elementos.

A 31 de dezembro de 2019, a CNA tinha a seguinte composição:

|            |                                    |
|------------|------------------------------------|
| Presidente | Ângelo Paupério                    |
| Vogal      | Jorge Brito Pereira <sup>12</sup>  |
| Vogal      | Mário Leite da Silva <sup>13</sup> |

<sup>11</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

<sup>12</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

<sup>13</sup> Renunciou ao cargo em 23 de janeiro de 2020.

Nos termos do seu regulamento aprovado a 9 de maio de 2019, compete à CNA, nomeadamente:

- a) Assistir o Conselho de Administração na escolha dos Administradores a designar por cooptação para integrarem o Conselho de Administração da Sociedade, nos termos do disposto na alínea b) do n.º 3 do artigo 393.º do Código das Sociedades Comerciais;
- b) Nas suas funções de apoio ao Conselho de Administração, ocorrendo qualquer vaga no Conselho de Administração ou na Comissão Executiva da Sociedade, elaborar parecer fundamentado, identificando as pessoas com perfil mais adequado ao preenchimento dessa vaga, tendo em conta o conjunto de qualificações, conhecimentos, competência e experiência profissional, independência, integridade e disponibilidade requeridos para o desempenho das respetivas funções, bem como, os requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição;
- c) Aprovar e disponibilizar os seus termos de referência, e induzir, na medida das suas competências, processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada incluindo de género.
- d) Conduzir o processo de avaliação anual dos membros da Comissão Executiva, assegurando a sua posterior coordenação com o Conselho de Administração e com a Comissão de Vencimentos;
- e) No âmbito do processo anual de avaliação dos membros da Comissão Executiva, propor à Comissão de Vencimentos os critérios a utilizar para a fixação da retribuição variável, nomeadamente os objetivos de desempenho individual;
- f) Proceder à elaboração de um relatório de avaliação global do desempenho do Conselho de Administração, bem como das diversas comissões especializadas existentes no âmbito do Conselho de Administração, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da Sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro dos referidos órgão para o efeito, bem como, o relacionamento entre órgãos e comissões da Sociedade;
- g) Sempre que solicitado pelo Conselho de Administração ou pela Comissão de Vencimentos, dar parecer sobre a política geral de remunerações da Comissão Executiva, bem como sobre os programas de remuneração variável baseados em atribuições de ações ou opções de compra de ações da NOS.

No âmbito da sua atividade, a CNA deve observar os interesses de longo prazo dos acionistas, investidores e do público em geral, e contribuir, na medida das suas competências, para a prossecução de objetivos de responsabilidade social e sustentabilidade.

Para o desempenho das atribuições acima referidas:

- a. A Comissão de Nomeações e Avaliações solicitará e apreciará toda a informação de gestão que considere em cada momento necessária, bem como terá acesso irrestrito à documentação produzida pelos restantes órgãos e comissões da Sociedade, podendo-lhes solicitar qualquer informação que entenda necessária; e
- b. poderá solicitar a informação que considere necessária aos colaboradores da Sociedade.

A CNA reúne, pelo menos uma vez por ano e sempre que seja convocada por iniciativa do respetivo Presidente ou por qualquer dos seus membros. As deliberações tomadas e as declarações de voto no âmbito das reuniões da Comissão de Nomeações e Avaliações serão registadas em ata, elaborada pelo Secretário de Sociedade ou o seu Suplente, a qual será assinada por todos os membros da Comissão que estejam presentes na reunião e disponibilizada aos restantes órgãos e comissões da Sociedade.

No âmbito da preparação da Assembleia Geral de 2019, a Sociedade assegurou as propostas para eleição dos novos membros dos órgãos sociais fossem acompanhadas de fundamentação a respeito da adequação do seu perfil, conhecimentos e currículo à função a desempenhar, tendo em conta o conjunto de qualificações, conhecimentos, competência e experiência profissional, independência, integridade e disponibilidade requeridos para o desempenho das respetivas funções, bem como, os requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género.

### Comité de Ética

O Conselho de Administração deliberou, para o triénio 2019/2021, a criação de um Comité de Ética composto por um Presidente (Administrador Não Executivo) e dois vogais (Administradora Executiva com Pelouro dos Recursos Humanos e Presidente do Conselho Fiscal), da seguinte forma:

|            |                     |
|------------|---------------------|
| Presidente | António Lobo Xavier |
| Vogal      | Ana Paula Marques   |
| Vogal      | José Pereira Alves  |

Nos termos do Regulamento do Comité de Ética, tal como aprovado a 10 de outubro de 2019, ao Comité de Ética compete, nomeadamente:

- Receber e responder aos pedidos de esclarecimento e manifestação de preocupações relacionadas com o Código de Ética e seu cumprimento, através de um e-mail criado para o efeito;

- Analisar, discutir e avaliar os pedidos de esclarecimento de dúvidas ou manifestações de preocupações face ao estipulado no Código de Ética ou ao seu cumprimento que tenham sido submetidos às chefias, à Direção de Recursos Humanos ou através do e-mail criado para o efeito;
- Solicitar à auditoria interna, no âmbito das suas competências, a investigação que se revele necessária a cada momento;
- Elaborar pareceres sobre medidas a adotar em consequência das referidas investigações;
- Promover e acompanhar a implementação do Código de Ética, nomeadamente no que diz respeito a ações de comunicação, sensibilização e formação dos colaboradores, fornecedores e parceiros, no sentido do fortalecimento de uma cultura ética;
- Emitir parecer sobre códigos de ética, de conduta, ou práticas éticas profissionais, quando solicitado para o fazer por um qualquer órgão de governo da Sociedade por necessidade de responder a requisito legal e/ou regulatório;
- Efetuar, sob proposta da área de sustentabilidade e sempre que adequado, uma revisão do Código de Ética e respetivos procedimentos face às necessidades da Sociedade e submeter o mesmo a aprovação da CGS;
- Propor à CGS as políticas, os objetivos, os instrumentos e os indicadores do sistema de gestão de desempenho ético corporativo;
- Assegurar a conformidade do sistema de gestão de desempenho ético com os requisitos estabelecidos no sistema de controlo interno da NOS;
- Enviar, em função da pertinência dos temas para efeitos de governo societário, à CGS um relatório de ações aplicadas;
- Elaborar e apresentar anualmente relatórios de atividade ao Conselho de Administração;
- Esclarecer dúvidas que se coloquem a propósito das matérias objeto do Código de Ética, incluindo, sem limitar, a clarificação sobre que matérias se encontram sob a esfera de competência do Conselho Fiscal ao abrigo do Regulamento de Comunicação de Irregularidades (*“Whistleblowing”*) ou de outras competências legais deste órgão por contraposição aos temas que se encontram sob a esfera de competência do Comité de Ética no âmbito do Código de Ética;
- Elaborar o relatório anual de atividade com o objetivo de responder aos compromissos da Sociedade em matéria de sustentabilidade. Para o desempenho das atribuições acima referidas, o Comité de Ética poderá, para o efeito estrito do exercício das suas funções, e com respeito pelos limites legais aplicáveis, ter acesso à documentação produzida pelos restantes órgãos e comissões da Sociedade, podendo solicitar qualquer informação e esclarecimentos que entenda necessários quer aos membros de tais órgãos e comissões, quer a colaboradores da Sociedade.

O Comité de Ética poderá receber pedidos de esclarecimento ou a manifestação de preocupações relacionadas com o Código de Ética e o seu cumprimento, originados por colaboradores, parceiros, fornecedores, clientes ou terceiros, pessoalmente ou por escrito, neste caso através do e-mail [comitedeetica@nos.pt](mailto:comitedeetica@nos.pt). O Comité de Ética aprecia ainda os pedidos de esclarecimento e preocupações relativas a eventuais infrações ao Código de Ética.

As deliberações do Comité de Ética são tomadas por maioria ou, em caso de empate, através de voto de qualidade do seu Presidente. As deliberações tomadas e as declarações de voto no âmbito das reuniões do Comité de Ética serão registadas em ata, elaborada pelo Diretor de Auditoria Interna, a qual será assinada por todos os membros do Comité que estejam presentes na reunião e disponibilizada aos restantes órgãos e comissão da Sociedade.

O Comité de Ética reúne, ordinariamente, uma vez por ano e, extraordinariamente, sempre que seja convocado por iniciativa do respetivo Presidente ou por qualquer dos seus membros e é coadjuvado e secretariado pelo Diretor de Auditoria Interna.

O Comité de Ética efetuou três reuniões durante o ano de 2019. Estas reuniões tiveram como principal enfoque: (i) apreciar as situações e documentos que lhe são destinados, incluindo a aprovação do Regulamento para Aceitação e Oferta de Benefícios (ii) efetuar recomendações (iii) acompanhar o plano de comunicação e de formação para colaboradores e parceiros (iv) efetuar o balanço e aprovar indicadores de atividade. O Comité de Ética efetuou uma sessão presencial “Vamos falar de Ética” aberta a todos colaboradores onde houve a oportunidade de debater e esclarecer os temas relacionados com ética e que incluiu a divulgação interna de indicadores de Ética 2018.

No exercício das suas atribuições e competências, cada membro do Comité de Ética deve pautar a sua atuação por padrões de cuidado, diligência profissional e lealdade, estando ainda adstritos ao cumprimento de deveres de confidencialidade, em particular relativamente a informação privilegiada, devendo, no exercício das respetivas atribuições e competências, observar as regras a que a Sociedade está sujeita em matéria de divulgação de informação.

Com vista à prevenção de conflitos de interesses, os membros do Comité de Ética informam o Presidente do Comité de Ética e, este último informa todo o Comité, sempre que exista uma situação de potencial ou efetivo conflito de interesses de um membro, por conta própria, de terceiro ou tal como definido no Código de Ética da Sociedade. Caso o Comité de Ética ou o membro em causa concluam pela verificação de um conflito de interesses, este não deverá participar no respetivo processo de decisão, sem prejuízo do dever de prestação de informações e esclarecimentos solicitados, em particular: (i) Não deverá receber informação relativa a tal tema (nomeadamente informação preparatória que seja enviada em antecipação de reunião em que tal ponto será discutido e votado); (ii) deverá abster-se de discutir o tema com outros membros; (iii) não deverá estar presente na discussão e votação do tema em causa.

### III. Fiscalização

### 30. Identificação do órgão de fiscalização

Nos termos da al. a), n.º 1 e n.º 3 do artigo 278.º e da al. b), n.º 1 do artigo 413.º, todos do CSC, do n.º 1 do artigo 10.º e do artigo 21.º ambos dos Estatutos, a fiscalização da Sociedade compete:

- a) A um Conselho Fiscal; e
- b) A um Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas.

Sendo as suas atribuições as que lhes são conferidas por lei.

### 31. Composição do órgão de fiscalização

#### Conselho Fiscal

Nos termos do número 1 do artigo 22.º dos Estatutos da Sociedade, o Conselho Fiscal é constituído por três membros efetivos e um membro suplente, eleitos em Assembleia Geral, a qual elege igualmente o respetivo Presidente. Esclarece-se que não existindo previsão estatutária que fixe um número mínimo ou máximo de membros do Conselho Fiscal, este deverá, necessariamente, nos termos da lei, ser composto por um número mínimo de três membros efetivos e um membro suplente.

Nos termos do n.º 6 do artigo 10.º dos Estatutos da Sociedade os membros dos órgãos sociais exercem as respetivas funções por períodos de três anos civis renováveis, contando-se como ano completo o ano civil da designação.

Na Assembleia Geral, de 8 de maio de 2019, foram eleitos, como membros do Conselho Fiscal, para o triénio 2019/2021 os seguintes membros:

|            |                                   |
|------------|-----------------------------------|
| Presidente | José Pereira Alves                |
| Vogal      | Patrícia Teixeira Lopes           |
| Vogal      | Paulo Cardoso Correia Mota Pinto  |
| Suplente   | Ana Luísa Nabais Aniceto da Fonte |

A Sociedade entende que, sendo o Conselho Fiscal composto por um Presidente, dois vogais e um membro suplente, conforme é prática de mercado em sociedades comparáveis, se encontra assegurada a execução com eficiência das funções que lhes estão cometidas e que este número é adequado à dimensão da Sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade. Tal é reforçado pela existência da CAF que, no âmbito das suas competências, auxilia, aconselha e apoia o Conselho Fiscal em várias das suas funções, conforme descrito supra no ponto 29.

Qualquer membro dos órgãos sociais da Sociedade, deve ainda observar os termos do Código de Ética em vigor no qual constam os mecanismos necessários tendentes a evitar situações de conflitos de interesses.

#### Sociedade de Revisores Oficiais de Contas

Nos termos do número 3 do artigo 22.º dos Estatutos da Sociedade, o Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, efetivo e suplente, é eleito pela Assembleia Geral mediante proposta do Conselho Fiscal.

Nos termos do número 6 do artigo 10.º dos Estatutos da Sociedade os membros dos órgãos sociais exercem as respetivas funções por períodos de três anos civis renováveis, contando-se como ano completo o ano civil da designação.

Em Assembleia Geral, de 8 de maio de 2019, foram eleitos como Revisor Oficial de Contas efetivo e suplente para o triénio 2019/2021:

Efetivo: Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. (ROC n.º 178), representada por Sandra e Sousa Amorim (ROC n.º 1213).

Suplente: Pedro Jorge Pinto Monteiro da Silva e Paiva (ROC n.º 1258)

### 32. Identificação dos membros independentes

À luz dos critérios do número 5 do artigo 414.º do CSC, o Conselho Fiscal integra atualmente dois membros independentes, José Pereira Alves e Patrícia Teixeira Lopes.

### 33. e 36. Qualificações profissionais, disponibilidade e outros cargos exercidos pelos membros do Conselho Fiscal

Os membros do Conselho Fiscal da Sociedade são reconhecidamente idóneos e possuidores de qualificações e experiência académica e profissional adequadas ao exercício das funções de fiscalização.

Os membros do Conselho Fiscal da Sociedade são designados, substituídos ou destituídos nos termos da lei, nomeada e respetivamente, nos termos dos artigos 415.º e 419.º do CSC.

Para uma compreensão mais assertiva das efetivas qualificações, experiência e disponibilidade dos membros do Conselho Fiscal, descrevem-se as funções atualmente desempenhadas pelos respetivos membros, bem como as qualificações académicas e atividades profissionais exercidas por estes.

José Pereira Alves

Formação académica

- Licenciado em Economia pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto.

Experiência Profissional

- Iniciou a atividade profissional em1984 como técnico de auditoria na firma internacional de auditoria Coopers & Lybrand, tendo sido responsável pela execução e controlo de vários trabalhos de auditoria financeira, análise a sistemas de controlo interno e procedimentos contabilísticos.
- Em 1990, após exame de qualificação profissional, é Revisor Oficial de Contas, inscrito na lista oficial da, então, Câmara dos Revisores Oficiais de Contas passando a colaborador da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Boto, Amorim & Associados, SROC. Em 1993 torna-se sócio da sociedade de Revisores Oficiais de Contas Bernardes, Sismeiro & Associados, SROC.
- A 1 de Janeiro de 1994 assume o cargo de sócio da PricewaterhouseCoopers (PwC), tendo sido responsável, ao longo de mais de 22 anos, pela coordenação de trabalhos de auditoria e revisão de contas de vários grupos, nomeadamente, Amorim, RAR, Salvador Caetano, Nors, Ibersol, TAP, CTT, Semapa e Jerónimo Martins, entre outros.
- Integrou entre 2001 e 2003 o Territory Leadership Team, órgão de gestão da PwC em Portugal, assumindo a responsabilidade pelas áreas de Learning & Development e Audit Methodology.
- A partir de 1 de Julho de 2007 voltou a integrar o órgão de gestão da PwC em Portugal, assumindo a função de Territory Human Capital Partner, bem como, a responsabilidade pela área do Knowledge Management.
- Entre 1 de Julho de 2011 e 30 de Junho de 2015 assumiu a liderança da PwC em Portugal, enquanto Territory Senior Partner (Presidente).
- Em 30 de Junho de 2016 deixou de ser sócio da PwC Portugal.
- Desde Fevereiro de 2017 é Presidente do Conselho Fiscal da Sonaegest - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento, S.A..
- De Março de 2017 a Dezembro de 2018 foi Vogal do Conselho Fiscal da Gestmin SGPS, S.A..
- Desde Junho de 2018 é Vogal do Conselho Fiscal da GMG – Grupo Manuel Gonçalves, SGPS, S.A..
- Desde Outubro de 2018 é Presidente do Conselho Fiscal da The Fladgate Partnership, S.A..
- Desde Abril de 2019 é Presidente do Conselho Fiscal da Galp Energia, SGPS, S.A..
- Desde Maio de 2019 é Presidente do Conselho Fiscal da NOS, SGPS, S.A..
- Foi responsável pela coordenação da Pós Graduação em Auditoria no ISAG entre 2000 e 2002.
- Integrou o corpo docente do MBA em Finanças da Faculdade de Economia do Porto entre 2004 e 2008.
- É membro do Conselho Superior da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.

Patrícia Teixeira Lopes

Formação Académica:

- Doutoramento em Ciências Empresariais pela Faculdade de Economia da Universidade do Porto (FEP), 2007; Título da dissertação: “Accounting for Financial Instruments. Empirical evidence from Europe”;

- Mestrado em Ciências Empresariais com especialização em Finanças (FEP), 1999;
- Licenciatura em Gestão (FEP), 1994 (“Prémio Fundação Eng. António de Almeida” para o licenciado em Gestão da Faculdade de Economia do Porto com classificação mais elevada no ano 1994).

Experiência Profissional:

- Vice-Reitora da Porto Business School;
- Membro da Comissão de Remunerações da Caixa Geral de Depósitos;
- Professora Auxiliar da Faculdade de Economia da Universidade do Porto;
- Foi Pró-Reitora da Universidade do Porto com o pelouro do planeamento estratégico e participações empresariais (entre abril de 2008 e abril de 2015);
- Foi Presidente do Conselho Fiscal da Fundação Instituto Marques da Silva;
- Foi Membro do Conselho Geral do INESC – TEC;
- Foi Vogal do Conselho Fiscal da Fundação Ciência e Desenvolvimento;
- Foi Membro da Direção da UPTEC – Associação para o Desenvolvimento do Parque de Ciência e Tecnologia da Universidade do Porto;
- Foi Diretora do Instituto Mercado de Capitais da Euronext Lisboa entre novembro de1999 e setembro de 2002;
- Integrou o Gabinete de Estudos e Desenvolvimento da BDP - Bolsa de Derivados do Porto, de setembro de 1994 a novembro de 1999;
- Foi Membro do INTACCT, projeto europeu sobre aplicação dos IAS/IFRS nos Estados membros da União Europeia;
- Autora de diversas publicações em revistas nacionais e internacionais, de vertente profissional e académica e oradora assídua em conferências na temática da adoção dos IAS/IFRS

Paulo Cardoso Correia da Mota Pinto

Formação Académica:

- Licenciado em Direito, Mestre e Doutor em Ciências Jurídico-Civilísticas pela Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra.

Experiência Profissional:

- Iniciou a atividade docente em 1990, sendo Professor na Faculdade de Direito da Universidade de Coimbra. Tem também lecionado disciplinas e proferido conferências no domínio do direito privado noutras universidades portuguesas e estrangeiras (Brasil, Angola, Moçambique, Macau, Espanha, Alemanha, etc.);
- Membro de vários júris de Mestrado e Doutoramento, sobretudo no âmbito do direito privado, algumas vezes como arguente. Autor de obras científicas (artigos e livros) sobretudo no campo do direito civil e dos direitos fundamentais, e de anteprojetos de diplomas legais (por exemplo, sobre o regime da venda de bens de consumo ou a publicidade domiciliária);
- Foi Juiz do Tribunal Constitucional, eleito pela Assembleia da República, desde 11 de março de 1998 a 4 de abril de 2007, tendo, nessa qualidade, sido relator de mais de 550 acórdãos e de mais de 350 decisões sumárias sobre temas variados (quase todas disponíveis em texto integral em [www.tribunalconstitucional.pt](http://www.tribunalconstitucional.pt));
- Desde abril de 2007, desempenha atividades de jurisconsulto e de juiz-árbitro. Nesta última qualidade, tem sido presidente ou membro de tribunais arbitrais ad-hoc, instalados junto dos Centros de Arbitragem Comercial da Associação Comercial do Porto e da Associação Comercial de Lisboa ou no âmbito da Corte Internacional de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional;
- Presidente da Mesa da Assembleia Geral da Caixa Geral de Depósitos, S.A., desde 2016;
- Foi Consultor jurídico do BPI – Banco Português de Investimento, de 1991 a 1998;
- Foi Deputado à Assembleia da República, presidente da Comissão parlamentar de Orçamento e Finanças na XI Legislatura, desde novembro de 2009 a abril de 2011, e presidente da Comissão de Assuntos Europeus na XII Legislatura, de junho de 2011 a outubro de 2015;
- Foi Presidente do Conselho de Fiscalização dos Serviços de Informações da República Portuguesa, eleito pela Assembleia da República, desde março de 2013 a dezembro de 2017;
- Foi Vice-Presidente da Comissão Política Nacional do PSD entre 2008 e 2010.

Ana Luísa Nabais Aniceto da Fonte (Suplente)

Formação Académica:

- Licenciada em Gestão e Administração de Empresas pela Faculdade de Economia e Gestão da Universidade Católica Portuguesa.
- Formação Avançada em Fiscalidade pela Universidade Católica Portuguesa.
- Membro da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e da Ordem dos Contabilistas Certificados

Experiência Profissional:

- Iniciou a carreira profissional como auditora em 2001 na PricewaterhouseCoopers – PwC. Em 2007 ingressou no escritório de Moçambique da Ernst & Young – EY onde assumiu responsabilidades em diversos trabalhos de auditoria e consultoria, nomeadamente no projeto de implementação das Normas Internacionais

de Relato Financeiro no setor empresarial. Deu igualmente apoio a diversas entidades do setor financeiro e não financeiro ao nível da aplicação das referidas normas. Em 2010 regressou a Portugal tendo, até 2016, exercido funções no escritório do Porto da Grant Thornton. Atualmente é sócia da Sociedade de Revisores Oficiais de Contas Ana Fonte & Associados.

- É membro do Conselho Fiscal da Sonae Indústria, SGPS, S.A. e da SDSR – Sports Division SR, S.A.
- É membro do Conselho Fiscal na Sociedade Gestora dos Fundos de Pensões do Banco de Portugal, S.A.;
- Representante da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas no grupo de trabalho “Young Professionals” da Accountancy Europe.
- Assume funções de coadjutora do Diretor dos Serviços Regionais do Norte da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas.
- Desde 2016 tem colaborado com o departamento técnico da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas ao nível da revisão de normativos aplicáveis à profissão.
- Desde 2011 é docente dos módulos de auditoria do Curso de Preparação para Revisor Oficial de Contas sendo igualmente formadora de diversas ações de formação em auditoria organizadas pela Ordem dos Revisores Oficiais de Contas no âmbito da formação contínua dos Revisores Oficiais de Contas.
- Em colaboração com a Ordem dos Revisores Oficiais de Contas é formadora de auditoria no curso de preparação para Admissão ao Colégio de Auditores Certificados da Ordem dos Contabilistas e Auditores de Moçambique.
- É docente das cadeiras de auditoria da Licenciatura em Gestão bem como do Mestrado em Auditoria e Fiscalidade da Universidade Católica Portuguesa.

## 34. Regulamento de funcionamento do órgão de fiscalização

O Conselho Fiscal, ao abrigo das suas competências estatutárias, na data de 4 de setembro de 2019, aprovou uma nova versão do Regulamento do Conselho Fiscal que se encontra disponível para consulta no sítio da internet da Sociedade em [www.nos.pt](http://www.nos.pt). Em linha com as recomendações e boas práticas adotadas pela Sociedade, este Regulamento regula, designadamente, o exercício das atribuições, a presidência, a periodicidade de reuniões, o funcionamento e o quadro de deveres dos membros do Conselho Fiscal.

Nos termos dos Estatutos da Sociedade e do Regulamento do Conselho Fiscal, este Conselho desempenha as competências e cumpre os deveres previstos nos artigos 420.º, 420.º-A e 422.º, todos do CSC.

No desempenho das funções, estatutária e legalmente atribuídas, compete, designadamente, ao Conselho Fiscal:

- Fiscalizar a administração da Sociedade, incluindo avaliar anualmente o cumprimento do plano estratégico e do orçamento da Sociedade, a gestão de riscos, o funcionamento interno do Conselho de Administração e as suas comissões, bem como o relacionamento entre órgãos e comissões da Sociedade;
- Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, acompanhar, avaliar e pronunciar-se sobre as linhas estratégicas e a política de risco definidas pelo órgão de administração;
- Vigiar pela observância da lei e dos Estatutos da Sociedade;
- Verificar a regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhe servem de suporte;
- Verificar, quando o julgue conveniente e pela forma que entenda adequada, a extensão da caixa e as existências de qualquer espécie dos bens ou valores pertencentes à sociedade ou por ela recebidos em garantia, depósito ou outro título;
- Verificar a exatidão dos documentos de prestação de contas;
- Verificar se as políticas contabilísticas e os critérios valorimétricos adotados pela Sociedade conduzem a uma correta avaliação do património e dos resultados;
- Elaborar anualmente relatório sobre a sua ação fiscalizadora e dar parecer sobre o relatório, contas e propostas apresentados pela administração, no qual deve exprimir a sua concordância ou não com o relatório anual de gestão, com as contas do exercício e com a certificação legal de contas ou declaração de impossibilidade de certificação;
- Convocar a Assembleia Geral, quando o presidente da respetiva mesa o não faça, devendo fazê-lo;
- Fiscalizar o processo de preparação, tratamento e de atempada divulgação de informação, em particular informação financeira (incluindo a adequação das políticas contabilísticas, das estimativas, dos julgamentos, das divulgações relevantes e sua aplicação consistente entre exercícios, de forma devidamente documentada e comunicada), e apresentar recomendações ou propostas para garantir a respetiva integridade;
- Acompanhar a revisão legal das contas anuais individuais e consolidadas, nomeadamente a sua execução, tendo em conta eventuais informações, constatações e conclusões da CMVM;
- Contratar a prestação de serviços de peritos que coadjuvem um ou vários dos seus membros no exercício das suas funções, devendo a contratação e a remuneração dos peritos ter em conta a importância dos assuntos a eles cometidos e a situação económica da Sociedade;
- Avaliar as condições de funcionamento e eficácia do sistema de gestão de riscos, do sistema de controlo interno e do sistema de auditoria interna e fiscalizar a eficácia dos mesmos, propor os ajustamentos que se revelem necessários, bem como ser destinatário dos respetivos relatórios e garantir que os riscos efetivamente incorridos pela sociedade são consistentes com os objetivos fixados pelo Conselho de Administração ou pela Comissão Executiva;
- Receber as comunicações de irregularidades (“*whistleblowing*”) apresentadas por acionistas, colaboradores da Sociedade ou outros, devendo informar a entidade da Sociedade responsável pelo tratamento da irregularidade comunicada;
- Ser o interlocutor principal do auditor externo e do revisor oficial de contas ou sociedade de revisores oficiais de contas e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços;
- Avaliar anualmente o auditor externo e o revisor oficial de contas ou sociedade de revisores oficiais de contas, e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito;

- q) Selecionar os revisores oficiais de contas ou sociedade de revisores oficiais de contas a propor à Assembleia Geral e recomendar justificadamente a preferência por um deles, nos termos do artigo 16.º Regulamento 537/2014 (UE) de 16 de Abril de 2014;
- r) Verificar e acompanhar a independência do Revisor Oficial de Contas, incluindo a obtenção das confirmações formais escritas previstas nos artigos 63.º e 78.º do Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas e, em especial, verificar a adequação e aprovar a prestação de outros serviços para além dos serviços de auditoria, nos termos do artigo 5.º do Regulamento 537/2014 (UE) de 16 de Abril de 2014;
- s) Emitir parecer prévio sobre os negócios de relevância significativa com acionistas titulares de participação qualificada, com entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do art. 20º do CVM, ou outras partes relacionadas, nos termos definidos por regulamento da Sociedade, aprovado pelo Conselho de Administração sob proposta do Conselho Fiscal;
- t) Atestar se o relatório sobre a estrutura e práticas de governo societário divulgado inclui os elementos referidos no artigo 245.º- A do CVM;
- u) Cumprir as demais atribuições constantes da lei ou dos Estatutos da Sociedade.

Ao Conselho Fiscal também compete:

- a) Fiscalizar e dar parecer sobre o relatório e contas anual da Sociedade, incluindo, designadamente, o âmbito, o processo de elaboração e divulgação, bem assim como a fidelidade e integralidade dos documentos de prestação de contas, e, ainda, outra informação financeira relativamente à qual a lei imponha o envolvimento do Conselho Fiscal;
- b) Informar o órgão de administração dos resultados da revisão legal de contas e explicar o modo como esta contribuiu para a integridade do processo de preparação e divulgação da informação financeira, bem como o papel que o Conselho Fiscal desempenhou nesse processo;
- c) Sempre que o entender necessário, apreciar, antecipada e atempadamente, e dar parecer prévio, sobre quaisquer relatórios, documentação ou informação de carácter financeiro, que sejam apreciados pelo Conselho de Administração e a divulgar ao mercado, designadamente os anúncios preliminares de resultados trimestrais, ou a submeter pela Sociedade perante qualquer autoridade de supervisão competente.
- d) Pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços de controlo interno, incluindo controlo de cumprimento das normas aplicadas à sociedade (serviços de compliance) e de auditoria interna, e devem ser destinatários dos relatórios realizados por estes serviços, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades;

Para o desempenho das suas funções, pode qualquer membro do Conselho Fiscal, conjunta ou separadamente:

- a) Obter da administração a apresentação, para exame e verificação, dos livros, registos e documentos da Sociedade, bem como verificar as existências de qualquer classe de valores, designadamente dinheiro, títulos e mercadorias;
- b) Obter da administração ou de qualquer dos administradores informações ou esclarecimentos sobre o curso das operações ou atividades da Sociedade ou sobre qualquer dos seus negócios;
- c) Obter de terceiros, nos termos do n.º 2 do art. 421.º CSC, que tenham realizado operações por conta da Sociedade as informações de que careçam para o conveniente esclarecimento de tais operações;
- d) Assistir às reuniões da administração, sempre que o entendam conveniente.

Adicionalmente, aos deveres gerais e particulares decorrentes do seu dever de vigilância, os membros do Conselho Fiscal têm:

- a) O dever de exercer uma fiscalização conscienciosa e imparcial, não retirando qualquer proveito próprio da informação a que têm acesso por via das suas funções;
- b) O dever de participar nas reuniões do Conselho de Administração para que o Presidente deste os convoque, participar nas reuniões do Conselho de Administração em que se apreciem as contas anuais e os anúncios preliminares de resultados trimestrais e assistir às Assembleias Gerais;
- c) O dever de guardar segredo sobre os factos e informações de que tenham conhecimento em razão da sua atividade fiscalizadora, o qual, todavia, deverá ceder perante o dever de participar atividades delituosas às competentes autoridades e o de comunicar à primeira Assembleia Geral que se realize, todas as irregularidades e inexatidões verificadas e esclarecimentos para o efeito solicitados e obtidos;
- d) O dever de comunicar à Sociedade com razoável antecipação, ou, se imprevisível, de imediato, sobre qualquer circunstância que afete a sua independência e isenção ou que determine uma incompatibilidade legal para o exercício do cargo;
- e) O dever de informar pontualmente o Conselho Fiscal, na pessoa do seu Presidente, sobre factos que possam constituir ou dar causa a um conflito entre os seus interesses e o interesse social, nos termos descritos no número seguinte;
- f) O dever de comunicar à Sociedade, no prazo de três dias, qualquer aquisição ou alienação de ações ou obrigações emitidas pela Sociedade ou suas dominadas, efetuada por si ou pelas pessoas ou entidades determinadas pela lei em vigor, nomeadamente as elencadas nos artigos 20.º e 248.º-B, ambos do CVM, e no artigo 447.º do CSC.

Com vista à prevenção de conflitos de interesses, os membros do Conselho Fiscal informam o Presidente, e este último informa todo o Conselho, sempre que exista uma situação de potencial ou efetivo conflito de interesses de um membro do Conselho Fiscal, por conta própria ou de terceiro, relativamente a algum tema, de acordo com o definido no Código de Ética da Sociedade.

Nas situações referidas no número anterior, caso o Conselho Fiscal ou o próprio membro em causa concluam pela verificação de um conflito de interesses, ainda que potencial, tal membro não deverá interferir no respetivo processo de decisão, sem prejuízo do dever de prestação de informações e esclarecimentos solicitados, em particular:

- a. Não deverá receber informação relativa a tal tema (nomeadamente informação preparatória que seja enviada em antecipação de reunião em que tal ponto será discutido e votado);
- b. Deverá abster-se de discutir o tema com outros membros do Conselho Fiscal;
- c. Não deverá estar presente na discussão e votação do tema em causa.

No âmbito da verificação da adequação do processo de preparação e de divulgação de informação financeira pelo órgão de administração, o Conselho Fiscal verifica a adequação das estimativas, dos julgamentos, das divulgações relevantes e sua aplicação consistente entre exercícios, de forma devidamente documentada e comunicada

A articulação entre o Conselho Fiscal e o Conselho de Administração será assegurada pelo Presidente do Conselho Fiscal e pelo Presidente do Conselho de Administração ou pelo administrador que o Conselho de Administração designar para o efeito.

O Conselho Fiscal obtém da Administração, nomeadamente através da Comissão de Auditoria e Finanças do Conselho de Administração, informações necessárias ao exercício da sua atividade, designadamente informação relativa à evolução operacional e financeira da empresa, às alterações de composição do seu portfólio, aos termos das operações realizadas e ao conteúdo das deliberações tomadas (incluindo, designadamente, as atas, a documentação de suporte às decisões tomadas, as convocatórias e o arquivo das reuniões da Comissão Executiva).

O Conselho Fiscal, sempre que o considere necessário, poderá solicitar aos responsáveis pelas diversas Direções, administradores e outros colaboradores, as informações ou esclarecimentos que entenda necessárias ao desempenho das suas funções, nomeadamente sobre o curso das operações ou atividades da sociedade ou sobre qualquer dos seus negócios, para efeitos de avaliação do desempenho, da situação e das perspetivas de desenvolvimento da Sociedade.

O Conselho Fiscal deve assegurar, atempada e adequadamente, o fluxo de informação, desde logo das suas convocatórias e atas, necessário ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões da Sociedade. Neste sentido, Conselho Fiscal, sempre que entender necessário, solicita ao Presidente do Conselho de Administração:

- a) As atas das reuniões da Comissão Executiva, bem como os relatórios semestrais das respetivas atividades por esta preparados; e
- b) As convocatórias, as atas do Conselho de Administração e respetiva documentação de suporte.

O Conselho Fiscal obtém anualmente do auditor interno informação sobre o plano de auditoria interna a executar e um sumário, periódico, das principais conclusões da auditoria interna, sem prejuízo de ser também destinatário dos relatórios da auditoria interna.

O Conselho Fiscal regista por escrito as comunicações de irregularidades que lhe forem endereçadas, promovendo, conforme for adequado, as necessárias diligências junto da Administração, da auditoria interna e/ou externa, e sobre as mesmas elabora o seu relatório, nos termos de Regulamento da Sociedade, e com salvaguarda da confidencialidade das informações transmitidas e da identidade do transmitente, sempre que solicitado.

O Conselho Fiscal será assessorado no exercício das suas funções pela Secretaria Geral, Auditoria e Controlo Interno e Departamento Administrativo e Financeiro, podendo solicitar ao Conselho de Administração, quando entenda necessário ao exercício das suas funções, a colaboração pontual de um ou mais elementos com experiência nas áreas da sua competência, para prestação de informação e realização de trabalhos visando fundamentar as respetivas análises e conclusões.

### 35. Reuniões do órgão de fiscalização e assiduidade de cada membro

O Conselho Fiscal reúne, pelo menos, trimestralmente, reunindo extraordinariamente por iniciativa do seu Presidente ou perante solicitação de qualquer dos seus membros, que deverão propor data e ordem de trabalhos para o efeito.

De cada reunião é lavrada ata, que deve ser sujeita a deliberação de aprovação formal em reunião seguinte e assinada por todos os membros que nela tenham participado.

As deliberações do Conselho Fiscal são tomadas por maioria, tendo o Presidente voto de qualidade. Os membros que com as deliberações não concordarem devem fazer constar da ata os motivos da sua discordância.

Durante o exercício de 2019, o Conselho Fiscal reuniu 11 vezes de forma presencial e 2 vezes de forma telemática e contou com uma assiduidade de 100% de todos os seus membros:

Presenças de 1 de janeiro a 8 de maio de 2019

|                                                                            | Assiduidade às reuniões do Conselho Fiscal |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| Paulo Cardoso Correia da Mota Pinto                                        | 6P                                         |
| Eugénio Luís Lopes Franco Ferreira <sup>*1</sup>                           | 6P                                         |
| Patrícia Teixeira Lopes                                                    | 6P                                         |
| P – Presencial.<br><sup>*1</sup> Mandato terminou a 31 de dezembro de 2019 |                                            |

Presenças de 8 de maio a 31 de dezembro de 2019

|                                     | Assiduidade às reuniões do Conselho Fiscal |
|-------------------------------------|--------------------------------------------|
| José Pereira Alves                  | 7P                                         |
| Paulo Cardoso Correia da Mota Pinto | 7P                                         |
| Patrícia Teixeira Lopes             | 7P                                         |
| P – Presencial.                     |                                            |

37. Intervenção na contratação de serviços adicionais ao Auditor Externo

De forma a salvaguardar a independência dos auditores externos, o Conselho Fiscal, nos termos do seu Regulamento, desempenha as seguintes competências e funções relativamente à auditoria externa:

- Selecionar os revisores oficiais de contas ou sociedade de revisores oficiais de contas a propor à Assembleia Geral e recomendar justificadamente a preferência por um deles, nos termos do artigo 16.º Regulamento 537/2014 (UE) de 16 de Abril de 2014;
- É o interlocutor principal do auditor externo e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da Sociedade, as condições adequadas à prestação dos serviços; e
- Avalia anualmente o Auditor Externo, e propõe ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.

Complementarmente, o Conselho Fiscal na data de 4 de setembro de 2019, aprovou nova versão do regulamento para prestação de serviços por Auditores Externos (“Regulamento para Prestação de Serviços”), que define o regime aplicável aos serviços distintos dos serviços de auditoria (“*Non Audit Services*”) ou relacionados com auditoria (“*Audit Related Services*”) prestados pelo Auditor Externo à NOS e sociedades suas participadas incluídas no respetivo perímetro de consolidação, especificando, nomeadamente os serviços distintos de auditoria que não podem ser prestados pelo ROC e os procedimentos destinados a assegurar a sua independência. Este Regulamento para Prestação de Serviços é aplicável aos serviços prestados pelo Auditor Externo e empresas com este relacionadas.

Nos termos do referido Regulamento para Prestação de Serviços, a contratação de serviços diversos dos serviços de auditoria ou relacionados com auditoria deve ser encarada numa base de exceção ou de complementaridade, respetivamente, e de acordo com as regras estabelecidas no mesmo Regulamento.

Neste sentido, a contratação de serviços de auditoria requer a nomeação do ROC/SROC pela Assembleia Geral da Sociedade mediante proposta do Conselho Fiscal devidamente fundamentada quanto à verificação da independência dos prestadores de serviços de auditoria propostos, nomeadamente tendo em conta:

- i. Relações económicas e comerciais mantidas com a Sociedade.
- ii. Políticas e procedimentos em matéria de independência adotados prestadores de serviços de auditoria.

A menos que esteja em causa uma recondução, a proposta do Conselho Fiscal será elaborada na sequência de um processo de seleção que respeita os critérios estabelecidos no n.º 3 do artigo 16.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014.

O Conselho Fiscal deve avaliar anualmente o trabalho realizado pelo ROC/SROC, a sua independência e adequação para o exercício das funções e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito. No âmbito da avaliação anual, o Conselho Fiscal atenderá aos seguintes princípios: (i) um auditor não pode auditar o seu próprio trabalho; (ii) um auditor não pode exercer uma função ou efetuar um trabalho que seja da responsabilidade da gestão; e (iii) um auditor não pode atuar direta ou indiretamente em representação do seu cliente.

Os honorários anuais dos serviços distintos de auditoria não podem exceder o valor correspondente a 70% do total da média dos honorários relativos a revisão legal de contas dos últimos 3 anos, prestados à Sociedade e empresas suas participadas, incluídas no respetivo perímetro de consolidação, pelo método de consolidação integral.

A prestação dos serviços distintos de auditoria pelo ROC/SROC requer a aprovação e autorização prévia do Conselho Fiscal que avalia adequadamente as ameaças à independência decorrentes da prestação desses serviços e as medidas de salvaguarda aplicadas, em conformidade com o artigo 73º da Lei n.º 140/2015 de 7 de setembro. Para esse efeito, o Conselho Fiscal deverá receber uma proposta referente à prestação de serviços a submeter a aprovação e autorização, bem como qualquer informação adicional que seja relevante, devendo cumprir os seguintes requisitos:

- a) Ser clara quanto aos serviços a prestar e aos honorários que por estes serão cobrados;
- b) Conter uma declaração de conformidade com os princípios de independência definidos no artigo 2.º do Regulamento para Prestação de Serviços;
- c) Conter a fundamentação para a prestação dos serviços;
- d) Conter a data de início da prestação dos serviços e respetivos honorários.

De acordo com o referido Regulamento para Prestação de Serviços, se um membro de uma rede do ROC/SROC, que realiza a revisão legal das contas da NOS ou suas empresas participadas, prestar quaisquer serviços distintos da auditoria proibidos nos termos do n.º 8 do artigo 77.º da Lei 140/2015 de 7 de setembro a uma entidade com sede num país terceiro que é controlada pela NOS ou suas empresas participadas, o ROC/SROC avalia se a sua independência fica comprometida por essa prestação de serviços pelo membro da rede, aplicando-se o n.º 5 do artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014.

38. Outras funções

Nos termos dos Estatutos da Sociedade e do respetivo Regulamento, e em complemento do referido no ponto 34, salienta-se que o Conselho Fiscal:

- Avalia as condições de funcionamento do sistema de gestão de riscos, do sistema de controlo interno e do sistema de auditoria interna e fiscaliza a eficácia dos mesmos, propõe os ajustamentos que se revelem necessários, sendo também o destinatário dos respetivos relatórios;
- Recebe as comunicações de irregularidades (“*whistleblowing*”) apresentadas por acionistas, colaboradores da Sociedade ou outros, devendo informar a entidade da Sociedade responsável pelo tratamento da irregularidade comunicada;
- Emite parecer prévio sobre os negócios de relevância significativa com acionistas titulares de participação qualificada, ou com entidades que com eles estejam em qualquer relação, nos termos do art. 20.º do CVM;
- Fiscaliza e dá parecer sobre o relatório e contas anual da Sociedade, incluindo, designadamente, o âmbito, o processo de elaboração e divulgação, bem assim como a fidelidade e integralidade dos documentos de prestação de contas, e, ainda, outra informação financeira relativamente à qual a lei imponha o envolvimento do Conselho Fiscal;
- Informa o órgão de administração dos resultados da revisão legal de contas e explica o modo como esta contribuiu para a integridade do processo de preparação e divulgação da informação financeira, bem como o papel que o Conselho Fiscal desempenhou nesse processo; e
- Sempre que o entender necessário, aprecia, antecipada e atempadamente, e dá parecer prévio sobre quaisquer relatórios, documentação ou informação de caráter financeiro, que sejam apreciados pelo Conselho de Administração e a divulgar ao mercado, designadamente os anúncios preliminares de resultados trimestrais, ou a submeter pela Sociedade perante qualquer autoridade de supervisão competente.

O Conselho Fiscal pronuncia-se ainda sobre a política de risco, os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços de controlo interno e anualmente avalia o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento e da gestão de riscos. O Conselho Fiscal tem implementados mecanismos que permitem periodicamente o acompanhamento e controlo (i) do modelo de Gestão de Riscos, (ii) do risco de liquidez e das taxas de juros, (iii) da gestão corrente de operações

de tesouraria e das políticas contabilísticas adotadas pelo Grupo, (iv) dos principais litígios jurídicos e fiscais em curso e do seu eventual reflexo contabilístico nas contas, e (v) dos procedimentos de Gestão da Fraude e Corrupção.

O Conselho Fiscal promove ainda reuniões periódicas com o Revisor Oficial de Contas para efeitos de acompanhamento dos trabalhos deste.

Nos termos do Regulamento do Conselho Fiscal aprovado a 4 de setembro de 2019, o Conselho Fiscal deve pronunciar-se ainda sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços de controlo interno, incluindo controlo de cumprimento das normas aplicadas à sociedade (serviços de compliance) e de auditoria interna. Em particular, as comissões internas responsáveis pelos serviços de controlo interno e compliance devem apresentar relatórios ao Conselho Fiscal, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades.

## IV. Revisor Oficial de Contas

### 39. Identificação do Revisor Oficial de Contas

Nos termos do número 3 do artigo 22.º dos Estatutos da Sociedade, o Revisor Oficial de Contas ou Sociedade de Revisores Oficiais de Contas, efetivo e suplente, é eleito pela Assembleia Geral mediante proposta do Conselho Fiscal.

Em Assembleia Geral de 8 de maio de 2019, foram eleitos como Revisor Oficial de Contas efetivo e suplente para completar o triénio 2019/2021:

Efetivo: Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. (ROC n.º 178), representada por Sandra e Sousa Amorim (ROC n.º 1213)

Suplente: Pedro Jorge Pinto Monteiro da Silva e Paiva (ROC n.º 1258)

### 40. Número de anos a exercer funções junto da Sociedade

O Revisor Oficial de Contas, efetivo, foi eleito pela primeira vez na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, para completar o mandato em curso correspondente ao triénio 2013/2015, e o suplente na Assembleia Geral de 8 de maio de 2019.

Deste modo, os atuais Revisores Oficiais de Contas efetivo e suplente iniciaram as suas funções em 2014, exercendo consecutivamente funções junto da Sociedade há aproximadamente 6 anos.

### 41. Descrição de serviços prestados

A 31 de dezembro de 2019, a firma Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A. desempenhava também as funções de Auditor Externo da Sociedade.

Além de todas as competências e deveres legalmente previstos, o Revisor Oficial de Contas verifica ainda a aplicação das políticas e sistemas de remunerações dos órgãos sociais, a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno reportando quaisquer deficiências ao Conselho Fiscal com quem colabora numa perspetiva de proximidade e a quem presta informação sobre quaisquer irregularidades relevantes para o desempenho das funções do órgão de fiscalização assim como quaisquer dificuldades com que se tenha deparado no exercício das suas funções, nomeadamente no âmbito das várias reuniões mantidas durante o exercício entre ambos.

## V. Auditor Externo

### 42. Identificação do Auditor Externo e Sócio

Os Auditores Externos da NOS são entidades independentes e internacionalmente reputadas, sendo a sua ação estreitamente acompanhada e supervisionada pelo Conselho Fiscal da Sociedade.

A NOS não concede aos Auditores Externos qualquer proteção indemnizatória.

Ao Auditor Externo cabe, no âmbito das suas competências, verificar a aplicação das políticas e sistemas de remuneração dos órgãos sociais, a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e reportar quaisquer deficiências ao Conselho Fiscal.

A 31 de dezembro de 2019, o Auditor Externo da NOS era a firma Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A., (ROC n.º 178 e registo na CMVM n.º 20161480), representada por Sandra e Sousa Amorim (ROC n.º 1213) e Pedro Jorge Pinto Monteiro da Silva e Paiva (ROC n.º1258).

### 43. Número de anos a exercer funções junto da Sociedade

Na sequência de parecer favorável da CAF e da proposta do Conselho Fiscal para eleição do novo Auditor Externo da Sociedade, foi deliberado, em reunião do Conselho de Administração, na data de 24 de março de 2014, aprovar pela primeira vez a designação da firma Ernst & Young Audit & Associados, SROC, S.A.

Deste modo, o atual Auditor Externo (e, naturalmente, os respetivos sócios) iniciou as suas funções junto da Sociedade em 2014, exercendo, consecutivamente, funções junto da Sociedade há aproximadamente 6 anos.

### 44. Rotação do Auditor Externo e Sócio

Nos termos do Regulamento da CAF, esta Comissão aconselha o Conselho Fiscal, em nome do Conselho de Administração, sobre a nomeação, as atribuições e a remuneração do Auditor Externo.

Conforme previsto no Regulamento do Conselho Fiscal, este Conselho avalia anualmente o Auditor Externo, e propõe ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.

Não existe qualquer previsão estatutária ou regulamentar que preveja a rotação periódica do Auditor Externo. Contudo, a prática seguida pela Sociedade encontra-se em linha com o Estatuto da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas (EOROC), aprovado pela Lei n.º 140/2015, de 7 de setembro, e com o Regime Jurídico de Supervisão de Auditoria (RJSA), aprovado pela Lei n.º 148/2015, 9 de setembro.

### 45. Órgão responsável pela avaliação do Auditor Externo e periodicidade da mesma

De acordo com o referido *supra*, nos termos da alínea o) do número 1 do artigo 3.º do Regulamento do Conselho Fiscal, este Conselho avalia anualmente o Auditor Externo, e propõe ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.

### 46. Identificação de trabalhos distintos dos de auditoria

Conforme referido em 37 *supra*, em 4 de setembro de 2019, o Conselho Fiscal aprovou a nova versão do Regulamento para Prestação de Serviços por Auditores Externos, que define o regime aplicável aos serviços distintos dos serviços de auditoria (“*Non Audit Services*”) ou relacionados com auditoria (“*Audit Related Services*”) prestados pelo Auditor Externo à NOS e sociedades suas participadas incluídas no respetivo perímetro de consolidação. Este regulamento é aplicável aos serviços prestados pelo Auditor Externo e empresas com este relacionadas. Nos termos do referido regulamento, a contratação de serviços distintos de auditoria deve ser encarada numa base de exceção ou de complementaridade, respetivamente, e de acordo com as regras estabelecidas no mesmo Regulamento para

Prestação de Serviços.

Os serviços distintos de auditoria, cuja delimitação é feita pela negativa, são todos os serviços em que o auditor não emita uma opinião sobre contas de acordo com as ISAs (excluindo os serviços proibidos), tais como:

- a) Revisão de demonstrações financeiras com um nível limitado de garantia de fiabilidade, onde se enquadram, designadamente, as revisões limitadas sobre as contas trimestrais, semestrais, ou com referência a outro período;
- b) Aconselhamento na interpretação e assessoria na implementação de novas regras contabilísticas e de reporte financeiro;
- c) Consultoria relacionada com o reporte financeiro, necessário ao cumprimento das políticas contabilísticas;
- d) Serviços fiscais relacionados com a auditoria ou revisão intercalar das demonstrações financeiras, incluindo revisão do cumprimento das regras de Preços de Transferência;
- e) Requisitos de reporte de controlo interno, quer se trate de auditorias ou revisões a controlos internos;
- f) Revisão de informação financeira a disponibilizar ao mercado;
- g) Revisões e auditorias a Sistemas de Informação, quando relacionadas com o trabalho de auditoria às demonstrações financeiras;
- h) Cartas conforto e outros relatórios de procedimentos acordados, no âmbito de prospetos e outros procedimentos relacionados com valores mobiliários;
- i) Auditoria de Relatórios de Sustentabilidade e Responsabilidade Social;
- j) Certificação do relatório de controlo interno;
- k) Outras certificações não exigidas por lei ou pelos estatutos;
- l) Auditoria na aquisição de novos negócios (auditoria aos balanços de abertura), incluindo consultoria na reexpressão contabilística;
- m) Formação em matérias técnicas, etc;
- n) Outros serviços, nomeadamente serviços que possam ser prestados pelos Auditores Externos, pela sua experiência e/ou conhecimento da empresa, e que não estejam descritos nas alíneas anteriores, tais como Due Diligences, em potenciais aquisições e/ou vendas.

Nos serviços distintos de auditoria incluem-se, contudo, serviços exigidos por lei ao Auditor Externo, que não devem ser considerados para efeitos do limite dos serviços distintos de auditoria prestados pelo Auditor Externo.

Em 2019, foram contratados, pela NOS ou sociedades suas participadas, os serviços distintos de auditoria referidos nas alíneas a), h), i) e n) supra. A prestação dos referidos serviços não constitui uma ameaça à independência do Auditor Externo nem se enquadram nos serviços proibidos previstos no nº 8 do artigo 77º do EOROC sendo que, tendo em conta a natureza dos serviços em causa, existem ganhos de eficiência que justificam que os mesmos sejam prestados pelo Auditor Externo.

De acordo com o referido Regulamento, se um membro de uma rede do ROC/SROC, que realiza a revisão legal das contas da NOS ou suas empresas participadas, prestar quaisquer serviços distintos da auditoria proibidos nos termos do n.º 8 do artigo 77.º da Lei 140/2015 de 7 de setembro a uma entidade com sede num país terceiro que é controlada pela NOS ou suas empresas participadas, o ROC/SROC avalia se a sua independência fica comprometida por essa prestação de serviços pelo membro da rede, aplicando-se o n.º 5 do artigo 5.º do Regulamento (UE) n.º 537/2014, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014.

Os serviços distintos de auditoria proibidos são:

- a) Serviços de assessoria fiscal relativos:
  - i. À elaboração de declarações fiscais;
  - ii. A impostos sobre os salários;
  - iii. A direitos aduaneiros;
  - iv. À identificação de subsídios públicos e incentivos fiscais, exceto se o apoio do revisor oficial de contas ou da sociedade de revisores oficiais de contas relativamente a esses serviços for exigido por lei;
  - v. A apoio em matéria de inspeções das autoridades tributárias, exceto se o apoio do revisor oficial de contas ou da sociedade de revisores oficiais de contas em relação a tais inspeções for exigido por lei;
  - vi. Ao cálculo dos impostos diretos e indiretos e dos impostos diferidos;
  - vii. À prestação de aconselhamento fiscal;
- b) Os serviços que envolvam qualquer participação na gestão ou na tomada de decisões da entidade auditada;
- c) A elaboração e lançamento de registos contabilísticos e de contas;
- d) Os serviços de processamento de salários;
- e) A conceção e aplicação de procedimentos de controlo interno ou de gestão de riscos relacionados com a elaboração e ou o controlo da informação financeira ou a conceção e aplicação dos sistemas informáticos utilizados na preparação dessa informação;
- f) Os serviços de avaliação, incluindo avaliações relativas a serviços atuariais ou serviços de apoio a processos litigiosos;
- g) Os serviços jurídicos, em matéria de:
  - i. Prestação de aconselhamento geral;
  - ii. Negociação em nome da entidade auditada; e
  - iii. Exercício de funções de representação no quadro da resolução de litígios;

- h) Os serviços relacionados com a função de auditoria interna da entidade auditada;
- i) Os serviços associados ao financiamento, à estrutura e afetação do capital e à estratégia de investimento da entidade auditada, exceto a prestação de serviços de garantia de fiabilidade respeitantes às contas, tal como a emissão de «cartas de conforto» relativas a prospetos emitidos pela entidade auditada;
- j) A promoção, negociação ou tomada firme de ações na entidade auditada;
- k) Os serviços em matéria de recursos humanos referentes:
  - i. Aos cargos de direção suscetíveis de exercer influência significativa sobre a preparação dos registos contabilísticos ou das contas objeto de revisão legal das contas, quando esses serviços envolverem:
  - i. A seleção ou procura de candidatos para tais cargos;
  - ii. A realização de verificações das referências dos candidatos para tais cargos;
  - ii. À configuração da estrutura da organização; e
  - iii. Ao controlo dos custos.

## 47. Remuneração paga ao auditor e respetiva rede

Em 2019, o grupo NOS (a Sociedade e as sociedades em relação de domínio ou de grupo) pagou, a título de honorários ao ROC e Auditor Externo da NOS, (Ernst & Young, S.A. (E&Y), e respetiva rede de empresas), os seguintes montantes:

| 2019                                             |        |      |                               |      |         |      |
|--------------------------------------------------|--------|------|-------------------------------|------|---------|------|
|                                                  | NOS    |      | SOCIEDADES INCLUIDAS NO GRUPO |      | TOTAL   |      |
|                                                  |        | %    |                               | %    |         | %    |
| Serviços de Auditoria                            | 25.520 | 53%  | 155.728                       | 58%  | 181.248 | 57%  |
| Serviços distintos de auditoria                  | 1.920  | 4%   | 102.900                       | 38%  | 104.820 | 33%  |
| Serviços distintos de auditoria exigidos por lei | 21.000 | 43%  | 12.000                        | 4%   | 33.000  | 10%  |
| NOS                                              | 48.440 | 100% | 270.628                       | 100% | 319.068 | 100% |

A política de gestão de risco da NOS, supervisionada pelo Conselho Fiscal em coordenação com a CAF, acompanha e controla os serviços solicitados aos Auditores Externos e rede de empresas, de forma a não ser comprometida a sua independência. Os honorários pagos pelo grupo NOS ao grupo E&Y, representam menos de 1% do total da faturação anual da E&Y, em Portugal. Adicionalmente, todos os anos é preparada uma “Carta de independência”, na qual a E&Y garante o cumprimento com as orientações internacionais em matéria de independência do auditor.

Nos termos do regulamento aprovado pelo Conselho Fiscal, os honorários anuais dos serviços distintos de auditoria não podem exceder o valor correspondente a 70% do total da média dos honorários relativos a revisão legal de contas dos últimos 3 anos, prestados à Sociedade e empresas suas participadas, incluídas no respetivo perímetro de consolidação, pelo método de consolidação integral. No exercício de 2019, os serviços distintos de auditoria representaram 56% da média dos honorários relativos a revisão legal de contas dos últimos 3 anos. Trimestralmente, o Conselho Fiscal recebe e analisa a informação acerca dos honorários e serviços prestados pelo Auditor Externo.

O Conselho Fiscal, no exercício das suas funções, efetua anualmente uma avaliação global do desempenho do Auditor Externo e, bem assim, da sua independência. Adicionalmente, o Conselho Fiscal promove, sempre que necessário ou adequado em função dos desenvolvimentos da atividade da Sociedade ou da configuração do mercado em geral, uma reflexão sobre a adequação do Auditor Externo ao exercício das suas funções. O atual Auditor Externo da Sociedade iniciou as suas funções na NOS em 2014.

## C. Organização interna

### I. Estatutos

#### 48. Regras sobre alteração de Estatutos

Nos termos da lei e dos Estatutos da Sociedade (alínea d) do número 4 do artigo 12.º), as modificações dos Estatutos, incluindo as relativas a aumentos de capital, dependem sempre de deliberações dos acionistas, devendo estar presentes ou representados, em caso de primeira reunião, pelo menos cinquenta por cento dos acionistas.

Tais deliberações são tomadas pela maioria estabelecida na lei, ou seja, dois terços dos votos emitidos, exceto caso ocorra em segunda convocatória e estejam presentes ou representados acionistas detentores de, pelo menos, metade do capital social, podendo então tais deliberações ser tomadas pela maioria dos votos expressos (número 3 e 4 do artigo 386.º do CSC).

### II. Comunicação de irregularidades

#### 49. Respetivos meios e política

A NOS instituiu internamente mecanismos de deteção e prevenção de irregularidades, entre os quais se inclui a implementação do Manual de Controlo Interno e dos procedimentos de Gestão de Fraude e Corrupção e, em geral, o seu sistema de controlo de risco, melhor descrito nos Pontos 50 e seguintes. Adicionalmente, a NOS dispõe de uma política de comunicação de irregularidades ocorridas no seio da Sociedade, e dispõe de um Regulamento sobre Procedimentos a Adotar em Matéria de Comunicação de Irregularidades (“*Whistleblowing*”), aprovado em 19 de julho de 2019.

No âmbito deste Regulamento, consideram-se “irregularidades” os atos ou omissões, dolosos ou negligentes, praticados no âmbito da atividade do Grupo, que consubstanciem violações de natureza ética ou legal com impacto material no(s) seguinte(s) domínio(s):

- a) Contabilidade;
- b) Auditoria;
- c) Controlo Interno e luta contra a corrupção; e
- d) Crimes Financeiros de qualquer tipo.

Os membros dos órgãos sociais ou demais dirigentes, diretores, quadros e restantes colaboradores do Grupo, independentemente da sua posição hierárquica ou do seu vínculo, participarão na implementação da política de comunicação de Irregularidades, mediante a sua comunicação interna de acordo com as regras e procedimentos previstos no Regulamento de *Whistleblowing*.

Este Regulamento está publicado na intranet da NOS e no sítio da internet da Sociedade disponível em [www.nos.pt](http://www.nos.pt).

Qualquer comunicação de Irregularidades abrangida pelo Regulamento deverá ser tratada como confidencial, salvo se o seu autor, expressa e inequivocamente, solicitar o contrário. Só serão aceites e tratadas denúncias anónimas a título excecional, sendo que, em caso algum, será tolerada qualquer represália ou retaliação contra quem realize as referidas comunicações.

A comunicação de quaisquer indícios de Irregularidades deverá ser feita por escrito com a indicação de “confidencial”, dirigida ao Conselho Fiscal, por carta para o endereço postal contratado para esse exclusivo efeito – Apartado 14026 EC, 5 de Outubro, 1064-001 Lisboa, ou para o endereço de correio eletrónico [comunicar.irregularidades@nos.pt](mailto:comunicar.irregularidades@nos.pt), ficando ao critério do autor da comunicação a escolha de um dos meios possíveis.

Compete ao Conselho Fiscal a receção, registo e tratamento das comunicações de indícios de Irregularidades ocorridas na NOS ou nas sociedades que integram o respetivo grupo bem como a prática de outros atos que, com aquelas atribuições, estejam necessariamente relacionados.

Após estarem registadas, as comunicações são alvo de análise preliminar por forma a certificar o grau de credibilidade da comunicação, o caráter irregular do comportamento reportado, a viabilidade da investigação e a identificação das pessoas envolvidas ou que tenham conhecimento de factos relevantes, e que por isso devam ser confrontadas ou inquiridas.

O relatório de análise preliminar deverá concluir pelo avanço ou não da investigação. Se o Conselho Fiscal considerar que a comunicação é consistente, plausível e verosímil, inicia-se um processo de investigação, conduzido e supervisionado pelo Conselho Fiscal, do qual será dado conhecimento à CGS e ao Comité de Ética. Concluída a fase de investigação, o Conselho Fiscal elaborará um relatório, devidamente fundamentado, acerca dos factos apurados durante a investigação, e apresentará a sua decisão, propondo ao Conselho de Administração ou, na medida da respetiva delegação de competências, à Comissão Executiva, as medidas que em cada caso considere mais adequadas.

Para o exercício destas competências, o Conselho Fiscal será assistido pela Auditoria Interna. O Conselho Fiscal poderá, ainda, contratar auditores externos ou outros peritos para a auxiliarem na investigação, quando a especialidade das matérias em causa o justificarem.

O Conselho Fiscal, no âmbito das suas competências, monitoriza a adequação do procedimento estabelecido pelo referido Regulamento.

### III. Controlo interno e gestão de riscos

#### 50. Responsáveis pela Auditoria Interna e gestão de risco

O sistema de controlo interno e de gestão de riscos da NOS é composto por diversas entidades chave intervenientes, com as seguintes responsabilidades:

| I. . Entidades            | I. . Responsabilidades                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conselho de Administração | Definir a estratégia e as principais políticas da Organização.<br>Decidir sobre matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.<br>Supervisionar o sistema de controlo interno e de gestão de risco na Organização, delegando na Comissão Executiva a sua criação e funcionamento.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Comissão Executiva        | Criar e garantir o funcionamento do sistema de controlo interno e de gestão de risco da Organização, no uso dos poderes delegados pelo Conselho de Administração.<br>Debater e aprovar os objetivos em matéria de assunção de risco, incluindo os níveis de aceitação de risco, aprovar os planos estratégicos e as políticas de gestão de risco da NOS, com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos são consistentes com aqueles objetivos, respeitando as estratégias e políticas definidas pelo Conselho de Administração.<br>Efetuar propostas ao Conselho de Administração quanto a matérias de controlo interno e de gestão de risco da Organização que sejam consideradas estratégicas. |
| Áreas                     | Implementar os controlos internos e a gestão dos riscos específicos de cada departamento das unidades de negócio da NOS, como parte da sua responsabilidade nos processos corporativos ou funcionais da Organização.<br>Formar equipas específicas de gestão de risco, tais como comités de risco ou equipas de trabalho, necessárias ao desenvolvimento de determinados programas de gestão do risco. Estas podem incluir um responsável ao nível da Comissão Executiva, um Steering Committee de Diretores e diversos Pivots/Champions (interlocutores) representando as unidades de negócio.                                                                                                               |
| Gestão de Risco           | Promover a consciencialização, a medição e a gestão dos riscos de negócio que interferem na concretização dos objetivos e na criação de valor da Organização.<br>Contribuir com ferramentas, metodologias, suporte e know-how para as áreas.<br>Promover e monitorar a implementação de programas, projetos e ações destinadas a aproximar os níveis de risco aos limites aceitáveis estabelecidos pela gestão da Sociedade.                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Auditoria Interna         | Avaliar a exposição ao risco e verificar a eficácia da gestão dos riscos e dos controlos internos dos processos do negócio e dos sistemas de informação e de telecomunicações.<br>Propor medidas para melhorar os controlos internos, visando uma gestão mais eficaz dos riscos de negócio e tecnológicos.<br>Monitorar a evolução da exposição ao risco associada aos principais <i>findings</i> (observações) e não conformidades identificados nas auditorias.<br>Reportar ao Conselho Fiscal no que respeita a estas matérias.                                                                                                                                                                            |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Auditoria Externa (Revisor Oficial de Contas) | Verificar a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e reportar deficiências identificadas ao Conselho Fiscal.<br>Verificar as contas da Sociedade, emitir a respetiva certificação legal das contas e um relatório de auditoria, no exercício das suas funções de interesse público.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Conselho Fiscal                               | Avaliar o funcionamento dos sistemas de controlo interno e de gestão de risco e do sistema de auditoria interna, enquanto órgão de fiscalização com responsabilidade legal e estatutária por estas matérias.<br>Pronunciar-se sobre o plano de trabalhos e os recursos afetos aos serviços de Auditoria Interna.<br>Ser o interlocutor principal da Auditoria Externa e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da Organização, as condições adequadas à prestação dos serviços de Auditoria Externa.<br>Avaliar anualmente a Auditoria Externa e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.<br>Avaliar o grau de cumprimento interno e o desempenho do sistema de gestão de riscos, nomeadamente sendo destinatário: (i) dos relatórios sobre a avaliação que a Auditoria Externa efetua sobre o sistema de controlo interno (ii); do relatório anual sobre o Manual de Controlo Interno preparado pela Organização. |
| Comissão de Auditoria e Finanças              | Aconselhar, enquanto comissão especializada, o Conselho de Administração em determinadas matérias, incluindo as relativas às funções da Auditoria Externa, da Auditoria Interna e da Gestão de Risco, reforçando assim, de forma complementar, a supervisão dessas matérias que é efetuada pelo Conselho Fiscal.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

Como parte integrante do sistema de gestão de risco, a Sociedade possui uma direção corporativa especializada em matérias de risco, a Direção de Auditoria Interna e Gestão de Risco, tendo como missão e objetivos:

- Contribuir para a gestão eficaz dos riscos de negócio da NOS;
- Apoiar a Sociedade na concretização dos seus objetivos, acrescentando valor e melhorando as operações da Sociedade, através de uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e ajudar a melhorar a eficácia da gestão de risco, do controlo interno e dos processos de Governo da Sociedade.

As áreas de Gestão de Risco têm como âmbito de atividade:

- Desenvolver e propor Políticas de Gestão de Risco para a Organização;
- Coordenar a metodologia de gestão dos Riscos Corporativos (ERM);
- Coordenar o desenvolvimento e a manutenção dos Programas de Segurança da Informação e Proteção de Dados Pessoais (ISM) e de Continuidade de Negócio (BCM);
- Coordenar outros programas ou projetos transversais para dotar a organização de processos adaptados e dos respetivos controlos internos que permitam gerir os riscos;
- Realizar avaliações e análises de risco, abrangendo uma ou várias entidades NOS ou determinados processos de negócio relevantes;
- Assegurar a revisão, avaliação e adequação dos Manuais de Controlo Interno implementados nos principais negócios da NOS;
- Realizar a gestão operacional das certificações da NOS: ISO 27001 “Sistema de Gestão de Segurança da Informação”, ISO 20000 “Sistema de Gestão de Serviços”, ISO 9001 “Sistema de Gestão da Qualidade”, ISO 14001” Sistema de Gestão Ambiental” e ISO 45001 “Sistema de Gestão da Saúde e Segurança no Trabalho”;
- Realizar monitorização contínua de riscos, através do acompanhamento de ações corretivas e de melhoria, bem como através de indicadores chave em alguns processos de negócio.

As áreas de Auditoria Interna têm como âmbito de atividade:

- Realizar auditorias de verificação (assurance) aos processos e sistemas, auditorias de conformidade (compliance) ao Manual de Controlo Interno (controlos funcionais e de TIC), auditorias de apuramento de incidentes ou de denúncias, bem como alguns trabalhos de consultoria independente e objetiva;
- Executar as suas atividades ao abrigo da Carta de Auditoria Interna. Estas atividades regem-se pelas orientações do Institute of Internal Auditors (IIA), incluindo a definição de auditoria interna, o Código de Ética e as Normas Internacionais para a Prática Profissional de Auditoria Interna (IIA Standards);
- Desenvolver e basear o Plano de Auditoria Interna anual no Plano de Ações e Recursos anual da Sociedade e numa priorização do trabalho de auditoria, utilizando uma metodologia baseada no risco que deve integrar os resultados do Enterprise Risk Management (ERM) e que deve considerar o roadmap de cobertura dos processos de negócio, dos sistemas de informação e de telecomunicações, e das obrigações legais;
- Considerar para o Plano de Auditoria Interna os contributos da Comissão Executiva, de outros membros da gestão de topo, da Comissão de Auditoria e Finanças e, em separado, do Conselho Fiscal que tem a competência legal e estatutária de se pronunciar sobre o plano de trabalhos e os recursos afetos aos serviços de Auditoria Interna.

De acordo com as boas práticas internacionais, as equipas de Auditoria Interna e de Gestão de Risco apresentam a maioria dos seus colaboradores certificados em normas de auditoria e em metodologias de gestão de risco, totalizando em conjunto 25 certificações, entre as quais:

- Certified Internal Auditor (CIA)
- Certified in Control Self Assessment (CCSA)
- Certified Information System Auditor (CISA)
- ISMS Lead Auditor (ISO 27001 LA)
- Lead Risk Manager (ISO 31000 LRM)
- Certified Continuity Manager (CCM)
- Associated Business Continuity Professional (ABCP)
- ISMS Lead Implementer (ISO 27001 LI)
- Certified in Risk and Information Systems Control (CRISC)
- ITIL Foundation (ITIL)
- COBIT 5 Foundations (COBIT)
- Project Management Professional (PMP)
- Certified Project Management Associate (CPMA)

## 51. Relações de dependência perante outros órgãos ou comissões

As relações de dependência hierárquica e funcional são as seguintes:

- A Auditoria Interna e a Gestão de Risco reportam hierarquicamente à Comissão Executiva da NOS, nomeadamente ao CFO (*Chief Financial Officer*).

- A Auditoria Interna e a Gestão de Risco (esta na vertente de Controlo Interno) reportam funcionalmente ao Conselho Fiscal da NOS que, enquanto órgão de fiscalização com responsabilidade legal e estatutária por avaliar o funcionamento dos sistemas de controlo interno e de gestão de riscos e do sistema de auditoria interna, é o destinatário dos respetivos relatórios e deve pronunciar-se sobre o plano de trabalhos e os recursos afetos aos serviços de Auditoria Interna. O órgão de fiscalização avalia o grau de cumprimento interno e o desempenho do sistema de gestão de riscos, nomeadamente sendo destinatário dos relatórios sobre a avaliação que a Auditoria Externa efetua sobre o sistema de controlo interno. Adicionalmente, o órgão de fiscalização é também destinatário do relatório anual sobre o Manual de Controlo Interno (incluindo indicadores sobre efetividade, cobertura, etc.) preparado pela Organização.
- A Auditoria Interna e a Gestão de Risco (esta na vertente de Controlo Interno) reportam ainda funcionalmente à Comissão de Auditoria e Finanças da NOS, enquanto comissão especializada que aconselha o Conselho de Administração em determinadas matérias, incluindo as relativas às funções de Auditoria e Gestão de Risco, reforçando assim, de forma complementar, a supervisão dessas matérias que já é efetuada pelo Conselho Fiscal.

- A Auditoria Interna secretaria o Comité de Ética da NOS, enquanto comité responsável pela supervisão e manutenção do Código de Ética da NOS, por monitorizar a sua aplicação e por assegurar que todos os membros dos órgãos sociais e todos os colaboradores da empresa o cumprem.

- A Gestão de Risco coordena a Equipa de Segurança & Privacidade NOS, enquanto equipa central responsável pela coordenação dos programas de segurança, privacidade e continuidade.

As restantes responsabilidades pela criação, funcionamento e avaliação periódica do sistema de controlo interno e gestão de risco estão definidas nos Regulamentos dos respetivos órgãos ou comissões da Sociedade.



## 52. Outras áreas competentes no controlo de riscos

Para além das áreas mencionadas nos pontos anteriores, a Sociedade possui outras áreas funcionais com competência nos controlos internos e na gestão de riscos, contribuindo decisivamente para a manutenção e melhoria do ambiente de controlo. Neste contexto, destacámos as seguintes áreas e processos de negócio:

- As áreas de Planeamento e Controlo, em articulação com os respetivos *pivots* (interlocutores) existentes nas áreas de negócio, são responsáveis por monitorizar a execução dos planos Planos de Ação e Recursos anuais (enquadrados nos planos estratégicos da Organização) e dos respetivos orçamentos e previsões, nas componentes financeira e operacional;
- As áreas Administrativa e Financeira possuem uma responsabilidade central na gestão dos riscos relativos à Informação Financeira, conforme descrito noutros pontos deste Relatório;
- As áreas Jurídica e de Regulação acompanham a evolução do enquadramento legal e regulatório aplicável e dos respetivos riscos, atendendo às ameaças e oportunidades que representam para a posição competitiva da NOS nas áreas de negócio em que está inserida;
- Existem áreas dedicadas a monitorizar riscos específicos do negócio das comunicações, tais como equipas de Enterprise Business Assurance (controlo de utilização, fraude de subscrição, de consumos, de conteúdos, etc.) e de Supervisão de Rede e Serviços (disponibilidade de rede e serviços, gestão de incidentes de interrupção, etc.);
- As áreas tecnológicas, incluindo as áreas de Redes e de Sistemas de Informação, possuem indicadores e alertas para a interrupção de serviço e incidentes de segurança, ao nível operacional;
- As diversas áreas de negócio e os colaboradores individualmente estão obrigados a cumprir os procedimentos estabelecidos no Manual de Controlo Interno, assegurando que todos os atos ou negócios praticados são idónea e devidamente evidenciados;
- As diversas áreas de negócio possuem controlos internos que permitem assegurar, não só o compromisso das áreas no ambiente de gestão de risco e de controlo interno, mas também a permanente monitorização do desenho da efetividade e adequação desses mesmos controlos, bem como possuem processos e indicadores para monitorizar as operações e os KPIs.

## 53. Principais tipos de risco

A Sociedade está exposta a riscos económicos, financeiros e jurídicos que são inerentes às atividades de negócio que executa.

A abordagem adotada pela NOS para a Gestão dos Riscos Corporativos (ERM - *Enterprise Risk Management*) consiste em incorporar a gestão dos riscos nas atividades de planeamento estratégico da NOS. As áreas de negócio, aquando da elaboração dos Planos de Ação e Recursos anuais, enquadrados nos Planos Estratégicos, consideram os riscos que possam comprometer o seu desempenho e os seus objetivos e definem ações para gerir esses riscos, dentro dos níveis de aceitação de risco pretendidos e estabelecidos pela Comissão Executiva. Os planos são debatidos e aprovados pela Comissão Executiva.

De seguida identificam-se e descrevem-se os principais riscos inerentes aos negócios da NOS e as respetivas estratégias e ações que têm sido adotadas para a sua gestão. Para alguns dos riscos, remetemos as estratégias e ações para outras secções do Relatório e Contas onde são descritos com maior detalhe.

### Riscos económicos

- Envolvente Económica** - A Sociedade esteve exposta nos últimos anos aos efeitos da envolvente económica e social desafiante vivida em Portugal e, consequentemente, à redução geral de consumo. Verificaram-se mais recentemente melhorias na envolvente económica e de mercado, sobretudo através do crescimento do produto, no entanto poderá manter-se o risco da quota de mercado (em clientes e/ou receitas) poder vir a ser afetada, caso a taxa de desemprego inverta a tendência de descida, impactando na variabilidade do consumo privado, ou caso se apliquem medidas de contenção do consumo público. A NOS tem monitorizado atentamente este risco e adotado estratégias com o objetivo de crescer em clientes e contrariar a queda de receitas verificada no mercado de telecomunicações em Portugal. A NOS tem também estado atenta à identificação de outras oportunidades, em articulação com as estratégias de resposta aos riscos de concorrência e de inovação tecnológica que se descrevem nos pontos seguintes.

- Concorrência** - Este risco está relacionado com a potencial redução de preços de produtos e serviços, redução de quota de mercado, perda de clientes, crescente dificuldade na retenção e obtenção de clientes. A gestão do risco de concorrência tem sido efetuada através de estratégias e ações orientadas ao cliente e aos produtos e serviços, que se encontram descritas ao longo das várias secções do Relatório de Gestão e também nas Demonstrações Não Financeiras, em particular nas secções “Gestão dos riscos”, “Assegurar um serviço de excelência”. Adicionalmente, a NOS está também atenta aos movimentos de consolidação e de aquisição nas indústrias das comunicações e dos conteúdos e entretenimento por parte de concorrentes.

- Inovação Tecnológica** - Este risco está associado à necessidade de investimentos em serviços cada vez mais concorrenciais (serviços multimédia, serviços de *messaging*, serviços TV multiplataforma, serviços *cloud*, serviços de infraestruturas e de tecnologias de informação, etc.), que estão sujeitos, não só a mudanças de tecnologia aceleradas, mas também às ações de *players* que atuam fora do mercado tradicional das telecomunicações, como por exemplo os operadores OTT (*over-the-top players*). O risco está também relacionado com a evolução das infraestruturas e das tecnologias das redes móveis e fixas, abrangendo aspetos chave como a cobertura, capacidade, velocidade, segurança e resiliência, destacando-se os desafios da evolução tecnológica associada às redes 5G. A NOS tem em curso diversas iniciativas de transformação tecnológica que constituem os alicerces para uma diferenciação competitiva a longo prazo. A Sociedade tem também gerido este risco através da evolução ou da introdução das tecnologias, serviços e conteúdos inovadores que estão descritos ao longo das várias secções do Relatório de Gestão e também nas Demonstrações Não Financeiras, em particular nas secções “Gestão dos riscos” e “Promover a inovação sustentável”.

- Interrupção de Negócio e Perdas Catastróficas (Gestão da Continuidade de Negócio)** - Uma vez que os negócios da NOS assentam, sobretudo, na utilização de tecnologia, as potenciais falhas dos recursos técnico-operacionais (infraestruturas de rede, aplicações dos sistemas de informação, servidores, etc.) podem causar um risco significativo de interrupção do negócio, se não for bem gerido. Este facto pode acarretar outros riscos para a Sociedade, tais como impactos adversos na reputação, na marca, na integridade das receitas, na satisfação dos clientes e na qualidade do serviço, que podem levar à perda de clientes. No setor das comunicações eletrónicas, a interrupção de negócio e outros riscos associados podem ser agravados porque os serviços são em tempo real (voz, dados/Internet e TV), e os Clientes têm tipicamente uma baixa tolerância a interrupções. Para endereçar estes riscos, a NOS desenvolve e mantém o programa BCM (*Business Continuity Management*), bem como outras iniciativas e ações que estão descritas nas Demonstrações Não Financeiras, em particular nas secções “Gestão dos riscos” e “Resposta a situações de emergência”.

- Confidencialidade, Integridade e Disponibilidade (Gestão da Segurança da Informação)** - Tendo presente que a NOS é o maior grupo empresarial de comunicações e entretenimento no país, os seus negócios utilizam intensivamente a informação e as tecnologias de informação e comunicação que estão tipicamente sujeitas a riscos de segurança, entre os quais a disponibilidade, integridade e confidencialidade. A NOS, tal como outros operadores, está cada vez mais exposta a riscos de cibersegurança, relacionados com ameaças externas às redes de comunicações eletrónicas e ao ciberespaço envolvente. Para endereçar os riscos de segurança e cibersegurança, a NOS desenvolve e mantém o programa ISM (*Information Security Management*), bem como outras iniciativas e ações que estão descritas nas Demonstrações Não Financeiras, em particular nas secções “Gestão dos riscos” e “Segurança e Privacidade”.

- Privacidade (Proteção de Dados Pessoais)** - Assumem cada vez maior relevância os riscos de privacidade, associados sobretudo aos requisitos legais e regulamentares sobre proteção de dados pessoais, facto que é transversal a todos os setores de atividade e também aplicável em particular ao setor das comunicações eletrónicas que está sujeito a regulamentação específica sobre segurança e privacidade. Para endereçar estes riscos, a NOS desenvolve e mantém um programa de iniciativas com o objetivo de implementar processos para Proteção de Dados Pessoais, bem como para monitorar e melhorar continuamente a conformidade com o Regulamento Geral de Proteção de Dados e com outras regulamentações com impacto na privacidade. Algumas das

iniciativas e ações mais relevantes estão descritas nas Demonstrações Não Financeiras, em particular nas secções “Gestão dos riscos” e “Segurança e Privacidade”.

- Fraude de Serviço (Gestão de Fraude de Comunicações) - A fraude perpetrada por clientes ou por terceiros é um risco comum no setor das comunicações. Os perpetrantes das fraudes podem tirar partido das potenciais vulnerabilidades dos processos de negócio, da rede ou dos serviços de comunicações. Considerando esta realidade, a NOS possui equipas dedicadas ao controlo de Fraude, incluindo fraude de subscrição, fraude de consumos e fraude de conteúdos. Com o objetivo de promover uma utilização segura dos serviços de comunicações, tem vindo a desenvolver diversas iniciativas e implementação de controlos, entre as quais a disponibilização de uma plataforma interna com informação sobre os riscos de fraude e segurança de serviço, bem como a contínua melhoria dos processos de monitorização e mitigação destes riscos. Estão implementados controlos de fraude de forma a evitar situações anómalas de consumos fraudulentos ou de uso indevido dos serviços, com impacto direto na satisfação do cliente, na eventual perturbação do serviço e nas receitas da empresa. A NOS adere há vários anos às iniciativas promovidas pela associação internacional de operadores (GSMA), nomeadamente ao Fórum de Fraude e Segurança (FASG - *Fraud and Security Group*).
- Garantia de Receitas e Custos (*Enterprise Business Assurance*) - Os negócios de comunicações eletrónicas estão sujeitos aos riscos operacionais inerentes relacionados com a garantia e monitorização das receitas e dos custos de clientes, numa ótica de fluxos de receita e integridade de plataformas. Os processos de *Billing* executam controlos de receita, no que concerne à qualidade de faturação. A NOS conta também com equipas de *Business Assurance* que aplicam processos de controlo de integridade de receita (sub ou sobrefaturação) e processos de controlo de custos e utilização de serviços, com o objetivo de apresentar uma cadeia de receitas e custos coerente, desde o momento de entrada do cliente nos sistemas de aprovisionamento, passando pela prestação do serviço de comunicações, até ao momento de faturação e cobrança.

Riscos financeiros

- Fiscalidade – A Sociedade está exposta à evolução de legislação fiscal e eventuais interpretações da aplicação da regulamentação fiscal e parafiscal de formas diversas. A gestão deste risco conta com a Direção Administrativa e Financeira que acompanha toda a regulamentação fiscal e procura garantir a máxima eficiência fiscal. Este departamento poderá ser apoiado por consultoria externa sempre que os temas em análise possam ser mais críticos e, por isso, careçam de uma interpretação por parte de uma entidade independente.
- Crédito e Cobranças – Estes riscos estão associados à redução de recebimentos de clientes pelo eventual funcionamento ineficaz ou deficiente da régua de cobranças e/ou alterações à legislação que regula a prestação de serviços essenciais e que tenham impacto na recuperação de dívidas de clientes. O atual ambiente económico adverso também contribui significativamente para o agravamento destes riscos. A sua mitigação é efetuada através da definição de um plano mensal de ações de cobrança, do seu acompanhamento e validação e da avaliação de resultados. Sempre que se justifique, a régua e os *timings* das ações são ajustados de forma a garantir o recebimento das dívidas de clientes. O objetivo é garantir que os valores em dívida são efetivamente cobrados dentro dos períodos negociados sem afetar a saúde financeira da NOS. Adicionalmente, a NOS tem equipas específicas para Controlo de Crédito, Recebimentos, Cobranças e Contencioso e, para determinados segmentos de negócio, subscreve ainda seguros de crédito.

Riscos jurídicos

- Legal e Regulatório – O mercado das comunicações eletrónicas em Portugal está sujeito a um quadro regulatório que emana do direito comunitário e da legislação nacional. Em Portugal, cabe à ANACOM, como regulador setorial, garantir o acesso dos operadores às redes, em condições de transparência e igualdade, assim como promover a concorrência e o desenvolvimento dos mercados. Para o efeito, assegura o cumprimento e a fiscalização de um conjunto significativo das regras a que o mercado está sujeito, incluindo a análise de mercados relevantes, a identificação de empresas com poder de mercado significativo (PMS) e imposição de medidas adequadas para a resolução das falhas de mercado identificadas. Relativamente ao ano de 2019, salienta-se a aprovação da decisão final sobre as alterações à oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) e de acesso a postes (ORAP) da MEO, a redução de 10% dos preços Ethernet dos circuitos CAM (Açores-Madeira) e de 6% das ligações inter-ilhas, e ainda o lançamento de uma primeira consulta pública sobre a definição do procedimento de atribuição de frequências para 5G. Constituem atribuições da ANACOM assegurar a divulgação e fiscalização do cumprimento das diretivas e regulamentos comunitários que têm aplicação direta ao setor. Neste contexto, destaca-se em 2019 a entrada em vigor do Regulamento (UE) 2018/1971, que estabeleceu preços máximos a pagar pela realização de chamadas e envio de mensagens escritas entre destinos fixos e móveis da União Europeia. Acresce que até ao final de 2020 deverá ser transposto para a legislação nacional o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas, que reúne num único documento as quatro principais diretivas europeias aplicáveis ao setor (Diretiva-Quadro, Diretiva Autorização, Diretiva Acesso e Diretiva Serviço Universal). Adicionalmente, compete ao regulador setorial assegurar o cumprimento pelos operadores dos regulamentos comunitários com aplicação direta a Portugal, tais como o Regulamento TSM (que contempla as regras para o roam-like-at-home e proteção da neutralidade de rede) e o referido Regulamento (UE) 2018/1971 (que define preços máximos para as comunicações intra-EU). Em complemento às regras específicas relacionadas com o setor das comunicações, a NOS está também sujeita a legislação horizontal, sendo que neste caso pode ser objeto de intervenção, entre outras entidades, da Autoridade da Concorrência (AdC) e da Comissão Nacional de Proteção de Dados (CNPd). Por fim, refira-se que a gestão dos riscos legais e regulatórios existentes é assegurada pela Direção Jurídica e de Regulação, que acompanha a evolução do enquadramento legal e regulatório aplicável, atendendo às ameaças e oportunidades que representam para a posição competitiva da NOS nas áreas de negócio em que está inserida.

54. Gestão de riscos

Neste ponto indicam-se as metodologias de referência através das quais os riscos são geridos, incluindo a sua identificação, avaliação, medição e monitorização.

A NOS possui uma Política de Gestão de Risco que define as metodologias, as entidades intervenientes e suas responsabilidades.

As metodologias adotadas para a gestão de risco e controlo interno tomam em consideração as referências fornecidas pelos organismos responsáveis por promover a existência de mecanismos de controlo nos mercados, incluindo os princípios e recomendações do Código de Governo das Sociedades, em alinhamento com o Código das Sociedades Comerciais. As metodologias também consideram os requisitos legais e regulamentares aplicáveis. Adicionalmente, para as vertentes de controlo interno relacionadas com TIC (Tecnologias de Informação e Comunicação) são considerados *frameworks* tais como o COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*).

Os processos de gestão de risco e de controlo interno na NOS são suportados por uma metodologia consistente e sistemática, baseados em normas internacionais de referência, tais como a *Enterprise Risk Management - Integrated Framework*, emitida pelo COSO (*Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission*).

O diagrama abaixo ilustra as principais fases da metodologia geral de gestão de riscos da NOS, baseada na metodologia ERM, que pode ser aplicada ao nível das entidades NOS ou dos processos de negócio.



Em linha com esta metodologia geral, a gestão e o controlo dos riscos são conseguidos através das principais abordagens e dos métodos de seguida apresentados:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>GESTÃO DOS RISCOS CORPORATIVOS</div> <div>ENTERPRISE RISK MANAGEMENT (ERM)</div>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Abordagem: Pretende alinhar o ciclo de gestão do risco com o ciclo de planeamento estratégico da NOS. Permite que os negócios da NOS atribuam prioridades e identifiquem os riscos críticos que possam comprometer o seu desempenho e os seus objetivos, e adotar ações para gerir esses riscos. A abordagem prevê a monitorização periódica dos riscos e a implementação de determinadas ações corretivas. |
| Método: 1. Identificar e avaliar riscos que impactem o negócio >> 2. Explorar riscos e suas causas >> 3. Medir riscos através de indicadores >> 4. Gerir riscos através de ações >> 5. Monitorizar riscos                                                                                                                                                                                                   |

| MONITORIZAÇÃO CONTÍNUA DOS RISCOS E CONTROLOS<br><i>CONTINUOUS MONITORING (CM)</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Abordagem: Permite rever, continuamente, os processos de negócio, assegurando de forma preventiva, pró-ativa e dinâmica a manutenção de um nível aceitável de risco e controlo. O Manual de Controlo Interno sistematiza e referencia os controlos, facilitando a sua divulgação e promovendo o seu cumprimento pelos diversos intervenientes na Organização.                       |
| Método: 1. Definir processos, ciclos de negócio ( <i>business cycles</i> ) e estrutura de dados >> 2. Estabelecer desenho dos controlos >> 3. Implementar, divulgar e assegurar a efetividade dos controlos >> 4. Analisar e reportar métricas de <i>status</i> de implementação dos controlos >> 5. Acompanhar os planos de ação ( <i>action plans</i> ) e atualizar os controlos. |

Gestão dos Riscos Corporativos

A metodologia ERM da NOS prevê a realização periódica de avaliações de risco (avaliação das perspetivas de alteração no quadro de risco existente), permitindo às diferentes áreas da Organização rever e priorizar os principais riscos corporativos que possam comprometer o seu desempenho e objetivos.

- A NOS classifica e agrupa os tipos de riscos através de um *Business Risk Model* (BRM). Este BRM incorpora um dicionário de riscos que permite identificar, de um modo sistemático, os tipos de riscos que podem afetar a Organização (linguagem comum), que permite definir e agrupar os riscos em categorias, bem como facilita a identificação das suas potenciais causas (*drivers* de risco).
- Para avaliar os riscos são aplicados critérios de probabilidade de ocorrência e de impacto estimado, numa escala uniformizada.
- O âmbito das avaliações de risco pode abranger uma ou várias entidades NOS ou abranger determinados processos de negócio relevantes, como por exemplo os processos NOS certificados no âmbito dos sistemas de gestão das normas ISO.
- Os riscos são avaliados pelos *stakeholders* adequados à avaliação de risco em causa, como por exemplo elementos da Comissão Executiva, Diretores das unidades de negócio e/ou *pivots* (interlocutores) das áreas.
- Do conjunto de riscos avaliados, os que obtêm um valor de risco inerente acima do nível de aceitação de risco, são objeto de processos, iniciativas e/ou ações adequadas para endereçar e mitigar esses riscos.
- No presente Relatório e Contas anual (no ponto anterior), a Sociedade identifica e descreve os principais riscos económicos, financeiros e jurídicos que os negócios da NOS estão sujeitos, bem como as respetivas estratégias e ações que são adotadas para a sua gestão.

Monitorização Contínua dos Riscos e Controlos

A NOS está exposta a riscos que são inerentes às atividades de negócio que executa nomeadamente riscos de natureza económica, financeira e jurídica. O Controlo Interno endereça esses riscos através da criação e manutenção de controlos nas operações da Organização.

O Controlo Interno é um processo executado pelas diversas áreas da Organização, como parte da sua responsabilidade nos processos corporativos ou funcionais, tendo em vista proporcionar um grau de confiança razoável na concretização dos seguintes objetivos:

- Cumprimento das leis, regulamentos e normas estabelecidas
- Eficácia e eficiência dos recursos
- Fiabilidade das operações
- Fiabilidade da informação financeira

O instrumento primordial no suporte deste processo é o Manual de Controlo Interno (MCI) que contempla:

- Os controlos internos: (i) controlos funcionais; (ii) controlos de TIC; (iii) controlos associados aos requisitos das normas ISO dos sistemas de gestão certificados.
- As evidências que são essenciais para: (i) a veracidade do relato financeiro; (ii) a conformidade e mitigação dos riscos críticos da organização.

## 55. Principais elementos dos sistemas de controlo interno e gestão de riscos relativos à divulgação de informação financeira

A NOS reconhece que, tal como sucede com outras sociedades cotadas com atividades semelhantes, está potencialmente exposta a riscos relacionados com os processos de contabilidade e de reporte financeiro . Assim, a Sociedade está empenhada em manter um ambiente de controlo interno eficaz, especialmente nestes processos.

A Sociedade assegura a qualidade e a melhoria dos processos mais relevantes de preparação e divulgação das demonstrações financeiras, de acordo com os princípios contabilísticos adotados e tendo presente os objetivos da transparência, da consistência, da simplicidade e da materialidade. Neste contexto, a atitude da Sociedade em relação à gestão de riscos financeiros tem sido conservadora e prudente.

As responsabilidades funcionais pelas demonstrações financeiras ao nível corporativo da NOS e ao nível das sociedades subsidiárias do Grupo estão distribuídas do seguinte modo:

- Os controlos ao nível da entidade (*Entity Level Controls*) são definidos em termos corporativose são aplicáveis a todas as sociedades do Grupo, visando estabelecer linhas orientadoras de controlo interno para as subsidiárias da NOS;
- Os controlos processuais (*Process Level Controls*) e os controlos dos sistemas de informação (*IT/IS Controls*) são definidos corporativamente e são aplicados nas subsidiárias da NOS, ajustados às suas especificidades, organização e responsabilidade pelos processos.

Atendendo a esta repartição, os controlos relacionados com a recolha da informação que servirá de base para a preparação das demonstrações financeiras situam-se, na generalidade das situações, nos departamentos de cada uma das subsidiárias; os controlos relacionados com o processamento, registo e arquivo contabilístico dessa informação situam-se, a nível corporativo, na Direção Administrativa e Financeira.

O sistema de controlo interno e de gestão de riscos associado às demonstrações financeiras inclui os controlos chave de seguida indicados:

- O processo de divulgação de informação financeira está institucionalizado, os critérios para a preparação e divulgação foram devidamente aprovados, estão plenamente estabelecidos e são revistos periodicamente;
- A utilização de princípios contabilísticos, explicados nos Anexos às Demonstrações Financeiras, nomeadamente na secção “Políticas Contabilísticas”, constitui um dos pilares fundamentais do sistema de controlo;
- Os controlos encontram-se agregados pelos ciclos de negócio (*business cycles*) que dão origem às demonstrações financeiras, e pelas respetivas classes e subclasses de transação;
- É mantida uma indexação entre os controlos definidos no Manual de Controlo Interno e as quatro asserções financeiras comummente aceites:
  - Completeness*: pretende assegurar que todas as transações são registadas, que são capturadas para processamento todas as transações válidas e que não existem registos em duplicado;
  - Accuracy*: orientado para assegurar que as transações são registadas de modo correto incluindo a contabilização no período em que ocorreram, existindo uma adequada especialização dos exercícios;
  - Validity*: significa que todas as transações são válidas, obedecendo a dois critérios fundamentais: (i) são adequadamente aprovadas em conformidade com as delegações de competências e (ii) estão relacionadas com a normal atividade da Sociedade, isto é, são lícitas;
  - Restricted Access*: pretende assegurar que existe uma adequada restrição de acessos à informação, em suporte eletrónico ou qualquer outro meio de salvaguarda dos ativos.

De forma a garantir o conhecimento de todos os intervenientes no processo de reporte financeiro relativamente às operações da Sociedade, ao normativo aplicável e aos conhecimentos técnicos necessários para cumprirem as suas responsabilidades, a Direção Administrativa e Financeira prepara, para as situações mais significativas, um conjunto de documentação sobre as políticas e procedimentos implementados e o seu enquadramento nas IFRS (*International Financial Reporting Standards*), abordando ainda potenciais causas de risco que podem afetar materialmente o reporte contabilístico e financeiro.

Entre essas potenciais causas de risco, evidenciamos as seguintes:

- Estimativas contabilísticas – As estimativas contabilísticas mais significativas são descritas nos Anexos às Demonstrações Financeiras. As estimativas foram baseadas na melhor informação disponível durante a preparação das demonstrações financeiras, e no melhor conhecimento e na melhor experiência de eventos passados e/ou presentes;

- Saldos e transações com partes relacionadas – Os saldos e as transações mais significativos com partes relacionadas são divulgados nos Anexos às demonstrações financeiras. Para determinadas transações com partes relacionadas existem patamares de valor (definidos e divulgados no Relatório de Governo da Sociedade) a partir dos quais deve ser requerido o parecer prévio do Conselho Fiscal.

A NOS adota várias ações que permitem gerir os riscos e manter um ambiente de controlo interno robusto, nomeadamente iniciativas do tipo:

- Análises de conformidade – Incluem-se aqui as ações periódicas de auto-avaliação de conformidade (Control Self-Assessment) do sistema de controlo interno e a consequente revisão do Manual de Controlo Interno, assegurando a sua permanente atualização. Incluem-se igualmente as ações corretivas sobre os procedimentos de controlo considerados como não conformes, em resultado dos trabalhos de avaliação de conformidade desenvolvidos pela Auditoria Interna e pela Auditoria Externa;
- A revisão e melhoria do desenho dos controlos – Incluem-se aqui as ações de revisão de procedimentos de controlo e o robustecimento dos ciclos de negócio (business cycles) e dos fluxos financeiros com materialidade relevante, com o objetivo de melhorar o ambiente de controlo e a perceção dos riscos existentes (operacionais e financeiros). Este robustecimento contempla a criação de uma visão agregadora do ciclo de vida dos ativos ou dos fluxos financeiros associados, assim como dos respetivos processos e dos sistemas que os suportam.

Para além dos riscos financeiros referidos na secção dos principais tipos de riscos e que têm impacto no negócio, a Sociedade está potencialmente exposta a outros riscos financeiros que podem ter impacto nas demonstrações financeiras, tais como o risco de crédito (relacionado com saldos a receber de Clientes), o risco de liquidez (relacionado com a adequação das disponibilidades às responsabilidades), o risco de mercado (relacionado com as variações da taxa de câmbio e da taxa de juro) e o risco de capital (relacionado com empréstimos financeiros e remuneração de acionistas).

Nos Anexos às Demonstrações Financeiras, nomeadamente na secção “Políticas de Gestão de Risco”, poder-se-á obter informação mais específica sobre as políticas de gestão dos riscos financeiros, bem como sobre a forma como os riscos associados às demonstrações financeiras são geridos e controlados.

#### IV. Apoio ao investidor

### 56 e 57. Serviço responsável pelo apoio ao investidor e Representante para as Relações com o Mercado

A Direção de Relação com Investidores, tem como objetivo assegurar o adequado relacionamento com os acionistas, investidores e analistas em plena conformidade com o princípio do tratamento igualitário, bem como com os mercados financeiros em geral e, em particular, com o mercado regulamentado onde se encontram admitidas à negociação as ações representativas do capital social da NOS – a saber, o Euronext Lisbon - e com a respetiva entidade reguladora, a CMVM.

A Direção de Relação com Investidores publica, anualmente, o relatório de gestão e contas divulgando também a informação anual, semestral e trimestral, em conformidade com a lei societária e as leis de mercado de capitais nacionais. A Sociedade divulga informação privilegiada em relação à sua atividade ou aos valores mobiliários por si emitidos de forma imediata e pública, podendo os acionistas e demais stakeholders aceder à mesma através do sítio da internet da Sociedade ([www.nos.pt/ir](http://www.nos.pt/ir)). Toda a informação é disponibilizada no sítio da internet da Sociedade em português e inglês.

A atividade desenvolvida pela Direção de Relação com Investidores assegura igualmente a informação constante e atualizada à comunidade financeira acerca da atividade da NOS através da elaboração regular de press releases, apresentações e comunicados sobre os resultados trimestrais, semestrais e anuais, bem como sobre quaisquer factos relevantes que ocorram.

Presta, igualmente, todo e qualquer tipo de esclarecimentos à comunidade financeira em geral – acionistas, investidores (institucionais e particulares) e analistas, assistindo e apoiando também os acionistas no exercício dos seus direitos. A Direção de Relações com Investidores promove encontros regulares da equipa de gestão executiva com a comunidade financeira através da participação em conferências especializadas, da realização de *roadshows* quer em Portugal, quer nas principais praças financeiras internacionais e reúne frequentemente com investidores que visitam Portugal. Em 2018, os principais eventos de Relações com Investidores foram:

| DATA           | FORMATO                                             | LOCAL        |
|----------------|-----------------------------------------------------|--------------|
| 24/25 Janeiro  | Roadshow                                            | Londres      |
| 29 Janeiro     | Roadshow                                            | Milão        |
| 07 Fevereiro   | Santander Iberian Conference                        | Madrid       |
| 14 Março       | Roadshow                                            | Lisboa       |
| 20 Março       | Citigroup European and Emerging Telecoms Conference | Londres      |
| 21 Março       | Roadshow                                            | Londres      |
| 05 Abril       | ESN European Conference                             | Paris        |
| 14 Maio        | Kepler Cheuvreux European Mid Cap Days              | Paris        |
| 16 Maio        | Roadshow                                            | Londres      |
| 28 Maio        | Roadshow                                            | Frankfurt    |
| 28 Junho       | Roadshow                                            | Madrid       |
| 04 Setembro    | Barclays TMT Forum                                  | Londres      |
| 05 Setembro    | Deutsche Bank TMT Conference                        | Londres      |
| 06 Setembro    | BPI Iberian Conference                              | Porto        |
| 10 Setembro    | BBVA Iberian Conference                             | Londres      |
| 18 Setembro    | Goldman Sachs Communacopia                          | NY           |
| 25/26 Setembro | Roadshow                                            | Escandinavia |
| 08 Outubro     | Roadshow                                            | Madrid       |
| 12 Novembro    | Roadshow                                            | Paris        |
| 13/14 Novembro | Morgan Stanley TMT Conference                       | Barcelona    |
| 26 Novembro    | Roadshow                                            | Genebra      |
| 27 Novembro    | Roadshow                                            | Viena        |
| 05 Dezembro    | Roadshow                                            | Bilbao       |

A Direção de Relação com Investidores da NOS tem a seguinte composição:

Maria João Carrapato  
Diretora de Relações com Investidores  
Representante para as Relações com o Mercado da NOS.  
Tel.: +351 21 782 47 25

Henrique Rosado  
Tel.: +351 21 791 66 63

Clara Teixeira  
Tel.: +351 21 782 47 25

As funções, composição e contactos da Direção de Relação com Investidores encontram-se, igualmente, divulgados no sítio da internet da Sociedade.

Qualquer interessado pode solicitar informações à Direção de Relação com Investidores, através dos seguintes contactos:

Rua Actor António Silva, n.º 9  
1600 - 203 Lisboa (Portugal)  
Tel. +(351) 21 782 47 25  
Fax: +(351) 21 782 47 35  
E-mail: [ir@nos.pt](mailto:ir@nos.pt)

## 58. Pedidos de informação

Existe, na Sociedade, um registo de todos os pedidos de informação e respetivo tratamento dado, sendo que os mesmos foram respondidos imediatamente ou no prazo máximo de 24 horas úteis.

Ressalve-se que, à data de 31 de dezembro de 2019, não se encontrava nenhum pedido de informação pendente de resposta.

## V. Sítio de internet

## 59. Endereços

A NOS disponibiliza, através do seu sítio da Internet (<http://www.nos.pt/institucional/PT/Paginas/default.aspx>), em português e inglês, acesso a informações que permitem o conhecimento sobre a sua evolução e a sua realidade atual em termos económicos, financeiros e de governo.

## 60 a 65. Local de disponibilização de: (i) informação sobre a Sociedade; (ii) estatutos e regulamentos; (iii) informação sobre titulares de órgãos e outras estruturas; (iv) documentos de prestação de contas e outros documentos de índole financeira; (v) convocatória e informação preparatória e subsequente; e (vi) acervo histórico de deliberações

Em linha com Recomendação I.2.3. do Código de Governo das Sociedades do IPCG, a Sociedade disponibiliza no seu sítio da Internet (<http://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/governo-de-sociedade/Paginas/default.aspx>) a seguinte informação e / ou documentação, em português e inglês:

- Firma, a sua qualidade de sociedade aberta, local onde se encontra a sua sede e demais elementos mencionados no artigo 171.º do CSC;
- Estatutos e regulamentos de funcionamento dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas (Comissão Executiva, Comissões de Governo Societário, de Auditoria e Finanças e de Nomeações e Avaliações assim como o Comité de Ética);
- Identidade dos titulares dos órgãos sociais;
- Direção de Relação com Investidores, incluindo, identificação da representante para as relações com o mercado, composição, funções e contactos daquela direção;
- Documentos de prestação de contas dos últimos 10 anos, bem como o calendário semestral de eventos societários, divulgado no início de cada semestre, incluindo, entre outros, reuniões da Assembleia Geral, divulgação de contas anuais, semestrais e trimestrais.
- Convocaórias da Assembleia Geral, propostas apresentadas e extratos de ata;
- O acervo histórico com as deliberações tomadas pela Assembleia Geral da Sociedade, o capital social representado e os resultados das votações, pelo menos, dos últimos três anos.

- O número de reuniões realizadas em 2019, pelos órgãos de administração, de fiscalização e comissões da Sociedade.

## D. Remunerações

## I. Competência para determinação

## 66. Respetiva identificação

Nos termos do artigo 399.º do CSC e do artigo 14.º dos Estatutos da Sociedade, compete à Assembleia Geral de acionistas ou a uma comissão por aquela nomeada fixar as remunerações dos membros dos órgãos sociais e demais corpos sociais, tendo em conta as funções desempenhadas e a situação económica da Sociedade.

Quando exista Comissão de Vencimentos a mesma será constituída por dois ou mais membros, acionistas ou não, eleitos pela Assembleia Geral (número 2 do artigo 14.º dos Estatutos da Sociedade).

## II. Comissão de vencimentos

## 67. Composição da Comissão de Vencimentos

Em Assembleia Geral Anual, de 8 de maio de 2019, foi nomeada uma Comissão de Vencimentos, para o triénio de 2019/2021.

A Comissão de Vencimentos é composta por dois elementos com reconhecida experiência, nomeadamente no campo empresarial, que dispõem do conhecimento necessário para tratar e decidir sobre todas as matérias da competência da Comissão de Vencimentos, incluindo sobre política remuneratória.

Com vista à determinação da política remuneratória, a Comissão de Vencimentos acompanha e avalia, numa base constante e com o apoio da CNA, o desempenho dos Administradores, verificando em que medida foram atingidos os objetivos propostos, e reúne sempre que for necessário.

A composição da Comissão de Vencimentos em 31 de dezembro de 2019, era a seguinte:

|            |                      |
|------------|----------------------|
| Presidente | Ângelo Paupério      |
| Vogal      | Mário Leite da Silva |

A Sociedade proporciona aos membros da Comissão de Vencimentos permanente acesso, a expensas da Sociedade, a consultores externos especializados em diversas áreas, sempre que aquela comissão o necessite. Tais consultores externos serão escolhidos pela referida comissão, assegurando a Comissão de Vencimentos que tais serviços são prestados com independência, por consultores que não prestam outros serviços à Sociedade ou a outras sociedades do grupo. A Comissão de Vencimentos não procedeu, durante o ano 2019, a qualquer contratação de serviços para apoio ao cumprimento da sua missão.

A Comissão de Vencimentos reuniu 3 vezes em 2019, tendo deliberado sobre matérias de avaliação, remuneração e definição de objetivos da Comissão Executiva.

Das respetivas reuniões são sempre lavradas e assinadas as respetivas atas.

## 68. Conhecimento e experiência dos membros

Os membros da Comissão de Vencimentos apresentam uma vasta e reconhecida experiência de gestão empresarial, designadamente em sociedades cotadas, remetendo-se aqui para a informação anteriormente apresentada no ponto 19 do presente relatório.

## 72. Diferimento do pagamento de remuneração variável

Metade da compensação variável atribuída foi diferida ao longo de três anos ficando o seu pagamento dependente de desempenho positivo futuro. A definição desta condição de acesso futuro, à remuneração variável, foi já explicitada no ponto 71 acima.

## 73. Atribuição de remuneração variável em ações

Em Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, foi aprovado o Plano de Atribuição de Ações (Plano NOS).

Neste âmbito, de referir que não existem contratos de cobertura (hedging) ou de transferência de risco, relativamente a um valor pré-definido da remuneração total anual dos Administradores executivos. Deste modo e em consequência, não se mitiga o risco inerente à respetiva variabilidade da remuneração.

O período de empossamento das ações deste Plano é de três anos, contados da data da atribuição, ou seja, a sua efetiva entrega, e a consequente disponibilidade, apenas ocorrerá, para os membros executivos, decorridos 3 anos sobre a respetiva atribuição, se se verificarem as condições a que a respetiva entrega se encontra sujeita, designadamente, a verificação de desempenho positivo nos termos descrito no ponto 71 supra.

## 74. Atribuição de remuneração variável em opções

Não estão atualmente implementadas remunerações em opções para os Administradores, isto é, o Plano de Atribuição de Ações apenas permite a atribuição de ações.

## 75. Prémios anuais e outros benefícios não pecuniários

Não foram atribuídos, em 2019, outros benefícios não pecuniários significativos.

## 76. Regimes complementares de pensões ou reforma

Não existem quaisquer regimes complementares de pensões ou de reforma antecipada para os Administradores.

## IV. Divulgação das remunerações

## 77. Remuneração auferida pelos Administradores

A remuneração dos Administradores, durante o exercício de 2019, foi a seguinte:

| NOME                                               | REMUNERAÇÃO<br>FIXA | PARTICIPAÇÃO<br>DE RESULTADOS | TOTAL     |
|----------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------|-----------|
| ADMINISTRADORES EXECUTIVOS                         |                     |                               |           |
| MIGUEL NUNO SANTOS ALMEIDA                         | 617.080             | 325.863                       | 942.943   |
| JOSE PEDRO FARIA PEREIRA DA COSTA                  | 435.520             | 228.269                       | 663.789   |
| ANA PAULA GARRIDO PINA MARQUES                     | 377.600             | 202.244                       | 579.844   |
| JORGE FILIPE PINTO SEQUEIRA DOS SANTOS GRACA       | 306.560             | 163.206                       | 469.766   |
| LUIS MOUTINHO DO NASCIMENTO                        | 327.600             | 176.219                       | 503.819   |
| MANUEL ANTONIO PORTUGAL RAMALHO EANES              | 356.560             | 189.231                       | 545.791   |
| ADMINISTRADORES NÃO EXECUTIVOS                     |                     |                               |           |
| ANGELO GABRIEL RIBEIRINHO SANTOS PAUPERIO          | 75.000              | -                             | 75.000    |
| ANTONIO DOMINGUES                                  | 55.000              | -                             | 55.000    |
| ANTONIO FREDERICO LOBAO FERREIRA CORREIA TELES     | 32.463              | -                             | 32.463    |
| ANTONIO BERNARDO ARANHA GAMA LOBO XAVIER           | 60.000              | -                             | 60.000    |
| CATARINA EUFEMIA AMORIM DA LUZ TAVIRA              | 50.791              | -                             | 50.791    |
| JOAO PEDRO MAGALHAES DA SILVA TORRES DOLORES       | 55.000              | -                             | 55.000    |
| JOAQUIM FRANCISCO ALVES FERREIRA DE OLIVEIRA       | 50.791              | -                             | 50.791    |
| MARIA CLAUDIA TEIXEIRA AZEVEDO                     | 50.791              | -                             | 50.791    |
| JORGE MANUEL DE BRITO PEREIRA                      | 140.000             | -                             | 140.000   |
| MARIO FILIPE MOREIRA LEITE DA SILVA                | 75.000              | -                             | 75.000    |
| PAULA CRISTINA FIDALGO CARVALHO DAS NEVES OLIVEIRA | 37.259              | -                             | 37.259    |
| LORENA SOLANGE FERNANDES DA SILVA FERNANDES        | 16.794              | -                             | 16.794    |
|                                                    | 3.119.809           | 1.285.032                     | 4.404.841 |

Os montantes apresentados no quadro acima foram calculados numa base de acréscimo.

Adicionalmente e, no que toca aos membros executivos, relativamente à performance do exercício de 2019, serão atribuídos direitos no âmbito do plano de ações NOS 2020-2023, com um período de empossamento das ações de três anos, condicionado ao desempenho futuro positivo da Sociedade nos termos referidos no ponto 73.

O número de ações estimado <sup>(1)</sup> a atribuir a cada administrador detalha-se conforme segue:

| NOME                                         | Nº DE AÇÕES |
|----------------------------------------------|-------------|
| ADMINISTRADORES EXECUTIVOS                   |             |
| MIGUEL NUNO SANTOS ALMEIDA                   | 79.803      |
| JOSE PEDRO FARIA PEREIRA DA COSTA            | 55.902      |
| ANA PAULA GARRIDO PINA MARQUES               | 49.529      |
| JORGE FILIPE PINTO SEQUEIRA DOS SANTOS GRACA | 39.969      |
| LUIS MOUTINHO DO NASCIMENTO                  | 43.155      |
| MANUEL ANTONIO PORTUGAL RAMALHO EANES        | 46.342      |
|                                              | 314.700     |

<sup>(1)</sup> O número final de direitos a ações a atribuir será apurado com base na cotação média de fecho, ponderada pelo respetivo volume, das ações nas 15 sessões anteriores a 31 de março de 2020.

## 78. Montantes pagos por outras sociedades do Grupo NOS

Os Administradores executivos da NOS que exercem também funções noutras sociedades do Grupo NOS não recebem qualquer remuneração adicional ou outros montantes a qualquer título.

### III. Estrutura das remunerações

#### 69. Descrição da política remuneratória

Na reunião da Assembleia Geral da NOS de 8 de maio de 2019, foi submetida à apreciação dos acionistas da Sociedade uma declaração da Comissão de Vencimentos sobre a política de remuneração dos órgãos de administração e fiscalização da NOS, em cumprimento do disposto no artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho, cujas linhas gerais a seguir se detalham.

Em linha com as melhores práticas e recomendações em matéria de governo societário, a Comissão de Vencimentos encontrava-se presente na referida reunião da Assembleia Geral da NOS, a fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas.

A declaração da Comissão de Vencimentos contém, adicionalmente, o número de ações concedidas e as principais condições para o exercício dos direitos.

Os sistemas de recompensa constituem um elemento estratégico na capacidade de uma organização atrair, reter e motivar os melhores profissionais do mercado.

As boas práticas dos sistemas de remuneração, ao nível de sociedades cotadas, aconselham modelos integrando diferentes componentes: uma componente fixa, funcionando como remuneração “base”, e outra variável, que poderá passar pela atribuição de um bónus anual, pela componente de participação nos resultados e/ou pela implementação de planos de atribuição de ações.

No âmbito das componentes do sistema de compensação da NOS para os membros executivos da Administração, refira-se que este sistema está alinhado com o praticado por outras sociedades comparáveis.

A remuneração variável associada ao cumprimento de objetivos de gestão é exercida através das seguintes componentes: a Participação nos Resultados e o Plano de Atribuição de Ações.

A Participação nos Resultados pode ser proposta aos acionistas, pelo Conselho de Administração. Após avaliação do montante total a ser distribuído, o valor a ser recebido por cada membro dependerá, também, do alinhamento com os resultados.

Os planos de ações, aprovados, ao longo do tempo, em Assembleia Geral, visam garantir o alinhamento dos interesses individuais com os objetivos empresariais e os interesses dos acionistas da NOS, premiando o cumprimento de objetivos, que pressupõem criação de valor de uma forma sustentada.

Os membros não executivos do Conselho de Administração, pelo facto de não terem responsabilidades na operacionalização das estratégias definidas, dispõem de um sistema de compensação que não prevê nenhuma das componentes da remuneração variável, incluindo apenas uma componente fixa.

Política de remuneração dos membros dos órgãos de fiscalização

Os membros do Conselho Fiscal, à semelhança dos demais Administradores não executivos, apenas auferem uma remuneração fixa.

O Revisor Oficial de Contas é remunerado de acordo com as condições contratualmente fixadas, nos termos legais.

Em face do supra exposto, a NOS considera que o seu modelo de remuneração dos Administradores executivos apresenta uma arquitetura adequada, uma vez que: i) define uma potencial remuneração máxima total; ii) premeia a performance, mediante uma remuneração adequada aos mecanismos de defesa dos interesses dos stakeholders; iii) desincentiva a adoção excessiva de riscos, uma vez que cinquenta por cento das componentes de remuneração variável – Participação nos Resultados e Plano de Atribuição de Ações – são diferidas no tempo, ao longo de três anos; iv) garante ativamente a adoção de políticas sustentáveis no tempo, designadamente, através da definição de objetivos de negócio previamente definidos e em virtude do efetivo pagamento das componentes variáveis de remuneração diferidas estarem condicionadas ao cumprimento de condições objetivas, associadas à solidez económica da Sociedade; v) permite a obtenção e retenção de talentos; e vi) está em linha com o benchmarking comparável.

#### 70. Estrutura da remuneração e alinhamento de interesses

O sistema de compensação supra referido tem também por finalidade assegurar o alinhamento dos interesses dos membros do Conselho de Administração (em particular, os Administradores executivos, que poderão beneficiar de componente variável de remuneração) com os objetivos empresariais de longo prazo. Para o sucesso desta estratégia é fundamental que o alinhamento seja realizado através de objetivos claros e coerentes com a estratégia, métricas rigorosas para a avaliação da performance individual, para além de incentivos corretos à performance que simultaneamente potenciem princípios éticos, desincentivando a assunção excessiva de riscos.

Para a criação de valor é, por conseguinte, necessário, para além de excelentes profissionais, um quadro de incentivos adequados à dimensão e complexidade dos desafios.

Anualmente, a Comissão de Vencimentos, em articulação com a CNA, define as grandes variáveis sujeitas a avaliação e os respetivos valores objetivos para as mesmas.

A determinação da remuneração variável dos Administradores executivos foi efetuada com base na performance da NOS, medida através de indicadores de negócio previamente definidos. No ano de 2019, foram tidos em consideração os agregados Receitas, EBITDA (“Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization”), Free Cash Flow depois de Juros e Impostos e antes de Dividendos, Investimentos Financeiros, Aquisição de Ações próprias e Net Promoter Score.

Por sua vez, a componente associada ao Plano de Atribuição de Ações tem por intenção, para além do cumprimento dos objetivos já mencionados para a Participação nos Resultados, garantir igualmente o alinhamento com a criação de valor acionista e do fortalecimento de mecanismos de fidelização.

A NOS tem em vigor um Plano de Atribuição de Ações, aprovado na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014 (denominado Plano NOS), destinado a colaboradores em determinados grupos organizacionais, incluindo os Administradores executivos.

#### 71. Componente variável e desempenho

A remuneração variável, através das componentes acima referidas, procura consolidar uma correta política de fixação de objetivos com sistemas que premeiem devidamente a capacidade de execução e de obtenção de performances ambiciosas, que desincentivem políticas de curto prazo, fomentando antes o desenvolvimento de políticas sustentáveis de médio e longo prazo.

Refira-se que o Plano de Atribuição de Ações define a modalidade de entrega diferida de ações (diferimento de 3 anos), em conformidade com as disposições legais e regulamentares em vigor em matéria de diferimento da remuneração variável.

Sublinhe-se ainda que, para além de o atual Plano de Ações ser, de facto, diferido no tempo, a Comissão de Vencimentos condicionou, em relação aos membros executivos, a transformação dos direitos, atribuídos no âmbito dos planos à verificação de resultados positivos da Sociedade, o que pressupõe o cumprimento da seguinte condição adicional:

A situação líquida consolidada no ano n+3, excluídos quaisquer movimentos extraordinários ocorridos após o termo do ano n, e abatida, para cada exercício, de um valor correspondente a um pay out de 40% sobre o lucro líquido apurado nas contas consolidadas de cada exercício do período de diferimento (independentemente do pay out efetivo) deve ser superior à apurada no termo do exercício n. Consideram-se movimentos extraordinários, no período que medeia entre o ano n e n+3, nomeadamente os encaixes de aumento de capital, compra ou venda de ações próprias, entrega extraordinária de dividendos, pay out anual diferente de 40% do resultado consolidado do respetivo exercício ou outros movimentos que afetando a situação líquida não derivem dos resultados operacionais da Sociedade. A situação líquida do ano n+3 deve ser apurada com base nas regras contabilísticas aplicadas no exercício n, para garantir a comparabilidade.

A atribuição de ações, no âmbito dos planos aprovados, estando totalmente dependente da performance do Grupo e individual, visa primordialmente assegurar a maximização da criação de valor numa perspetiva de médio e longo prazo, incentivando, por conseguinte, a prossecução de políticas sustentáveis ao longo do tempo.

Estes planos encontram-se melhor descritos no número 86 do Capítulo VI infra.

Os objetivos avaliados correspondem genericamente a variáveis de rentabilidade, crescimento e sustentabilidade que asseguram o desenvolvimento da NOS e, por conseguinte, indiretamente também, da economia nacional e da globalidade dos seus stakeholders.

Limites máximos da remuneração variável

O valor das componentes variáveis (incluindo os Planos de Ações), no momento da data da deliberação de atribuição pela Comissão de Vencimentos, está limitado a um valor máximo de 120% por referência à retribuição fixa, conforme as boas práticas de governo societário vigentes nesta matéria.

Garantia de remunerações variáveis mínimas

Não existem quaisquer contratos garantindo mínimos para a remuneração variável, independentes da performance da Sociedade, nem contratos visando mitigar o risco inerente à remuneração variável.

## 79. Participação em lucros ou pagamento de prémios

As remunerações variáveis a pagar com base na performance de 2019, incluindo a participação em lucros ou pagamento de outras componentes de remuneração variável, encontram-se descritas no ponto 71.

## 80. Indemnizações a ex-Administradores executivos

Não foram pagas, em 2019, quaisquer indemnizações a ex-Administradores por cessação das suas funções.

## 81. Remuneração auferida pelos membros do órgão de fiscalização

A remuneração dos membros do Conselho Fiscal, durante o exercício de 2019, foi a seguinte:

| NOME                                              | REMUNERAÇÃO<br>FIXA |
|---------------------------------------------------|---------------------|
| CONSELHO FISCAL                                   |                     |
| JOSE PEREIRA ALVES                                | 29.184              |
| PAULO CARDOSO CORREIA DA MOTA PINTO               | 40.543              |
| PATRICIA ANDREA BASTOS TEIXEIRA LOPES COUTO VIANA | 30.000              |
| EUGENIO LUIZ LOPES FRANCO FERREIRA                | 10.543              |
|                                                   | 110.270             |

Os membros do Conselho Fiscal não recebem qualquer remuneração variável, nem participam nos planos de ações NOS.

## 82. Remuneração do Presidente da Mesa da Assembleia Geral

A remuneração dos membros da Mesa da Assembleia Geral, durante o exercício de 2019, foi a seguinte:

| NOME                                     | REMUNERAÇÃO<br>FIXA |
|------------------------------------------|---------------------|
| MESA DA ASSEMBLEIA GERAL                 |                     |
| PEDRO CANASTRA DE AZEVEDO MAIA           | 18.000              |
| TIAGO ANTUNES DA CUNHA FERREIRA DE LEMOS | 5.000               |
|                                          | 23.000              |

## V. Acordos com implicações remuneratórias

## 83. Limites a compensações por destituição sem justa causa

Em caso de destituição sem justa causa, os Administradores da NOS têm direito a indemnização pelos danos sofridos nos termos legais e/ou contratualmente aplicáveis.

## 84. Indemnizações em caso de demissão, despedimento sem justa causa ou cessação por mudança de controlo (Administradores e dirigentes)

Em caso de cessação antecipada do termo do mandato dos Administradores, genericamente, não existem condições compensatórias adicionais às legalmente estabelecidas, exceto no caso de existência de contrato de administração que, nesta matéria, estipule condições particulares.

## VI. Planos de ações

## 85. Planos e destinatários

O Plano de Atribuição de Ações em vigor no Grupo NOS com menção de todos os elementos necessários à sua apreciação (incluindo o respetivo regulamento), tem como objetivos:

A fidelização dos colaboradores das diversas sociedades integrantes do Grupo;

O estímulo à capacidade criativa e produtiva dos mesmos, fomentando dessa forma os resultados empresariais;

A criação de condições favoráveis de recrutamento de quadros dirigentes e trabalhadores de elevado valor estratégico;

O alinhamento dos interesses dos colaboradores com os objetivos empresariais e os interesses dos acionistas da NOS premiando o seu desempenho em função da criação de valor para os acionistas da NOS, refletida na valorização em bolsa das suas ações.

Este Plano, aplicável a colaboradores, em determinados grupos organizacionais (incluindo Administradores Executivos), é um dos pilares para fazer da NOS uma empresa de referência em matéria de desenvolvimento profissional e pessoal e estimular o desenvolvimento e a mobilização dos colaboradores em torno de um projeto comum.

O Regulamento do Plano de Atribuição de Ações da NOS, contendo todos os elementos necessários para a correta avaliação do Plano, encontra-se disponível para consulta no sítio da internet da Sociedade.

No âmbito do Plano de Atribuição de Ações será atribuído um número de ações, que está dependente exclusivamente do cumprimento dos objetivos estabelecidos para a NOS e da avaliação de desempenho individual.

Esta filosofia de compensação, através de programas de ações que permitem alinhar os colaboradores seus beneficiários, em especial os Administradores executivos, com a criação de valor acionista constitui um importante mecanismo de fidelização para além de reforçar a cultura de performance do Grupo NOS, uma vez que a sua atribuição está dependente do cumprimento dos respetivos objetivos.

Fazer da NOS uma referência em termos de práticas internacionais de remuneração, adotando os melhores modelos das empresas líderes de mercado, é o grande objetivo destes planos que visam três grandes vetores: alinhamento com estratégias ganhadoras e sustentáveis, motivação dos colaboradores e partilha de valor criado.

## 86. Caracterização do plano

### Plano NOS

Plano de Atribuição de Ações aprovado na Assembleia Geral de 23 de abril de 2014, dirigido aos colaboradores em determinados grupos organizacionais, que sejam selecionados pela Comissão Executiva ou pela Comissão de Vencimentos, se o beneficiário for membro da Comissão Executiva da NOS.

O período de empossamento das ações deste Plano é de três anos, contados da data da atribuição, ou seja, a sua efetiva entrega, e a consequente disponibilidade, apenas ocorrerá, decorridos 3 anos sobre a respetiva atribuição. Para os membros executivos da Administração, terão de verificar-se, adicionalmente, para o respetivo empossamento, as condições de desempenho positivo, nos termos descritos no ponto 71, supra.

## 87. Plano de ações a favor de colaboradores

### Condições de atribuição e determinação do número de ações a atribuir aos beneficiários

Nos termos do Plano NOS, compete à Comissão Executiva selecionar os beneficiários de cada plano e deliberar casuisticamente sobre a atribuição de ações aos colaboradores elegíveis. No que diz respeito aos membros da Comissão Executiva, esta competência pertence à Comissão de Vencimentos.

A atribuição de ações aos respetivos beneficiários está totalmente dependente de critérios de performance, quer do Grupo quer individuais.

O número de ações a atribuir é estabelecido com base em valores fixados por referência a percentagens da remuneração auferida pelos beneficiários tendo em conta a avaliação dos objetivos anuais da NOS, bem como a avaliação de desempenho individual. O número concreto de ações a atribuir será, assim, o resultante da divisão do valor atribuído pela cotação média de fecho, ponderada pelo respetivo volume, das Ações nas quinze sessões anteriores à data de referência, salvo se a Comissão Executiva ou a Comissão de Vencimentos, no caso dos membros da Comissão Executiva, considerar discricionariamente outros critérios de determinação mais adequados. As ações podem ser atribuídas de forma gratuita ou através da possibilidade de aquisição com desconto até 90%.

Estas ações, ou o montante equivalente em dinheiro, são entregues após um período de diferimento de 3 anos. No entanto, se houver distribuição de dividendos e o valor nominal das ações ou o capital social for alterado durante o período de diferimento, o número inicial de ações no âmbito do Plano será alterado para refletir os efeitos das alterações acima descritas, para que o plano esteja alinhado com o retorno total alcançado.

Em 31 de dezembro de 2019, os planos que permitem a entrega de ações eram os seguintes:

|            | NÚMERO DE AÇÕES |
|------------|-----------------|
| PLANO NOS  |                 |
| Plano 2017 | 856.299         |
| Plano 2018 | 866.098         |
| Plano 2019 | 739.162         |

Durante o exercício findo em 31 de dezembro de 2019, os movimentos ocorridos ao abrigo do plano, detalham-se do seguinte modo:

|                                               | PLANO NOS 2016 | PLANO NOS 2017 | PLANO NOS 2018 | PLANO NOS 2019 | TOTAL            |
|-----------------------------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| <b>SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2018:</b>        | <b>729.519</b> | <b>836.519</b> | <b>844.391</b> | <b>-</b>       | <b>2.410.429</b> |
| <b>MOVIMENTOS DO PERÍODO:</b>                 |                |                |                |                |                  |
| Atribuídas                                    | -              | -              | -              | 702.577        | 702.577          |
| Exercidas (Empossadas)                        | (599.677)      | (26.325)       | (23.478)       | (7.144)        | (656.624)        |
| Canceladas/Extintas/Corrigidas <sup>(1)</sup> | (129.842)      | 46.105         | 45.185         | 43.729         | 5.177            |
| <b>SALDO A 31 DE DEZEMBRO DE 2019:</b>        | <b>-</b>       | <b>856.299</b> | <b>866.098</b> | <b>739.162</b> | <b>2.461.559</b> |

1) Inclui, predominantemente, correções efetuadas em função do dividendo pago, ações relativas a planos excecionalmente liquidados em dinheiro, e ações relativas a saídas de colaboradores, sem direito a empossamento de ações.

Os custos dos planos de ações são reconhecidos ao longo do exercício que medeia a atribuição e o empossamento das mesmas. A responsabilidade dos planos é calculada com base na cotação à data de atribuição de cada plano, para os planos liquidados em ações, ou à data de fecho, para os planos liquidados em dinheiro. A 31 de dezembro de 2019, a responsabilidade em aberto (isto é, o valor que a Sociedade terá de suportar) relativa a estes planos é de 6.334 milhares de euros, e está registada em Reservas, no montante de 4.891 milhares de euros, para os planos liquidados em ações, e em Acréscimos de Custos, no montante de 1.443 milhares de euros, para os planos liquidados em dinheiro.

## 88. Controlo de participação dos trabalhadores no capital

### Restrições à transmissão das ações

Os direitos a ações atribuídos só podem ser alienados após o respetivo empossamento, cujo período é de 3 anos, de acordo com as condições acima explicitadas. No caso dos membros executivos beneficiários dos planos de ações, a transmissão está ainda dependente de uma condição extra relacionada com a existência de resultados futuros positivos da Sociedade, igualmente descrita acima no ponto 71.

## E. Transações com partes relacionadas

## I. Mecanismos e procedimentos de controlo

## 89. Mecanismos de controlo de transações com partes relacionadas

A NOS tem instituídos mecanismos e procedimentos de controlo de negócios da Sociedade com acionistas titulares de participação qualificada ou com entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM.

Nos termos da alínea o) do número 3.1 do artigo 3.º da delegação de poderes de gestão do Conselho de Administração na Comissão Executiva, não foram objeto de delegação a celebração de quaisquer transações, entre a Sociedade e acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto (Participantes Qualificados) e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM (Partes Relacionadas), quando excedam o montante individual de 75.000 Euros ou o montante agregado anual por entidade fornecedora de 150.000 Euros (sem prejuízo de as transações terem sido aprovadas em termos gerais ou de enquadramento pelo Conselho de Administração).

Por sua vez, a alínea g) do número 2.9 do artigo 2, também da delegação de poderes de gestão do Conselho de Administração na Comissão Executiva, determina que compete em especial ao Presidente da Comissão Executiva assegurar que o Conselho de Administração é informado, numa base trimestral, das transações que, no âmbito da delegação de competências da Comissão Executiva, tenham sido celebradas entre a Sociedade e acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto (Participantes Qualificados) e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM (Partes Relacionadas), quando excedam o montante individual de 10.000 Euros.

Também a CAF, enquanto comissão especializada do Conselho de Administração, escrutina estas matérias, determinando a alínea q) do artigo 3.º do seu regulamento que são poderes desta, nomeadamente, analisar e dar parecer prévio sobre as transações entre a Sociedade e acionistas titulares de participação qualificada igual ou superior a 2% dos direitos de voto (Participantes Qualificados) e/ou entidades que com eles estejam em qualquer relação nos termos do artigo 20.º do CVM.

Adicionalmente, em conformidade com a recomendação I.5.1. do Código de Governo das Sociedades do IPCG, nos termos da alínea r) do número 1 do artigo 3.º do Regulamento do Conselho Fiscal, compete a este órgão, designadamente, emitir parecer prévio sobre os negócios de relevância significativa com acionistas titulares de participação qualificada, ou com entidades que com eles estejam em qualquer relação, nos termos do art. 20.º do CVM.

Saliente-se que, em 2014, a Sociedade aprovou, pelo seu órgão de fiscalização – Conselho Fiscal - um Regulamento sobre Transações com Titulares de Participações Qualificadas e Partes Relacionadas (isto é, entidades que com eles estejam em alguma das situações previstas no artigo 20.º do CVM), no qual se estabelecem, designadamente, os procedimentos e critérios necessários para a definição do nível relevante de significância dos negócios com acionistas titulares de participação qualificada – ou com partes relacionadas – ficando a realização de negócios de relevância significativa dependente de parecer prévio do órgão de fiscalização.

A NOS não realizou qualquer negócio ou operação significativos em termos económicos para qualquer uma das partes envolvidas com membros de órgãos de administração ou fiscalização ou sociedades que se encontrem em relação de domínio ou de grupo, que não tenham sido realizados em condições normais de mercado para operações similares e que não façam parte da atividade corrente da Sociedade.

## 90. e 91. Transações sujeitas a controlo e intervenção do órgão de fiscalização para avaliação prévia destes negócios

O referido Regulamento sobre Transações com Titulares de Participações Qualificadas e Partes Relacionadas, estabelece os procedimentos internos de controlo de transações com titulares de participações qualificadas, considerados adequados à transparência do processo decisório, definindo os termos de intervenção do Conselho Fiscal neste processo.

Assim, sem prejuízo de adicionais obrigações, de acordo com este Regulamento, até ao final do mês subsequente ao termo de cada trimestre, a Comissão Executiva dá conhecimento ao Conselho Fiscal do conjunto das transações realizadas no trimestre anterior com cada titular de participação qualificada e/ou entidade relacionada.

A listagem das transações realizadas durante o ano de 2019 pode ser consultada na Nota n.º 44 do Relatório e Contas Consolidado.

A realização de transações com titulares de participação qualificada e/ou entidades relacionadas carece de parecer prévio do Conselho Fiscal nos seguintes casos: (i) transações cujo valor por transação exceda determinado patamar fixado no Regulamento e descrito na tabela *infra*; (ii) transações com um impacto significativo na atividade da NOS e/ou das suas subsidiárias em função da sua natureza ou importância estratégica, independentemente do respetivo valor; (iii) transações realizadas, excecionalmente, fora das condições normais de mercado, independentemente do respetivo valor.

Tipos e valores das transações a considerar para efeitos do disposto no ponto (i) *supra*:

| Tipo                                                                                                                     | Valor                         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|
| Transações – Vendas, Prestações de serviços, Compras e Serviços obtidos, salvo e caso de renovação de contratos em curso | Superiores a 1.000.000 Euros  |
| Empréstimos e outros financiamentos recebidos e concedidos, salvo gestão corrente de tesouraria/operação até 180 dias    | Superiores a 10.000.000 Euros |
| Aplicações e investimentos financeiros                                                                                   | Superiores a 10.000.000 Euros |

O parecer prévio do Conselho Fiscal, exigido para as transações referidas nos pontos (i) e (ii) *supra*, não será necessário quando estejam em causa: (i) operações de cobertura de taxa de juro e/ou cambial promovidos em sala de mercados ou em regime de leilão e (ii) aplicações e investimentos financeiros promovidos em sala de mercados ou em regime de leilão.

Sem prejuízo de outras transações sujeitas a aprovação do Conselho de Administração, nos termos da lei e dos Estatutos da Sociedade, compete a este órgão autorizar a realização de transações com titulares de participação qualificada e/ou entidades relacionadas quando o parecer do Conselho Fiscal referido no número anterior não for em sentido favorável.

Para efeitos da apreciação da transação em causa e emissão do parecer pelo Conselho Fiscal, a Comissão Executiva deve facultar àquele órgão a informação necessária e uma justificação fundamentada.

A avaliação a realizar no âmbito dos procedimentos de autorização e parecer prévio aplicáveis a transações com titulares de participação qualificada e/ou entidades relacionadas deve ter em conta, entre outros aspetos relevantes em função do caso concreto, o princípio do igual tratamento dos acionistas e demais *stakeholders*, a prossecução do interesse da Sociedade e, bem assim, o impacto, materialidade, natureza e justificação de cada transação.

## II. Elementos relativos aos negócios

### 92. Local de disponibilização de informação sobre negócios com partes relacionadas

Os documentos de prestação de contas, onde é disponibilizada informação sobre os negócios com partes relacionadas, encontram-se à disposição na sede da Sociedade e no sítio da internet da mesma. (<http://www.nos.pt/institucional/PT/investidores/informacao-financeira/Paginas/default.aspx>)

## Parte II – Avaliação do Governo Societário

### 1. Identificação do Código de Governo das Sociedades adotado

Em conformidade com o disposto no número 1 do artigo 2.º do Regulamento da CMVM n.º 4/2013, em matéria de governo das sociedades, informa-se que a NOS adota as Recomendações constantes do Código de Governo das Sociedades do IPCG - Instituto Português de Corporate Governance, aprovado em 2018 («Código de Governo das Sociedades»), que se encontra disponível no website desta entidade: [www.cgov.pt](http://www.cgov.pt).

### 2. Análise de cumprimento do Código de Governo das Sociedades adotado

O presente relatório visa cumprir a obrigação de divulgação anual de um relatório detalhado sobre a estrutura e práticas de governo societário, nos termos do artigo 245.º-A do CVM, aplicável aos emitentes de ações admitidas à negociação em mercado regulamentado situado ou a funcionar em Portugal.

Adicionalmente, visa o presente relatório divulgar a estrutura e as práticas de governo societário adotadas pela Sociedade, no sentido de cumprir o disposto nas Recomendações do IPCG sobre o Governo das Sociedades, na versão publicada em 2018, bem como com as melhores práticas internacionais de governo societário, tendo sido elaborado de acordo com o disposto no artigo 7.º do CVM e no artigo 1.º do Regulamento da CMVM n.º 4/2013.

A tabela seguinte apresenta: i) as Recomendações do IPCG sobre o Governo das Sociedades na versão publicada em 2018; ii) respetivo nível de cumprimento por parte da NOS, a 31 de dezembro de 2019 e justificação das recomendações não aplicáveis ou não adotadas; e, ainda iii) remissão para os Capítulos do presente Relatório de Governo da Sociedade onde se descrevem as medidas tomadas pela Sociedade para o cumprimento das referidas Recomendações da CMVM.

#### Avaliação global do grau de adoção das Recomendações do Código de Governo das Sociedades

Conforme melhor detalhado na tabela infra, a NOS adota a totalidade das recomendações constantes do Código de Governo das Sociedades que lhe são aplicáveis (incluindo as recomendações II.4. e III.9 (ii), através de *explain* que considera equivalente à adoção), com exceção das Recomendações I.2.1, III.1., III.4., V.2.1. e V.4.2. A NOS entende que as recomendações II.5., III.5., III.7., V.2.3 (iv) e (v), V.2.4. (i), V.3.4., V.4.3. e VII.2.4. mencionadas no código não lhe são aplicáveis, pelas razões também explicitadas infra.

### 3. Outras informações

Por referência à alínea r) do artigo 245.º- A do Código de Valores Mobiliários, a NOS tem em vigor um conjunto de princípios e regras que regem as relações internas e externas das empresas do Grupo NOS, aplicáveis a todos os membros dos órgãos sociais e colaboradores do Grupo. Com efeito, a NOS baseia a sua política de gestão de recursos humanos no respeito pela diversidade, direitos de cada pessoa e não discriminação (em função de idade, género, orientação sexual, raça, deficiência, religião ou credo) em particular em situações de recrutamento, promoção ou cessação de relação laboral. Os referidos princípios e normativos são acessíveis através da consulta do Código de Ética da Sociedade, disponível em <http://docs-institucional.nos.pt/Codigo-Etica/>.

Sem prejuízo do referido, a NOS encontra-se a analisar a necessidade de desenvolvimento destes princípios numa política autónoma de diversidade por forma a assegurar o cumprimento da recente legislação sobre a matéria, incluindo a Lei n.º 62/2017 de 1 de agosto e o Decreto-Lei n.º 89/2017 de 28 de julho.

Anexo I – Análise de Cumprimento do RGS 2019

| CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | AVALIAÇÃO   | REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS                         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------------------------------------------------------|
| I.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | PARTE GERAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |             |                                                      |
| Princípio geral: O governo societário deve promover e potenciar o desempenho das sociedades, bem como do mercado de capitais, e sedimentar a confiança dos investidores, dos trabalhadores e do público em geral na qualidade e transparência da administração e da fiscalização e no desenvolvimento sustentado das sociedades |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |             |                                                      |
| I.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Relação da sociedade com investidores e informação<br><i>Princípio: As sociedades e, em particular, os seus administradores devem tratar de forma equitativa os acionistas e restantes investidores, assegurando designadamente mecanismos e procedimentos para o adequado tratamento e divulgação da informação.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |             |                                                      |
| I.1.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | A sociedade deve instituir mecanismos que assegurem, de forma adequada e rigorosa, a produção, o tratamento e a atempada divulgação de informação aos seus órgãos sociais, aos acionistas, aos investidores e demais <i>stakeholders</i> , aos analistas financeiros e ao mercado em geral.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Adotada     | Pontos 15, 22, 28, 29, 34, 56, 57, 58, 59 e 60 a 65. |
| I.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Diversidade na composição e funcionamento dos órgãos da sociedade<br><i>Princípio I.2.A: As sociedades asseguram a diversidade na composição dos respetivos órgãos de governo e a adoção de critérios de mérito individual nos respetivos processos de designação, os quais são da exclusiva competência dos acionistas.</i><br><i>Princípio I.2.B: As sociedades devem ser dotadas de estruturas decisórias claras e transparentes e assegurar a máxima eficácia do funcionamento dos seus órgãos e comissões.</i>                                                                                                                                                                              |             |                                                      |
| I.2.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | As sociedades devem estabelecer critérios e requisitos relativos ao perfil de novos membros dos órgãos societários adequados à função a desempenhar, sendo que, além de atributos individuais (como competência, independência, integridade, disponibilidade e experiência), esses perfis devem considerar requisitos de diversidade, dando particular atenção ao do género, que possam contribuir para a melhoria do desempenho do órgão e para o equilíbrio na respetiva composição.                                                                                                                                                                                                           | Não Adotada |                                                      |
| I.2.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Os órgãos de administração e de fiscalização e as suas comissões internas devem dispor de regulamentos internos — nomeadamente sobre o exercício das respetivas atribuições, presidência, periodicidade de reuniões, funcionamento e quadro de deveres dos seus membros —, devendo ser elaboradas atas detalhadas das respetivas reuniões.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Adotada     | Pontos 22, 27, 29, 34 e 67                           |
| I.2.3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Os regulamentos internos de órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados, na íntegra, no sítio da internet.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Adotada     | Pontos 27 e 60,-65                                   |
| I.2.4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | A composição, o número de reuniões anuais dos órgãos de administração, de fiscalização e das suas comissões internas devem ser divulgados através do sítio Internet da sociedade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Adotada     | Pontos 60,-65                                        |
| I.2.5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Os regulamentos internos da sociedade devem prever a existência e assegurar o funcionamento de mecanismos de deteção e prevenção de irregularidades, bem como a adoção de uma política de comunicação de irregularidades ( <i>whistleblowing</i> ) que garanta os meios adequados para a comunicação e tratamento das mesmas com salvaguarda da confidencialidade das informações transmitidas e da identidade do transmitente, sempre que esta seja solicitada.                                                                                                                                                                                                                                 | Adotada     | Pontos 29, 34, 38 e 49                               |
| I.3.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Relação entre órgãos da sociedade<br><i>Princípio: Os membros dos órgãos sociais, mormente os administradores, deverão criar as condições para que, na medida das responsabilidades de cada órgão, seja assegurada a tomada de medidas ponderadas e eficientes e, de igual modo, para que os vários órgãos da sociedade atuem de forma harmoniosa, articulada e com a informação adequada ao exercício das respetivas funções.</i>                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                                      |
| I.3.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Os estatutos ou outras vias equivalentes adotadas pela sociedade devem estabelecer mecanismos para garantir que, dentro dos limites da legislação aplicável, seja permanentemente assegurado aos membros dos órgãos de administração e de fiscalização o acesso a toda a informação e colaboradores da sociedade para a avaliação do desempenho, da situação e das perspetivas de desenvolvimento da sociedade, incluindo, designadamente, as atas, a documentação de suporte às decisões tomadas, as convocatórias e o arquivo das reuniões do órgão de administração executivo, sem prejuízo do acesso a quaisquer outros documentos ou pessoas a quem possam ser solicitados esclarecimentos. | Adotada     | Pontos 21, 22, 28, 29 e 34                           |
| I.3.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Cada órgão e comissão da sociedade deve assegurar, atempada e adequadamente, o fluxo de informação, desde logo das respetivas convocatórias e atas, necessário ao exercício das competências legais e estatutárias de cada um dos restantes órgãos e comissões.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Adotada     | Pontos 22, 28, 29 e 34                               |
| I.4.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Conflitos de interesses<br><i>Princípio: Deve ser prevenida a existência de conflitos de interesses, atuais ou potenciais, entre os membros de órgãos ou comissões societárias e a sociedade. Deve garantir-se que o membro em conflito não interfere no processo de decisão.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |             |                                                      |
| I.4.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Deve ser imposta a obrigação de os membros dos órgãos e comissões societárias informarem pontualmente o respetivo órgão ou comissão sobre os factos que possam constituir ou dar causa a um conflito entre os seus interesses e o interesse social.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Adotada     | Pontos 23, 26, 27 e 34                               |
| I.4.2.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Deverão ser adotados procedimentos que garantam que o membro em conflito não interfere no processo de decisão, sem prejuízo do dever de prestação de informações e esclarecimentos que o órgão, a comissão ou os respetivos membros lhe solicitarem.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Adotada     | Pontos 23, 26, 27 e 34                               |
| I.5.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Transações com partes relacionadas                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |             |                                                      |

| CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | AVALIAÇÃO                                                                                          | REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  | <i>Princípio: Pelos potenciais riscos que comportam, as transações com partes relacionadas devem ser justificadas pelo interesse da sociedade e realizadas em condições de mercado, sujeitando-se a princípios de transparência e a adequada fiscalização.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| I.5.1.                           | O órgão de administração deve definir, com parecer prévio e vinculativo do órgão de fiscalização, o tipo, o âmbito e o valor mínimo, individual ou agregado, dos negócios com partes relacionadas que: (i) requerem a aprovação prévia do órgão de administração (ii) e os que, por serem de valor mais elevado, requerem, ainda, um parecer prévio favorável do órgão de fiscalização.                                                                                                                                             | Adotada                                                                                            | Pontos 34 e 89-91                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| I.5.2.                           | O órgão de administração deve, pelo menos de seis em seis meses, comunicar ao órgão de fiscalização todos os negócios abrangidos pela Recomendação.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Adotada                                                                                            | Ponto 90 e 91                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| c                                | ACCIONISTAS E ASSEMBLEIA GERAL                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| II.A                             | <i>Princípio: O adequado envolvimento dos acionistas no governo societário constitui um fator positivo de governo societário, enquanto instrumento para o funcionamento eficiente da sociedade e para a realização do fim social.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| II.B                             | <i>Princípio: A sociedade deve promover a participação pessoal dos acionistas nas reuniões da Assembleia Geral, enquanto espaço de comunicação dos acionistas com os órgãos e comissões societários e de reflexão sobre a sociedade.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| II.C                             | <i>Princípio: A sociedade deve ainda permitir a participação dos acionistas na Assembleia Geral por meios telemáticos, o voto por correspondência e, em particular, o voto eletrónico, salvo quando tal se mostre desproporcional tendo em conta, designadamente, os custos associados.</i>                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| II.1.                            | A sociedade não deve fixar um número excessivamente elevado de ações necessárias para conferir direito a um voto, devendo explicitar no relatório de governo a sua opção sempre que a mesma implique desvio ao princípio de que a cada ação corresponde um voto.                                                                                                                                                                                                                                                                    | Adotada                                                                                            | Pontos 12.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| II.2.                            | A sociedade não deve adotar mecanismos que dificultem a tomada de deliberações pelos seus acionistas, designadamente fixando um quórum deliberativo superior ao previsto por lei.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Adotada                                                                                            | Ponto 14                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| II.3.                            | A sociedade deve implementar meios adequados para o exercício do direito de voto por correspondência, incluindo por via eletrónica.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Adotada                                                                                            | Ponto 12                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| II.4.                            | A sociedade deve implementar meios adequados para a participação dos acionistas na assembleia por meios telemáticos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Adotada<br>(Explain<br>equivalente)                                                                | <p>Ponto 12</p> <p>A Sociedade entende que, dada a relevância e premência da Assembleia Geral de Acionistas, a participação na mesma via meios telemáticos pode colocar em causa a integridade da informação e comporta riscos de disseminação de informação que a Sociedade, por respeito aos próprios acionistas, não pretende colocar em causa.</p> <p>A Sociedade mais nota que a razão de ser desta Recomendação (isto é, possibilitar plenamente o exercício do direito de voto dos acionistas) encontra-se assegurada por outros mecanismos, como é o caso do voto por correspondência (comummente utilizado), e por via eletrónica, sendo a informação sobre tais possibilidades prontamente enviada aos acionistas e disponibilizada ao público em geral através da publicação de convocatória e de outros documentos (incluindo o boletim de voto e formulários) no sítio da internet da Sociedade.</p> <p>Assim, quer a motivação quer os mecanismos alternativos descritos são considerados equivalentes ao expressamente exigido.</p> |
| II.5.                            | Os estatutos da sociedade que prevejam a limitação do número de votos que podem ser detidos ou exercidos por um único acionista, de forma individual ou em concertação com outros acionistas, devem prever igualmente que, pelo menos de cinco em cinco anos, seja sujeita a deliberação pela assembleia geral a alteração ou a manutenção dessa disposição estatutária – sem requisitos de quórum agravado relativamente ao legal – e que, nessa deliberação, se contam todos os votos emitidos sem que aquela limitação funcione. | N/A<br><br>Os estatutos não preveem qualquer limitação ao número de votos que podem ser detidos ou | Ponto 13                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

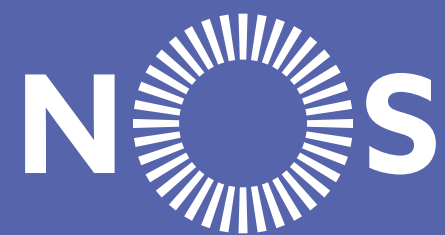
| CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | AVALIAÇÃO                        | REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS                 |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------|
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | exercidos por um único acionista |                                              |
| II.6.                            | Não devem ser adotadas medidas que determinem pagamentos ou a assunção de encargos pela sociedade em caso de transição de controlo ou de mudança da composição do órgão de administração e que se afigurem suscetíveis de prejudicar o interesse económico na transmissão das ações e a livre apreciação pelos acionistas do desempenho dos administradores.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | Adotada                          | Pontos 2, 4 e 5                              |
| III.                             | ADMINISTRAÇÃO NÃO EXECUTIVA E FISCALIZAÇÃO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |                                              |
| III.A                            | <i>Princípio: Os membros de órgãos sociais com funções de administração não executiva e de fiscalização devem exercer, de modo efetivo e criterioso, uma função fiscalizadora e de desafio à gestão executiva para a plena realização do fim social, devendo tal atuação ser complementada por comissões em áreas centrais do governo da sociedade.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                  |                                              |
| III.B                            | <i>Princípio: A composição do órgão de fiscalização e o conjunto dos administradores não executivos devem proporcionar à sociedade uma equilibrada e adequada diversidade de competências, conhecimentos e experiências profissionais.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                  |                                              |
| III.C                            | <i>Princípio: O órgão de fiscalização deve desenvolver uma fiscalização permanente da administração da sociedade, também numa perspetiva preventiva, acompanhando a atividade da sociedade e, em particular, as decisões de fundamental importância para a sociedade.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                  |                                              |
| III.1.                           | Sem prejuízo das funções legais do presidente do conselho de administração, se este não for independente, os administradores independentes devem designar entre si um coordenador ( <i>lead independent director</i> ) para, designadamente, (i) atuar, sempre que necessário, como interlocutor com o presidente do conselho de administração e com os demais administradores, (ii) zelar por que disponham do conjunto de condições e meios necessários ao desempenho das suas funções; e (iii) coordená-los na avaliação do desempenho pelo órgão de administração prevista na recomendação V.1.1.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Não Adotada                      | Ponto 18                                     |
| III.2.                           | O número de membros não executivos do órgão de administração, bem como o número de membros do órgão de fiscalização e o número de membros da comissão para as matérias financeiras deve ser adequado à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade, mas suficiente para assegurar com eficiência as funções que lhes estão cometidas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Adotada                          | Pontos 17, 18, 29 e 31                       |
| III.3.                           | Em todo o caso, o número de administradores não executivos deve ser superior ao de administradores executivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Adotada                          | Pontos 17 e 18                               |
| III.4.                           | <p>Cada sociedade deve incluir um número não inferior a um terço, mas sempre plural, de administradores não executivos que cumpram os requisitos de independência. Para efeitos desta recomendação, considera-se independente a pessoa que não esteja associada a qualquer grupo de interesses específicos na sociedade, nem se encontre em alguma circunstância suscetível de afetar a sua isenção de análise ou de decisão, nomeadamente em virtude de:</p> <p>Ter exercido durante mais de doze anos, de forma contínua ou intercalada, funções em qualquer órgão da sociedade;</p> <p>Ter sido colaborador da sociedade ou de sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo nos últimos três anos;</p> <p>Ter, nos últimos três anos, prestado serviços ou estabelecido relação comercial significativa com a sociedade ou com sociedade que com esta se encontre em relação de domínio ou de grupo, seja de forma direta ou enquanto sócio, administrador, gerente ou dirigente de pessoa coletiva;</p> <p>Ser beneficiário de remuneração paga pela sociedade ou por sociedade que com ela se encontre em relação de domínio ou de grupo para além da remuneração decorrente do exercício das funções de administrador;</p> <p>Viver em união de facto ou ser cônjuge, parente ou afim na linha reta e até ao 3.º grau, inclusive, na linha colateral, de administradores da sociedade, de administradores de pessoa coletiva titular de participação qualificada na sociedade ou de pessoas singulares titulares direta ou indiretamente de participação qualificada;</p> <p>Ser titular de participação qualificada ou representante de um acionista titular de participações qualificadas.</p> | Não Adotada                      | Ponto 18                                     |
| III.5.                           | O disposto no parágrafo (i) da recomendação III.4 não obsta à qualificação de um novo administrador como independente se, entre o termo das suas funções em qualquer órgão da sociedade e a sua nova designação, tiverem, entretanto, decorrido pelo menos três anos ( <i>cooling-off period</i> ).                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | N/A                              | Não existem administradores nestas condições |
| III.6.                           | Os administradores não-executivos devem participar na definição, pelo órgão de administração, da estratégia, principais políticas, estrutura empresarial e decisões que devam considerar-se estratégicas para a sociedade em virtude do seu montante ou risco, bem como na avaliação do cumprimento destas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Adotada                          | Pontos 18, 21, 22                            |
| III.7.                           | O conselho geral e de supervisão deve, no quadro das suas competências legais e estatutárias, colaborar com o conselho de administração executivo na definição da estratégia, principais políticas, estrutura empresarial e decisões que devam considerar-se estratégicas para a sociedade, em virtude do seu montante ou risco, bem como na avaliação do cumprimento destas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | N/A                              | N/A                                          |
| III.8.                           | Com respeito pelas competências que lhe são conferidas por lei, o órgão de fiscalização deve, em especial, acompanhar, avaliar e pronunciar-se sobre as linhas estratégicas e a política de risco definidas pelo órgão de administração.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Adotada                          | Pontos 34 e 38                               |
| III.9.                           | As sociedades devem constituir comissões internas especializadas adequadas à sua dimensão e complexidade, abrangendo, separada ou cumulativamente, as matérias de governo societário, de remunerações e avaliação do desempenho, e de nomeações.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Adotada <sup>1</sup>             | Ponto 27e 29 e 67                            |
| III.10.                          | Os sistemas de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna devem ser estruturados em termos adequados à dimensão da sociedade e à complexidade dos riscos inerentes à sua atividade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | Adotada                          | Pontos 50 a 55                               |
| III.11.                          | O órgão de fiscalização e a comissão para as matérias financeiras devem fiscalizar a eficácia dos sistemas e de gestão de riscos, de controlo interno e de auditoria interna e propor os ajustamentos que se mostrem necessários.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Adotada                          | Pontos 29, 34, 38 e 50                       |

<sup>1</sup> No que respeita à Comissão de Remunerações, a recomendação é adotada por explain equivalente a adoção, conforme melhor detalhado nas respetivas secções do Relatório.

| CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | AVALIAÇÃO                                                                                      | REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| III.12.                          | O órgão de fiscalização deve pronunciar-se sobre os planos de trabalho e os recursos afetos aos serviços de controlo interno, incluindo controlo de cumprimento das normas aplicadas à sociedade (serviços de <i>compliance</i> ) e de auditoria interna, e devem ser destinatários dos relatórios realizados por estes serviços, pelo menos quando estejam em causa matérias relacionadas com a prestação de contas, a identificação ou a resolução de conflitos de interesses e a deteção de potenciais irregularidades.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Adotada                                                                                        | Pontos 34 e 38                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| IV.                              | ADMINISTRAÇÃO EXECUTIVA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| IV.A                             | <i>Princípio: Como forma de aumentar a eficiência e a qualidade do desempenho do órgão de administração e o adequado fluxo de informação para este órgão, a gestão corrente da sociedade deve pertencer a administradores executivos com as qualificações, competências e a experiência adequadas à função. À administração executiva compete gerir a sociedade, prosseguindo os objetivos da sociedade e visando contribuir para o seu desenvolvimento sustentável.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| IV.B                             | <i>Princípio: Na determinação do número de administradores executivos, devem ser ponderados, além dos custos e da desejável agilidade de funcionamento da administração executiva, a dimensão da empresa, a complexidade da sua atividade e a sua dispersão geográfica.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| IV.1.                            | O órgão de administração deve aprovar, através de regulamento interno ou mediante via equivalente, o regime de atuação dos executivos e do exercício por estes de funções executivas em entidades fora do grupo.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Adotada                                                                                        | Pontos 28 e 29                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| IV.2.                            | O órgão de administração deve assegurar que a sociedade atua de forma consentânea com os seus objetivos e não deve delegar poderes, designadamente, no que respeita a: i) definição da estratégia e das principais políticas da sociedade; ii) organização e coordenação da estrutura empresarial; iii) matérias que devam ser consideradas estratégicas em virtude do seu montante, risco ou características especiais.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Adotada                                                                                        | Pontos 18 e 21                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| IV.3.                            | O órgão de administração deve fixar objetivos em matéria de assunção de riscos e zelar pela sua prossecução.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | Adotada                                                                                        | Pontos 18, 50 a 55                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| IV.4.                            | O órgão de fiscalização deve organizar-se internamente, implementando mecanismos e procedimentos de controlo periódico com vista a garantir que os riscos efetivamente incorridos pela sociedade são consistentes com os objetivos fixados pelo órgão de administração.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | Adotada                                                                                        | Pontos 34, 38 e 50                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| V.                               | AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO E REMUNERAÇÕES                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V.1.                             | <i>Avaliação Anual de Desempenho</i><br><i>Princípio: A sociedade deve promover a avaliação do desempenho do órgão executivo e dos seus membros individualmente e ainda do desempenho global do órgão de administração e das comissões especializadas constituídas no seu seio.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V.1.1.                           | O órgão de administração deve avaliar anualmente o seu desempenho, bem como o desempenho das suas comissões e dos administradores delegados, tendo em conta o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o seu funcionamento interno e o contributo de cada membro para o efeito, e o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | Adotada                                                                                        | Pontos 24, 25, 29, 70, 71 e seguintes                                                                                                                                                                                                                                                             |
| V.1.2.                           | O órgão de fiscalização deve fiscalizar a administração da sociedade e, em particular, avaliar anualmente o cumprimento do plano estratégico da sociedade e do orçamento, a gestão de riscos, o funcionamento interno do órgão de administração e das suas comissões, bem como o relacionamento entre órgãos e comissões da sociedade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Adotada                                                                                        | Pontos 34 e 38.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V.2.                             | <i>Remunerações</i><br><i>Princípio: A política de remuneração dos membros dos órgãos de administração e de fiscalização deve permitir à sociedade atrair, a um custo economicamente justificável pela sua situação, profissionais qualificados, induzir o alinhamento de interesses com os dos acionistas — tomando em consideração a riqueza efetivamente criada pela sociedade, a situação económica e a do mercado — e constituir um fator de desenvolvimento de uma cultura de profissionalização, de promoção do mérito e de transparência na sociedade.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V.2.1.                           | A fixação das remunerações deve competir a uma comissão, cuja composição assegure a sua independência em face da administração.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Não Adotada                                                                                    | Tendo em conta a estrutura acionista da Sociedade e a decisão dos acionistas, esta comissão é composta por administradores. A NOS entende que sendo estes administradores não executivos, a principal racio desta recomendação – independência face à comissão executiva, está assegurada.        |
| V.2.2.                           | A comissão de remunerações deve aprovar, no início de cada mandato, fazer executar e confirmar, anualmente, a política de remuneração dos membros dos órgãos e comissões da sociedade, no âmbito da qual sejam fixadas as respetivas componentes fixas, e, quanto aos administradores executivos ou administradores pontualmente investidos de tarefas executivas, caso exista componente variável da remuneração, os respetivos critérios de atribuição e de mensuração, os mecanismos de limitação, os mecanismos de diferimento do pagamento da remuneração e os mecanismos de remuneração baseados em opções ou ações da própria sociedade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | Adotada                                                                                        | Pontos 24, 69 e seguintes                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| V.2.3.                           | A declaração sobre a política de remunerações dos órgãos de administração e fiscalização a que se refere o artigo 2.º da Lei n.º 28/2009, de 19 de junho, deverá conter adicionalmente:<br>A remuneração total discriminada pelos diferentes componentes, a proporção relativa da remuneração fixa e da remuneração variável, uma explicação do modo como a remuneração total cumpre a política de remuneração adotada, incluindo a forma como contribui para o desempenho da sociedade a longo prazo, e informações sobre a forma como os critérios de desempenho foram aplicados;<br>As remunerações provenientes de sociedades pertencentes ao mesmo grupo;<br>O número de ações e de opções sobre ações concedidas ou oferecidas, e as principais condições para o exercício dos direitos, incluindo o preço e a data desse exercício e qualquer alteração dessas condições;<br>Informações sobre a possibilidade de solicitar a restituição de uma remuneração variável;<br>Informações sobre qualquer afastamento do procedimento de aplicação da política de remuneração aprovada, incluindo a explicação da natureza das circunstâncias excecionais e a indicação dos elementos específicos objeto de derrogação;<br>Informações quanto à exigibilidade ou inexigibilidade de pagamentos relativos à cessação de funções de administradores.; | Adotada, exceto no que respeita a (iv) e (v), em que a recomendação deverá ser considerada N/A | Pontos 69 – 87<br><br>No que respeita aos pontos (iv) e (v), a declaração é omissa, por não existirem quer a possibilidade de restituição de remuneração variável (sem prejuízo dos direitos legais da NOS) e não ter existido qualquer afastamento da política de remunerações, entendendo a NOS |

| CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | AVALIAÇÃO                                                     | REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                               | não ser necessário, nestes casos, emitir declaração negativa                                                                                                                                                                                                                                                   |
| V.2.4.                           | Para cada mandato, a comissão de remunerações deve igualmente aprovar o regime de pensões dos administradores, se os estatutos as admitirem, e o montante máximo de todas as compensações a pagar ao membro de qualquer órgão ou comissão da sociedade em virtude da respetiva cessação de funções.                                                                                                                                                                                                                                                                 | N/A Quanto ao regime de pensões, pois tal não existe. Adotada | Pontos 76, 83 e 84                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| V.2.5.                           | A fim de prestar informações ou esclarecimentos aos acionistas, o presidente ou, no seu impedimento, outro membro da comissão de remunerações deve estar presente na assembleia geral anual e em quaisquer outras se a respetiva ordem de trabalhos incluir assunto conexo com a remuneração dos membros dos órgãos e comissões da sociedade ou se tal presença tiver sido requerida por acionistas.                                                                                                                                                                | Adotada                                                       | Ponto 69                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| V.2.6.                           | Dentro das limitações orçamentais da sociedade, a comissão de remunerações deve poder decidir livremente a contratação, pela sociedade, dos serviços de consultadoria necessários ou convenientes para o exercício das suas funções. A Comissão de remunerações deve assegurar que os serviços são prestados com independência e que os respetivos prestadores não serão contratados para a prestação de quaisquer outros serviços à própria sociedade ou a outras que com ela se encontrem em relação de domínio ou de grupo sem autorização expressa da Comissão. | Adotada                                                       | Ponto 67                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| V.3.                             | <i>Remuneração dos Administradores</i><br><i>Princípio: Os administradores devem receber uma compensação: que remunere adequadamente a responsabilidade assumida, a disponibilidade e a competência colocadas ao serviço da sociedade; que garanta uma atuação alinhada com os interesses de longo prazo dos acionistas, bem como de outros que estes expressamente definam; e que premeie o desempenho.</i>                                                                                                                                                        |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| V.3.1.                           | Tendo em vista o alinhamento de interesses entre a sociedade e os administradores executivos, uma parte da remuneração destes deve ter natureza variável que reflita o desempenho sustentado da sociedade e não estimule a assunção de riscos excessivos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | Adotada                                                       | Pontos 69 e seguintes, em particular 71                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| V.3.2.                           | Uma parte significativa da componente variável deve ser parcialmente diferida no tempo, por um período não inferior a três anos, associando-a à confirmação da sustentabilidade do desempenho, nos termos definidos em regulamento interno da sociedade.                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Adotada                                                       | Ponto 72                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| V.3.4.                           | Quando a remuneração variável compreender opções ou outros instrumentos direta ou indiretamente dependentes do valor das ações, o início do período de exercício deve ser diferido por um prazo não inferior a três anos.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | N/A                                                           | Ponto 74<br>A remuneração variável não compreende estes instrumentos                                                                                                                                                                                                                                           |
| V.3.5.                           | A remuneração dos administradores não executivos não deve incluir nenhuma componente cujo valor dependa do desempenho da sociedade ou do seu valor.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Adotada                                                       | Ponto 69                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| V.3.6.                           | A sociedade deve estar dotada dos instrumentos jurídicos adequados para que a cessação de funções antes do termo do mandato não origine, direta ou indiretamente, o pagamento ao administrador de quaisquer montantes além dos previstos na lei, devendo explicitar os instrumentos jurídicos adotados no relatório de governo da sociedade.                                                                                                                                                                                                                        | Adotada                                                       | Ponto 83                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| V.4.                             | <i>Nomeações</i><br><i>Princípio: Independentemente do modo de designação, o perfil, conhecimentos e currículo dos membros dos órgãos sociais e dos quadros dirigentes devem adequar-se à função a desempenhar.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| V.4.1.                           | A sociedade deve, nos termos que considere adequados, mas de forma suscetível de demonstração, promover que as propostas para eleição dos membros dos órgãos sociais sejam acompanhadas de fundamentação a respeito da adequação do perfil, conhecimentos e currículo à função a desempenhar por cada candidato.                                                                                                                                                                                                                                                    | Adotada                                                       | Ponto 29                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| V.4.2.                           | A não ser que a dimensão da sociedade o não justifique, a função de acompanhamento e apoio às designações de quadros dirigentes deve ser atribuída a uma comissão de nomeações.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Não Adotada                                                   | A NOS considera que o seu departamento de recursos humanos, em coordenação com a Comissão Executiva têm as competências necessárias para o exercício destas funções, no que respeita a dirigentes que não são membros de órgãos sociais.                                                                       |
| V.4.3.                           | Esta comissão inclui uma maioria de membros não executivos independentes.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | N/A<br>Não Adotada                                            | A NOS não adotou uma comissão para os efeitos previstos pela Recomendação V.4.2 pelo que a Recomendação V.4.3. não lhe é aplicável por essa via. Quanto à Comissão de Nomeações e Avaliações, esta recomendação não é adotada, por não existirem administradores independentes que possam integrar a comissão. |

| CÓDIGO DE GOVERNO DAS SOCIEDADES |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | AVALIAÇÃO          | REFERÊNCIA RGS / COMENTÁRIOS                                                                                                                     |
|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| V.4.4.                           | A comissão de nomeações deve disponibilizar os seus termos de referência e deve induzir, na medida das suas competências, processos de seleção transparentes que incluam mecanismos efetivos de identificação de potenciais candidatos, e que sejam escolhidos para proposta os que apresentem maior mérito, melhor se adequem às exigências da função e promovam, dentro da organização, uma diversidade adequada incluindo de género.                                                                                                                                                        | N/A<br>Não Adotada | A NOS não adotou uma comissão para os efeitos previstos pela Recomendação V.4.2 pelo que a Recomendação V.4.3. não lhe é aplicável por essa via. |
| VI.                              | GESTÃO DE RISCO                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                    |                                                                                                                                                  |
|                                  | <i>Princípio: Tendo por base a estratégia de médio e longo prazo, a sociedade deverá instituir um sistema de gestão e controlo de risco e de auditoria interna que permita antecipar e minimizar os riscos inerentes à atividade desenvolvida.</i>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                    |                                                                                                                                                  |
| VI.1.                            | O órgão de Administração deve debater e aprovar o plano estratégico e a política de risco da sociedade, que inclua a definição de níveis de risco considerados aceitáveis.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | Adotada            | Pontos 18 e 50 e seguintes                                                                                                                       |
| VI.2.                            | Tendo por base a sua política de risco, a sociedade deve instituir um sistema de gestão de riscos, identificando (i) os principais riscos a que se encontra sujeita no desenvolvimento da sua atividade, (ii) a probabilidade de ocorrência dos mesmos e o respetivo impacto, (iii) os instrumentos e medidas a adotar tendo em vista a respetiva mitigação, (iv) os procedimentos de monitorização, visando o seu acompanhamento e (v) o procedimento de fiscalização, avaliação periódica e de ajustamento do sistema.                                                                       | Adotada            | Pontos 50 e seguintes                                                                                                                            |
| VI.3.                            | A sociedade deve avaliar anualmente o grau de cumprimento interno e o desempenho do sistema de gestão de riscos, bem como a perspetiva de alteração do quadro de risco anteriormente definido.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Adotada            | Pontos 50 e seguintes                                                                                                                            |
| VII.                             | INFORMAÇÃO FINANCEIRA                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                    |                                                                                                                                                  |
| VII.1                            | <i>Informação financeira</i><br><i>Princípio VII.A: O órgão de fiscalização deve, com independência e de forma diligente, assegurar-se de que o órgão de administração cumpre as suas responsabilidades na escolha de políticas e critérios contabilísticos apropriados e no estabelecimento de sistemas adequados para o reporte financeiro, para a gestão de riscos, para o controlo interno e para a auditoria interna.</i><br><i>Princípio VII.B: O órgão de fiscalização deve promover uma adequada articulação entre os trabalhos da auditoria interna e da revisão legal de contas.</i> |                    |                                                                                                                                                  |
| VII.1.1.                         | O regulamento interno do órgão de fiscalização deve impor que este fiscalize a adequação do processo de preparação e de divulgação de informação financeira pelo órgão de administração, incluindo a adequação das políticas contabilísticas, das estimativas, dos julgamentos, das divulgações relevantes e sua aplicação consistente entre exercícios, de forma devidamente documentada e comunicada.                                                                                                                                                                                        | Adotada            | Ponto 34                                                                                                                                         |
| VII.2                            | <i>Revisão legal de contas e fiscalização</i><br><i>Princípio: Cabe ao órgão de fiscalização estabelecer e monitorizar procedimentos formais, claros e transparentes sobre a forma de seleção e relacionamento da sociedade com o revisor oficial de contas, e sobre a fiscalização do cumprimento por este das regras de independência que a lei e as normas profissionais lhe impõem.</i>                                                                                                                                                                                                    |                    |                                                                                                                                                  |
| VII.2.1.                         | Através de regulamento interno, o órgão de fiscalização deve definir:<br>Os critérios e o processo de seleção do revisor oficial de contas;<br>A metodologia de comunicação da sociedade com o revisor oficial de contas;<br>Os procedimentos de fiscalização destinados a assegurar a independência do revisor oficial de contas;<br>Os serviços distintos de auditoria que não podem ser prestados pelo revisor oficial de contas.                                                                                                                                                           | Adotada            | Pontos 34, 37, 46                                                                                                                                |
| VII.2.2.                         | O órgão de fiscalização deve ser o principal interlocutor do revisor oficial de contas na sociedade e o primeiro destinatário dos respetivos relatórios, competindo-lhe, designadamente, propor a respetiva remuneração e zelar para que sejam asseguradas, dentro da empresa, as condições adequadas à prestação dos serviços.                                                                                                                                                                                                                                                                | Adotada            | Pontos 34 e 37                                                                                                                                   |
| VII.2.3.                         | O órgão de fiscalização deve avaliar anualmente o trabalho realizado pelo revisor oficial de contas, a sua independência e adequação para o exercício das funções e propor ao órgão competente a sua destituição ou a resolução do contrato de prestação dos seus serviços sempre que se verifique justa causa para o efeito.                                                                                                                                                                                                                                                                  | Adotada            | Pontos 34 e 37                                                                                                                                   |
| VII.2.4.                         | O revisor oficial de contas deve, no âmbito das suas competências, verificar a aplicação das políticas e sistemas de remunerações dos órgãos sociais, a eficácia e o funcionamento dos mecanismos de controlo interno e reportar quaisquer deficiências ao órgão de fiscalização.                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | N/A                | De acordo com avaliação da CEAM e nota interpretativa 1, parágrafo 8                                                                             |
| VII.2.5.                         | O revisor oficial de contas deve colaborar com o órgão de fiscalização, prestando-lhe imediatamente informação sobre quaisquer irregularidades relevantes para o desempenho das funções do órgão de fiscalização que tenha detetado, bem como quaisquer dificuldades com que se tenha deparado no exercício das suas funções.                                                                                                                                                                                                                                                                  | N/A                | De acordo com avaliação da CEAM e nota interpretativa 1, parágrafo 8                                                                             |



Rua Actor António Silva nº9, Campo Grande, 1600-404 Lisboa  
**[www.nos.pt/ir](http://www.nos.pt/ir)**