



**2019**

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE

---

**EZENTIS**

# ÍNDICE

## BOAS-VINDAS

01



## SOBRE A EZENTIS

05

Propósito, missão, visão y valores	05
Ezentis em uma olhada	07
Principais marcos da história da Ezentis	09
Modelo de negócio	12
Ezentis: cifras 2019	17
Informação sobre ações	20

## MODELO DE GESTÃO

21

Órgãos de governo	21
Visão estratégica da Ezentis	27
Gestão do Risco	28
COVID 19: Gestão de uma crise da saúde	30
Governo e gestão da Sustentabilidade	34
Assuntos não financeiros relevantes	37
Relação com os Grupos de Interesse	39

## NOSSAS PRIORIDADES

42

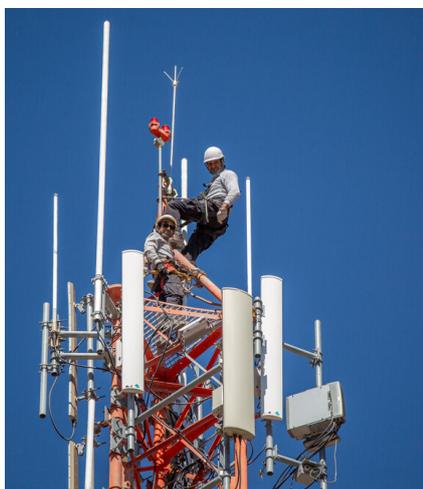
Transparência, princípios éticos e bom governo	42
Gestão do talento	47
Segurança e Saúde no Trabalho	57
Segurança dos sistemas de informação	66
Proximidade e responsabilidade com o cliente	69
Transformação digital	72
Compromisso com a sociedade	74
Minimização do impacto ambiental	80

## SOBRE ESTE RELATÓRIO

87

## ÍNDICE GRI

89





## CARTA DO PRESIDENTE

### ESTIMADOS AMIGOS,

Em 2019, a Ezentis conseguiu situar-se em uma posição muito vantajosa em seu caminho para o crescimento sustentável e a criação de valor para a sociedade. Nossa atividade: a implantação, a operação e o manutenção de redes de telecomunicações e de energia, é de uma enorme transcendência social, como foi possível comprovar nestes meses nos que, mais que nunca, as redes de telecomunicações e energia supuseram um serviço essencial na crise da Covid-19.

As infraestruturas de conectividade desenvolvidas na Espanha, nas quais a Ezentis teve um papel fundamental, facilitaram durante a presente crise da saúde que à disrupção da pandemia não se tenha acrescentado a interrupção de acesso aos serviços digitais e aos energéticos, possibilitando a continuidade da atividade econômica e social das empresas e pessoas físicas, e aliviando a situação de confinamento dos cidadãos.

No mundo que virá, a atividade que realiza a Ezentis seguirá sendo essencial, já que os planos de conectividade para a Espanha são que nosso país disponha da rede de fibra ótica mais extensa da Europa, com 45 milhões de acessos até as casas e mais de 10 milhões de assinantes, duplicando os usuários de outras tecnologias de banda larga.

Nosso crescimento futuro deve ir acompanhado de um modelo de gestão responsável, apoiado em um ambicioso Plano de Sustentabilidade que veio a completar e desenvolver o anterior Plano de Responsabilidade Social Corporativa. O novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2020-2022 integra todas as áreas da empresa e desenha um caminho irrevogável para uma Ezentis mais sustentável, responsável e respeitosa com o meio ambiente.

Como se pode observar no presente Relatório, se trata de uma nova visão de Sustentabilidade mais ampla, guiada por os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável que a Ezentis, como membro da Rede Espanhola do Pacto Mundial das Nações Unidas, se compromete a seguir.

Para desenvolver este novo caminho, criamos um Comitê de Sustentabilidade com os membros do máximo nível executivo que se encarregará de posicionar a Sustentabilidade como uma de nossas prioridades. Este Comitê se encarregará, entre outras funções, de impulsar e dar seguimento ao Plano Diretor de Sustentabilidade 2020-2022.

Sem dúvida, um dos aspectos vitais para nós é a segurança de nossos trabalhadores. Em 2019 melhoramos substancialmente o Índice de Frequência de Acidentes global (-15% com respeito a 2018), mas em nossa procura constante da excelência, desenvolvemos o Plano Diretor de Segurança e Saúde no Trabalho 2020-2022, que contém ações e objetivos concretos para seguir melhorando na gestão da segurança em toda a cadeia de valor.

Este foi também um excelente ano enquanto a bom governo, âmbito onde a Ezentis cumpre todas as recomendações da CNMV. Neste sentido, quero expressar meu reconhecimento à Direção e ao Conselho de Administração da empresa, pelo compromisso de transparência, trabalho e dedicação com todos os Grupos de Interesse e seu empenho em situar-nos nos melhores padrões de governança empresarial.

Atentamente,



**Guillermo Fernández Vidal**  
Presidente Não Executivo do Grupo Ezentis

"A atividade que realiza a Ezentis seguirá sendo essencial"

# CARTA DO DIRETOR EXECUTIVO



Fernando González Sánchez. Fonte: imagem cedida por el Español

## ESTIMADOS AMIGOS,

O ano de 2019 foi muito relevante na vida da Ezentis. Terminamos o exercício com benefícios, com uma carteira de quase 1 bilhão de euros que nos dá visibilidade a quase dois anos de atividade com contratos plurianuais com as principais empresas de telecomunicações e de energia.

A importância da atividade de nossa empresa: a implantação, operação e manutenção de redes de telecomunicações e energia, foi referendada durante estes meses nos que, mais que nunca, as infraestruturas de telecomunicações e de energia se revelaram essenciais para dar suporte ao tecido produtivo e social e minimizar o impacto da dramática situação gerada pela Covid-19.

A Ezentis não somente continuou implantando e mantendo redes durante estes difíceis meses, senão que realizou atividades de grande utilidade social, reforçando a conexão em hospitais e implantando rede em hotéis medicalizados.

Os mais de 12.000 trabalhadores que formamos a Ezentis somos conscientes da atividade essencial que realizamos, baseada em nossos princípios e valores: segurança, governo corporativo, proteção dos direitos humanos, desenvolvimento de nossos trabalhadores e o cuidado do meio ambiente.

Essa vocação de serviço e utilidade social que guia nossa atividade deve ir sempre acompanhada de uma gestão responsável, tal e como se reflete nos resultados do passado exercício, com uns benefícios de quatro milhões de euros. Este benefício veio impulsionado principalmente por um incremento do volume de operações, com contratos no valor de 608 milhões de euros, uma considerável melhora nas margens e uma redução à metade dos gastos financeiros, para 18,5 milhões de euros.

O posicionamento estratégico da Ezentis nos permite aproveitar as oportunidades que estão surgindo nos setores de telecomunicações e energia, por isso mantemos nossas perspectivas a médio prazo: dobrar os ingressos em 2023, para 1 bilhão de euros, com uma margem de EBITDA de entre 8% e 9%. Além disso, consumaremos a diversificação geográfica com um peso de 65%-70% na Europa e focalização nos setores de telecomunicações (60%-65%) e energia (35%-40%). Enquanto à dívida, nosso objetivo é reduzi-la por debaixo de duas vezes EBITDA com um custo de financiamento de menos de 4,5%.

Os logros anteriores foram acompanhados de um decisivo impulso em matéria de Sustentabilidade, porque somos conscientes de que somente avançando em nosso compromisso com os valores e princípios que nos guiam é como poderemos construir a Ezentis do futuro. No Relatório de Sustentabilidade que tenho o orgulho de apresentar-lhes está o detalhe das principais ações que executamos durante 2019 e, uma vez mais, está elaborado de conformidade com a opção Essencial dos Padrões GRI.

Como exemplo, eu gostaria de destacar dois marcos chave que têm que ver com a atividade essencial que realiza a Ezentis: por um lado, as mais de 400.000 horas de formação técnica e de Segurança e Saúde no Trabalho e que, sem dúvida, servirão para que a acidentalidade siga decrescendo (o Índice de Frequência Líquida foi 15% menor que em 2018). Por outro lado, a redução de 9% da pegada de carbono com respeito a 2018, cifra que esperamos seguir reduzindo como resultado do plano contínuo de substituição de frota com veículos menos contaminantes no qual levamos tempo trabalhando. Também quero ressaltar nosso bom fazer em matéria de bom governo: a Ezentis é uma das cinco únicas empresas de capital aberto que cumpre 100% do Código de Bom Governo da CNMV.

Para este ano, seremos ainda mais ambiciosos. Após a recente aprovação do Plano Diretor de Sustentabilidade 2020- 2022 que dá continuidade ao Plano Diretor de RSC 2017-2020, nós estabelecemos metas que contribuem de maneira direta com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Os processos de mudança tecnológica e transformação digital, unidos aos novos modelos econômicos e de relações sociais que estão emergindo, afetarão a nossa empresa de forma decisiva.

Na Ezentis queremos não somente adaptar-nos a essas mudanças, senão formar parte do grupo de empresas que liderarão os novos desafios e oportunidades. Por isso seguiremos trabalhando para ser uma empresa financeiramente sólida, com capacidade para crescer de forma sustentável e com rentabilidade. Seguiremos trabalhando para o futuro.

Atentamente,

**Fernando González Sánchez**  
CEO da Ezentis

## SOBRE A EZENTIS

Propósito, missão, visão e valores	05
Ezentis em uma olhada	07
Principais marcos da história da Ezentis	09
Modelo de negócio	12
Ezentis: cifras 2019	17
Informação sobre ações	20

# PROPÓSITO, MISSÃO, VISÃO E VALORES

## PROPÓSITO

Promover o acesso universal às tecnologias de telecomunicações e fornecimento energético que acompanhe o desenvolvimento da sociedade e que contribua a reduzir a pobreza energética e a lacuna tecnológica existente em um mundo global.

## MISSÃO

Nossa missão é converter-nos no fornecedor de serviços de operação e manutenção de redes de referência para as empresas de telecomunicações e de energia nos mercados nos que operamos, criando valor de forma sustentável para nossos clientes, trabalhadores, acionistas e as comunidades onde interagimos.

## VISÃO

Nossa visão é crescer de maneira rentável com soluções eficientes e sustentáveis, conseguindo com tudo isso a melhora contínua da qualidade de vida das pessoas e a plena satisfação de nossos clientes.

## VALORES

Para conseguir nossos objetivos estamos firmemente comprometidos com os princípios éticos, a segurança das pessoas e a qualidade de nossos serviços. Os valores que nos definem e marcam o rumo de toda nossa atividade são:

**Confiança na equipe humana**

Consideramos o capital humano um fator essencial para o crescimento do Grupo, investindo em seu treinamento, segurança e bem-estar, como forma de alcançar a excelência.

**Segurança**

Não há nada mais importante que a segurança de nossos funcionários, clientes, empreiteiros e as comunidades onde desenvolvemos nosso trabalho, transmitindo este princípio de atuação a toda a organização.

**Transparência, princípios éticos e bom governo**

O trabalho diário se rege pelo respeito máximo a nosso código de Ética e de Conduta, sustentado na máxima transparência na informação e as melhores práticas de governo corporativo.

**Proximidade e responsabilidade com o cliente**

Na Ezentis apoiamos de perto a nossos clientes e logramos sua confiança, baseada em nossa competência profissional, responsabilidade e experiências de sucesso passadas.

**Compromisso social e respeito ao meio ambiente**

Acreditamos firmemente na função social de nossa atividade. Tornamos possível que as pessoas tenham maior qualidade no acesso a serviços básicos de telecomunicações e fornecimento energético. Criamos as condições necessárias para que se possa desenvolver a atividade econômica e empresarial, e ao mesmo tempo, manter o máximo respeito ao meio ambiente.

# EZENTIS EM UMA OLHADA

**MÉXICO**



**COLÔMBIA**



**PERU**



**CHILE**



**BRASIL**



**ARGENTINA (1)**



- Telecomunicações
- Energia
- Água
- Gás



**>4.190.000**

Ordens de trabalho atendidas no setor de Telecomunicações

**>1.600.000**

Ordens de trabalho atendidas no setor de Energia

**>76.000**

Torres de Telecomunicações (Espanha 26.000 e Brasil 35.000)

**8**

PAÍSES

**+12.000**

FUNCIONÁRIOS

**60**

ANOS DE EXPERIÊNCIA E 32 CONTRIBUINDO

**+6.000**

VEÍCULOS

(1) Atividade descontinuada (NIIF5)



A origem e a sede social da empresa se encontram na Espanha, país que representa atualmente ao redor de 33% dos ingressos. O forte crescimento, tanto orgânico como inorgânico (através da aquisição de empresas locais), serviu para posicionar a Ezentis como empresa de referência na Espanha e na América Latina.



**ESPAÑA**



**PORTUGAL**



- Telecomunicações
- Energia
- Serviços de Tecnologia

**+70%**

Do trabalho se realiza por meios próprios, mitigando e controlando os riscos e gerando confiança no cliente

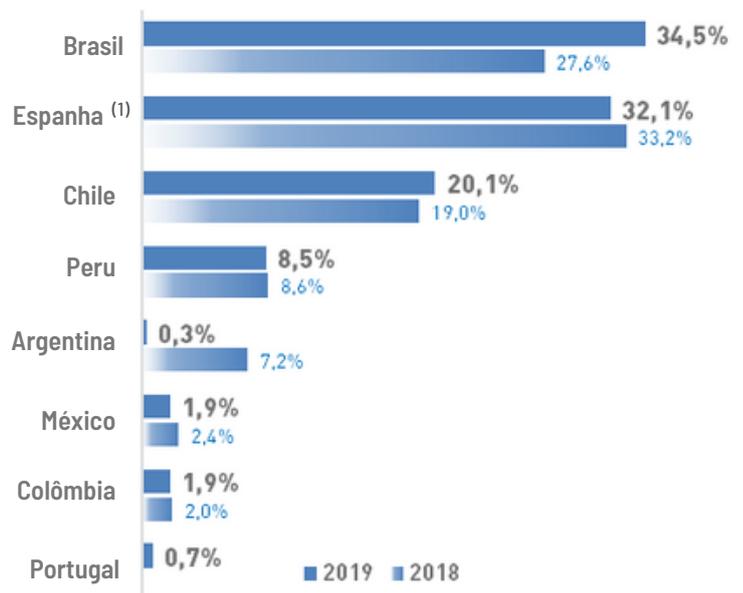
**10.500**

Km de Fibra Ótica instalada (Espanha e Brasil com >1.600 e > 2.700 km respetivamente)

**835.000**

Unidades Imobiliárias (Espanha e Brasil com >200.000 e >240.000 respetivamente)

### GERAÇÃO DE INGRESSOS POR PAÍS



(1) Dado real em 31.12.19. Espanha representaria 36,9% de ingressos do grupo considerando os fornecidos pelo ramo de atividade adquirida em setembro de 2019

**79%**

DOS INGRESSOS PROVEEM DO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

**19%**

DOS INGRESSOS DO SETOR DE ENERGIA

**€455,2M**

INGRESSOS TOTAIS 2019

**€58,1M**

EBITDA (1)

(1) Montante com NIIF16

# PRINCIPAIS MARCOS DA HISTÓRIA DA EZENTIS

Os mais de sessenta anos de história que a Ezentis coleciona são o melhor exemplo de um projeto a longo prazo e em termos de sustentabilidade. Nosso olhar esteve sempre dirigida ao futuro e à constante procura de oportunidades. No esquema podem observar-se os principais marcos da Ezentis durante sua recente história:

## Nasce um grande projeto empresarial

1959-1969

- Radiotrónica, hoje a Ezentis, é fundada em 1959 como uma filial da empresa construtora Agromán.
- Primeiro foco de atividade: enfocada a trabalhos de instalações elétricas operando somente no mercado espanhol.

## Torna-se pública em Madrid e Bilbao

1988-2010

- Radiotrónica torna-se uma empresa de capital aberto em 5 de outubro de 1988.
- Inicia sua expansão internacional.
- Diversificação em setores de construção civil, instalação de catenárias e parques fotovoltaicos.
- Nova denominação social: Ezentis, S.A.

## Plano de crescimento e sustentabilidade

2015-Actualidade

A Ezentis lança um plano de crescimento e sustentabilidade, focalizando seu negócio na operação e manutenção de redes de telecomunicações e energia, dando começo à expansão geográfica que a levou às cifras atuais.

## PRINCIPAIS MARCOS 2019

Durante o exercício de 2019 o Grupo continuou com a estratégia de focalizar-se em negócios e regiões chave conseguindo, entre outros marcos, a entrada no mercado de redes de telefonia móvel em Portugal e o incremento de sua presença na Espanha, que passa a representar 31,9% dos ingressos do Grupo (comparado com 26,5% em 2018). A cifra de ingressos operativos consolidados durante o exercício de 2019 se situou em 455,2 milhões de euros, o que representa um incremento de 3,4% (+14,8 milhões de euros) com respeito ao exercício de 2018.

Este incremento se deve tanto ao crescimento orgânico em seus principais mercados, Espanha, Brasil e Chile, pela consecução e lançamento de novos contratos (a contratação no ano de 608,8 milhões de euros comparado com 577,5 milhões de euros em 2018), como ao inorgânico, ao ter-se incluído nos resultados deste período os relativos a todo o ano da sociedade Excellence Field Factory (em adiante EFF) e ao ramo de atividade de operação e manutenção de redes de telecomunicações adquirida a Liteyca em setembro de 2019.

Por outro lado, no começo de 2020 se finalizou com sucesso a fusão das duas sociedades brasileiras Ezentis Energia e Ezentis Telecom (Seicom) com a nova denominação de Ezentis Brasil. Esta modificação estrutural tem um duplo objetivo: pela parte de negócio, conseguir um melhor posicionamento no mercado e, pela parte de operabilidade, simplificar e capturar as eficiências associadas a sinergias.

**2015**

Aquisição da Ezentis Engenharia 45% (Brasil)

**2017**

Aquisição de 100% Grupo CYS (México, Espanha e Peru)

Aquisição da GTS-THAUMAT XXI (Espanha)

**2016**

Aquisição de até 100% da Ezentis Chile e Tecnet (Chile)

O crescimento da Ezentis foi sempre acompanhado de umas cifras de negócio sólidas: em 2019, os ingressos se situaram 3,4% acima de 2018 e a carteira da empresa se situou no fechamento de 2019 em 934,4 milhões de euros. A premissa comum que define a atividade da Ezentis em todas as regiões onde opera está baseada em uma realidade inquestionável: o futuro é digital e é intensivo em termos de energia e de telecomunicações. As redes de telecomunicações e de energia são essenciais para o desenvolvimento socioeconômico das comunidades e estão desempenhando um papel chave na transformação de múltiplos setores com elevado significado social.

Esta transformação nos está permitindo evoluir para um mundo mais inclusivo no que qualquer pessoa tenha a seu âmbito uma janela de acessibilidade universal à energia e às telecomunicações, e todas as vantagens ou benefícios que isso significa. E a Ezentis, junto a seus clientes, forma parte deste processo transformador cujo propósito reside, principalmente, na redução da lacuna tecnológica e da pobreza energética.

## 2019

Aquisição da Ezentis Redes Portugal (Portugal)

Aquisição do ramo de atividade de operação e manutenção de redes de telecomunicações de Liteyca (Espanha)

## 2018

Aquisição de Excellence Field Factory (EFF)(Espanha)

# MODELO DE NEGÓCIO

79%

## TELECOMUNICAÇÕES



Serviços tanto para sistemas de telecomunicações fixa ou móvel, cobrindo todo o ciclo de vida do serviço desde a implantação, a operação e manutenção de planta interna até o suporte de usuários:

- Rede externa fixa
- Implantação de fibra
- Serviços de atendimento ao cliente
- Operações de Redes para Empresas
- Sistemas de Suporte na Operação (OSS)

Concretamente, a atividade de implantação se divide em:

- **Fibra óptica:**

executando a infraestrutura da obra civil para a instalação da fibra, tanto aérea como enterrada. Além disso, substitui a antiga tecnologia de cobre e “apagamento” de centrais por fibra.

- **Equipamentos:**

efetuando o roll-out de equipamentos de tecnologia de 4ª Geração, e em breve de tecnologia de 5ª Geração.

19%

## ENERGIA



Serviços para as redes de transporte, distribuição, comercialização e implantação:

- Linhas aéreas e subterrâneas de distribuição e transporte
- Subestações e centros de transformação e distribuição
- Sistemas de controle
- Transformação digital da rede
- Smart Grids

2%

## OUTROS

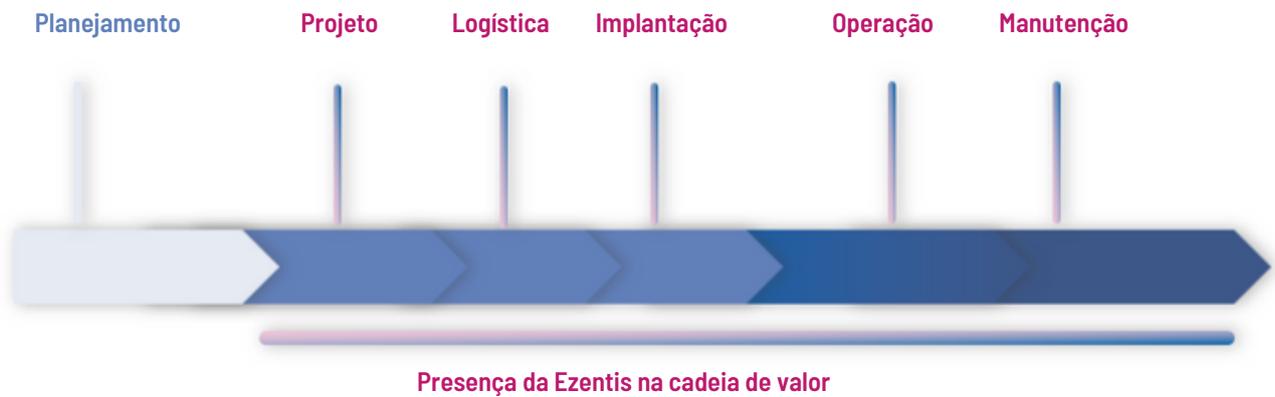


De forma complementar, a empresa enfrenta projetos de construção/implantação e engenharia (C&E)

- Redes de distribuição de água
- Redes de distribuição de gás
- Desenvolvimento de sistemas de suporte à gestão de infraestruturas

Outros negocios, como el desarrollo de soluciones de IT para la gestión de redes; la operación y mantenimiento de redes de agua o la operación de redes para el sector minero, configuran el resto de cartera de proyectos de Ezentis.

## CADEIA DE VALOR



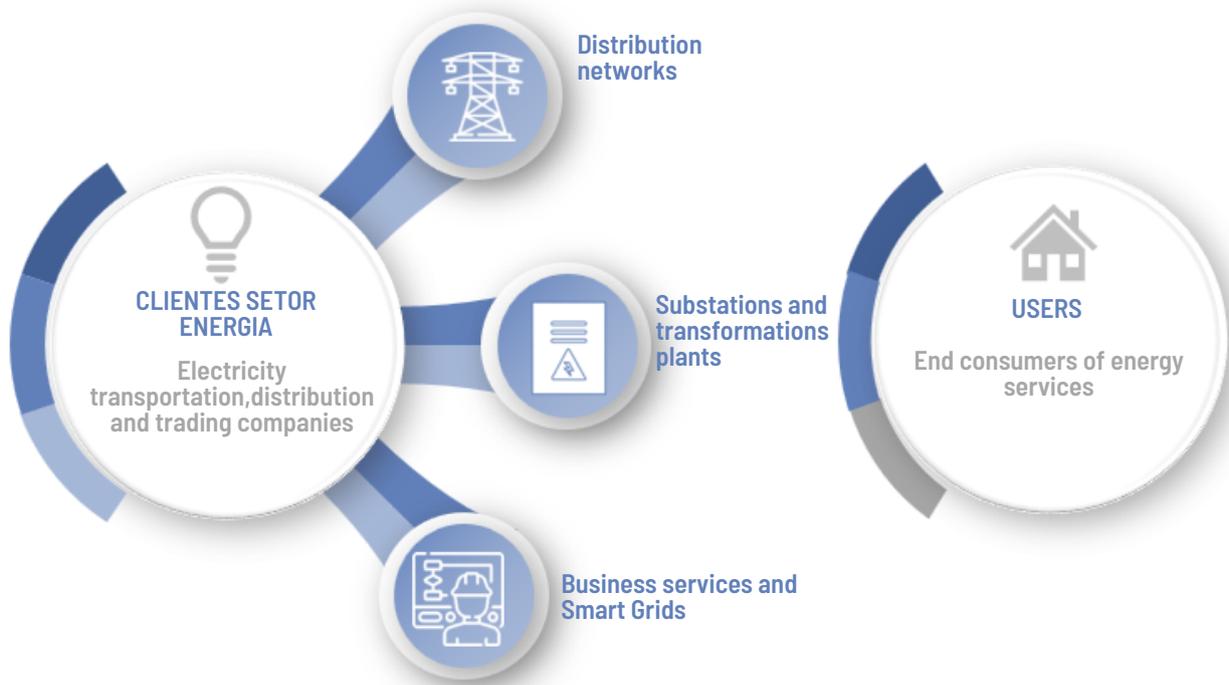
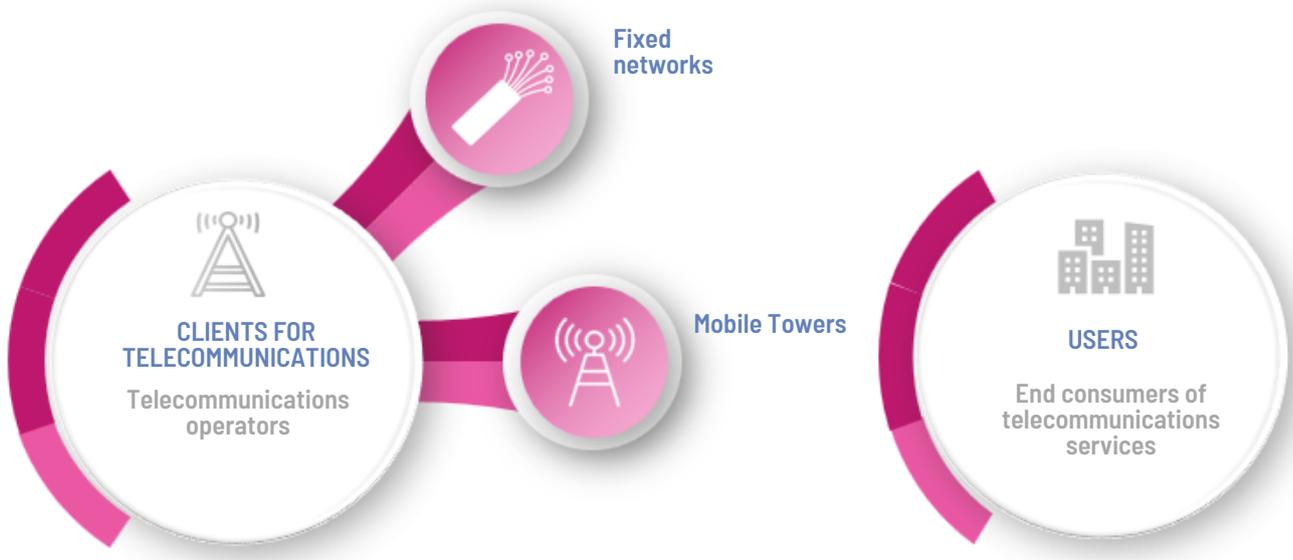
### Projeto, logística e implantação

- Foco dos clientes em seu "Core Business" significa maior externalização das fases de projeto, logística e implantação
- Logística como valor agregado à Implantação e O&M

### Operação e Manutenção

- Mercado: stock de infraestruturas
- O&M ligado a gastos operativos (OPEX)
- Contratos a médio prazo: 3-5 anos
- Margens estáveis com incentivos por qualidade e ajuste por inflação

## ESQUEMA DO MODELO DE NEGÓCIO



**TECHNOLOGY: SUPPORT SERVICE FOR INFRASTRUCTURE MANAGEMENT**

## UM MODELO DE NEGÓCIO QUE FAVORECE O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL

As infraestruturas não deixam de ser os meios que tornam mais fácil o acesso das pessoas a serviços básicos. Por este motivo, a Ezentis desempenha um duplo papel chave nas comunidades nas que opera: por um lado, mantém as redes para o fornecimento de serviços básicos a pessoas e organizações e por outro lado, como atividade intensiva em profissionais, contribui de maneira significativa à criação de emprego nas áreas onde opera as redes existentes e desenvolve novas infraestruturas participando de forma direta em sua implantação.

Enquanto a número de funcionários, depois do crescimento contínuo nos últimos anos, durante 2019 esta tendência se manteve estável porque a diminuição de negócio em algumas geografias (por exemplo, Argentina) foi compensada pelo incremento em outras regiões como Espanha ou Brasil.

Nos enche de orgulho poder afirmar que, em termos gerais, a criação de emprego e de oportunidades é uma constante no Grupo Ezentis, consequência direta do bom trabalho da empresa e de todos os membros que a compõem. Dada a boa evolução da contratação, a recente expansão a novas geografias e a carteira de pedidos ascendente da empresa, tudo aponta a que esta tendência se manterá nos próximos exercícios.

Tendo em conta a presença global da Ezentis, anteriormente descrita, e os principais desafios em matéria de desenvolvimento sustentável em cada um dos países membros de Nações Unidas incluídos no documento SDG Index and Dashboard (atualizado em 2019), se observa na tabela a continuação, que a maior parte dos países nos quais opera a Ezentis apresentam oportunidades de melhora da qualidade das infraestruturas de telecomunicações e na criação de emprego.

	7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL 	8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÓMICO 	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA 	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA 	9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA 
PAÍSES	ACESSO À ELETRICIDADE %	TAXA DE DESEMPREGO %	QUALIDADE DAS INFRAESTRUTURAS 1-5	ASSINATURAS DE BANDA LARGA MOVEL %	USO DE INTERNET %
ARGENTINA	100,0	8,2	2,8	80,0	75,8
BRASIL	100,0	12,0	2,9	90,2	67,5
CHILE	100,0	7,0	3,2	88,2	82,3
COLÔMBIA	99,0	9,0	2,7	48,8	62,3
ESPANHA	100,0	13,6	3,8	94,1	84,6
MÉXICO	100,0	3,6	2,8	62,8	63,9
PERU	94,9	3,6	2,3	64,2	48,7
PORTUGAL	100,0	6,5	3,2	68,9	73,8

Fontes: SDG Dashboard. Nações Unidas 2019 e Datasmacro (Estudos do Grupo Recoletos: Expansión) para os dados de desemprego de Chile, Espanha e México 2019

## EVOLUÇÃO DOS PRINCIPAIS NÚMEROS

Durante o ano de 2019 seguiram melhorando os principais números financeiros da Ezentis, em linha com a evolução da empresa nos últimos tempos. Ao crescimento contínuo dos ingressos (3,4% mais que o ano anterior, até 455 milhões de euros), se acrescenta um benefício positivo de 4 milhões de euros que, junto a uma carteira de 934,4 milhões de euros (2,05 vezes os ingressos), situam a empresa em uma excelente posição para encarar os desafios que se aproximam.

		2018	2019	
<b>DIMENSÃO ECONÔMICA</b>	>	Vendas (M€)	440,4	455,2
	>	Carteira (M€)	791,0	934,4
	>	Benefício líquido (M€)	-14,7	4,0
<b>DIMENSÃO SOCIAL</b>	>	Nº médio de profissionais	11.993	12.800
	>	Contratos fixos/indefinidos (%)	77	78
	>	Rotação voluntária (%)	13	14
<b>DIMENSÃO AMBIENTAL</b>	>	Emissões de CO <sub>2</sub> (TnCO <sub>2</sub> e)	37.987	34.453

## EZENTIS: CIFRAS 2019

## PRINCIPAIS NÚMEROS FINANCEIROS

## INGRESSOS

€455,2 M

3,4% Crescimento vs 2018

EBITDA<sup>(1)</sup>

€58,1 M

12,8% s/ingressos

## CAIXA OPERATIVA

€41,6 M

Geração de caixa operativa  
+73% vs 2018

## RESULTADO LÍQUIDO

€4,0 M

Incremento do volume de negócios  
Melhora em margens  
Redução de gastos financeiros

## CONTRATAÇÃO

€608,8 M

1,3x s/ingressos

## CARTEIRA

€934,4 M

Contratos plurianuais  
2,1x s/ingressos

## DÍVIDA LÍQUIDA

€120,3 M

+ € 30 M financiamento  
aquisição ramo atividade  
+ € 12 M aumento de DFN

## GASTOS FINANCEIROS

€-16,3 M

Economia significativa em  
gastos financeiros líquidos

(1) Montante com NIIF16



## PESSOAS



12.455  
Funcionários



14%  
Rotação  
Voluntária



+400.000  
Formação  
em Segurança e  
Capacitação  
Técnica



9.809  
Contratos  
fixos



76%  
Pessoal jovem  
até 45 anos



98%  
Retorno após licença de  
maternidade/  
paternidade

## ENTORNO AMBIENTAL

34.453  
TCO2e



## RENOVAÇÃO DA FROTA

Veículos GNC com  
etiqueta ECO

## COMUNIDADE LOCAL

98%  
Fornecedores  
locais

€180,3M

Compras totais a  
fornecedores

## CUMPRIMENTO

Ezentis assinou em 2019 o Pacto  
Mundial das Nações Unidas.

Ezentis é uma das 5 empresas de  
capital aberto que cumpre 100%  
do Código de Bom Governo  
da CNMV



## FORTE RENDIMENTO FINANCEIRO 2014-2019

Os principais indicadores financeiros da Ezentis mostram um claro crescimento do negócio nos últimos anos. Estas são nossas estratégias chave para um sucesso sustentável:

### POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

Aumento de quota de mercado geográfica, setorial e clientes

### CRECIMENTO DOS NEGÓCIOS

Aumento sustentado dos ingressos com uma taxa anual de crescimento acumulado de 12%

### MELHORA DE MARGENS

Capacidade de aumento de margens baseado em densidade, sinergias e transformação digital

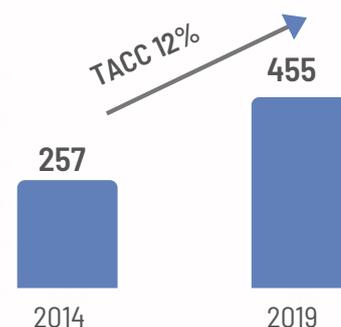
### DESENVOLVIMENTO/FORMAÇÃO PESSOAS

Mais de 400.000h de formação aos funcionários em Segurança e Capacitação Técnica

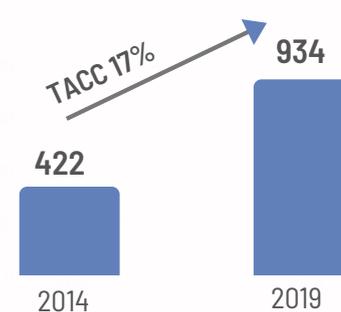
### DESIGNAÇÃO DE CAPITAL PARA CRIAR VALOR

Aquisições corporativas que encaixam com nossos objetivos estratégicos

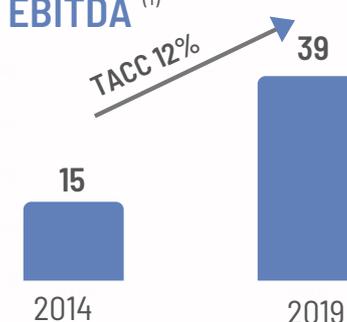
### INGRESSOS



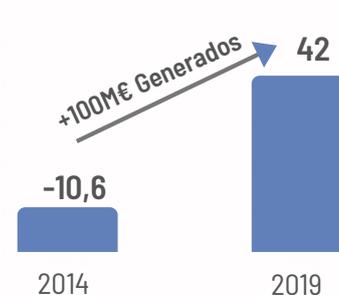
### CARTEIRA



### EBITDA <sup>(1)</sup>



### CAIXA OPERATIVA <sup>(2)</sup>



(1) Sem considerar o efeito da NIIF 16

(2) Fluxo das operações de Produção: EBITDA corrigido por variações de capital circulante operativo

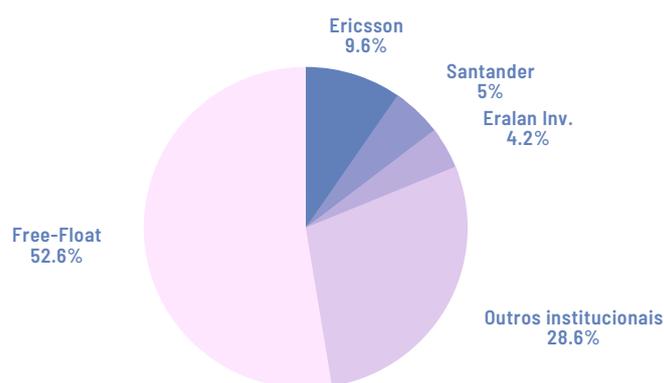
# INFORMAÇÃO SOBRE AS AÇÕES

Os analistas financeiros preveem boas perspectivas para os próximos anos. Sua opinião está baseada, principalmente, nos seguintes aspectos chave:

- Resiliência do negócio por ser um serviço essencial
- Positiva evolução de ingressos e geração de caixa
- Estabilidade nas margens
- Sólida carteira de pedidos
- Redução do endividamento e gastos financeiros

	2018	2019
Número de ações (milhares de ações)	331.172,0	331.172,0
Cotação a partir de 31/12 (em € / ação)	0,476	0,402
Máximo do ano (em € / ação)	0,845	0,602
Mínimo do ano (em € / ação)	0,475	0,405
Letras maiúsculas em 31/12 (milhares de €)	157.472,0	133.131,0
Volume médio de negociação (milhares de ações)	1.496,3	530,0

## PARTICIPAÇÃO ACIONÁRIA



Composição da propriedade a 31 de dezembro de 2019

## EVOLUÇÃO COTIZAÇÃO SMALL CAP VS EZENTIS



## MODELO DE GESTÃO

Órgãos de governo	21
Visão estratégica da Ezentis	27
Gestão do Risco	28
COVID 19: Gestão de uma crise de saúde	30
Governo e gestão da Sustentabilidade	34
Assuntos não financeiros relevantes	37
Relação com os Grupos de Interesse	39

## ÓRGÃOS DE GOVERNO

Grupo Ezentis, S.A. é a sociedade matriz do Grupo Ezentis e suas sociedades filiais localizadas na Espanha, Portugal e América Latina, portanto, sua atividade unicamente corresponde a serviços corporativos e a atividade de carteira. Desde as áreas Corporativas e o Conselho de Administração do Grupo Ezentis, S.A., se definem as diretrizes comuns e as estratégias de negócio aplicáveis a todas as filiais do Grupo, existindo, a sua vez, uma certa margem de adaptação às necessidades locais.

Esta presença multinacional faz que a estrutura organizativa da empresa esteja segregada geograficamente. Cada país está liderado por um Diretor/Gerente Geral e suas sociedades filiais estão administradas sob um Conselho de Administração próprio, um Diretório ou Assembleia Diretiva, segundo se determine em cada jurisdição.

Sendo este relatório de caráter Corporativo, a continuação, se inclui a informação referente aos Órgãos de Governo de Grupo Ezentis, S.A.: Assembleia Geral de Acionistas, Conselho de Administração do Grupo Ezentis, S.A. e suas Comissões.

## MBLEIA GERAL DE ACIONISTAS

100%

dos pontos da ordem do dia foram aprovados na AA 2019



As propostas de acordos da AA 2019 foram aprovados por uma média de 96,46% do capital social assistente

## CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

**50%**  
INDEPENDENTES

**40%**  
MULHERES

**12**  
REUNIÕES EM 2019

**98,33%**  
Assistência presencial sobre o total de votos durante o exercício

**2**  
EXECUTIVOS

**5**  
INDEPENDENTES

**2**  
DOMINICAIS

**1**  
OUTROS EXTERNOS

## COMISSÕES

### COMISSÃO EXECUTIVA DELEGADA

**20%**  
EXECUTIVOS

**20%**  
DOMINICAIS

**40%**  
INDEPENDENTES

**20%**  
OUTROS EXTERNOS

### COMISSÃO DE AUDITORIA E CUMPRIMENTO

**33,33%**  
DOMINICAIS

**66,67%**  
INDEPENDENTES

### COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E RETRIBUIÇÕES

**100%**  
INDEPENDENTES

## COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

DENOMINAÇÃO DO CONSELHEIRO	DATA DA ÚLTIMA NOMEAÇÃO	CATEGORIA DO CONSELHEIRO	CARGO NO CONSELHO	COMISSÕES	PARTICIPAÇÃO DIRETA DAS AÇÕES %	ACIONISTA REPRESENTADO
D. Guillermo Fernandez Vidal	29/06/2017	Outro externo	Presidente não executivo	<b>e</b>	0,183%	
D. Fernando González Sánchez	29/06/2018	Executivo	Conselheiro	<b>e</b>	0,131%	
D. Enrique Sánchez de León García	29/06/2016	Independente	Vice-presidente e Conselheiro Coordenador	<b>e n</b>	0,062%	
D. Pedro María Azcárate Palacios	29/06/2016	Independente	Conselheiro	<b>e a</b>	0,009%	
D <sup>a</sup> . Ana María Sánchez Tejada	09/04/2018	Dominical	Conselheira		0,009%	Agência IDEA
D <sup>a</sup> . Laura González-Molero	29/06/2016	Independente	Conselheira	<b>n</b>	0,009%	
D <sup>a</sup> . Emma Fernández Alonso	29/06/2016	Independente	Conselheira	<b>a</b>	0,009%	
D <sup>a</sup> . Carmen Gómez Barreda Tous de Monsalve	27/02/2017	Independente	Conselheira	<b>n</b>	0,009%	
D. Alfonso Alonso Durán	09/04/2018	Dominical	Conselheiro	<b>e a</b>	0,009%	Ericsson Espanha
D. Carlos Mariñas Lage	29/06/2018	Executivo	Conselheiro	<b>e</b>	0,272%	



Presidente da Comissão



Vocal



Comissão Executiva Delegada



Comissão de Auditoria e Cumprimento



Comissão de Nomeações e Retribuições



## FUNÇÕES DAS COMISSÕES EM 2019

### COMISSÃO EXECUTIVA DELEGADA

- Esta Comissão tem todas as faculdades que correspondem ao Conselho de Administração, exceto aquelas que legal ou estatutariamente sejam indelegáveis.

### COMISSÃO DE AUDITORIA E CUMPRIMENTO

- Revisão, trimestral e semestral, da informação financeira que se difunde aos mercados de valores antes de ser comunicada
- Aprovação da proposta de formulação das contas anuais correspondentes ao exercício de 2018.
- Seguimento de sistemas de controle interno da informação financeira (SCIIF).
- Revisão das políticas de contabilidade.
- Relatório sobre a independência do auditor externo.
- Revisão e aprovação da contratação de serviços de auditoria, dos planos, relatórios, opiniões do auditor externo.
- Revisão e seguimento do plano de Auditoria Interna.
- Seguimento do Comitê Ético e do canal de denúncias.
- Avaliação anual do funcionamento da função de auditoria interna.
- Seguimento do modelo de prevenção de delitos-responsabilidade penal da pessoa jurídica.
- Seguimento do mapa de riscos e sua atualização.
- Nomeação do cargo de Compliance Officer.
- Seguimento da carteira própria da Sociedade.
- Seguimento do plano de riscos fiscais/preços de transferência.
- Seguimento da política fiscal corporativa.
- Supervisão e remissão para sua aprovação pelo Conselho do Relatório Anual sobre Governo Corporativo relativo ao exercício de 2018.
- Revisão da informação não financeira.
- Relatório de operações vinculadas.
- Avaliação da qualidade e eficiência do funcionamento da própria comissão.
- Seguimento do plano de Sistemas TI/Segurança.
- Revisão do plano de segurança do trabalho.

## COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E RETRIBUIÇÕES

- Aprovar a Política Retributiva Integrada do exercício de 2019.
- Informar ao Conselho da aprovação do procedimento de uso de poderes.
- Informar ao Conselho sobre a informação não financeira do exercício de 2018 incluída no relatório de gestão das contas anuais.
  
- Seguimento do Plano de Comunicação.
- Aprovar a proposta de Plano de Formação continuada para o exercício de 2019.
- Informar ao Conselho do Relatório de Responsabilidade Social Corporativa 2018.
  
- Seguimento do Governo Corporativo e plano diretor de RSC.
- Aprovar a revisão da política de seleção de candidatos a conselheiros.
- Informar ao Conselho sobre as mudanças organizativas e nomeações nas filiais do grupo.
  
- Informar ao Conselho sobre a atualização das funções de Diretores Gerais/Gerentes Gerais das filiais.
- Informar sobre a avaliação do Conselho de Administração e a Comissão de Nomeações e Retribuições ao Conselho, aprovando seu relatório de funcionamento correspondente ao exercício de 2018.
- Informar ao Conselho sobre o modelo de organização.
  
- Informar ao Conselho da proposta de definição de objetivos para o exercício de 2019.
- Informar ao Conselho da fixação dos objetivos do ILP do exercício de 2019.
- Aprovar a proposta de Incentivos especiais.
  
- Aprovar a proposta de designação de quantidades do ILP do exercício de 2018.
- Informar favoravelmente ao Conselho do Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros 2018.
- Informar favoravelmente ao Conselho do Relatório Anual de Governo Corporativo 2018.

## COMITÊS EXECUTIVOS NO GRUPO EZENTIS

No Grupo Ezentis existem os seguintes Comitês executivos com âmbito global:

### COMITÊ DE DIREÇÃO

Formado por um total de oito membros, cinco deles procedentes da Corporação, aos que se adicionam três Diretores Gerais de país (Brasil, Espanha e Chile).

### COMITÊ DE NEGÓCIO

Formado por um total de oito membros, dois deles de Alta Direção e seis membros mais que coincidem com os cargos mais altos no país.

Tanto no Comitê de Direção como de Negócio, todos os temas não financeiros que estão em processo de elaboração são expostos a todos os integrantes para seu conhecimento e contribuições.

### COMITÊ DE SEGURANÇA

Formado por quatro membros, dois da Alta Direção, mais o Gerente Corporativo de HSQE e o Diretor Geral do Chile.

### COMITÊ DE SISTEMAS

Formado por quatro membros, dois da Alta Direção, mais o Diretor de Sistemas e o Diretor Geral do Brasil.

Estes dois Comitês, Segurança e Sistemas, de recente criação no Grupo Ezentis, contam com a maior expertise no Grupo Ezentis sobre as matérias às que fazem referência e supõem um reforço de duas áreas chave nas quais a empresa tem um firme compromisso de melhora.

**A partir de 2020, com o lançamento do Plano de Sustentabilidade, se acrescenta um novo Comitê executivo aos já mencionados:**

### COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

Formado por quatro membros: o Conselheiro Delegado, os Diretores Regionais (Europa e Latam) e o Diretor de Relação com Investidores e Sustentabilidade.

# VISÃO ESTRATÉGICA DA EZENTIS

## TENDÊNCIAS E CHAVES DO MERCADO DE TELECOMUNICAÇÕES



As infraestruturas de comunicações e a digitalização são críticas para satisfazer o incremento futuro no uso do trabalho à distância, comércio eletrônico, educação, lazer e serviços à distância.

### TENDÊNCIAS

- Modernização das redes de telecomunicações existentes e implantação de novas infraestruturas estendendo-as às zonas rurais. Implantação de redes móveis 4G e 5G.
- Digitalização dos processos em empresas e administrações públicas como alavanca de competitividade: trabalho a distância, comércio eletrônico, sanidade e formação.
- Segurança nas transações e privacidade dos dados Diminuição da lacuna digital

### CHAVES DE MERCADO

- Implantação e O&M de fibra ótica. <15% de taxa de penetração FTTH na Europa.
- Implantação e O&M de 4G e 5G (1 x 60 antenas respectivamente)
- Desmontagem de infraestruturas obsoletas Serviços digitais

## TENDÊNCIAS E CHAVES DO MERCADO DE ENERGIA



Transição energética para a contenção da mudança climática, redução da pobreza energética e como alavanca de competitividade nas atividades industriais e de serviços

### TENDÊNCIAS

- Necessidade de descarbonizar para evitar o aumento de temperatura do planeta
- Aumento do peso da eletricidade sobre o total da demanda de energia na Europa, para alcançar os objetivos de energia e clima estabelecidos pela UE
- PNIEC (Plano Internacional Integrado de Energia e Clima) na Espanha
- Redução do custo da energia nos processos industriais que permita melhorar a competitividade das empresas

### CHAVES DE MERCADO

- Objetivo: 32% do peso da energia elétrica sobre a demanda de energia na UE em 2050
- PNIEC: aumentar em 42% o consumo de energia renovável e redução de emissões em 23%
- Investimento a 10 anos do governo espanhol em redes elétricas, geração renovável e em eficiência energética

## POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO

O posicionamento estratégico da Ezentis permite aproveitar as oportunidades que se estão apresentando nos setores de Telecomunicações e Energia.

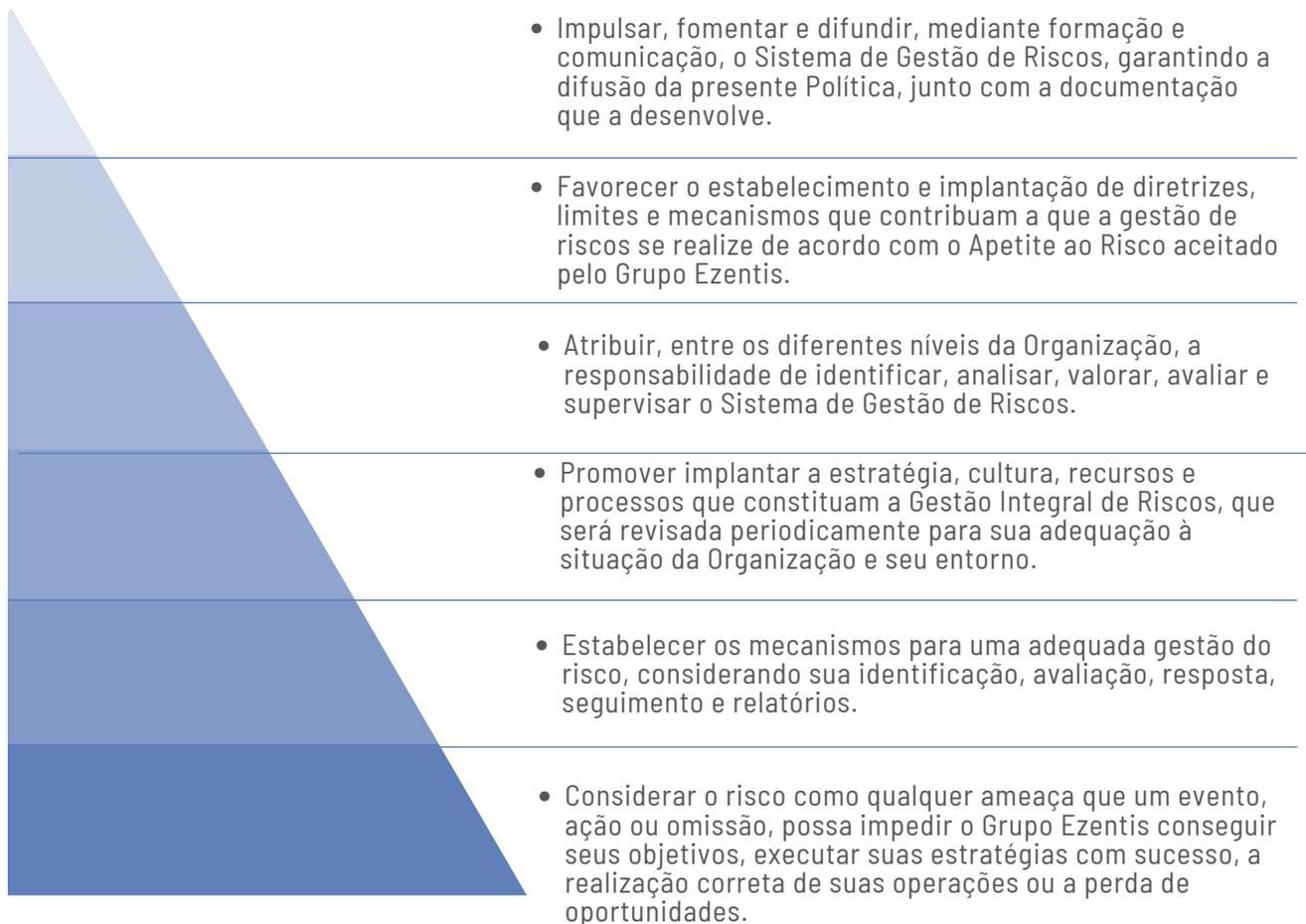
### PERSPECTIVAS

DIVERSIFICAÇÃO EM SETORES	Objetivo a prazo médio: 60-65% setor de telecomunicações e 40-35% setor de energia
DIVERSIFICAÇÃO GEOGRÁFICA	Objetivo a prazo médio de aumentar o peso na Europa até um total de 65%-70% dos ingressos totais do Grupo
SUSTENTABILIDADE	Objetivo transversal que se integra nas operações, nos processos, na gestão de cada área, na toma de decisões e nas relações com todos os Grupos de Interesse. O novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2020-2022 constitui o roteiro para seguir avançando para um modelo de negócio sustentável.

# GESTÃO DO RISCO

Como se descreve anteriormente no capítulo de exposição ao risco do Relatório de Gestão do Grupo Ezentis do exercício de 2019, o Grupo Ezentis dispõe de um Sistema Integral de Gestão de Riscos alinhado com padrões de referência (COSO, ISO 31000) através do qual identifica, avalia, prioriza e gerencia os riscos relevantes do Grupo e cuja responsabilidade máxima cai no Conselho de Administração do Grupo.

## A IMPLANTAÇÃO DE NOSSO SISTEMA DE GESTÃO DE RISCOS ESTÁ BASEADA NOS SEGUINTE PRINCÍPIOS



Os riscos identificados no Grupo Ezentis se classificam em quatro possíveis categorias:

<b>RISCOS ESTRATÉGICOS</b>	Riscos que têm impacto nos objetivos estabelecidos ao mais alto nível e relacionados com o estabelecimento da missão e visão da Empresa. Estes riscos, em caso de que se materializem, comprometem a consecução dos objetivos estratégicos.
<b>RISCOS DE CUMPRIMENTO</b>	Riscos que afetam ao cumprimento por parte da Empresa de todas aquelas leis e regulações internas ou externas que lhe são de aplicação (prazos de apresentação e pagamento de impostos, cumprimento da lei de proteção de dados pessoais, etc.)
<b>RISCOS FINANCEIROS</b>	Riscos associados aos mercados financeiros, a geração e a gestão da tesouraria. Entre eles se incluem os relacionados com a liquidez, gestão do circulante, acesso aos mercados financeiros, taxa de câmbio e taxa de juros, entre outros.
<b>RISCOS OPERACIONAIS</b>	Riscos relacionados diretamente com a eficácia e eficiência das operações, incluindo os que têm impacto em objetivos relacionados com o desempenho e a rentabilidade (falhas nos sistemas, anomalias nos processos, etc.)

O Sistema de Gestão de Riscos se atualiza periodicamente, funciona de forma integral e contínua, e é o resultado da consolidação a nível corporativo das gestões realizadas por cada uma das unidades de negócio, país, ou sociedade, que formam ou formaram parte da empresa ao longo do exercício de 2019.

Nas sucessivas atualizações do Sistema se foram incorporando riscos relacionados com as atividades desenvolvidas, do entorno geográfico onde operamos, assim como das tendências sociais e ambientais do momento. Neste sentido, no princípio de 2020, na atualização do catálogo de riscos foi incluído, entre outros riscos não financeiros, o risco de mudança climática e as possíveis consequências adversas derivadas do mesmo, dado que, em caso de materializar-se, poderia supor um impacto significativo nas operações da Ezentis.

Os principais riscos aos que esteve o Grupo exposto durante o exercício de 2019 em cada uma das categorias anteriores, assim como as distintas medidas de mitigação, foram descritos no capítulo 6 do Relatório de Gestão do exercício de 2019<sup>(1)</sup> assim como na seção E do Relatório Anual de Governo Corporativo 2019.<sup>(2)</sup>

Adicionalmente, se comprova que os assuntos não financeiros que se tornaram materiais (ver seção Assuntos financeiros não relevantes) estejam alinhados com o Mapa de Riscos da Empresa.

(1) <https://www.ezentis.com/media/2020/04/ccaacc-y-subsidiarias-grupo-ezentis-2019.pdf>

(2) <https://www.ezentis.com/media/2019/11/informe-anual-de-gobierno-corporativo-ezentis-2019.pdf>

# COVID 19: GESTÃO DE UMA CRISE DE SAÚDE

## EZENTIS COMO SERVIÇO ESSENCIAL

Em dezembro de 2019 se detectou por primeira vez na cidade de Wuham (China), um novo vírus de origem desconhecida que provocava efeitos similares aos da gripe comum, mas com uma taxa de contágio muito superior. Devido aos movimentos sociais próprios da globalização, o vírus se estendeu rapidamente por múltiplos países e a Organização Mundial da Saúde o qualificou como pandemia em março de 2020. Este fato, fez reagir aos países e começaram a tomar medidas excepcionais para garantir a segurança nacional e a saúde pública de seus territórios.

Um grande número de países, entre eles, todos os países nos quais a Ezentis desenvolve sua atividade, optaram por decretar políticas de limitação do livre movimento das pessoas obrigando à cidadania a permanecer em seus domicílios.

Para as empresas esta situação excepcional supôs um desafio importante para sua sustentabilidade econômica; por um lado, superar as dificuldades na adaptação do modelo de trabalho presencial a um modelo de trabalho a distância que requer outras ferramentas e recursos, e por outro lado, nos casos nos que o trabalho à distância não era possível, assumir o fechamento temporal das atividades, salvo aquelas que sejam consideradas críticas e estratégicas.

Com o fim de garantir o correto funcionamento dos serviços mínimos e cobrir as necessidades básicas dos cidadãos, os países definiram uma série de atividades ou serviços “essenciais” que deviam continuar operando em condições de normalidade. Entre eles, dois dos setores incluídos, correspondem com os setores de energia e de telecomunicações.

A classificação da atividade da Ezentis no marco dos serviços essenciais supôs um desafio sem precedentes para a Empresa, dada sua relevante posição na cadeia de valor dos principais operadores de telecomunicações e utilities com os que trabalha habitualmente.

Diante de um incremento significativo do consumo por parte dos usuários finais, sobretudo no âmbito das telecomunicações (uso de internet nos domicílios), a Ezentis duplicou seus esforços com o compromisso de seguir dando o melhor serviço, não somente para alcançar as expectativas de seus clientes, senão também para cumprir com sua responsabilidade social ao colaborar diretamente em assegurar o desenvolvimento de outras atividades essenciais.

## PROTOCOLO DE RÁPIDA ATUAÇÃO

A situação derivada da COVID-19 levou a que na Ezentis se formalizassem órgãos específicos para o seguimento diário e toma de decisões: um Comitê Global e vários Comitês Locais (um por filial).

### COMITÊ GLOBAL

- Objetivo: Determinar o governo da crise e incorporar a visão estratégica e operativa assegurando a colocação em prática.
- Reporta: ao Conselheiro Delegado
- Participam: Diretores regionais (Europa e Latam), Diretor Geral de Recursos e Meios e Diretor Geral de Brasil.
- Coordena: Diretor de Segurança e Saúde do Trabalho
- Relatório de situação: Diária e semanal.

### COMITÊ LOCAL

- Objetivo: Determinar as medidas gerais a adotar e autorizar as medidas excepcionais
- Reporta a Diretor ou Gerente Geral da filial Participam: Gerente de Recursos e Meios, de Finanças e de Operações
- Coordena: Gerente de Segurança e Saúde do Trabalho
- Relatório de situação: Diária.



### MEDIDAS GERAIS

- Coordenação com clientes.
- Protocolo de atuação em cada filial.
- Comunicação geral a todo o pessoal, medidas de prevenção e proteção.
- Aumento de frequência de limpeza.

### MEDIDAS DE PROTEÇÃO COLETIVA

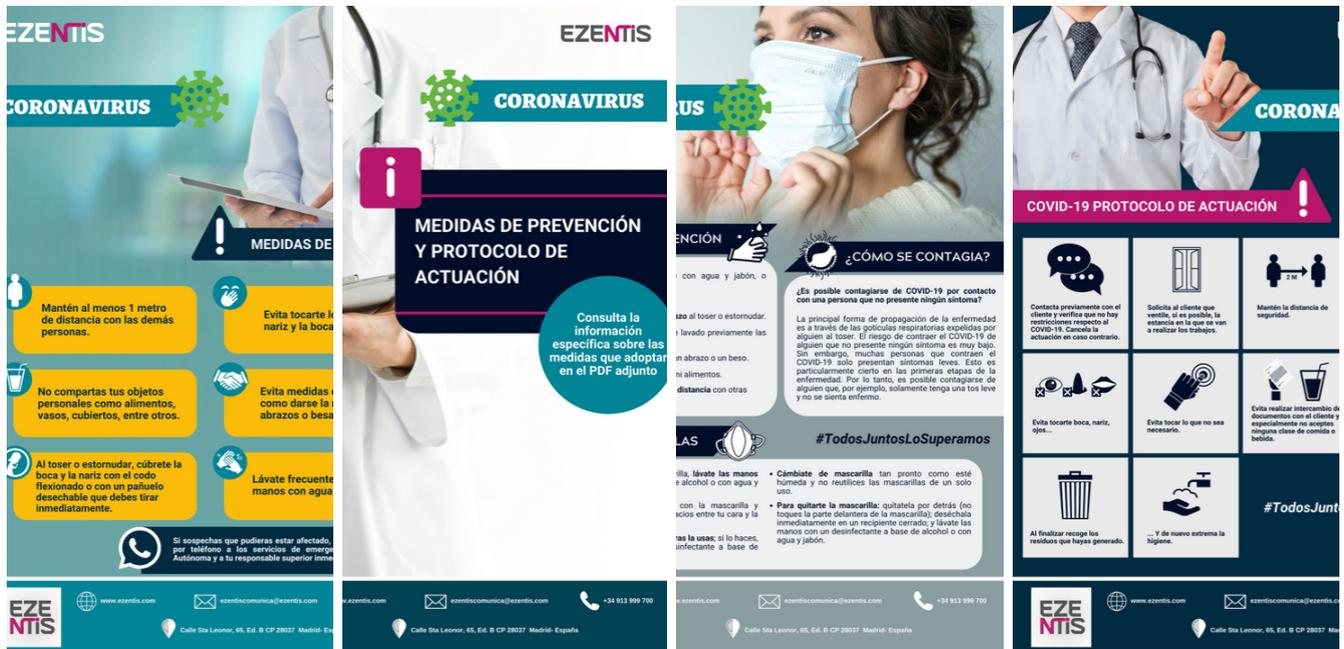
- Restrição de viagens
- Reuniões por videoconferências, inclui funcionários, clientes e fornecedores.
- Flexibilidade do trabalho, trabalho à distância e novos turnos.
- Trabalho a distância a pessoas especialmente sensíveis, idosos, grávidas e com filhos menores de idade.

### MEDIDAS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL



- Capacitação (a distância).
- Procedimentos específicos para cada negócio e contrato. Entrega de informação com medidas de proteção.
- Entrega de máscaras, luvas e álcool gel.

## CAMPANHA DE COMUNICAÇÃO INTERNA: #TODOSJUNTOSLOSUPERAMOS



Não obstante, e apesar dos esforços efetuados pela Empresa, a altíssima capacidade de contágio do vírus afetou aos trabalhadores, registrando-se na data de 6 de maio de 2020, quase uma centena de casos (1% sobre o total do pessoal).

Uma vez identificados ditos casos, os trabalhadores se acolheram a seu direito de licença médica e não voltaram a incorporar-se ao trabalho em qualquer das modalidades possíveis até ter confirmado a negatividade da prova de detecção do vírus. Desta maneira se pretendia proteger da melhor maneira possível a saúde pública e garantir a recuperação efetiva dos funcionários do Grupo.

Desde a direção do Grupo Ezentis se pretende fazer um reconhecimento especial a todos aqueles trabalhadores que continuaram desenvolvendo sua atividade com total profissionalidade, cumprindo com suas obrigações profissionais e demonstrando o compromisso e profissionalidade que nos caracteriza e nos ajuda a superar as dificuldades, como é o caso da COVID-19, acontecimento mundial que, sem dúvida, marcará um antes e um depois nas relações humanas e nos padrões de consumo.

## NOSSA CONTRIBUIÇÃO

Como agregado ao serviço essencial que o Grupo Ezentis desenvolve, no primeiro trimestre de 2020 se podem ressaltar dois casos de sucesso de natureza excepcional nos que a Empresa teve um papel protagonista.

### REDUÇÃO DE REMUNERAÇÃO DE CONSELHEIROS E EXECUTIVOS

Em um exercício de solidariedade com aqueles que mais estão sofrendo as consequências econômicas da COVID-19 e de responsabilidade com os trabalhadores da Ezentis e suas famílias, os membros do Conselho de Administração e do Comitê de Direção assumem temporariamente uma redução de 20% de seus honorários, e de 10% no resto do pessoal executivo.

### HOTÉIS MEDICALIZADOS

Devido à grande necessidade por parte dos sistemas de saúde de incrementar o número de camas disponíveis para afetados pela COVID-19, o Governo espanhol pôs à disposição das equipes de saúde um conjunto de hotéis que, devido à suspensão temporal de suas atividades, seriam readaptados para alojar a pacientes e profissionais.

Para este projeto, Ezentis colaborou com Telefónica na implantação e melhora da rede de dados nos hotéis Ayre Gran Hotel Colón e Hotel Vía Castellana, ambos na cidade de Madrid, onde instalaram conexões de 100 megabits por segundo para garantir o bom funcionamento dos canais de comunicação para todos seus usuários.



# GOVERNO E GESTÃO DA SUSTENTABILIDADE

Neste ano de 2020, começa uma nova etapa na Ezentis. Após iniciar sua andadura em 2017 na responsabilidade social e ambiental da empresa além da expressada na jurisdição, três anos depois o Grupo Ezentis decide dar um passo mais em seu compromisso com a sociedade e o entorno que a rodeia sentando as bases para converter-se em uma empresa sustentável.

A visão que fornece a sustentabilidade é mais ampla e ambiciosa. Não se trata somente de atuar com responsabilidade (RSC) no presente, senão de construir um modelo de negócio sólido e sustentável desde todas as perspectivas.

Com o olhar no futuro, a nova visão de sustentabilidade da Ezentis incorpora todo o aprendizado e desenvolvido com anterioridade, outorgando-lhe um novo impulso por meio de três alavancas:

Novo Plano Diretor que registra os grandes desafios de sustentabilidade para os próximos três anos

Criação um órgão de governo para o seguimento de todas as iniciativas: Comitê de Sustentabilidade.

Novo enfoque de relação com os Grupos de Interesse

Além disso de atuar seguindo o Código de Ética e Conduta e os valores da empresa, a Ezentis adaptou sua forma de trabalhar com o fim de colaborar desde sua atividade na consecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e assim alcançar o desejado equilíbrio entre as três dimensões que caracterizam a toda empresa sustentável: o crescimento econômico, a justiça social e o respeito ao meio ambiente.

O propósito da Ezentis é em si mesmo toda uma declaração de intenções. Com o exercício de sua atividade influi significativamente na acessibilidade às tecnologias de telecomunicações e ao fornecimento elétrico das comunidades, elementos intrínsecos de desenvolvimento e equidade social em um mundo global.

10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES



**PROPÓSITO**

ENCURTAR A  
LACUNA  
TECNOLÓGICA E  
REDUZIR A  
POBREZA  
ENERGÉTICA

## POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE

A nova Política de Sustentabilidade da empresa tem como objeto estabelecer um marco de referência comum e transversal, a partir do qual todos os funcionários que formam parte do Grupo Ezentis possam atuar e tomar decisões baseadas na gestão equilibrada dos interesses econômicos e as significações sociais e ambientais derivadas das operações.

Esta Política é de caráter Corporativo e, por tanto, é de aplicação a todas as entidades que integram o Grupo Ezentis e a aquelas outras entidades que se incorporem no futuro.

## PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE 2020-2022

Para alcançar os objetivos propostos em matéria de sustentabilidade, foi elaborado um Plano Diretor com prazo bianual desde o 2020 ao 2022 que dá continuidade ao anterior Plano de RSC iniciado em 2017.

Este novo Plano Diretor de Sustentabilidade (PDS) foi criado a partir de uma avaliação exaustiva do plano anterior, conta com a participação de todas as áreas de gestão da empresa e foi aprovado pelo Conselho de Administração do Grupo.

O plano está composto por numerosas iniciativas repartidas por áreas de gestão (Recursos, Pessoas, Auditoria Interna, etc....) e diferenciando aquelas que são corporativas e, por tanto, que aplicam a todo o grupo de forma igual, de outras ações que são necessárias a nível país para cobrir necessidades locais. No desenvolvimento de cada uma delas se determinam os responsáveis e um prazo para garantir o cumprimento total do plano em 2022.

### INICIATIVAS MAIS DESTACADAS DO PDS:



#### 1. CRIAÇÃO DE UM COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

Criação de um órgão interno formado por altos cargos executivos da Empresa que cuide de impulsar a sustentabilidade em todas as áreas, coordenar as iniciativas ao executar e supervisionar o cumprimento do Plano Diretor.



#### 2. GESTÃO DA SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO DENTRO E FORA DA ORGANIZAÇÃO

Dada a natureza de nossos serviços, o assunto de saúde e segurança do trabalho é o mais relevante na matriz de materialidade Grupo Ezentis veja-se na seção de "Assuntos não financeiros relevantes para Ezentis") e, por isso, natureza de nossos serviços, uma de nossas prioridades é que a cultura de segurança que se vive e gerencia dentro da organização se estenda a nossa cadeia de suprimento. O objetivo de melhorar a segurança e saúde das pessoas aplica tanto a funcionários próprios, como a aqueles que operam em nosso nome.



#### 3. RENOVAÇÃO DA FROTA COM VEÍCULOS MENOS CONTAMINANTES

O maior impacto ambiental do Grupo Ezentis vem do uso de veículos por parte dos trabalhadores na realização dos serviços em terreno. Como parte do compromisso do Grupo com a mitigação da mudança climática, foi definido um plano de transformação da frota com a incorporação de veículos de combustível alternativo a diesel ou gasolina.



#### 4. DEFINIÇÃO DE DIRETRIZES COMUNS NA CONTRIBUIÇÃO À SOCIEDADE

Ademais, da contribuição positiva à sociedade por meio de nossos serviços, na Ezentis acreditamos que existem mais formas de contribuição ao desenvolvimento sustentável das comunidades locais e do entorno natural. Para aunar esforços e conseguir um maior impacto positivo, é necessário estabelecer uns princípios e critérios comuns de atuação que guiem a execução da ação social e do voluntariado corporativo em todas as filiais do Grupo.

## COMITÊ DE SUSTENTABILIDADE

A primeira e mais relevante iniciativa do PDS é a criação de um Comitê de Sustentabilidade que marcará o rumo da sustentabilidade na empresa e o correto cumprimento deste e dos futuros planos que se iniciem.

O Comitê de Sustentabilidade é um órgão interno formado pelo CEO da empresa, os Diretores Regionais (Europa e LATAM) e a área de Sustentabilidade, que se encarregará de promover, apoiar e supervisionar todas as medidas do plano ou atividades adicionais que se planejem e informará ao respeito à Comissão de Nomeações e Retribuições.



### LOGROS 2019

- Ezentis se adere ao Pacto Mundial (Sócio "signatory", 2019)
- Lançamento de um novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2020-2022
- Inclusão do risco de Mudança climática dentro do Sistema de Gestão de Riscos do Grupo



### OBJETIVO 2020

- Atualizar a análise de materialidade de assuntos não financeiros
- Elaborar uma política específica de Mudança climática
- Reforçar a relação com dois grupos de Interesse chave: Investidores e Clientes

# ASSUNTOS NÃO FINANCEIROS RELEVANTES

A identificação dos assuntos não financeiros é um exercício que as empresas necessitam acometer para conhecer quais são os âmbitos de atuação prioritários e a que coletivos ou Grupos de Interesse devem focalizar-se.

A Ezentis vem realizando este exercício desde o ano de 2017 seguindo as recomendações de Global Reporting Initiative (GRI) para a elaboração de relatórios de Responsabilidade Corporativa/Sustentabilidade e sua atualização periódica foi estabelecida a cada dois anos, o que não impede que possa realizar-se em outro momento conforme às prioridades estratégicas da Empresa.

## OBJETIVOS DO PROCESSO

- Tornar partícipes do processo a nossos Grupos de Interesse e ser conscientes de quais são suas expectativas.
- Dedicar os esforços e os recursos necessários a aquelas matérias que sejam mais relevantes para a Empresa e seus Grupos de Interesse.
- Priorizar as ações incluídas nos Planos Diretores de Sustentabilidade que a Empresa elabore periodicamente.
- Definir os conteúdos de relatórios externos, obrigatórios e voluntários, de informação não financeira a partir da gestão e o desempenho em cada matéria.

## PRINCIPAIS FASES DA ANÁLISE

### FASE

1

#### IDENTIFICAÇÃO DOS ASSUNTOS INICIAIS

Como ponto de partida da Análise de Materialidade toma uma lista de assuntos não financeiros baseados nos padrões universais de relatório nesta matéria (SASB e GRI) e adaptados ao modelo de negócio da Ezentis.



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)  
Documento setorial  
"Engineering & Construction Services"



Padrão de relatório GRI:  
"GRI Standards" Documento  
"Sustainability Topics for Sectors"

### FASE

2

#### VALORAÇÃO EXTERNA

A fase de valoração externa se subdivide em três processos independentes:

- Consultas a Grupos de Interesse (acionistas, sindicatos, fornecedores, subcontratadas, clientes e funcionários)
- Análise de empresas do setor
- Análise de prescritores de referência

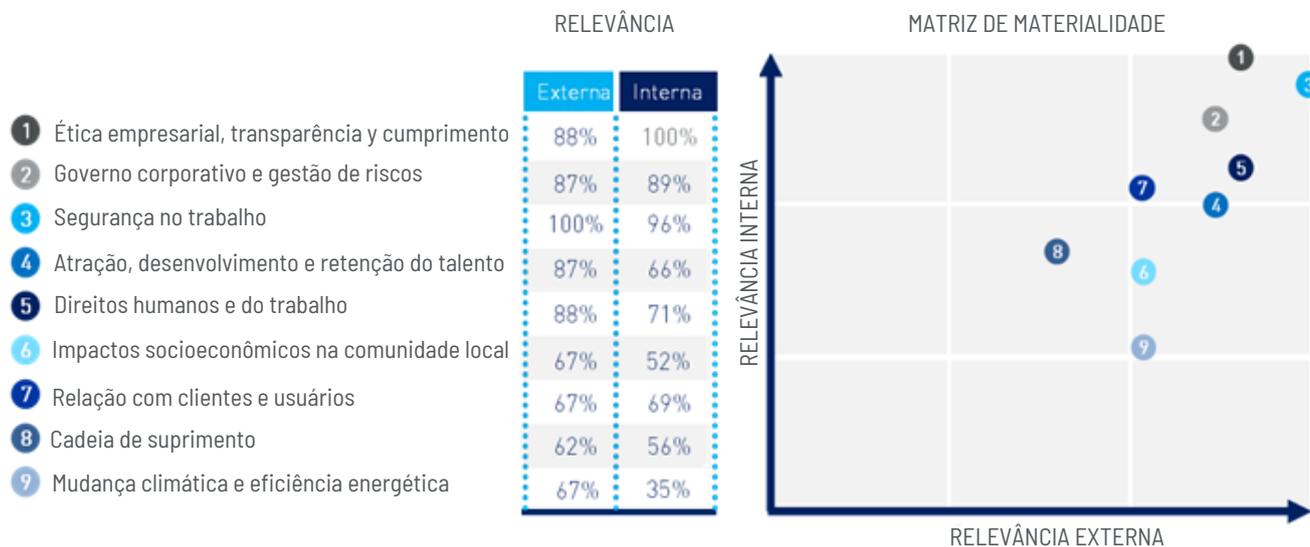
### FASE

3

#### PRIORIZAÇÃO INTERNA

Realização de entrevistas aos máximos responsáveis das áreas de gestão da Empresa em cada um dos países nos que opera a Ezentis.

## RESULTADO DA ANÁLISE DE MATERIALIDADE 2018



Como se pode observar na matriz, os assuntos que merecem mais atenção por parte do Grupo Ezentis são:

- Segurança do Trabalho
- Ética empresarial, transparência e cumprimento
- Governo corporativo e gestão de riscos
- Direitos humanos e do Trabalho

A continuação, aparecem os seguintes:

- Atração, desenvolvimento e retenção do talento
- Relação com clientes e usuários

E, em último lugar, os três aspectos que cresceram de maneira significativa com respeito à anterior análise de materialidade são:

- Cadeia de suprimento
- Impactos socioeconômicos na comunidade local
- Mudança climática e eficiência energética

Sobre estes últimos assuntos, se bem se localizam na parte inferior da Matriz da Ezentis, consideramos que são uma clara tendência e, por isso, formam parte dos conteúdos do Relatório de Sustentabilidade e sobre os quais, ademais, definimos objetivos de melhora.

Por último, acreditamos que é tão importante a elaboração da análise de materialidade como sua adequada difusão e comunicação dentro da organização e para os grupos de interesse. Por este motivo, após a aprovação e apresentação oficial do estudo de materialidade, foi feito um acordo sobre um plano de comunicação dos resultados, tanto a nível interno como para os Grupos de Interesse externos.



### ATUALIZAÇÃO DA ANÁLISE DE MATERIALIDADE

Após a última revisão do estudo executada em 2018, e seguindo a periodicidade definida pela Empresa, temos o objetivo de realizar um novo Estudo de Materialidade com o objetivo de melhorar a concreção e identificação dos assuntos não financeiros relevantes para o Grupo Ezentis na atualidade.

# RELAÇÃO COM OS GRUPOS DE INTERESSE

O Grupo Ezentis, como entidade presente em oito países e participante em dois grandes setores de enorme utilidade social (telecomunicações e energia), é consciente de seu papel e responsabilidade com os grupos de interesse com os que se relaciona constantemente.

Por este motivo, e com o fim de conseguir uma colaboração efetiva e com benefícios para ambas partes, foram definidas iniciativas específicas para cada um deles no novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2020-2022. Por outro lado, também são considerados em cada uma das atualizações da análise de materialidade que servem para guiar à empresa na toma de decisões futuras, tal como se detalha na seção anterior “Aspectos não financeiros relevantes”.

Por outro lado, todas as comunicações por redes sociais, imprensa e demais meios a disposição da empresa se regem pelo princípio de transparência e veracidade, garantindo assim a fiabilidade da informação e o compromisso assumido pela empresa de contribuir ao crescimento e desenvolvimento sustentável do entorno no qual atua.

A continuação, está o detalhe da gestão da relação com os diferentes Grupos de Interesse relevantes para a empresa, incluindo aqueles canais de comunicação e conteúdo que foram considerados adequados para cada caso:

	CANAIS DE COMUNICAÇÃO	CONTEÚDO FOCALIZADO
<b>FUNCIONÁRIOS</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correio eletrônico e newsletter (Ezentis Comunica)</li> <li>• App Ezentis Comunica Reuniões</li> <li>• Redes Sociais</li> <li>• Cartazes nos escritórios e centros de trabalho</li> <li>• Canal de denúncias</li> <li>• Blog corporativo</li> <li>• Relatório de Sustentabilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atração e retenção do talento (flexibilidade horária, trabalho à distância, seguro médico, cartão de refeições)</li> <li>• Código de conduta: curso para novos funcionários</li> <li>• Saúde e Segurança do trabalho (formação em cultura preventiva)</li> <li>• Cibersegurança (formação sobre ciberataques)</li> <li>• Meio Ambiente (formação e sensibilização)</li> <li>• Sustentabilidade (Informação de avanços da empresa e formação)</li> </ul>
<b>CLIENTES</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correio eletrônico e telefone</li> <li>• Reuniões</li> <li>• Redes Sociais</li> <li>• Pesquisas de satisfação e questionários de sustentabilidade a demanda</li> <li>• Web e blog corporativo</li> <li>• Relatório de Sustentabilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Valoração da satisfação do cliente Gestão das reclamações</li> <li>• Melhoras na qualidade do serviço</li> <li>• A sustentabilidade no Grupo Ezentis e nosso papel em sua cadeia de valor</li> </ul>
<b>ACIONISTAS E INVERSORES</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correio eletrônico e postal, e telefone</li> <li>• App Ezentis IR</li> <li>• Redes Sociais</li> <li>• Web e Blog corporativo Reuniões</li> <li>• Apresentações de resultados</li> <li>• Relatórios corporativos (CCAA, Relatório de Gestão, Relatório de Governo Corporativo, Relatório de Sustentabilidade)</li> <li>• Assembleia Geral de Acionistas</li> <li>• Eventos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempenho econômico Estratégia e objetivos a futuro</li> <li>• Desempenho da empresa em matéria de sustentabilidade</li> <li>• Gestão e governo da organização</li> <li>• Situação da ação no mercado de valores</li> </ul>

	CANAIS DE COMUNICAÇÃO	CONTEÚDO FOCALIZADO
<b>FORNECEDORES/EMPREITEIROS</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correio eletrônico e telefone</li> <li>• Web e blog corporativo</li> <li>• Redes Sociais</li> <li>• Reuniões</li> <li>• Relatório de Sustentabilidade</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão da relação com fornecedores (condições de contratação, pagamento e faturação, critérios de adjudicação)</li> <li>• Gestão de relação com subcontratadas e subcontratadas (qualidade do serviço, condições de segurança e saúde do trabalho, cumprimento requisitos do cliente...)</li> <li>• Critérios de sustentabilidade na Ezentis e sua cadeia de suprimento</li> </ul>
<b>MEIOS DE COMUNICAÇÃO</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Correio eletrônico e telefone</li> <li>• Gabinete de Prensa (notas de imprensa, eventos, relação direta com a direção de Comunicação)</li> <li>• Redes Sociais</li> <li>• Reuniões e entrevistas</li> <li>• Web</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados econômicos e estratégia da empresa</li> <li>• Novas políticas e iniciativas em matéria de sustentabilidade</li> <li>• Questões relevantes relacionadas com o negócio da Ezentis</li> <li>• Governo corporativo</li> <li>• Situação da ação no mercado de valores</li> </ul>
<b>SOCIEDADE GERAL</b>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Web e blog corporativo</li> <li>• Redes Sociais</li> <li>• Comunicados de Prensa</li> <li>• Relatórios corporativos (CCAA, Relatório de Gestão, Relatório de Sustentabilidade)</li> <li>• Portais de emprego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados econômicos Novos contratos</li> <li>• Iniciativas destacadas em matéria de sustentabilidade</li> <li>• Conteúdo divulgativo sobre nossos setores de atividade</li> <li>• Ofertas de emprego</li> </ul>

Como parte da relação com os grupos de interesse, o Grupo dedica seus esforços a manter uma comunicação contínua e atualizada com cada um de seus grupos de interesse para, desta forma, construir relações de confiança firmes e sustentáveis, buscando sempre que seja possível a comunicação bidirecional e o enriquecimento mútuo.

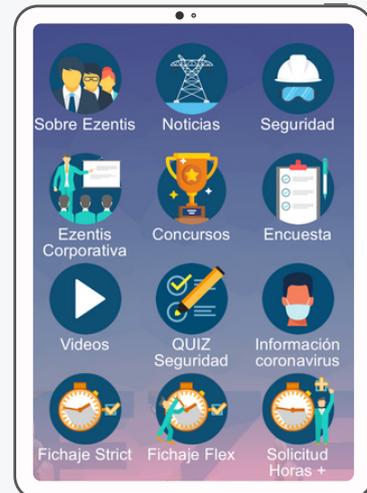
## CASO DE SUCESSO **Novos canais de comunicação**

Em 2019 Grupo Ezentis desenvolveu duas iniciativas para melhorar a comunicação com dois coletivos chave: funcionários e sociedade em geral.

Por um lado, foi criada a App Ezentis Comunica para funcionários, que inclui entre outras as seguintes funcionalidades:

### APP EZENTIS COMUNICA

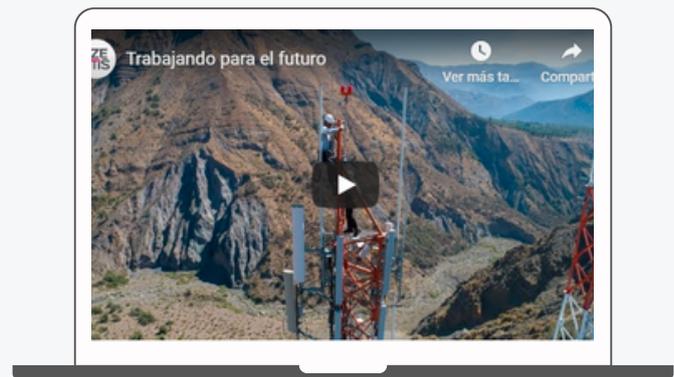
- Atualidade na Ezentis: notícias, nomeações, resultados, etc. Campanhas, concursos e promoções
- Conselhos, informação e boas práticas de Segurança e Saúde no Trabalho
- Vídeos e outras publicações Pesquisas
- Documentos de interesse



### PÁGINA WEB

Também em 2019 foi reforçado a imagem de Grupo Ezentis com sua nova página web, através de um projeto mais moderno, uma navegação mais intuitiva e maior facilidade de acesso aos conteúdos.

Uma web que supõe uma ferramenta de comunicação com os grupos de interesse e a sociedade em geral e que mostra uma Ezentis adaptada e preparada para os novos desafios que se aproximam.



## NOSSAS PRIORIDADES

Transparência, princípios éticos e bom governo	42
Gestão do talento	47
Segurança e Saúde no trabalho	57
Segurança nos sistemas de informação	66
Proximidade e responsabilidade com o cliente	69
Transformação digital	72
Compromisso com a sociedade	74
Mínimização do impacto ambiental	80

# TRANSPARÊNCIA, PRINCÍPIOS ÉTICOS E BOM GOVERNO

## GOVERNO ÉTICO E RESPONSÁVEL

A Ezentis é uma empresa presente em várias geografias cujos valores e normas de conduta são entendidas e aplicadas de maneira universal. Por isso, desde 2014, e após sua atualização em 2017, o Grupo Ezentis dispõe, por meio da aprovação de seu Conselho de Administração, de um Código de Ética e de Conduta (em adiante, Código) com o objetivo de assegurar um comportamento profissional, ético de todos os funcionários e também de outros sujeitos em sua relação com o Grupo Ezentis, no desenvolvimento de suas funções e atividades.

Em virtude do Código, a Ezentis e as pessoas às que este lhes é aplicável, se comprometem a cumprir e fazer cumprir a legalidade vigente e a promover um comportamento coerente com os valores corporativos e os direitos humanos contidos na Declaração Universal de Direitos Humanos das Nações Unidas.

A seção número 6 do Código <sup>(1)</sup> inclui o detalhe de uma série de normas de conduta concretas que englobam aspectos de comportamento ético como são o respeito à legalidade, os direitos humanos e as liberdades públicas, e o apoio à igualdade de oportunidades e não discriminação.

(1) <https://www.ezentis.com/media/2018/07/Codigo-de-Etica-y-de-Conducta-Aprobado-en-CdA.pdf>

Com o fim de evitar condutas contrárias aos valores e normas de comportamento ético na empresa, o Código de Ética e Conduta também inclui menção expressa aos seguintes aspectos:

1. Dever de lealdade e conflito de interesses
2. Medidas contra o suborno e a corrupção
3. Regalos, obséquios e atenções
4. Lavagem de dinheiro e irregularidades nos pagamentos
5. Registros Financeiros



**Ezentis, uma das cinco empresas de capital aberto que cumpre a 100% as recomendações do Código de Bom Governo da CNMV**

Desde a elaboração do Código, a organização fomentou a comunicação e difusão destes valores a todos seus integrantes mediante conversas e reuniões periódicas com os diferentes responsáveis das áreas, e através do envio do documento a todos seus funcionários. Em linha com o anterior, a Ezentis iniciou em 2017, e no dia de hoje continua vigente, uma formação online e obrigatória sobre o Código de Ética e de Conduta da Empresa dirigida a todos os funcionários próprios do Grupo.

Como o objetivo é que 100% do pessoal conheça e aplique o Código de Ética e de Conduta, à medida que se integram novas sociedades ao Grupo, se faz entrega aos trabalhadores de um exemplar do Código de Ética impresso e se remite o acesso ao curso online aos funcionários. Adicionalmente, semestralmente se realiza uma revisão da base de dados de funcionários e se remite um lembrete a aqueles que não finalizaram a atividade formativa.

De forma complementária, a organização dispõe de um Modelo de Prevenção de Delitos, de acordo com a modificação do Código Penal espanhol, que se revisa anualmente e no que se descrevem as medidas para a prevenção e controle daquelas operações e/ou atuações susceptíveis de serem consideradas como delito da pessoa jurídica. A empresa dispõe de protocolos de Prevenção de Delitos<sup>(1)</sup> e matrizes de riscos penais e de controles a nível Corporativo. Por este motivo, foi designado na organização um responsável de Cumprimento (Compliance Officer), quem tem a responsabilidade da supervisão e gestão de questões relacionadas com o cumprimento normativo.

Adicionalmente à difusão interna do Código de Ética e de Conduta, a empresa põe à disposição de todos os funcionários um Canal de Denúncias através do qual podem realizar comunicações de possíveis incumprimentos, de maneira anónima se se deseja, cujo tratamento é absolutamente confidencial e delimitado aos integrantes do Comitê de Ética.

(1) <https://www.ezentis.com/media/2018/07/Protocolo-de-Prevencion-de-Delitos-de-Grupo-Ezentis-SA.pdf>

O Comitê de Ética é o organismo designado para realizar o seguimento e resolução das denúncias recebidas por correio eletrônico (canaldedenuncias@ezentis.com) ou por correio postal (Caixa Postal 14867 – 28080 Madrid). Se reúne de forma periódica e está composto por quatro membros, e ademais tem a obrigação de informar à Comissão de Auditoria e Cumprimento.

Com o fim de garantir a segurança da informação pessoal e manter a independência dos processos, a Ezentis dispõe de procedimentos internos que estabelecem as funções e as pautas a seguir desde a recepção de uma denúncia por comportamento contrário ao Código de Ética, até a resolução desta (Procedimento do Canal Ético e o Regulamento de Comitê de Ética).

O Comitê de Ética tem a obrigação de informar à Comissão de Auditoria e Cumprimento e, ademais, deve resolver e implementar o plano de ação que se determine em cada caso concreto.

Tanto o Código de Ética e de Conduta como o Modelo de Prevenção de Delitos, contêm, entre outros aspectos, menção expressa aos delitos de corrupção, suborno e lavagem de dinheiro.

Em 2019 foram recebidas e encerradas um total de 17 denúncias, catalogadas, segundo seu conteúdo, em tipologias (clima do trabalho, igualdade de oportunidades, requerimento de maior transparência nos processos e outros), gerando, em consequência, os expedientes e as atuações oportunas em cada caso para sua investigação e sua mitigação futura.

## SISTEMA DE GOVERNO CORPORATIVO

Seguindo com as recomendações da CNMV, e em seu compromisso por seguir melhorando na hora de estabelecer um modelo de governo responsável e transparente, a Ezentis tem definidas políticas em matéria de governo corporativo:

1. Estatutos sociais
2. Regulamento do Conselho
3. Regulamento da Assembleia
4. Regulamento interno de conduta
5. Código de Ética
6. Política de Seleção de Candidatos de Conselheiros
7. Política de comunicação e envolvimento com acionistas, investidores institucionais e assessores de voto
8. Política fiscal corporativa
9. Protocolo de Prevenção de Delitos
10. Política de Remunerações de Conselheiros
11. Política de Sustentabilidade

Estas políticas estão disponíveis publicamente a través da página web da empresa:

<https://www.ezentis.com/acionistas-e-investidores/governo-corporativo/reglas-de-organizaciom/>

Para uma melhor difusão de todas as políticas vigentes e de aplicação em cada um dos países onde estamos presentes, em 2018 se iniciou um projeto para dar maior cobertura e visibilidade a todas as sociedades do Grupo.

Se trata de uma plataforma baseada no sharepoint à qual está previsto que todos os funcionários do Grupo possam aceder e consultar a normativa interna vigente. Ao longo do ano de 2019 foi facilitando o acesso de determinados perfis, porém, não foi culminado o processo de acesso e difusão a todo o pessoal, fato que se prevê para 2020.

## COMUNICAÇÃO DE TEMAS CRÍTICOS

Toda a organização da Sociedade se encontra involucrada na detecção de assuntos que por sua relevância são transcendentales para a mesma. As preocupações importantes se transmitem de forma hierárquica chegando em última instancia ao órgão superior de governo. As pessoas de referência que trabalham na organização são quem, em primeiro lugar, localizam os assuntos relevantes dos Grupos de Interesse da Sociedade.

A Ezentis garante a seus acionistas a máxima transparência e comunicação, facilitando uma relação fluida e direta, de forma que os acionistas possam expressar seus interesses. Esta relação está baseada no compromisso da empresa de que a interatividade seja sempre de máxima qualidade e fiabilidade.

As preocupações econômicas, ambientais e sociais relevantes que, no seu caso se produzam, se fazem chegar às Comissões de Auditoria e Cumprimento e de Nomeações e Retribuições e, em última instancia, ao órgão superior de governo de maneira periódica nas reuniões do Conselho de Administração.

## AValiação DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O presidente do Conselho com o apoio da Secretaria do Conselho, coordenou a auto avaliação do Conselho de Administração correspondente ao exercício de 2019, sem recorrer a um assessoramento externo, no entendimento de que não era preciso para dito exercício, já que segundo as recomendações de bom governo se requererá o assessoramento externo cada três anos, sendo a última para o exercício de 2016. A avaliação do Conselho e seus comissões se realiza anualmente e afeta às seguintes áreas:

- **Qualidade e eficiência do funcionamento do Conselho de Administração.**
- **Funcionamento, composição e formação.**
- **Desenvolvimento das reuniões, informação e documentação.**
- **Relação do Conselho de Administração com as Comissões e a Assembleia Geral.**
- **Diversidade na composição e habilidades do Conselho de Administração.**
- **Desempenho do Presidente do Conselho de Administração e do Conselheiro Delegado.**
- **Desempenho e contribuição de cada conselheiro.**

Esta auto avaliação foi realizada através de questionários aos membros do Conselho que incluem perguntas sobre os aspectos sinalizados anteriormente, assim como uma seção onde o conselheiro pode realizar as observações que estime convenientes.

Em relação ao cumprimento de propostas de melhora realizadas no exercício de 2019 em termos gerais, avançou significativamente na implementação das propostas realizadas no relatório de avaliação do funcionamento e composição correspondente ao exercício de 2019 se bem se requer melhorar em determinados âmbitos de documentação e assuntos a tratar pelo Conselho de Administração.

## CONHECIMENTO DOS ÓRGÃOS DE GOVERNO SOBRE ASPECTOS AMBIENTAIS, SOCIAIS E DE GOVERNANÇA

Os membros do Conselho de Administração e as Comissões, descritos na seção Órgãos de Governo do presente relatório, possuem a experiência suficiente em matéria não financeira, estando informado sobre os avanços que se vão produzindo na empresa nesta matéria e realizando um seguimento e avaliação dos mesmos, se bem que o controle e seguimento periódico, se canaliza através das reuniões da Comissão de Nomeações e Retribuições que se produzem ao longo do ano.

## RESPONSABILIDADES ESG <sup>(1)</sup> A NÍVEL EXECUTIVO

Desde o ano de 2018 o cargo de Presidente não executivo está ostentado por D. Guillermo Fernández Vidal. O Conselheiro Delegado, D. Fernando González Sánchez, é o máximo responsável executivo da empresa. As direções corporativas significadas na gestão dos aspectos não financeiros são:

- Direção de Recursos: Gestão dos aspectos de Frota, Pessoas e Qualidade e Meio Ambiente.
- Direção de Assessoria Jurídica: Seguimento e controle das iniciativas de Governo Corporativo.
- Direção de Relação com Investidores e Sustentabilidade: Coordenação e comunicação dos aspectos não financeiros.

Da mesma forma que o Diretor de Recursos e de Assessoria Jurídica, o Diretor de Relação com Investidores e Sustentabilidade, reporta diretamente ao Conselheiro Delegado. Adicionalmente, informa periodicamente à Comissão de Nomeações e Retribuições de todos os aspectos relacionados com a área de Sustentabilidade.

(1) ESG: Âmbitos ambiental, social e de governança, por suas siglas em inglês.

# GESTÃO DO TALENTO

Como empresa de serviços, o modelo de negócio da Ezentis está fortemente baseado em seu capital humano. A gestão do talento da Ezentis está dirigida a assegurar que todos seus profissionais contam com a formação que necessitam para desempenhar seu trabalho e fornecer recursos para poder desenvolvê-lo da forma mais eficaz e eficiente possível. A empresa entende que este enfoque é em benefício mútuo tanto da própria empresa como dos profissionais que trabalham nela. Ezentis dispõe de políticas a nível Corporativo e em cada uma de suas sociedades, que servem como marco da gestão das pessoas.

## 12.455

Empregados distribuídos em 8 áreas geográficas em 31 de dezembro 2019

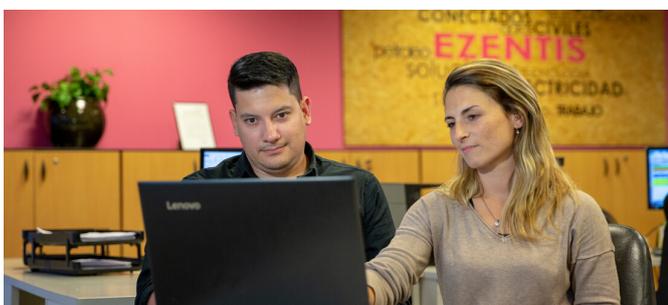
## PRESENÇA EM 8 PAÍSES E CRESCENDO

Ezentis é uma empresa que está em constante crescimento e considera a atração de talento como um pilar fundamental para alcançar o sucesso empresarial. Para isso, a Direção de Pessoas do Grupo Ezentis trabalha sob a premissa de primar a estabilidade e o bem-estar do funcionário.

## DISTRIBUIÇÃO DO PESSOAL POR PAÍS

NÚMERO DE FUNCIONÁRIOS EM 31 DEZEMBRO POR PAÍS						
	2018			2019		
	HOMEM	MULHER	TOTAL	HOMEM	MULHER	TOTAL
Argentina	487	35	522	303	22	325
Brasil	4.674	419	5.093	4.693	450	5.143
Chile	2.570	246	2.816	2.399	235	2.634
Colômbia	697	161	858	450	149	599
Espanha	1.425	219	1.644	1.740	233	1.973
México	221	42	263	159	20	179
Peru	1.475	177	1.652	1.423	174	1.597
*Portugal	-	-	-	4	1	5
<b>TOTAL</b>	<b>11.549</b>	<b>1.299</b>	<b>12.848</b>	<b>11.171</b>	<b>1.284</b>	<b>12.455</b>

\*Grupo Ezentis entra em Portugal em 2019


[Boas-Vindas](#)
[Sobre a Ezentis](#)
[Modelo de Gestão](#)
[Nossas Prioridades](#)
[Sobre este Relatório](#)
[Índice GRI](#)

## IGUALDADE E DIVERSIDADE NO GRUPO EZENTIS

A diversidade e a igualdade de oportunidades são dois conceitos que no Grupo Ezentis abarcam múltiplos variáveis. Consideramos que um pessoal é diverso quando está constituído por distintas nacionalidades, idades, capacidades ou gêneros e fomenta a igualdade de oportunidades sem motivos de discriminação.

### GÊNERO

Ezentis é uma empresa que está em constante crescimento e considera a atração de talento como um pilar fundamental para alcançar o sucesso empresarial. A equipe de Pessoas do Grupo Ezentis trabalha sob a premissa de primar a estabilidade e o bem-estar do funcionário.

Em todos e cada um dos âmbitos em que se desenvolve a atividade da empresa, desde a seleção à promoção, passando pela política salarial, a formação, as condições de trabalho e emprego, a saúde do trabalho, a organização do tempo de trabalho e a conciliação, se assume o princípio de igualdade de oportunidades entre mulheres e homens, atendendo de forma especial à discriminação indireta, entendendo por esta “A situação em que uma disposição, critério ou prática aparentemente neutros, põe a uma pessoa de um sexo em desvantagem particular com respeito a pessoas do outro sexo”.

As sociedades na Espanha com mais de 250 trabalhadores contam com um Plano de Igualdade tal e como estabelece o Real Decreto-lei 6/2019, sobre as medidas iminentes para garantir a igualdade de trato e oportunidades entre mulheres e homens no âmbito do trabalho.

10%

Mulheres na força de trabalho

+50%

Das mulheres que trabalham na Ezentis são Pessoal de Obra

### CASO DE SUCESSO

## Oportunidade de desenvolvimento profissional para mulheres na Colômbia

No Grupo Ezentis se promove a igualdade no acesso a oportunidades através dos programas de formação, permitindo participação igualitária dentro dos mesmos tanto a mulheres como a homens. No ano de 2019 queremos destacar uma sessão formativa na Colômbia para a qualificação de 19 trabalhadores como Técnicos em Instalações de Fibra ótica, dos quais 8 foram mulheres.



Seus testemunhos ficam documentados neste vídeo. Adicionalmente, nas gerências executivas destaca a ampla presença feminina na Ezentis Colômbia, onde dos quatro membros que compõem o Comitê de Direção, 3 são mulheres, entre eles a Gerente Geral.

## DEFICIÊNCIA

Somos conscientes das dificuldades agregadas que se apresentam às pessoas que por nascimento, enfermidade ou acidente apresentam algum tipo de deficiência e, ao igual que muitas outras associações e entidades, consideramos que esse termo não é exato considerando que estes trabalhadores contam com importantes capacidades para trabalhar e cumprir um papel relevante na sociedade. Por isso, para nós nossos funcionários com deficiência (32 em 2019, 5 menos que em 2018) são funcionários ao mesmo nível que os demais e constituem uma maneira mais de mostrar os aspectos positivos da diversidade.

32

pessoas com  
deficiência

Com independência da redução registrada em 2019, Grupo Ezentis tem o firme compromisso de promover a integração do trabalho das pessoas com deficiência em todas as funções da empresa onde seja possível e em todas as geografias onde está presente, garantindo sempre que não existem critérios de discriminação negativa para estes coletivos nos processos de seleção e promoção e dando cumprimento ao Código de Ética e Conduta da empresa.

No que a acessibilidade universal se refere, cabe destacar que todos os centros de trabalho do Grupo Ezentis estão preparados para o acesso de funcionários, clientes, fornecedores com mobilidade reduzida. Assim mesmo, os postos de trabalho se adaptam às necessidades especiais requeridas pelos funcionários.

## IDADE

Em 2019, 24% dos profissionais da empresa tem menos de 30 anos, e 76% menos de 45 anos. O fomento de emprego jovem ganha um significado muito relevante no contexto socioeconômico dos países como Brasil, Colômbia ou Espanha, nos que, segundo vários relatórios da Organização Internacional do Trabalho<sup>(1)</sup> (OIT) a taxa de desemprego jovem supera 30% sobre o desemprego total.

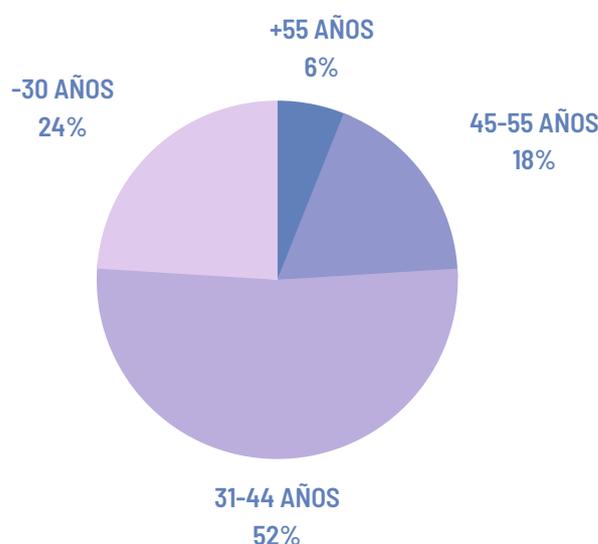
+76%

Funcionários <45 anos no  
Grupo Ezentis

74%

Contrato fixo de  
funcionários jovens (<30  
anos)

### DISTRIBUIÇÃO DO PESSOAL POR IDADE



(1) Relatório Perspectivas sociais e do emprego no mundo - Tendências 2020; Relatório Panorama do Trabalho América Latina e Caribe 2019

## NACIONALIDADE

O Grupo Ezentis está presente em dois continentes e em um total de oito países. Este fato nos fornece, de início, uma mistura de nacionalidades muito interessante que, acrescentado ao intenso movimento de recepção de pessoas de outros lugares do mundo existente em vários dos países onde estamos presentes, supõe que no Grupo Ezentis convivamos pessoas de mais de 28 nacionalidades diferentes, com a riqueza cultural que isso significa.

28

Nacionalidades distintas no pessoal total de Grupo Ezentis

## DIVERSIDADE NO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O Conselho de Administração de Grupo Ezentis, S.A. na data 31 de dezembro de 2019, está formado por 50% de conselheiros independentes e desde o ponto de vista de gênero, por 40% de mulheres. Todos os membros do Conselho contam com uma ampla experiência profissional e proveem do mundo das telecomunicações, energia, informática ou ciências econômicas e empresariais, entre outros.

40%

Mulheres no Conselho de Administração

Tudo isso põe de manifesto que na Ezentis a diversidade é um fator que se tem em conta no máximo órgão de decisão, se bem, neste momento não existe de maneira formalizada nenhuma Política de Diversidade no Conselho de Administração, se registra de forma expressa nas distintas normas de governo corporativo da Sociedade.

+50%

Das mulheres que trabalham na Ezentis são Pessoal de Obra

Os elementos relacionados com a diversidade do Conselho estão incluídos nos seguintes documentos públicos:

1. Estatutos sociais do Grupo
2. Regulamento o Conselho de Administração
3. Política de Seleção de Candidatos a Conselheiros
4. Política de Governo Corporativo
5. Relatório Anual de Governo Corporativo

Os documentos anteriormente sinalizados não fazem referência alguma à limitação de idade dos conselheiros. Por outra parte os Estatutos Sociais estabelecem, entre as habilidades da Comissão de Nomeações e Retribuições, velar para que os procedimentos de seleção de conselheiros não discriminem por razão da diversidade de gênero e, o Regulamento do Conselho registra expressamente que o Conselho de Administração velará para que os procedimentos de seleção de seus membros favoreçam a diversidade de experiências e de conhecimentos, formação, idade, deficiência e gênero e não sofram preconceitos implícitos que possam significar discriminação alguma e, em particular, que facilitem a seleção de Conselheiras, estabelecendo-se uma política ou diretrizes de diversidade a tal efeito.

Da mesma forma, a Política de Seleção de Candidatos a Conselheiros faz menção a outros aspectos de diversidade que devem ser considerados. Se incluem citas textuais da Política de Seleção de Candidatos a Conselheiros que registram estes termos:

“A Política procurará cumprir com o estabelecido no Código de Bom Governo das Sociedades Cotizadas com respeito ao número de conselheiras representativas no Conselho de Administração que no ano 2020 siga representando, ao menos, 30% do total de membros do Conselho de Administração. 50% de independentes”.

“No processo de seleção de candidatos a conselheiro se buscarão pessoas que reúnam as condições que se citam nesta Política e que, por seu perfil e características, favoreçam a diversidade de conhecimentos, atitudes, experiências e gênero no Conselho de Administração e se evitará qualquer preconceito implícito que possa significar discriminação alguma e, em particular, que dificulte a seleção de conselheiras.”

“O processo de seleção de conselheiros procurará que a composição do Conselho de Administração âmbito um adequado equilíbrio de perfis, conhecimentos, atitudes, trajetórias e experiências, que aporte pontos de vista diversos ao debate dos assuntos e enriqueça a toma de decisões”.

## EMPREGO ESTÁVEL E LOCAL

A Ezentis é uma empresa que foi consolidado como uma multinacional geradora de emprego e estabilidade do trabalho em todos os países nos que opera. A criação de emprego em termos globais foi mantida crescente com respeito a 2018 atendendo ao pessoal médio anual, assim como o indicador de estabilidade do trabalho, com 78% de contratos fixos (comparado com 77% de 2018).

Além disso, a contratação local alcança, em cifra média, 97%, fato que situa a Ezentis como um destacado gerador de riqueza e crescimento da população local.

Lamentavelmente, como outras empresas do setor serviços, também temos em nossas sociedades saídas de trabalhadores por causas não desejadas. Dado que a atividade de Grupo Ezentis se desenvolve por meio de contratos/projetos a médio prazo, e unido a que a maior parte do pessoal se incorpora à empresa com modalidade de contrato fixo, em caso de que um projeto culmine e não fosse possível relocalizar ao trabalhador em outro de similares características, nos vemos obrigados a dar por finalizada a relação do trabalho. Em 2019, a porcentagem ascende a 19% em todo o Grupo Ezentis.

# 12.800

Pessoal médio em 2019  
(+6,7% vs 2018)

# 78%

Contratos fixos

# 97%

Contratação local

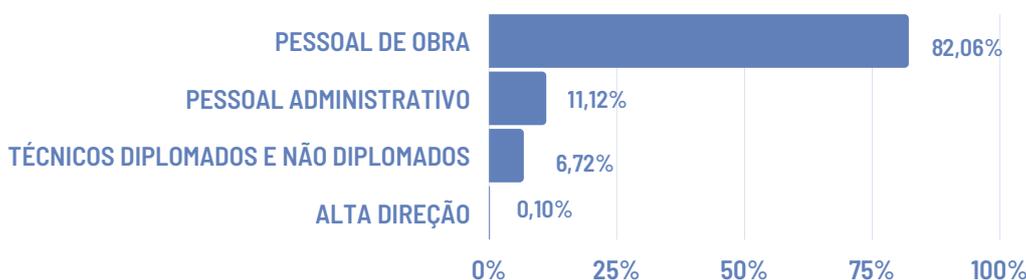
## ESTRUTURA ORGANIZATIVA PLANA E EFICIENTE

A empresa tem uma estrutura fortemente plana, dinâmica e eficiente, totalmente adaptada às atividades que realiza. Tal e como se observa no gráfico, nossa base operativa supõe mais de 82% do total de funcionários.

# 82%

pessoal de obra ou  
técnicos de campo

## DISTRIBUIÇÃO DO PESSOAL POR CATEGORIA PROFISSIONAL



## EZENTIS APOSTA PELA CAPACITAÇÃO E O DESENVOLVIMENTO DE SEUS PROFISSIONAIS

Como parte do compromisso do Grupo com a formação das equipes profissionais que formam parte da Ezentis, a empresa lhes oferece um plano de formação geral, assim como uma capacitação específica sobre o setor e o considerando que ocupam, com objetivo de incrementar sempre a capacitação inicial com a que entraram a formar parte do Grupo.

A empresa desenvolveu durante os últimos anos um plano de formação e capacitação técnica nos diferentes níveis de responsabilidade. Este plano foi adaptado às particularidades locais, de maneira que cada país identifica as necessidades de formação e elabora seu plano de capacitação adaptado aos requerimentos dos clientes e serviços que se estejam executando. Por exemplo, na Colômbia se elabora o Plano Anual de Capacitação, o qual se segmenta por projetos, perfis e solicitações do cliente, adicionalmente se estrutura para ensinar habilidades fortes (operativo) e habilidades interpessoais (pessoal de estrutura/perfil administrativo).

+1.000.000

Horas de formação no período 2015-2019

298

Ações formativas

+400.000

Horas de formação total

## A OPINIÃO DE NOSSOS FUNCIONÁRIOS, UM INCENTIVO PARA SEGUIR CRESCENDO

Consciente do valor que tem o capital humano da empresa, a Ezentis executa de maneira periódica, avaliações do ambiente no trabalho para conhecer a opinião dos funcionários e seu nível de satisfação. Se trata de um procedimento que ajuda a empresa a identificar os pontos críticos para fazer os corretivos pertinentes que façam que o funcionário se sinta mais satisfeito e se incremente seu orgulho de pertinência.

Em cada sociedade se executa uma pesquisa com um formato adaptado ao país, portanto os resultados obtidos não são comparáveis. Porém, se apresentam dimensões de pesquisa comuns como, por exemplo, perguntas sobre o ambiente de trabalho, a comunicação interna na empresa, o plano de carreira e a capacitação necessária para o mesmo.

É um bom sinal que a taxa de rotação voluntária se mantenha em 2019 em valores similares a 2018, porém, não nos conformamos e seguiremos trabalhando para que os trabalhadores disponham do melhor ambiente do trabalho e perspectivas de crescimento profissional dentro da família Ezentis.

Outros indicadores que nos servem para inferir o nível de satisfação ou bem-estar dos funcionários são a taxa de retorno após a licença de maternidade/paternidade e o número de funcionários que solicitam redução de jornada. Outro ano mais esta cifra reflete que a Ezentis promove a conciliação pessoal e do trabalho já que praticamente a totalidade dos funcionários que desfrutaram desta licença em 2019 continuaram na empresa, e por outro lado, 99% do pessoal trabalha em jornada completa.

99%

Do pessoal com modalidade de jornada completa

98%

Retorno após a licença de paternidade ou maternidade em 2018

14%

Rotação voluntária

3,4%

Absentismo do trabalho

## REMUNERAÇÃO DE NOSSOS FUNCIONÁRIOS

Com o fim de promover o direito a umas condições de trabalho equitativas que assegurem que nossos funcionários recebem uma remuneração que, como mínimo, lhe proporcione um salário equitativo e igual por trabalho de igual valor, sem distinções de nenhum tipo, desde o Grupo Ezentis contamos com medidas que permitem conciliar a vida do trabalho e pessoal, assim como planos de igualdade, de modo que nosso pessoal se possa adaptar às distintas situações pessoais às que se enfrentam. No Grupo Ezentis temos um firme compromisso com a equidade salarial, promovendo um entorno igualitário e justo.

Contamos com uma Política Retributiva Integrada e realizamos um trabalho de controle e seguimento dos gastos de pessoal derivados da atividade das diferentes sociedades do Grupo Ezentis, de modo que se possa fazer uma correta planificação de recursos e se optimize o trabalho de nosso pessoal. Em todas as sociedades dos respectivos países nos que nosso Grupo tem presença, nos asseguramos de que não existe nem se promove discriminação salarial, senão que se trabalha sempre sob critérios de equidade interna e externa baseados em motivos exclusivamente ligados ao desempenho do profissional.

De este modo, o desenvolvimento e carreira profissional de nossos funcionários está baseado em seu desempenho individual e trabalho em equipe, sem atender a outras questões que vão além do próprio desenvolvimento no posto de trabalho como podem ser o gênero ou a idade, ou qualquer outro conceito discriminatório que possa definir ao funcionário.

Durante o exercício de 2019 foi feita a recompilação de dados de remunerações média homem-mulher, apresentando neste relatório a informação relativa aos países onde se concentra 87% de nossos ingressos: Espanha, Brasil e Chile. Desde o Grupo Ezentis manifestamos nosso compromisso de seguir trabalhando para incrementar o âmbito desta informação para futuros exercícios, de modo que se possa apresentar a realidade retributiva da totalidade de nosso pessoal, realizando assim um exercício de transparência em concordância com nosso compromisso com nossos grupos de interesse.

A remuneração média do exercício de 2019, expressada em euros, e para pessoal pertencente a nossas principais geografias, é a seguinte:

REMUNERAÇÃO MÉDIA <sup>(1)</sup> POR GÊNERO E CATEGORIA PROFISSIONAL (ESPAÑA)					
2019					
	ALTA DIREÇÃO	DIRETIVOS/ TITULADOS SUPERIORES	GERÊNCIA INTERMÉDIA	PESSOAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES	PESSOAL DE ESTRUTURA/STAFF/ ADMINISTRAÇÃO
<b>Homem</b>	167.961	89.365	43.490	24.944	27.516
<b>Mulher</b>	NA <sup>(2)</sup>	65.681	38.259	26.585	22.892

(1) A remuneração média se define como a média dos salários recebidos pelo pessoal no exercício de 2019. Inclui a totalidade do pessoal que esteve ativo no exercício de 2019.

(2) Nos casos nos que se mostra N/A se deve à inexistência de pessoal que cumpla com a categorização estabelecida para a apresentação do cálculo..

**REMUNERAÇÃO MÉDIA<sup>(1)</sup> POR GÊNERO E CATEGORIA PROFISSIONAL (BRASIL)**

2019					
	ALTA DIREÇÃO	DIRETIVOS/ TITULADOS SUPERIORES	GERÊNCIA INTERMÉDIA	PESSOAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES	PESSOAL DE ESTRUTURA/STAFF/ ADMINISTRAÇÃO
<b>Homem</b>	171.173	46.825	16.271	7.692	6.856
<b>Mulher</b>	NA <sup>(2)</sup>	46.124	13.413	5.977	4.671

**REMUNERAÇÃO MÉDIA<sup>(1)</sup> POR GÊNERO E CATEGORIA PROFISSIONAL (CHILE)**

2019					
	ALTA DIREÇÃO	DIRETIVOS/ TITULADOS SUPERIORES	GERÊNCIA INTERMÉDIA	PESSOAL DE OBRA/TÉCNICOS/ OPERADORES	PESSOAL DE ESTRUTURA/STAFF/ ADMINISTRAÇÃO
<b>Homem</b>	189.158	199.976	21.424	14.012	16.640
<b>Mulher</b>	NA <sup>(2)</sup>	60.642	16.267	10.594	9.925

(1) A remuneração média se define como o média dos salários percebidos pelo pessoal no exercício de 2019. Inclui a totalidade do pessoal que esteve ativa no exercício de 2019.

(2) Em os casos nos que se mostra N/A se deve à inexistência de pessoal que cumpra com a categorização estabelecida para a apresentação do cálculo.

Como foi comentado anteriormente, desde o Grupo Ezentis nos asseguramos de que não exista lacuna salarial por razões que atendam a gênero, idade, raça, religião ou qualquer outro conceito que possa definir ao funcionário além de seu próprio desempenho e avaliação profissional. Não identificamos casos de discriminação salarial entre nossos funcionários, apesar de existem determinadas diferenças salariais que atendem a diversos aspectos como podem ser a natureza de nosso setor, a antiguidade do pessoal ou sua distribuição geográfica, entre outros.

A natureza do setor ao que pertencemos e como evoluiu ao longo dos anos é um fator chave na hora de entender as diferenças salariais<sup>(1)</sup> apresentadas. Neste sentido, o setor das telecomunicações, e em concreto na implantação e manutenção de suas infraestruturas, assim como sua construção e engenharia, se caracteriza por uma maior presença masculina.

Por exemplo, na Espanha, somente 15,6% de mulheres em 2017 trabalhava no setor das tecnologias da informação e a comunicação. Neste caso, cabe fazer menção do fator antiguidade.

O gênero masculino conta com uma maior representatividade de forma histórica neste setor, portanto suas retribuições contam com este componente diferencial que explicam parte das diferenças salariais ao realizar a comparação com o gênero feminino, de incorporação mais recente a este setor, fortemente polarizado pelo gênero masculino.

A pesar disso, com o transcurso dos anos e a própria evolução da sociedade, há cada vez mais mulheres formadas nesta matéria que se vão incorporando progressivamente ao mercado do trabalho, ocupando os postos que conformam nossa estrutura operativa.

O Estado de Informação não Financeira incluído no Relatório de Gestão Consolidado de 2019, disponível em nossa página web, publica um maior detalhe sobre remunerações e lacuna salarial.

(1) <http://www.mineco.gob.es/stfls/mineco/ministerio/ficheros/libreria/LibroBlancoFINAL.pdf>

## RELAÇÃO TRABALHADOR-EMPRESA

Por outro lado, a Ezentis respeita e cumpre estritamente com a liberdade de associação e negociação coletiva como um aspecto mais de proteção dos direitos dos trabalhadores.

Em todos os países onde o Grupo Ezentis tem atividade existe uma relação próxima e direta com a Representação Legal dos Trabalhadores através das organizações sindicais.

Na maioria deles existem Convênios Coletivos de setor ou de empresa, aos que os trabalhadores estão conectados. Como padrão, os direitos dos trabalhadores estarão regidos pelo Estatuto do Trabalhador correspondente. Tais são os casos, por exemplo, da Colômbia, México ou Peru.

No Grupo Ezentis acreditamos que a comunicação é o eixo principal de uma relação exitosa entre a empresa, os trabalhadores e seus representantes sindicais. Mostra deles são os mais de 170 acordos ou negociações coletivas que se executam em média ao ano.

+60%

Funcionários dentro de convênios ou acordos coletivos

## TRABALHANDO PARA NOSSOS FUNCIONÁRIOS E SUAS FAMÍLIAS

No Grupo Ezentis velamos porque as necessidades de conciliação familiar de nossos funcionários sejam atendidas e por isso, ademais de oferecer as garantias legais como a redução de jornada por cuidado de crianças ou idosos – nos países onde é aplicável-, a empresa oferece flexibilidade horária para que os trabalhadores possam compatibilizar seu trabalho diário com sua vida pessoal, nos casos onde as necessidades do serviço o permitam.

Outro dos mecanismos que a empresa põe a disposição com o fim de favorecer a conciliação do trabalho e família é a possibilidade de trabalho à distância para os funcionários que desenvolvem atividades compatíveis com esta modalidade de trabalho, como é o caso do perímetro de engenharia.

Em 2018 se implantou e formalizou um sistema de trabalho à distância nas sociedades Ezentis Tecnologia, Navento Technologies, EFF, Grupo Ezentis S.A. (Espanha) pelo que, na atualidade, mais de 100 pessoas optam por esta modalidade de trabalho dois dias por semana. A situação excepcional provocada pela pandemia COVID-19 no primeiro trimestre de 2020, nos levou a uma reorganização do pessoal que habitualmente trabalha no escritório para a opção do trabalho à distância, tanto na Espanha como no resto de geografias afetadas onde temos atividade. Dado que na Espanha o trabalho à distância, como se indica anteriormente, já estava implantado em algumas sociedades, a adaptação dos sistemas e ferramentas de trabalho foi rápida evitando, em consequência, inconvenientes ou interrupções na atividade normal destes funcionários.

Em linha com nossa obrigação de velar pelo bem-estar dos trabalhadores, em novembro de 2019 Ezentis deu um passo à frente com respeito ao direito à desconexão do trabalho por meio da elaboração e aprovação do posicionamento da empresa. Este posicionamento de Grupo Ezentis vai além do conceito original de desconexão do trabalho considerando que seu objetivo consiste em promover um uso responsável da tecnologia por parte de todos os trabalhadores dentro e fora do trabalho, ajudando assim ao equilíbrio da vida pessoal e familiar, com todas as significações em matéria de produtividade, saúde e segurança do trabalho que significa.

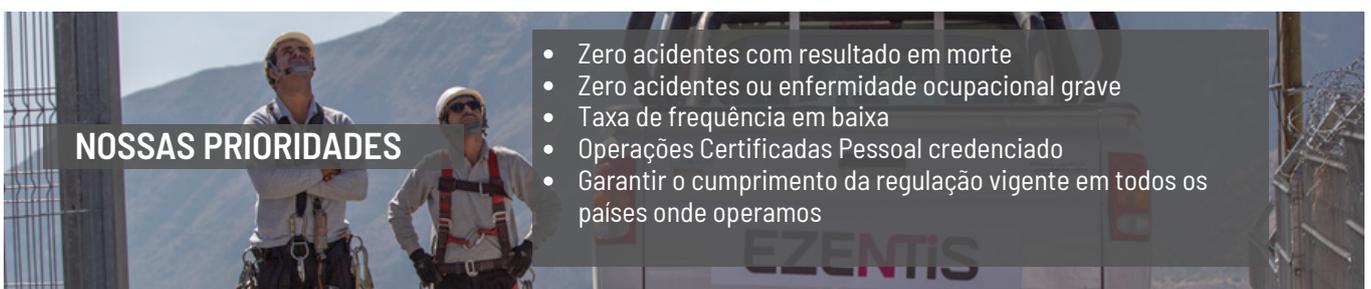
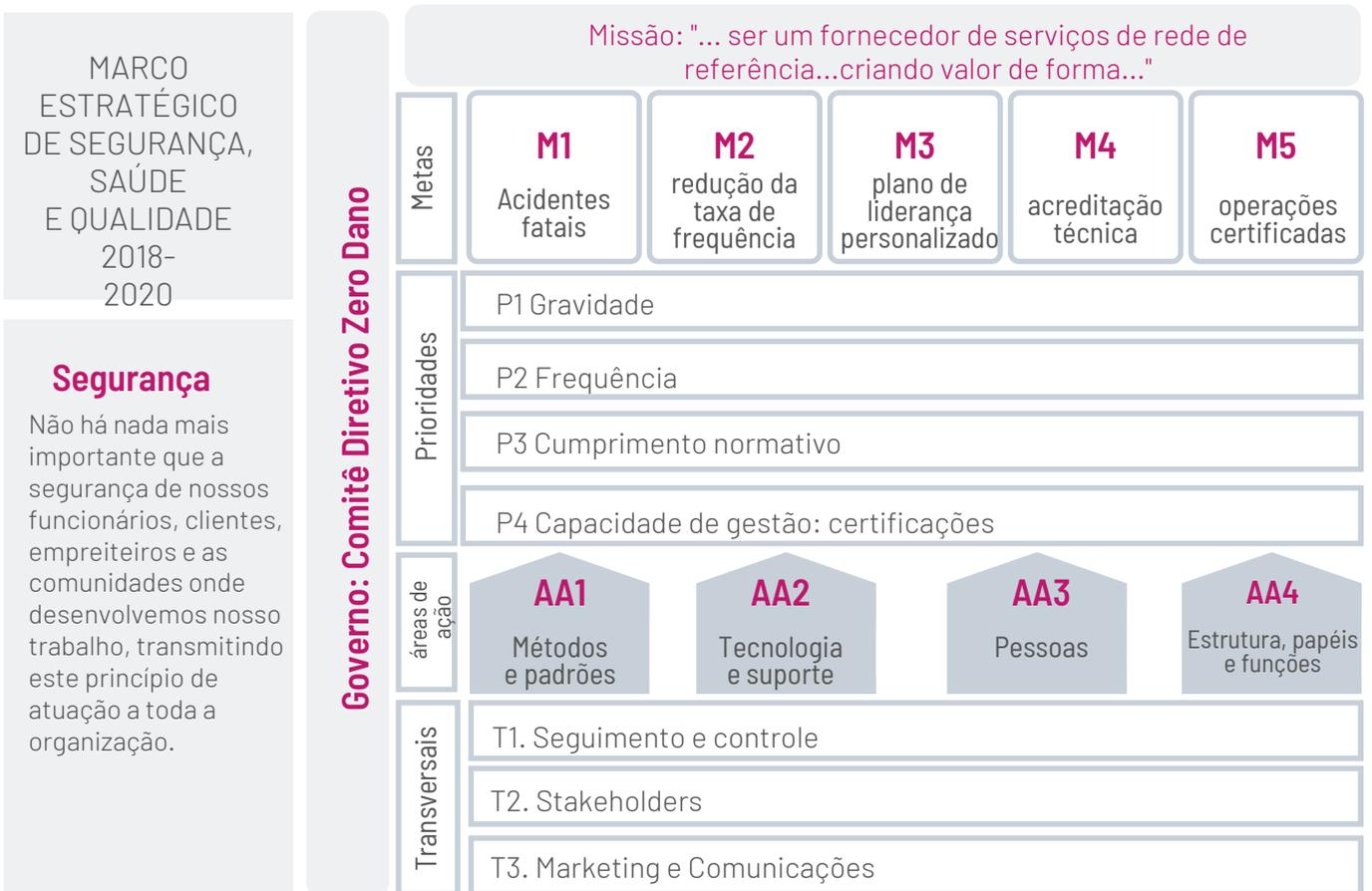
Além de outorgar uma remuneração equilibrada e de acordo às obrigações exigidas em cada posto, a empresa enfoca outros benefícios aos funcionários centrados na promoção da conciliação do trabalho e as ajudas à saúde, tais como: seguros médicos, bolsas de estudo, cheque creche ou complementos salariais em situações de IT/AT.

# SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

A Segurança e Saúde no Trabalho (SST) é um âmbito sobre o que Ezentis está firmemente comprometida. Tanto é assim, que dentro dos valores que servem de guia na atividade da empresa, se inclui textualmente: “Não há nada mais importante que a segurança de nossos funcionários, clientes, subcontratados e as comunidades onde desenvolvemos nosso trabalho, transmitindo este princípio de atuação a toda a organização”.

Na Ezentis temos a convicção de que todos os acidentes, as enfermidades e os danos relacionados com o trabalho podem ser evitados. Acreditamos na prevenção de riscos e, com ela, no trabalho sistemático e permanente para conseguir evitar lesões e enfermidades, premissa indiscutível da que partimos em elaboração de nosso modelo de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho.

## DELO DE GESTÃO DA SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO



**NOSSAS PRIORIDADES**

- Zero acidentes com resultado em morte
- Zero acidentes ou enfermidade ocupacional grave
- Taxa de frequência em baixa
- Operações Certificadas Pessoal credenciado
- Garantir o cumprimento da regulação vigente em todos os países onde operamos

## DIRETRIZES COMUNS

Grupo Ezentis executa uma gestão da Segurança do Trabalho dentro do marco da Política Integrada de Segurança e Saúde, Qualidade e Meio Ambiente e da Política de "Stop Work", as quais constituem as principais ferramentas que guiam nosso trabalho para conseguir cero acidentes ou enfermidade profissional.

## PLANIFICAÇÃO DA ROTA A SEGUIR

Elaboração dos Planos Diretores de Segurança e Saúde no Trabalho onde se definem as prioridades a executar em um período de tempo específico.

## CERTIFICAÇÃO DE NOSSOS SISTEMAS DE GESTÃO

No que se refere a Sistemas de Gestão da Segurança, a Ezentis está certificada na norma OHSAS 18001 ou ISO 45001 em todas as atividades de O&M localizadas na Brasil Energia, Chile (Tecnet), Colômbia, Espanha e Peru. Adicionalmente, a Ezentis Colômbia obteve uma nova certificação sob o padrão NORSOK S006, dirigido a melhorar a gestão ambiental, de segurança industrial e de saúde ocupacional das organizações subcontratadas que executam seus serviços na indústria petroleira com o fim de gerar rentabilidade em suas operações a nível mundial.

Incorporação de uma nova certificação em segurança em São Paulo, Brasil

### NORSOK 006

Nova certificação na Ezentis Colômbia

### ISO 45001

Grupo  
CYS na Espanha, primeira sociedade do Grupo Ezentis em conseguir a certificação

**EZENTIS**

**PRAXIS**

La mejor tecnología a tu servicio

Seguridad  
Calidad

**MÁS SEGURIDAD, MÁS CALIDAD, MÁS PRAXIS.**

La herramienta incorpora nuevas funcionalidades que harán más cómoda y eficiente la actividad del día a día de los negocios de Ezentis.

**Seguridad en el Trabajo**

Uno de los principales objetivos de Praxis es velar por la seguridad de los empleados y, por ello, permite realizar:

- Charlas de Seguridad
- Inspecciones en terreno
- Comunicación de incidencias
- Envío de incidencias a áreas de apoyo

**Calidad**

Praxis permite un incremento de la calidad del trabajo realizado, ya que ofrece diversas posibilidades en tiempo real:

- Generación de informes
- Evaluación de recursos y medios

**TRANSFORMACIÓN DIGITAL, EN LA PALMA DE TU MANO, CON PRAXIS.**

Y MUCHO MÁS...

**EZENTIS**

www.ezentis.com

ezentiscomunica@ezentis.com

+34 913 999 70

Calle Sta Leonor, 65, Ed. B CP 28037 Madrid- España

## FERRAMIENTAS E SISTEMAS

Implementação de sistemas: PRAXIS como suporte às atividades de campo e eGestiona para manter a traçabilidade da documentação necessária para a credenciamento de nossos técnicos em todas as filiais, negócios e contratos.

## SEGUIMENTO E CONTROLE

Implementação da "Matriz de liderança", a qual inclui o número mínimo de ações preventivas que deve fazer cada função de supervisão, chefia ou executivo, sendo as atividades: conversas de segurança, inspeções de segurança, observações de segurança, entre outros. Estabelecimento de Comitês de Segurança e Saúde em todos os países onde temos atividade.

## INFORMAÇÃO AO MÁXIMO NÍVEL EXECUTIVO

Comunicação imediata via correio eletrônico aos altos executivos da Empresa quando há incidentes ou acidentes relacionados com os riscos críticos da operação por meio dos denominados "Alertas de Segurança" e realização de reuniões extraordinárias nas que se apresenta o caso, se revisam os acontecimentos e as medidas de prevenção ou proteção (segundo seja o caso), para assim traspassar o aprendido a todas as filiais.

## FORMAÇÃO

Em 2019 os funcionários receberam mais de 270.000 horas de capacitação em cursos relacionados com a segurança em seus postos de trabalho, tais como risco elétrico, manipulação e controle de ferramentas mecânicas e equipes energizadas, trabalho com soldadura ou trabalho em altura, entre outros.

## REALIZAÇÃO DE WORKSHOPS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

### CHILE

Durante o 2019 houve dois WorkShop, o primeiro de Segurança e Operações realizado em Santiago de Chile 11 e 12 de março de 2019, com o objetivo de conversar e estabelecer medidas que contribuam ao conhecimento, difusão e implementação de boas práticas e que permitam seguir avançando no desenvolvimento de uma cultura de segurança no Grupo e o segundo no mesmo lugar os dias 21 e 22 de outubro de 2019, com o objetivo de revisar os desempenhos do ano, corrigir e planificar a principais linhas de trabalho do 2020 e futuro.

### ESPAÑA

A Ezentis celebra um workshop sobre Segurança e Operações dirigido aos coordenadores de áreas operativas de I+M e Planta Externa com o objetivo de continuar fomentando a Cultura de Segurança e a integração da prevenção em todos os níveis hierárquicos da empresa.

**+270.000**

Horas de formação em  
Matéria de SST

**+10.500**

Conversa de segurança  
com + 107.000  
participantes

**+19.000**

Observações  
de conduta

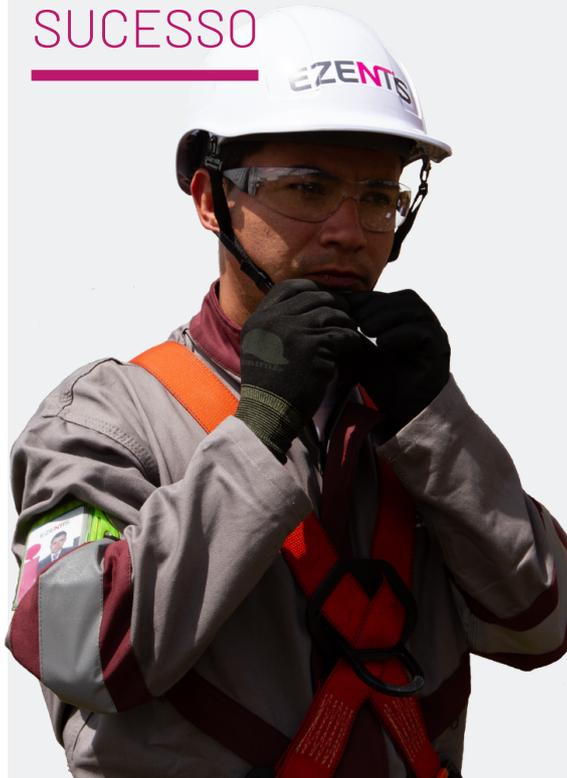
**+21.000**

Inspecões de campo

## COMUNICAÇÃO INTERNA AOS FUNCIONÁRIOS

Implementação da campanha de comunicação interna "Eu me comprometo com a Cultura de Segurança" que tem como suporte a APP Ezentis Comunica e se inclui no mês de abril, Mês da Segurança e Saúde no Trabalho na Ezentis.



CASO DE  
SUCESSO

## "Eu me comprometo com a segurança"

Com a comemoração do dia internacional da Segurança e Saúde no trabalho no dia 28 de abril, decidimos implementar dito mês, o "Mês da Segurança", sendo o lema do 2019 "Eu me comprometo com a Cultura de Segurança".

O objetivo da campanha consistia em transmitir o compromisso de todo a pessoal de Grupo Ezentis, desde a direção geral, gerências intermediárias e, em definitiva, todos os funcionários, com uma Cultura da Segurança.

Durante o mês se reforçaram as atividades preventivas em campo lideradas por executivos e gerências médias, realizando-se inspeções de segurança, observações de conduta e conversas de segurança.

**Esta edição foi um grande sucesso de participação, com menção especial ao Peru, chegando a conseguir aumentos de entre 52% e 84% nos conteúdos e eventos da campanha.**

Junto a isto, concursos de vídeos "A segurança em um minuto" e relatos "A segurança com palavras", e um quiz de perguntas e informação relevante, estórias e material descarregável na APP Ezentis Comunica.

## DADOS DE CAMPANHA

1.971

INSPEÇÕES DE  
SEGURANÇA

+30,2% vs campanha 2018

1.335

OBSERVAÇÕES DE  
SEGURANÇA

+45,2% vs campanha 2018

1.108

CONVERSAS DE  
SEGURANÇA

+74,6% vs campanha 2018

7.099

PARTICIPANTES EM  
CONVERSAS DE SEGURANÇA

+69,1% vs campanha 2018

271

FUNCIONÁRIOS QUE  
RESPONDERAM AO QUIZ DE  
SEGURANÇA76% porcentagem  
meio de acerto no quiz

  
+3.928

Visualizações do vídeo da  
campanha:  
"EU ME COMPROMETO COM A  
CULTURA DA SEGURANÇA"

## ANÁLISE DA EXPOSIÇÃO AO RISCO

Na Ezentis sempre consideramos as pessoas a peça fundamental da engrenagem e o eixo sobre o que gira a atividade e o negócio da empresa, por isso, a segurança de nossas pessoas é para nós um elemento crítico no que trabalhamos de maneira contínua.

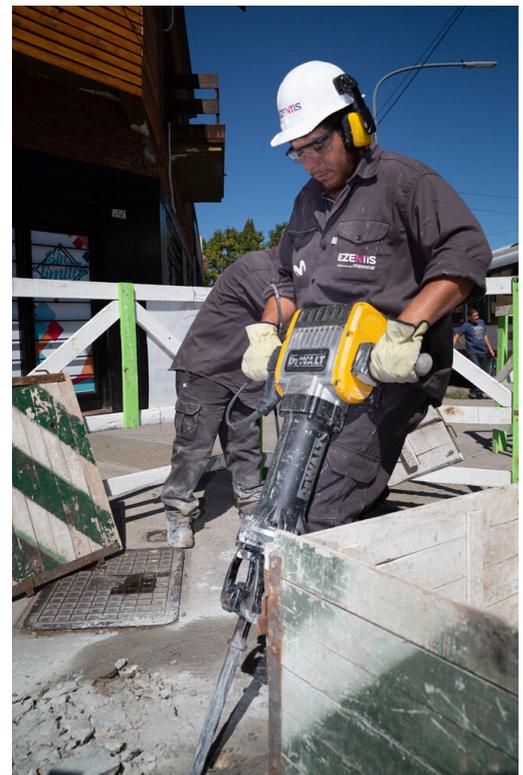
A exposição de nossa equipe de campo – técnicos – a riscos como a condução de veículos, trabalho em altura, trabalhos em presença de tensão (energia), trabalho em espaços confinados e/ou equipes em movimento, assim como, a erros do próprio operador, são elementos ou fatores que podem causar lesões durante o desenvolvimento do trabalho, e é por isto que temos como prioridade conseguir um entorno de trabalho livre de acidentes e uma Cultura de Segurança baseada no compromisso, o trabalho em equipe, a liderança e a participação.

Por outro lado, é importante recordar os principais riscos aos que estão expostos os trabalhadores que desenvolvem sua atividade em oficinas e despachos, se bem afetam a uma menor porcentagem de funcionários no Grupo Ezentis:

1. Quedas e golpes contra objetos
2. Posturas e movimentos adotados
3. Manipulação manual de cargas
4. Fadiga visual
5. Conforto acústico
6. Conforto térmico
7. Qualidade do ar interior
8. Fatores psicossociais

Em matéria específica de Saúde e Bem-estar dos trabalhadores, cabe mencionar que desde Grupo Ezentis se promove a vigilância da saúde através de reconhecimentos médicos periódicos.

Adicionalmente, a empresa está avaliando outro tipo de iniciativas que promovam os hábitos saudáveis (dieta equilibrada, exercício físico...) que melhorem a qualidade de vida de nossos trabalhadores e suas famílias.



## COMITÊS DE SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

ESPANHA			
Lei 31/1995, de 8 de novembro, de Prevenção de Riscos Laborais			
SOCIEDADE E NOME DO COMITÊ	FREQUÊNCIA DAS REUNIÕES	FUNÇÕES	PERFIL DOS MEMBROS
<b>Networks Test</b>			
Comitê de Segurança e Saúde	Quadrimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realizar a aprovação formal da ata do anterior</li> <li>Comitê. Analisar os indicadores de acidentalidade.</li> <li>Analisar os dados de formação de funcionários.</li> <li>Revisar os aspectos relacionados com a Vigilância da Saúde.</li> </ul>	 
<b>Tecnologia</b> Comitê de Segurança e Saúde	Trimestral/ Quadrimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Revisar todas as vicissitudes relativas ao acondicionamento dos Centros de Trabalho: iluminação, climatização, ergonomia do posto de trabalho, acessibilidade, plano de evacuação, visitas do técnico de prevenção, problemas pontuais, etc. Analisar os indicadores de acidentalidade.</li> </ul>	 
<b>Cys Espanha</b> Comitê de Segurança e Saúde	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar na elaboração, colocada em prática e avaliação de Trimestral os planos e programas de segurança do trabalho na empresa.</li> <li>Promover iniciativas sobre métodos e procedimentos para a efetiva prevenção de riscos.</li> <li>Debater e estudar a identificação dos riscos que devam ser objeto de análise e controle.</li> <li>Conhecer a informação sobre a avaliação da prevenção. Impulsar garantir a formação e informação em Saúde do Trabalho a todos os trabalhadores.</li> </ul>	 
<b>Excellence Field Factory (EFF)</b> Comitê de Segurança e Saúde	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar na elaboração, colocada em prática e avaliação dos planos e programas de segurança do trabalho na empresa.</li> <li>Promover iniciativas sobre métodos e procedimentos para a efetiva prevenção de riscos.</li> </ul>	50%  50% 
MÉXICO			
Norma Oficial Mexicana, NOM-019-STPS-2011, Constituição, integração, organização e funcionamento das comissões de segurança e higiene			
Comitê de Segurança e Saúde	Trimestral	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoiar a realização de investigações sobre as causas dos acidentes e enfermidades de trabalho.</li> <li>Elaborar ao termo de cada recorrido de verificação, junto com o coordenador da comissão, a ata correspondente.</li> <li>Apresentar e entregar as atas do caminho de verificação ao padrão, junto com o coordenador da comissão;</li> <li>Participar nas inspeções sobre as condições gerais de segurança e higiene que pratique a autoridade do trabalho no centro de trabalho.</li> <li>Integrar o programa anual de capacitação dos integrantes da comissão.</li> </ul>	 

 Representante da empresa

 Representante dos trabalhadores

## CHILE

Lei do Ministério do Trabalho e Previdência Social é a N° 16.744 pela que se aprova seguro social contra riscos de acidentes do trabalho e enfermidades profissionais

SOCIEDADE E NOME DO COMITÊ	FREQUÊNCIA DAS REUNIÕES	FUNÇÕES	PERFIL DOS MEMBROS
<b>Comitê Paritário de Higiene e Segurança (CPHS)</b>	Mensal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Instruir os trabalhadores para a correta utilização dos instrumentos de proteção.</li> <li>Vigilar o cumprimento tanto por parte das empresas como dos trabalhadores, das medidas de prevenção, higiene e segurança.</li> <li>Investigar as causas dos acidentes do trabalho e enfermidades profissionais que se produzam na empresa.</li> <li>Indicar a adoção de todas as medidas de higiene e segurança que sirvam para a prevenção dos riscos profissionais.</li> <li>Promover a realização de cursos de adestramento destinados à capacitação profissional dos trabalhadores em organismos públicos ou privados autorizados para cumprir esta finalidade ou na mesma empresa, indústria ou tarefa sob o controle e direção desses organismos.</li> </ul>	

## BRASIL

Norma Regulamentária Cinco (NR-5) de MTE que prevê a obrigatoriedade do treinamento anual para membros da Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA (Ministério do Trabalho)

<b>Comissão Interna de Prevenção de Acidentes</b>	Mensal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificar os riscos do processo de trabalho, e elaborar o mapa de riscos, com a participação do maior número de trabalhadores.</li> <li>Elaborar um plano de trabalho que possibilite a ação preventiva na solução de problemas de segurança e saúde no trabalho.</li> <li>Realizar verificações periódicas nos ambientes e condições de trabalho.</li> <li>Realizar, em cada reunião (1 por mês), uma avaliação do cumprimento das metas fixas em seu plano de trabalho e discutir as situações de risco que se foram identificadas.</li> <li>Divulgar informação sobre a segurança e a saúde no trabalho a todos os trabalhadores.</li> </ul>	
---	--------	--	---

## COLÔMBIA

Lei • Decreto 1072 de 2015 por meio do qual se ditaram as disposições para a implantação do sistema de gestão da segurança e saúde no trabalho (SG-SST).

<b>Comitê Paritário de Segurança e Saúde no Trabalho (COPASST)</b>	Mensal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar das atividades de promoção, divulgação e informação sobre higiene e segurança industrial.</li> <li>Atuar como instrumento de vigilância para o cumprimento dos programas de Saúde Ocupacional nos lugares de trabalho da empresa.</li> <li>Propor atividades de capacitação em saúde ocupacional dirigidas a trabalhadores, supervisores e executivos da empresa.</li> <li>Colaborar na análise das causas dos acidentes de trabalho e enfermidades laborais e propor as medidas corretivas.</li> <li>Participar na planificação das auditorias de seguimento de cumprimento do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no trabalho.</li> <li>Realizar a revisão do Programa de Capacitação em Segurança e Saúde no trabalho.</li> </ul>	
--	--------	---	---

 Representante da empresa

 Representante dos trabalhadores

## PERU

Lei 29.783 e seu regulamento conteúdo no Decreto Supremo DS 005-2012-TR.

SOCIEDADE E NOME DO COMITÊ	FREQUÊNCIA DAS REUNIÕES	FUNÇÕES	PERFIL DOS MEMBROS
Comitê Central de Segurança e Saúde no trabalho	Mensal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Participar na elaboração, aprovação, colocada em prática e avaliação das políticas, planos e programas de promoção da segurança e saúde no trabalho.</li> <li>Vigilar o cumprimento da legislação, as normas internas e as especificações técnicas do trabalho relacionadas com a segurança e saúde no lugar de trabalho.</li> <li>Promover o compromisso, a colaboração e a participação de todos os trabalhadores na prevenção dos riscos do trabalho.</li> <li>Realizar inspeções periódicas nas áreas administrativas, áreas operativas, instalações, maquinaria e equipamentos.</li> <li>Investigar as causas de todos os incidentes, acidentes e das enfermidades ocupacionais que ocorram no lugar de trabalho.</li> <li>Analisar e emitir relatórios das estatísticas dos incidentes, acidentes e enfermidades ocupacionais ocorridas en el lugar de trabajo.</li> </ul>	50% 
			50% 

## ARGENTINA

Lei Nacional de Segurança e Higiene no Trabalho N°19587/72. Lei Nacional de Riscos do Trabalho N°24557/95. Decreto 911/96, Higiene e Segurança no trabalho para a construção. Decreto 351/79, Resoluções e anexos que modificam e/ou ampliam

Comitê de Direção SIG	Mensal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar as estatísticas de acidentes registradas de cada Unidade de Negócio</li> <li>Informar sobre os avanços das capacitações de todas as Unidades de Negócio.</li> <li>Realizar o seguimento das anomalias identificadas nas inspeções mensais.</li> <li>Compartilhar os temas relevantes que surjam na unidade de negócio, fotos e exemplos de trabalhos.</li> </ul>	 Gerente de HSQE Gerente de Unidades de negócio (Energia, Telecom, Gás, RRHH) Subgerentes de unidades de negócio
-----------------------	--------	---	---

\*Portugal tem um número de funcionários inferior a 50, portanto não é obrigatória a constituição de um Comitê Paritário de Segurança.

 Representante da empresa

 Representante dos trabalhadores

## INDICADORES DE DESEMPENHO

O modelo de negócio da Ezentis combina duas atividades principais com um perfil de risco muito diferente. Por um lado, a atividade de telecomunicações tem um risco gravidade sob e frequência alta, enquanto a atividade de energia tem uma gravidade alta com uma menor frequência. Por este motivo, oferecer dados agregados resulta pouco representativo.

Dado que, a sua vez, a atividade abrange distintos segmentos, tanto em operações de campo (telecomunicações ou energia), como em atividades de desenvolvimento de tecnologia (TI em oficinas), a análise das estatísticas de accidentalidade e os planos de ação e conscientização, se realizam por separado, adaptados a cada região e tipo de atividade:

**-15%**

IF Líquida com respeito a 2018

**+80%**

Do pessoal em terreno

### INDICADORES DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO (1)

	2018			2019		
	ENERGIA	TELECOMUNICAÇÕES	OUTROS	ENERGIA	TELECOMUNICAÇÕES	OUTROS
<b>Índice de Frequência Líquida</b>	6,42	15,92	10,43	5,30	12,73	19,04
<b>Índice de Gravidade</b>	1,74	0,62	0,39	0,79	1,26	0,27
<b>Índice de Incidência Líquida</b>	14,93	41,48	17,06	14,04	36,26	40,22

(1) Fórmulas de cálculo: Índice de Frequência (Líquida) = (N.º acidentes com repouso ou fatais/N.º total de horas trabalhadas) \* 1.000.0000 Índice de Gravidade = (N.º total de jornadas perdidas/N.º total de horas trabalhadas) \* 1.000 Índice de Incidência Líquida = N.º acidentes com repouso ou fatais/N.º trabalhadores médios \* 1.000

Os resultados obtidos em 2019 mostram uma tendência à baixa em todos os indicadores de negócio, porém, seguiremos trabalhando para diminuir o grau de gravidade destes, especialmente no negócio Telco.



## OBJETIVOS 2020

Tal e como se inclui no Plano Diretor de Segurança e Saúde no Trabalho e a sua vez, se reflete no Plano Diretor de Sustentabilidade, a curto prazo, a organização foi proposto os entre outros, seguintes objetivos:

- Elaborar, implantar e divulgar políticas e padrões que permitam reduzir a frequência e gravidade dos sinistros em vias, começando pela instauração da “Política de Velocidade de Veículos Motorizados”.
- Continuar melhorando o desempenho, reduzindo o número e gravidade dos acidentes, reduzindo nisso os índices de frequência e gravidade.
- Manter as certificações internacionais em todas as operações.
- Aproximar ainda mais a gestão de Segurança e Saúde no Trabalho de subcontratadas e subcontratadas.

# SEGURANÇA DOS SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Na Ezentis mantemos a Cibersegurança como um elemento chave da sustentabilidade empresarial e a responsabilidade social, seguindo com nosso compromisso de melhora e evolução dentro da área, centramos nossos esforços em consolidar os passos que já tínhamos dado, e avançar para madurar nosso estado de segurança da informação.

A conscientização de nossos funcionários se tornou o centro de nossos esforços, com o fim de trasladar a nossos clientes que todo o grupo participa da segurança de seus dados.

Em 2019 o Grupo Ezentis registrou importantes avanços em matéria de cibersegurança e privacidade da informação, os quais ficam resumidos no seguinte esquema:

## MARCO 1 CRIAÇÃO DE CAMPANHA DE CONSCIENTIZAÇÃO GLOBAL DOS FUNCIONÁRIOS



Foi criada uma campanha de conscientização a nível de grupo, que utiliza a multicanalidade atual para chegar a todos os cantos do Grupo. Mediante e-mail, cartazes, app's e jogos, nossos funcionários aprenderão a proteger-se eles mesmos e também a nossos clientes.

## MARCO 2 COMITÊ CORPORATIVO DE SEGURANÇA IT



Este Comitê se reúne mensalmente sob a convocatória do CISO e está formado por os responsáveis de Sistemas do Grupo, nacional e internacional. Se existisse algum evento ou situação significativa, esta se comunicaria formalmente à Comissão de Auditoria e Cumprimento.

## MARCO 3 MEDIÇÃO DA CONSCIENTIZAÇÃO



O Grupo Ezentis executou várias ações a nível Corporativo encaminhadas a melhorar a conscientização dos usuários, uma delas, foi lançar a nível global uma pesquisa ponderada para medir a conscientização em diversos âmbitos, como podem ser gestão dos ativos da empresa, ameaças recebidas via e-mail, e outra série de campos chaves, desta maneira o Grupo Ezentis cumpre com seu compromisso de ter uma conscientização medível.

## MARCO 4 ELABORAÇÃO, APROVAÇÃO E DIFUSÃO DE POLÍTICAS CORPORATIVAS DE GESTÃO DOS ATIVOS DE TI



Foi lançada uma standardização da gestão em matéria de cibersegurança que fazem os equipamentos de TI do Grupo pertençam ao país que pertençam, de tal maneira, que os valores e padrões oferecidos a nível mundial em matéria de segurança da informação, serão os mesmos para todos nossos clientes.

## MARCO 5 AUDITORIAS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



Seguindo com nosso compromisso de manter nossos dados e os de nossos clientes seguros, realizamos uma série de auditorias de segurança em cada um dos países nos que temos presença mediante auditorias de Hacking Ético, para fazer um teste a nossos sistemas diante de um suposto ataque e reforçar ainda mais nossa segurança.

Os avanços registrados em 2019 não haveriam sido possíveis sem o lançamento de uma série de medidas projetadas para avançar na consolidação da Segurança da Informação como complemento ao negócio.

Grupo Ezentis pretende reforçar não somente a segurança das infraestruturas e o modelo de governo, senão também trabalhar na conscientização dos funcionários e na mudança cultural em relação com a cibersegurança, integrando outros aspectos como o legal e a gestão de processos.

- Auditorias de Hacking Ético e provas de penetração de Sistemas
- Estandarização na instalação segura de nova infraestrutura de TI
- Campanhas de conscientização e informação dirigidas a funcionários

**EZENTIS**

¿Estás suficientemente protegido ante posibles robos de datos?

**TEST ANTIRROBO**

Responde este breve cuestionario y descubre tu nivel de seguridad anti hackers.

[ACCEDER AL CUESTIONARIO](#)

**TOP 3: SITIOS WEB DE COMPRA / VENTA Y SUBASTAS**

**EXCUSA:** Problemas en la cuenta del usuario, detectados movimientos sospechosos, actualización de las condiciones del uso del servicio, etc.

**OBJETIVO:** Robar cuentas de usuarios y estafarlos económicamente.

**TOP 1: LAS ADMINISTRACIONES**

**EXCUSA:** Informar sobre una notificación, multa, paquete no entregado, reembolso económico.

**OBJETIVO:** Infectar el dispositivo del usuario con malware, robarle datos personales e información bancaria.

**Alerta de Phishing**

Os informamos de que hemos detectado intentos de suplantación de identidad de empleados de la compañía vía email (phishing) con el dominio @ezentis.com.

Como veis, estos correos intentan simular nuestro dominio de correo con algún pequeño carácter incorrecto, e incluso pueden usar la forma de hablar de nuestros compañeros o su firma, por lo que es importante que os mantengáis alerta y realicéis siempre una serie de comprobaciones ante correos sospechosos:

**Medidas anti Phishing**

- 1 No abras correos cuyo remitente no conozcas
- 2 Si lo crees conocer, comprueba la dirección exacta de dominio (@Appil.com @Bankinter.com @ezentis...) Una sola letra cambia el remitente y a veces es difícil de apreciar en una primera lectura.
- 3 Revisa la ortografía de los mismos, estos correos suelen venir con ortografía descuidada.
- 4 Coloca el cursor sobre el link (en caso de llevarlo) para comprobar que la url incluida se corresponde con lo que indica el correo.

Ante cualquier duda, contacta con [\[Email\]](#)

## DESAFIOS E OBJETIVOS DE CIBERSEGURANÇA



### Curto Prazo

- Lançamento de um Plano de Conscientização para funcionários em 2020
- Estandarização e normalização de postos de trabalho desde o ponto de vista de cibersegurança através da securitização do entorno de trabalho: equipes dispositivos de trabalho, aplicações permitidas e acesso em remoto.
- Monitorização e correlação de eventos de cibersegurança: alerta avançada de ciberincidentes.



### Meio Prazo

- Formação contínua em cibersegurança para funcionários próprios sob qualquer modalidade (presencial, online...).
- Fomentar a pro-atividade dos funcionários na comunicação e relatório de ciberincidentes.

- Obter um nível de maturidade de cibersegurança maior que 3 segundo a normativa CMM (Capability Maturity Model) de âmbito global.
- Obter a Certificação ISO 27000 de maneira gradual em toda as sociedades do Grupo.



### Longo Prazo

- Fomentar a interiorização da cultura de Segurança IT em todo o Grupo Ezentis e estendê-la a todos os agentes externos com os que nos relacionamos.
- Automatização e consolidação das ferramentas de Segurança IT.

# PROXIMIDADE E RESPONSABILIDADE COM O CLIENTE

Os serviços que a Ezentis executa são singularmente especializados e se encontram enfocados a grandes empresas de telecomunicações e de energia. Na medida em que estes setores estão muito concentrados em uns poucos operadores em cada país, a carteira de clientes da Ezentis está composta por um número reduzido de clientes com volumes de faturação elevados.

Para a Ezentis, resulta de vital importância a capacidade de estabelecer relações duradouras de confiança com seus clientes que lhes permitam ter uma elevada recorrência em seus contratos e estabilidade nos ingressos. Para isso, a chave é garantir um serviço de grande qualidade em processos que buscam maximizar a eficiência e o cumprimento de expectativas do cliente.

Nosso compromisso e o grande desafio que temos com nossos clientes é que, com os acordos de longa duração, sejamos capazes de manter um desempenho excelente durante toda a vida útil do serviço. Nossa carteira constituída por um elevado número de clientes (mais de 500 clientes, com 11% de grandes contas), é prova disso e o melhor aval para manter-nos como um dos fornecedores de referência no setor.



## LOGROS 2019

### ESPAÑA

- Ezentis logra um contrato com Enaire para conectar vários aeroportos com fibra ótica. Ezentis assina um acordo com Ericsson para manter redes de telecomunicações.
- Ezentis participa no projeto de desmontagem de centrais de cobre de Telefónica.
- Ezentis logra um contrato com Telefónica Espanha por três anos.
- Renovação de certificação ISO 9001 em Grupo Comunicações e Som (Grupo CYS)
- Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade da sociedade Excellence Field Factory (EFF)

### BRASIL

- Ezentis logra um contrato de operação e manutenção de fibra ótica com Telefónica.
- Ezentis renova seu contrato com Neoenergia por 12 meses mais.
- Ezentis renova e amplia um contrato com Vivo para serviços de telecomunicações.

### CHILE

- Ezentis se situa como primeiro empreiteiro da operadora de telecomunicações Claro.

### PERU

- Ezentis renova o contrato com a elétrica Enosa por dois anos.
- A Ezentis renova um contrato com Telefónica até 2023.

### COLÔMBIA

- Renovação da certificação ISO 9001.

## UMA GESTÃO QUE MERECE A CONFIANÇA DOS CLIENTES

No exercício de suas atividades, a Ezentis assume a responsabilidade de atuar em representação de seu cliente diante dos usuários finais dos serviços de energia e telecomunicações. Por este motivo, os clientes da Ezentis necessitam ter plena certeza de que aquele fornecedor no que depositam sua confiança seja capaz de salvaguardar a marca e o prestígio de sua empresa.

É imprescindível que todos seus processos estejam formalmente estruturados e que sejam submetidos a auditorias periódicas que permitam identificar e solucionar as possíveis debilidades. Por isso, a maior parte das sociedades/negócios que desenvolvem atividades nos clientes, contam com um Sistema de Gestão de Qualidade ISO 9001:2008 certificado externamente.

Ezentis acredita que a chave para prestar seus serviços com qualidade e assegurar a satisfação de seus clientes, radica na melhora do rendimento e uma maior segurança do ambiente no que trabalham seus funcionários.

Consequentemente, a empresa implementou uma série de políticas nos países nos que opera, nos que se compromete a:

€608,8 M

De renovações e novos contratos

€934,4M

De contratos plurianuais (3 a 5 anos)

1

Fomentar o respeito às pessoas, o trabalho seguro e em equipe

2

Promover a cultura de serviço ao cliente na empresa

3

Velar por um adequado Clima Laboral dos funcionários que formam parte da Ezentis

## RECONHECIMENTO AO TRABALHO BEM FEITO

O planejamento de melhora contínua e inovação nos processos leva a Ezentis a utilizar o feedback de seus clientes como input em sua estratégia como empresa.

Para isso, realiza periodicamente pesquisas de satisfação a seus clientes, em todas as geografias onde opera. Em 2019, Ezentis lançou um total de 347 pesquisas a seus clientes, obtendo uma taxa de resposta 50%. Além disso, das 179 respostas recebidas, o 83% mostraram resultados "satisfatórios" ou "muito satisfatórios".

Sem dúvida, um balance muito positivo devido a que, apesar de receber um maior volume de valorações dos clientes, o indicador de satisfação se mantém neste quarto exercício consecutivo, acima de 80%. O alto nível na satisfação pode contribuir, através de uma maior recorrência dos clientes, ao contínuo crescimento de ingressos que a Ezentis experimentou nos últimos anos: um incremento de 44% comparado com 2016.

52%

Recepção de respostas (10 pontos acima de 2018)

83%

De respostas satisfatórias

### EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DE NOSSOS CLIENTES

2016	2017	2018	2019
86%	86%	89%	83%

## COMPROMISSO E PROXIMIDADE COM O USUÁRIO FINAL

Se bem que a atividade da Ezentis tem como objetivo principal a satisfação de seus clientes mediante uma qualidade de serviço máxima, é indispensável que na equação se tenham em conta os usuários finais, que são, a fim de contas, os receptores últimos do serviço que a Ezentis executa.

Neste sentido, Ezentis atua cerca do usuário final nos serviços de telecomunicações (dentro e fora das casas) e sob o firme compromisso de colaborar com a comunidade. Prova de isso, as ocasiões nas que a atividade da Ezentis foi qualificada como essencial e soubemos estar à altura das necessidades das pessoas. Ocorreu há três anos no Chile, com a reconstrução das redes de telecomunicações danadas por um desastre natural apesar de que esta atuação não estava contemplada nos termos de contratação e agora, no começo de 2020, com a implantação e melhora da rede de telecomunicações nos hotéis medicalizados para atender a pacientes de COVID-19.

Este tipo de situações e reações põem de manifesto que a presença da Ezentis vai além da representação do operador de redes de telecomunicações ou energia, para um partner ou colaborador próximo da comunidade de usuários. A empresa entende que, dada a natureza de seus serviços, que garantem serviços básicos para as pessoas, isto forma parte de sua responsabilidade e seu compromisso com a comunidade.



## NOSSOS CLIENTES: NOSSOS ALIADOS

A carteira de clientes da Ezentis está formada por grandes operadoras de telecomunicações e utilities:



## AVES DA RELAÇÃO DA EZENTIS COM SEUS CLIENTES

CARTEIRA DE CLIENTES DIVERSIFICADA	COBERTURA EM SEUS PRINCIPAIS MERCADOS	CONTRATOS PLURIANUAIS	RENOVAÇÃO +90% DOS CONTRATOS ESTRATÉGICOS
------------------------------------	---------------------------------------	-----------------------	---

# TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Trabalhar para o futuro significa necessariamente transformar os padrões de trabalho atuais aproveitando ao máximo as oportunidades que oferecem as tecnologias. Na Ezentis, levamos anos trabalhando no projeto de um processo de digitalização em todos os níveis da empresa: processos, habilidades, modelos de negócio...etc, e que, já em 2019, começou a dar seus primeiros resultados.

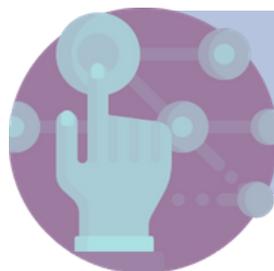
Estamos percorrendo o caminho para a Transformação Digital em aliança com grandes referentes como ORACLE e SAP, que nos ajudam a que incorporem as melhores práticas internacionais ou, como se denomina no mundo das novas tecnologias, "best-of-breed".



1. Otimize nossos processos para fornecer um serviço com mais valor agregado aos nossos clientes



2. Ganhe eficiência e agilidade em processos internos em diferentes áreas (financeira, frota, gerenciamento de fornecedores, etc.)



3. Avançar no uso de ferramentas que permitam uma tomada de decisão mais automática e objetiva, com base no monitoramento de todos os processos de negócios e gestão da Companhia.

## CASO DE SUCESSO

## Acordo com ORACLE

No passado mês de fevereiro de 2019, a Ezentis assinou um importante acordo com ORACLE para a transformação digital de suas operações.

Este ambicioso projeto consiste em implementar a plataforma de ORACLE Software-as-a-Service (SaaS), que se converterá no núcleo digital das operações da Ezentis, conectando diferentes elementos em um entorno cloud: pessoas, dados, dispositivos, unidades de negócio, etcetera, e integrando-se com o ecossistema de aplicações corporativas.

Esta nova ferramenta gerenciará de forma centralizada todo seu fluxo operativo end-to-end, incluindo recursos de campo, subcontratas, contratos e projetos, ordens de trabalho e faturação. O projeto se emoldura na visão estratégica da Ezentis de somar elementos de diferenciação no setor e converter-se em um referente mediante um processo de transformação digital.

## DESENVOLVIMENTOS IMPLEMENTADOS EM 2019 E QUE SEGUEM EM UM PROCESSO DE MELHORA CONTÍNUA



### PRAXIS

Ferramenta dirigida aos supervisores das operações. Algumas de suas funcionalidades são: Controle de recursos próprios e subcontratados, controle de assistência, auditorias de qualidade e de segurança, avaliação de recursos e relatório de incidências (logística, frota, EPIs em mal estado... etc).

### SAP HANA

Ferramenta dirigida principalmente à área financeira. Algumas de suas funcionalidades são: orçamentação, gestão de tesouraria, contabilidade de ativos, registro de compras e logística, faturação e relatórios.



### EZENTIS FROTA

Sistema projetado para o controle da frota de veículos. Algumas de suas funcionalidades são: mestre de veículos, mestre de motoristas, seguimento do uso e abastecimento de combustível, posicionamento do veículo mediante GPS, controle de velocidade e verificação de rotas programadas.

### GESTÃO DE DOCUMENTOS

Ferramenta de controle documental dos requisitos dos clientes e das empresas próprias da Ezentis para seus fornecedores e subcontratadas. Algumas de suas funcionalidades são: mestre de recursos humanos subcontratados, gestão de documentação digitalizada, gestão de credenciações dos trabalhadores e gestão de sinistros em segurança e saúde do trabalho.

# COMPROMISSO COM A SOCIEDADE

A Ezentis é consciente do importante desafio de contribuição social que significa o exercício de suas atividades que, definitivamente, consiste em contribuir ao desenvolvimento socioeconômico nas comunidades através da criação de emprego e oportunidades, a compra de bens e serviços locais e a colaboração com organizações sem intenção de lucro que estejam alinhadas com a estratégia da Ezentis.

Para a consecução deste desafio, a empresa estrutura seu compromisso em base às seguintes linhas de ação:

- APOIO AO TECIDO PRODUTIVO LOCAL
- CONTRIBUIÇÃO AO DESENVOLVIMENTO SOCIAL

## APOIO AO TECIDO PRODUTIVO LOCAL

Uma das maneiras que Ezentis colabora com o tecido produtivo local é através das compras de bens e serviços a empresas cuja sede social se encontra no mesmo país no que se localiza nossa atividade em cada caso.

As cifras falam por elas mesmas: ao redor de 98% de nossos fornecedores são locais. Concretamente, dos 180,3 milhões de euros que Ezentis comprou a seus fornecedores em 2019, 96% corresponde a compras locais ou de proximidade.

Este compromisso com o aprovisionamento local gera um efeito de tração na economia que se traduz na criação de empregos e riqueza indireta nas comunidades. Desta forma, a capacidade de gerar emprego da Ezentis transcende os limites de sua própria organização, mediante a contribuição à criação de emprego indireto ao longo de sua cadeia de suprimento.

Apesar de que o peso dos fornecedores na atividade da Ezentis não é especialmente significativo se se compara com outros setores econômicos, salvo pelo caso dos fornecedores de serviços de subcontratação e de veículos, a contribuição potencial que pode realizar a empresa em termos de criação de riqueza e emprego local que pode ser significativa para as comunidades nas que opera. Por isso, Ezentis promove a contratação local, assim como um processo de compras transparente, eficiente e que promove a sustentabilidade em sua cadeia de valor.

Um efeito colateral positivo do aprovisionamento de bens de proximidade, separado da evidente criação de emprego indireto no âmbito local, consiste na redução de emissões derivadas do transporte. Como mais adiante se menciona, o principal impacto ambiental derivado da atividade da Ezentis são as emissões à atmosfera, vinculadas tanto à compra de bens e serviços, como no transporte dos trabalhadores em suas atividades diárias. Por este motivo, a empresa está em constante procura de soluções que minimizem tal impacto sem afetar à rentabilidade do negócio, e, a sua vez, assume o compromisso de realizar um cálculo cada vez mais exato e exaustivo de sua Pegada de Carbono que permita uma melhor identificação das fontes origem sobre as que, posteriormente, poder definir objetivos de redução.

98%

Fornecedores locais

€180,3M

Compras totais a fornecedores

Alrededor de

6.500

fornecedores totais

+700

Subcontratados  
(5.500 trabalhadores equivalentes)

## PROCESSO DE COMPRA DE BENS E SERVIÇOS

A Ezentis conta com um Procedimento de Contratação aplicável a todo o Grupo, cujo objetivo é, principalmente, garantir que todos os departamentos que estão envolvidos no processo de contratação de bens e serviços assumam diligentemente suas responsabilidades ao respeito. Adicionalmente, pretende estabelecer uma metodologia comum nos processos de Compra e Contratação de todo tipo de bens, recursos, atividades ou serviços em todas as unidades de negócio.

O conteúdo desta política está vinculado fundamentalmente a aspectos financeiros e legais, mas também pode incorporar outros requisitos ou especificações sociais ou ambientais tais como a existência de uma certificação externa baseada na norma de gestão ambiental ISO 14001.

Na atualidade, as diferentes geografias dispõem de políticas de compras a pessoas físicas que em todo momento deverão aplicar-se sem contrariar os limites de contratação definidos no Procedimento de Uso de Poderes do Grupo e estar alinhado com o Procedimento de Contratação do Grupo previamente mencionado.

Este processo ganha especial importância nos casos de fornecedores considerados como “críticos” baseado no tipo de bem ou serviço que proporcionam e sua relevância para o processo produtivo da Ezentis.

### FASES DO PROCESSO DE COMPRA



### OBJETIVOS

#### CURTO PRAZO

Gerar e compartilhar informação com todos os países, buscando sinergias para aquisições de bens e serviços.

#### MÉDIO PRAZO

Transformação do modelo atual de compras com o fim de otimizar e alavancar a redução de custos através da automatização, leilões inversos e a “robotização” de atividades repetitivas da área de compras.

#### LONGO PRAZO

Compartilhar o conhecimento e impulsionar uma mudança cultural mediante a comunicação fluida para criar um novo conceito de comunidade “Ezentis”.

## CONTRIBUIÇÃO AO DESENVOLVIMENTO SOCIAL

O Grupo Ezentis, através de sua presença em 2 continentes e 8 países gera um indubitável impacto nas sociedades onde desenvolve suas atividades. Partindo da premissa de que o nível de conhecimento e a capacidade de aplicação destes, constituem claros elementos de desenvolvimento de qualquer sociedade, a maior contribuição que Ezentis pode executar nas zonas onde opera é consiste em potenciar o aprendizado de jovens e adultos, e que isso se traduza em maiores oportunidades laborais e melhor qualidade de vida.

Com o propósito de conseguir o maior desenvolvimento profissional de cada indivíduo, a empresa estabelece desde há anos diversos convênios e colaborações com centros formativos e colégios profissionais (Universidades, Institutos Técnicos...etc.). Estes acordos estão orientados, em sua maioria, a estudantes de últimos cursos de titulações técnicas e tecnológicas, através de um programa de práticas nos centros de trabalho da Ezentis e, como meta final, sua incorporação definitiva à empresa.

A dificuldade na identificação de perfis de alta qualificação técnica e tecnológica faz que este tipo de alianças sejam de mútuo benefício. Por um lado, oferecem oportunidades às pessoas sem experiência do trabalho e, a sua vez, ajuda a que Ezentis tenha oportunidade de identificar o potencial destas pessoas e participe diretamente em seu aprendizado prático.

Adicionalmente, a Ezentis mantém relação com fundações e outras organizações benéficas, através de contribuições monetárias e atividades de voluntariado pontuais. A grandes traços, a atividade social desenvolvida por Ezentis se engloba em duas grandes tipologias de projetos: Empregabilidade e Beneficência. A continuação, se incluem alguns exemplos de projetos e colaborações.

### EXEMPLOS DE PROJETOS E COLABORAÇÕES

#### ARGENTINA

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordo com várias universidades e Escolas Técnicas</li> </ul>	 <p>Hospital de Pediatría <b>Garrahan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hospital de pediatría Garrahan</li> </ul>
--	--

#### BRASIL

 <p><b>SENAI</b> PELO FUTURO DO TRABALHO</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Acordo com o Serviço Nacional de Aprendizagem industrial – SENAI</li> </ul>	 <p>30 ANOS <b>AEBVB</b> Associação Educacional e Beneficente Vale da Bênção</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Associação Educacional e Beneficiante Vale da Bênção</li> </ul>
--	---

#### CHILE

 <p><b>PATHER NOSTRUM</b> TRANSFORMANDO LA CAPACIDAD EN CAPACIDAD</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ONG Pather Nostrum</li> </ul>	 <p>Colégio P. José Kentenich</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Colégio Polivalente Padre José Kentenich</li> </ul>	 <p><b>HOGAR DE CRISTO</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instituição de Beneficência Hogar de Cristo</li> </ul>
---	---	--

## EXEMPLOS DE PROJETOS E COLABORAÇÕES

## COLÔMBIA

 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio com o Serviço Nacional de Aprendizado - SENA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projeto de Voluntariado Corporativo: Plano Leitor</li> </ul>
---	---

## ESPAÑA

 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Compras a Centros Especiais de Empleo</li> <li>• Fundação Juan XXIII Roncalli</li> </ul>	
---	--

## PERU

 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Nacional de Empleo Juvenil - Ministério do Trabalho</li> <li>• Programa CEF (Centro Especial de Formação) desenvolvimento na Ezentis</li> </ul>	
---	--



## MARCOS 2019

Colaboração de sucesso com Pather Nostrum no Chile: por uma parte, a integração do trabalho de pessoas com deficiência e, por outro lado, o desenvolvimento de uma iniciativa de voluntariado corporativo mediante a entrega de brinquedos em campanha de Natal a crianças vulneráveis.



## OBJETIVO 2020

Elaboração de uma Política Corporativa de contribuição ao desenvolvimento (social, ambiental e econômico) das regiões nas quais a Ezentis desenvolve suas atividades.

O compromisso da Ezentis com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, foi materializado em 2019 com a colaboração por parte da seção do grupo no Chile com a ONG Pather Nostrum, de apoio a pessoas com deficiência física, através do projeto “Plano de Inclusão de Trabalho Protegido”. Concretamente com este projeto, contribuiu à consecução de três objetivos chave para a estratégia do Grupo para o Desenvolvimento Sustentável:



ODS 4 de Educação de Qualidade

- pela colaboração com um colégio de formação especial propriedade da ONG



ODS 8 de Trabalho Decente e Crescimento Econômico:

- pela contratação de 27 pessoas beneficiárias da ONG



ODS 10 de Redução das Desigualdades:

- por ajudar a que os beneficiários da ONG alcancem um desenvolvimento profissional bem sucedido e, com isso, melhore sua completa integração na sociedade

## CASO DE SUCESSO Ezentis Chile –Projeto Social ONG Pather Nostrum

A Ezentis Chile representa um grande exemplo de compromisso social dentro do grupo devido a sua relação de sucesso com a ONG Pather Nostrum, uma entidade não lucrativa de caráter local que dedica seus esforços ao apoio formativo e do trabalho de pessoas com deficiência física. A relação com a ONG começou em 2018 com doações econômicas para apoiar sua atividade geral, e em 2019 foi dado um grande passo para adiante significando à empresa em um projeto de elaboração do Plano de Inclusão de Trabalho Protegido que pretendia melhorar a integração sócio do trabalho de pessoas com deficiência beneficiárias da ONG.



Foto: (da esquerda à direita):

- Ricardo Llantén Letellier, Chefe de Bem-estar e Qualidade de Vida, Coordenador Aliança Ezentis/Pather Nostrum,
- Daniela Torreblanca, coordenadora aliança Pather Nostrum/ Ezentis,
- Diego Villazóm, advogado Ezentis,
- Diana Nieto, coordenadora da equipe serviços gerais e asseio Ezentis,
- Alexis Judel, chefe de projeto equipes rejuvenescidas Ezentis

Este projeto constou de duas partes: uma primeira parte de caráter formativo e do trabalho, com a incorporação de 27 pessoas a distintas áreas da empresa; e uma segunda parte na que graças à colaboração econômica da Ezentis Chile, Pather Nostrum pode adquirir um terreno próprio e construir ali uma Casa Matriz para atender a seus beneficiários, assim como executar obras de melhoria nas instalações do Colégio Santa María dedicado à formação educativa para jovens em risco de exclusão social que não são aceitados nos colégios normais do país.

Por último, um grupo de seis funcionários voluntários compareceram em nome da empresa ao colégio em dezembro de 2019, para entregar às crianças uns brinquedos doados por funcionários da empresa e fortalecer o vínculo entre ambas partes.

## COLABORAÇÃO COM PATHER NOSTRUM



# MINIMIZAÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL

A Ezentis, como empresa cujo modelo de negócio está baseado na construção, operação e manutenção de infraestruturas, presta especial cuidado e prevenção em todas suas atuações nas que interatua com o meio natural.

As principais linhas de negócio que conformam a atividade da Ezentis (Energia e Telecomunicações) geram impactos ambientais de distinta tipologia e relevância com respeito a outras atividades minoritárias, por exemplo, a Ezentis Tecnologia na Espanha ou o negócio de Água em Chile.

## Os centros operacionais da Ezentis são de dois tipos:

- **Centros de trabalho no terreno:** Formados por um pequeno escritório administrativo, um armazém de materiais/resíduos e uma área de estacionamento de veículos.
- **Escritórios administrativos:** Localizadas nas principais cidades dos países onde estamos presentes.

Se bem os aspectos ambientais não se encontram na última Análise de Materialidade elaborado dentro dos mais relevantes para a empresa, o compromisso de Grupo Ezentis é firme e constante nesta matéria e assim se mostra no presente capítulo.

O ano de 2019 foi especialmente decisivo desde o ponto de vista ambiental. O roteiro para a neutralidade climática promovida desde o âmbito internacional na Conferência das Partes de Nações Unidas (COP25), acrescentado ao European Green Deal e a nível nacional, o anteprojeto de lei de Mudança climática e Transição Energética na Espanha, são claros exemplos de que o caminho para a sustentabilidade e, em concreto, para a descarbonização da economia não admite uma volta atrás.

Por sua parte, as empresas têm em frente a elas o desafio de adaptar seu modelo de negócio, sua cultura corporativa e até seu propósito para estar alinhadas à nova realidade social e ambiental, em um mundo cada vez mais global e conectado. Estamos em 2020 e, a estas alturas, a estratégia de sustentabilidade empresarial não se entende sem que as empresas realizem, ao menos, uma análise de suas atividades e os impactos que estas geram no entorno natural. Uma legislação ambiental cada vez mais exigente unida a uma maior consciência e conhecimento por parte dos clientes e usuários finais faz que as questões ambientais vão cobrando importância nas decisões estratégicas das empresas.

## rupo Ezentis afronta o desafio meio ambiental desde quatro pilares básicos:

- 1 Compromissos em sustentabilidade ambiental
- 2 Gestão ambiental responsável e eficiente
- 3 Mudança climática e eficiência energética
- 4 Gestão adequada dos resíduos

## CERO

Incidentes por derrame de substancias peligrosas

## CERO

Multas o sanciones significativas por incumplimiento de normativa ambiental

## COMPROMISSOS EM SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

**1. CARBON DISCLOSURE PROJECT**

Preenchimento anual do questionário sobre Mudança climática de Carbon Disclosure Project (CDP).

Grupo de Interesse: Investidores.

**2. QUESTIONÁRIO ECOVADIS**

Preenchimento do questionário ECOVADIS com respeito ao desempenho da sociedade EFF.

Grupo de Interesse: Clientes.

**3. PRINCÍPIOS PACTO MUNDIAL E ODS**

Compromisso adquirido para o cumprimento dos 10 Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), presentes em nosso Plano Diretor de Sustentabilidade (2020-2022).

**4. FINANCIAMENTO SINDICADO**

Ezentis incorpora a sustentabilidade em seu financiamento sindicado.

Grupo de Interesse: Financiadores

## GESTÃO AMBIENTAL RESPONSÁVEL E EFICIENTE

A gestão ambiental é um assunto que no Grupo Ezentis se realiza desde uma visão integrada junto com a gestão de qualidade e segurança e saúde do trabalho, se bem se pode dispor de sistemas de gestão ambiental individualizados que, como norma geral, estão certificados por uma entidade externa.

A contínua aquisição de empresas nos últimos anos tornou difícil o estabelecimento de políticas e alinhamentos comuns enquanto à gestão e eficiência ambiental. Por isso, na atualidade, algumas geografias mantêm suas políticas ambientais particulares e seus sistemas de gestão ambiental certificados, e aquelas que não dispõem de eles, têm o objetivo de obter proximamente a certificação de seu sistema de acordo com a Norma ISO 14001:2015.

### RESUMO DE FILIAIS COM SISTEMA DE GESTÃO AMBIENTAL CERTIFICADO

- Brasil:**
  - Ezentis Energia
- Espanha:**
  - Excellence Field Factory (EFF)
  - Grupo Comunicações e Sonido (CYS)
  - Ezentis Tecnologia
- Colômbia:**
  - Ezentis Colômbia
- Peru:**
  - Ezentis Peru

### MARCOS 2019

- Espanha:**
  - Certificação ISO 14001 na sociedade EFF
  - Renovação do certificado ISO 14001 em: Ezentis Tecnologia, Grupo CYS
- Colômbia:**
  - Renovação do certificado ISO 14001 na Ezentis Colômbia

### OBJETIVOS 2020

- Re-certificação das sociedades que corresponda
- Incluir a atividade de Portugal na certificação ISO 14001 de EFF
- Auditoria de Eficiência Energética em Espanha

## CASO DE SUCESSO **Ezentis Brasil supera a inspeção ambiental da Enel com uma nota de 100%**

Em novembro de 2019, a Ezentis Brasil superou com sucesso sobressaliente a inspeção ambiental realizada pelo cliente Enel. Nela foram analisados diferentes aspectos referentes aos procedimentos implementados em matéria ambiental como por exemplo, entre outros, a gestão e controle de produtos químicos e de resíduos, a medição e controle das emissões dos veículos ou o plano de resposta a emergências que dispõe a filial brasileira. Em todas as questões inspecionadas, a Ezentis Brasil demonstrou cumprir de maneira excepcional com as normativas, protocolos e recomendações, evidenciando uma importante solvência em matéria ambiental e o compromisso com a sustentabilidade como objetivo transversal.

## MUDANÇA CLIMÁTICA E EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

No Grupo Ezentis trabalhamos sob a premissa da eficiência no uso dos recursos, entendendo que a razoabilidade no consumo favorece a sustentabilidade ambiental e econômica em toda a organização.

# -10%

Consumo de combustível por veículo respecto 2018

### CONSUMO DE ENERGIA

As principais fontes de consumo de energia no Grupo Ezentis são de origem não renovável e correspondem principalmente com o combustível de sua frota de veículos e o consumo de energia em oficinas e armazéns.

A atividade de campo que supõe mais de 80% do negócio da empresa, está suportada por um alto número de Técnicos e Operários que se deslocam diariamente às localizações das operações.

A Ezentis conta, para isso com uma importante frota de veículos (um média de 7.245 unidades em 2019) que, através do consumo de combustíveis, geram de emissões à atmosfera e, por tanto, supõem uma das causas da mudança climática e do aquecimento global. Este é, sem dúvida, o impacto meio ambiental mais significativo vinculado à atividade da Ezentis e, conseqüentemente, é sobre o que a empresa presta maior atenção para intentar mitigar seus efeitos.

Ezentis, consciente das significações ambientais que significa a parte logística de sua atividade, desenvolve planos para a renovação de veículos por outros mais eficientes ou que consumam outros combustíveis menos contaminantes (GLP, biodiesel, etanol ou gás natural). Espanha e Brasil são os dois países nos que nossa frota de veículos está avançando para combustíveis alternativos menos contaminantes.

Como se observa na seguinte tabela, o consumo de combustível, em suas diferentes tipologias, supõe 97% do consumo energético de toda a organização em 2019:

### DISTRIBUIÇÃO DA ENERGIA CONSUMIDA POR TIPO DE FONTE

CONSUMO DE ENERGIA (GJ)		
	2018	2019
Consumo de electricidade	11.452	15.098
Consumo de combustível (veículos)	500.174	540.612
Consumo de combustível (outras fontes)	47.072	41.810
<b>Consumo de energia total</b>	<b>558.698</b>	<b>597.521</b>

Embora exista um consumo maior em relação a 2018 devido ao aumento da atividade, é importante mencionar que, no caso de veículos, o consumo por unidade diminuiu significativamente (-10% em relação a 2018). Mais atividade, mais veículos, mas também mais eficiência.



**OBJETIVO 2020:**

**ACTUALIZAR O INVENTÁRIO DAS PRINCIPAIS FONTES DE ENERGIA DO GRUPO EZENTIS**

## INICIATIVAS DE EFICIÊNCIA ENERGÉTICA

### Boas práticas nos centros de trabalho



Na medida do possível se implementam as seguintes medidas de economia energética e racionalização do consumo nos escritórios administrativos e armazéns:

- Iluminação com detector de presença Lâmpadas fluorescentes e de baixo consumo (LEDE)
- Uso racional dos equipamentos de ar condicionado (24°C)
- Uso de eletrodomésticos de baixo consumo elétrico (cantina e salas de descanso)
- Ecotips de conscientização no uso racional da energia e outros aspectos ambientais

### Manutenção e substituição de veículos

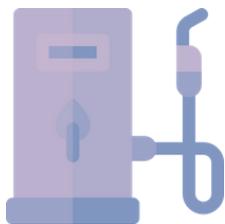


Na Espanha, por exemplo, a sociedade EFF realizou em 2019 a incorporação de 50 veículos de Gás Natural Comprimido (GNC), que proporcionam uma maior eficiência no consumo de combustível, com a correspondente diminuição de emissões de gases de efeito estufa (GEI).

A filial da Ezentis no Brasil estabeleceu um plano de substituição de veículos com a empresa de leasing proprietária da frota, no que se promove ativamente a incorporação de veículos que utilizam biocombustíveis em lugar de gasolina.

Na Ezentis Peru se implantou em 2019 a substituição de 246 veículos (leves e caminhonetes) cuja antiguidade superava os cinco anos. A correta manutenção dos veículos é outro aspecto importante. No Chile, se utiliza um óleo de motor de tipo DFP que ajuda a limitar as emissões de partículas à atmosfera.

### Ferramentas que melhoram a eficiência



Um aspecto importante no âmbito dos sistemas operacionais implantados na empresa consiste no controle e gestão da frota de veículos e o combustível que consomem. Atualmente, o Grupo dispõe de registro de informação de cada veículo que está em uso, como, por exemplo, a localização geográfica a partir de ferramentas GPS, ou a recarga de combustível através de um cartão moedeiro. Esta informação, unida a que os Supervisores da equipe têm liberdade, em alguns casos, para projetar a rota de serviços mais eficiente em distâncias e tempos, favorece a redução do consumo de combustível e, por tanto, as emissões à atmosfera.

Por outro lado, esta aplicação também ajuda a identificar os veículos que requerem uma maior manutenção devido a sua antiguidade ou falhas acumuladas, de maneira que podem ser incluídos no plano de substituição de veículos. Como norma geral, os veículos antigos, geram mais emissões à atmosfera já que não incorporam as melhoras de eficiência dos modelos de última geração. Esta medida de economia em custos supõe ao mesmo tempo uma vantagem ambiental.



## CÁLCULO DE EMISSÕES DERIVADAS DO CONSUMO DE ENERGIA

O exercício de 2019 supõe o quarto ano consecutivo no que Grupo Ezentis calcula as emissões derivadas de sua atividade e, como todo processo, foi ganhando em disponibilidade da informação origem e em homogeneização de diretrizes de cálculo. É neste último ponto, onde foi aplicada uma mudança de critério respeito ao inventário de anos anteriores, afetando em concreto ao relatório dos Alcances 1 e 3.

Até a data, as emissões derivadas do consumo de veículos em contrato leasing/renting se incluíam no Âmbito 3, seguindo o critério de propriedade e controle de gestão de GHG Protocol, porém, a realidade é que na atividade que realizam os técnicos em terreno não há distinção entre os veículos próprios e aqueles que não o são, e, por tanto, foi determinado que as emissões de todos os veículos se incluam no Âmbito 1, incluindo no Âmbito 3 unicamente as emissões derivadas dos viagens de trabalho.

**-26%**

Emissões procedentes de viagens de negócio

**-9%**

Emissões totais de Grupo Ezentis com respeito a 2018

## TRIBUIÇÃO DAS EMISSÕES GERADAS

### EMISSÕES EM tCO<sub>2e</sub>

	2018	2018*	2019
		Comparável com 2019	
Emissões diretas (âmbito 1)	7.477	36.223	32.761
Emissões indiretas (âmbito 2)	949	949	1.159
Outras emissões indiretas (âmbito 3)	29.471	725	532
<b>Consumo de energia total</b>	<b>37.987</b>	<b>37.897</b>	<b>34.453</b>

\*Detalhe reportado em Relatório RSC 2018

Como se observa na tabela anterior, em termos comparativos, o caminho iniciado por Grupo Ezentis para a eficiência no consumo de combustíveis e a paulatina descarbonização de sua frota de veículos, começa a refletir nas cifras. Em 2019 se registra uma redução de quase um 10% das emissões derivadas dos veículos e combustíveis usados em equipamentos e um 26% as procedentes de viagens de negócio.

A pesar do incremento registrado nas emissões derivadas do consumo elétrico, conseguimos reduzir a pegada de carbono em termos globais 9% com respeito a 2018.



## OBJETIVO 2020

Calcular o ano base de emissões para definir os objetivos de redução dos seguintes exercícios

## PREENCHIMENTO ANUAL DO QUESTIONÁRIO CDP DE MUDANÇA CLIMÁTICA

Para Ezentis, a percepção e opinião dos investidores é chave em sua estratégia de crescimento e expansão internacional.

Por este motivo, a Empresa dá resposta a todos os requerimentos de informação que demonstrem sua gestão transparente, e não somente em matéria estritamente financeira.

Um exemplo de isso é o preenchimento, por terceira vez consecutiva, do questionário sobre Mudança climática de Carbon Disclosure Project (CDP), um dos instrumentos que os investidores tomam de referência em suas decisões. Além disso, podemos estar orgulhosos da melhora registrada no último exercício obtendo a qualificação "C", apesar de que não satisfeitos porque nosso objetivo é seguir melhorando.

## GESTÃO ADEQUADA DOS RESÍDUOS



Os assuntos relacionados com a gestão dos resíduos não aparecem em nossa Análise de Materialidade com uma especial relevância pelo que entendemos que na atualidade não é material para a empresa. Dito isto, é hora de mencionar que nossa prestação de serviços leva consigo a correta disposição e gestão dos resíduos que se possam gerar, de acordo com a legislação local vigente e aos requerimentos que, em ocasiões, nossos próprios clientes estabelecem nos contratos.

Por exemplo, na desmontagem de centrais de telecomunicações, a retirada de cobre e outros materiais que requerem a separação em origem depois de um tratamento e gestão se realiza mediante um rigoroso processo acordado com o cliente.



### MARCOS 2019

Elaboração de um procedimento para o controle e disposição final dos resíduos perigosos nos escritórios centrais (Chile)



### OBJETIVO 2020

Atualização do inventário de resíduos perigosos e não perigosos gerados pelo Grupo Ezentis no desenvolvimento de suas atividades

## SOBRE ESTE RELATÓRIO

Princípios que regem o relatório

87

# SOBRE ESTE RELATÓRIO

## PRINCÍPIOS QUE REGEM O RELATÓRIO

Em resposta aos requerimentos e expectativas dos diferentes grupos de interesse, e alinhado com o compromisso da empresa de estabelecer uns pilares básicos de Sustentabilidade sobre os que trabalhar e interiorizar a cultura de comunicação, a transparência e a gestão da responsabilidade corporativa, Ezentis elaborou e publicado seu primeiro Relatório de Sustentabilidade, após três exercícios incluindo esta informação no Relatório de Responsabilidade Social Corporativa.

Este Relatório que registra a gestão e os compromissos da organização nos aspectos financeiros e não financeiros relevantes do ano de 2019 foi elaborado de conformidade com a opção Essencial dos Padrões GRI.

No seguimento das pautas que estabelece GRI, se faz o cumprimento aos princípios que se expõem a continuação garantindo, desta maneira, os requisitos exigidos pelo padrão:

### MATERIALIDADE

Para a identificação dos assuntos relevantes se realizou um Estudo de Materialidade, o qual se explica em maior detalhe no capítulo "Assuntos não financeiros relevantes".

### INCLUSÃO DOS GRUPOS DE INTERESSE

A empresa estabelece diferentes canais de comunicação bidirecional com seus grupos de interesse, tal e como se descreve na seção "Relação com os Grupos de Interesse".

### CONTEXTO DE SUSTENTABILIDADE

O Relatório de Sustentabilidade está concebido como um instrumento que reflete a atividade e o desempenho da empresa com um prisma integrador de todas as variáveis: econômicas, sociais e ambientais.

### EXAUSTIVIDADE

Na elaboração deste relatório foi pedido a colaboração das principais áreas de gestão da empresa com a intenção de que ficaram documentados todos os assuntos relevantes e estratégicos da organização.

Adicionalmente, foi considerada a aplicação dos princípios de GRI que determinam a qualidade do relatório:

### **EQUILÍBRIO**

Neste relatório foram refletidos os conteúdos de maneira transparente e rigorosa, tanto dos aspectos positivos como nas áreas onde a organização reconhece que tem capacidade de melhora.

### **COMPARABILIDADE**

Ao ser o quarto ano em que se realiza este relatório, foi incluído informação de todos aqueles dados quantitativos dos que se dispunha informação atualizada e fiável.

### **PRECISÃO**

A organização enviou relatório com aquela informação disponível, atualizada e fiável, e foram agregadas explicações e clarificações para explicar o âmbito e o detalhe dos dados.

### **PONTUALIDADE**

A Ezentis acredita que é relevante publicar o Relatório de Sustentabilidade de maneira regular, comprometendo-se a emitir relatórios de forma anual.

### **CLARIDADE**

Este relatório foi elaborado para a compreensão de todos os grupos de interesse da organização, utilizando uma linguagem clara e unívoca, e incluindo as notas informativas necessárias para evitar ambiguidades ou doubles interpretações.

### **FIABILIDADE**

A Ezentis é consciente da necessidade de compartilhar informação fiável e traçável. Por isso, o relatório contém unicamente informação cuja fonte é fiável e contrastável.

## ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI

Conteúdos Gerais	90
Aspectos econômicos	91
Aspectos ambientais	92
Aspectos sociais	93

## ÍNDICE DE CONTEÚDOS GRI

Este relatório foi elaborado de conformidade com a opção Essencial dos Padrões GRI.

A continuação, se inclui a relação de indicadores GRI versão SRS-2016 e a referência dos mesmos no conteúdo do relatório.



PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/REFERÊNCIA
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>		
102-1	Nome da organização	Anverso
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	Páginas 07-08; 12
102-3	Localização da sede	Anverso
102-4	Localização das operações	Páginas 07-08
102-5	Propriedade e forma	Página 21
102-6	Mercados servidos	Páginas 07-08
102-7	Tamanho da organização	Páginas 07-08; 17-18
102-8	Informação sobre funcionários e outros trabalhadores	Páginas 47-56
102-9	Cadeia de fornecimento	Página 74
102-10	Mudanças significativas na organização e sua cadeia de suprimento	Página 74
102-11	Princípio ou enfoque de precaução	Nossas atuações estão regidas pelo princípio de precaução e prevenção dos riscos ambientais, de acordo tanto com alinhamentos próprios como de requisitos de nossos clientes
102-12	Iniciativas externas	Páginas 18; 81
102-13	Afiliação a associações	Páginas 18; 81
102-14	Declaração de altos executivos responsáveis da toma de decisões	Páginas 01-04
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Páginas 27-29
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta	Páginas 05-06
102-17	Mecanismos de assessoramento e preocupações éticas	Página 43
102-18	Estrutura de governança	Páginas 21-26
102-19	Delegação de autoridade	Páginas 21-26
102-20	Responsabilidade a nível executivo de temas econômicos, ambiental e sociais	Páginas 21-26
102-21	Consulta a grupos de interesse sobre temas econômicos, ambientais e sociais	Páginas 39-41
102-22	Composição do máximo órgão de governo e seus comitês	Páginas 21-26
102-23	Presidente do máximo órgão de governo	Páginas 21-26
102-24	Nominação e seleção do máximo órgão de governo	Ver Relatório Anual de Governo Corporativo 2019
102-25	Conflitos de interesses	Ver Relatório Anual de Governo Corporativo 2019
102-26	Função do máximo órgão de governo na seleção de objetivos, valores e estratégia	O Conselho de Administração é o responsável último da aprovação dos valores e o Plano Estratégico da sociedade
102-27	Conhecimentos coletivos do máximo órgão de governo	Página 48
102-28	Avaliação do desempenho do máximo órgão de governo	Página 45
102-29	Identificação e gestão de impactos econômicos, meio ambientais e sociais	Páginas 37-38
102-31	Avaliação de temas econômicos, meio ambientais e sociais	Páginas 21-26; 42-46
102-32	Função do máximo órgão de governo na elaboração de relatórios de sustentabilidade	Aprovação do Relatório de Sustentabilidade por parte do Conselho de Administração do Grupo Ezentis S.A.
102-33	Comunicação de preocupações críticas	Página 45
102-40	Lista de grupos de interesse	Páginas 39-41
102-41	Acordos de negociação coletiva	Página 56

## GRI 102: Conteúdos gerais 2016

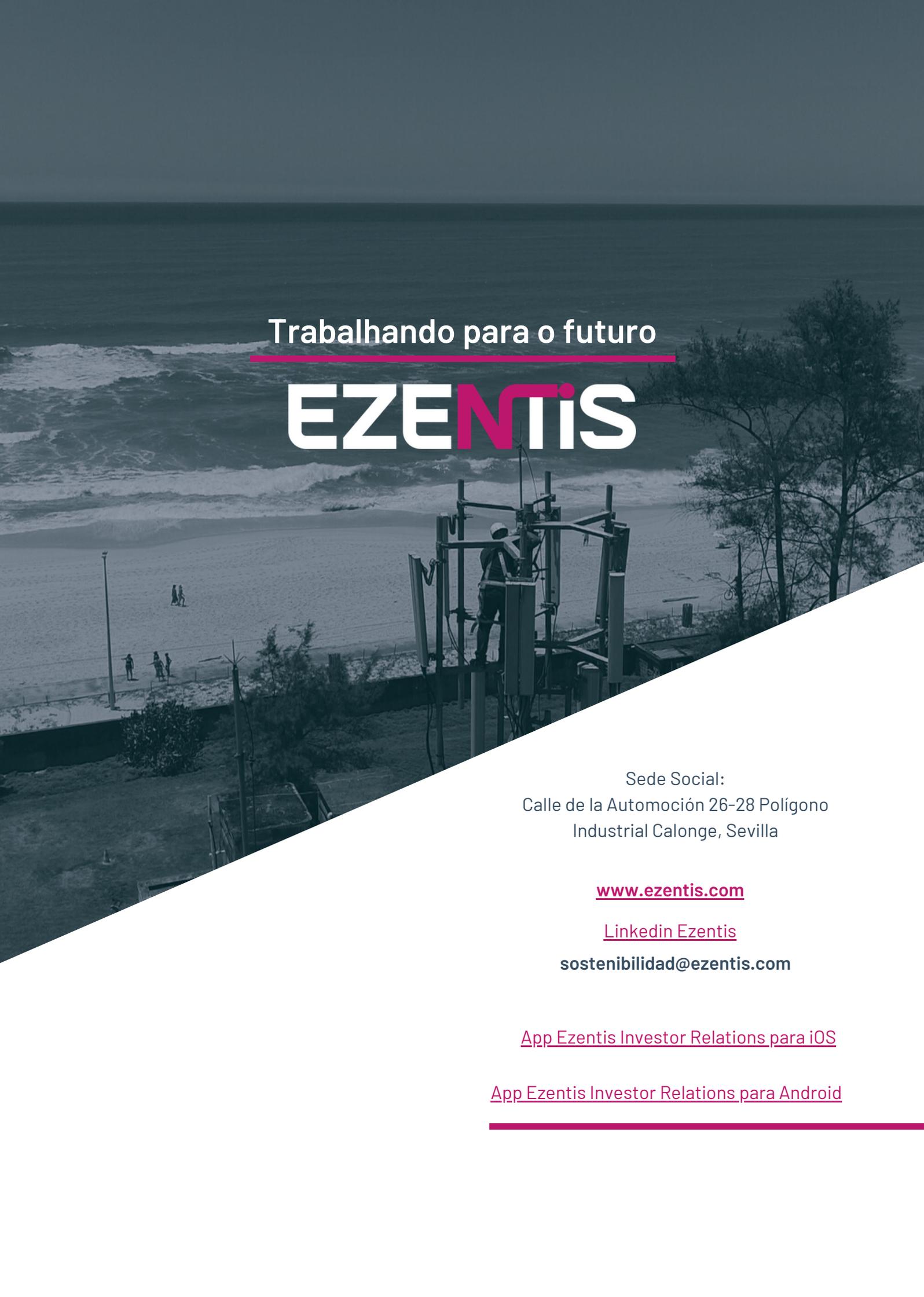
PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/REFERÊNCIA
<b>GRI 101: Fundamentos 2016</b>		
	102-42 Identificação e seleção de grupos de interesse	Páginas 39-41
	102-43 Enfoque para a participação dos grupos de interesse	Páginas 39-41
	102-44 Temas e preocupações chave mencionados	Páginas 37-38
	102-45 Entidades incluídas nos estados financeiros consolidados	Ver Contas Anuais 2019
	102-46 Definição dos conteúdos dos relatórios e as Coberturas do tema	Páginas 37-38
	102-47 Lista de temas materiais	Páginas 37-38
	102-48 Reexpressão da informação	Neste quarto relatório de informação não financeira não foi re-expressa da nenhuma informação do relatório passado.
	102-49 Mudanças na elaboração de relatórios	A mudança significativa que foi produzido com respeito ao relatório de 2018 é a mudança de nome do mesmo. Neste quarto exercício de comunicação, passou de ser Relatório de RSC a Relatório de Sustentabilidade.
	102-50 Período objeto do relatório	2019
	102-51 Data do último relatório	Maio 2019
	102-52 Ciclo de elaboração de relatórios	Anual
	102-53 Ponto de contacto para perguntas sobre o relatório	Direção de Relação com Investidores e Sustentabilidade <a href="mailto:sostenibilidad@ezentis.com">sostenibilidad@ezentis.com</a>
	102-54 Declaração de elaboração do relatório de conformidade com os padrões GRI	Páginas 4; 89
	102-55 Índice de conteúdos GRI	Páginas 90-94
	102-56 Verificação externa	Este Relatório de Sustentabilidade 2019 não foi verificado externamente
<b>ASPECTOS ECONÔMICOS</b>		
<b>GRI 103. Enfoque de gestão (GRI201) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Páginas 28-29
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Páginas 28-29
<b>GRI 201. Desempenho econômico 2016</b>	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Ver Contas Anuais 2019
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades derivados da mudança climática	Páginas 28-29
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	Ver Contas Anuais 2019
<b>GRI 103. Enfoque de gestão (GRI204) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Páginas 74-75
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Páginas 74-75
<b>GRI 204. Práticas de aquisição</b>	204-1 Proporção de gasto em fornecedores locais	Páginas 74-75
<b>GRI 103. Enfoque de gestão (GRI205) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Páginas 42-46
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Páginas 42-46

## GRI 102: Conteúdos gerais 2016

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/REFERÊNCIA
<b>ASPECTOS ECONÔMICOS</b>		
	205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Páginas 42-46
<b>GRI 205. Anticorrupção 2016</b>	205-3 Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	A Empresa não tem constância de ter recebido ou registrado ao longo de 2019 algum caso de corrupção.
<b>GRI 103. Enfoque de gestão (GRI206) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Página 92
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Página 92
<b>GRI 206. Práticas de competência desleal</b>	206-1 Ações jurídicas relacionadas com a competência desleal e as práticas monopólicas e contra a livre competência	A Empresa não tem constância de ter recebido ou registrado ao longo de 2019 alguma ação jurídica significativa relacionada com a competência desleal e as práticas monopolísticas e contra a livre competência
<b>ASPECTOS AMBIENTAIS</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI302)</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Página 83
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Página 83
<b>GRI 302: Energia 2016</b>	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Página 83
	302-4 Redução do consumo de energia	Página 83
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI305) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Página 85
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Página 85
<b>GRI 305: Emissões 2016</b>	305-1 Emissões diretas de GEE (âmbito 1)	Página 85
	305-2 Emissões indiretas de GEE ao gerar energia (âmbito 2)	Página 85
	305-3 Outras emissões indiretas de GEE (âmbito 3)	Página 85
	305-5 Redução de emissões de GEE	Página 85
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI307) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Página 92
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Página 92
<b>GRI 307: Cumprimento ambiental 2016</b>	307-1 Incumprimento da legislação e normativa ambiental	A Empresa não tem constância de ter recebido ou registrado ao longo de 2019 algum caso significativo de incumprimento da normativa ambiental em nenhuma das geografias nas que Ezentis está presente.

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/REFERÊNCIA
<b>ASPECTOS SOCIAIS</b>		
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI401) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Páginas 53-56
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Páginas 53-56
<b>GRI 401. Emprego</b>	401-1 Novas contratações de funcionários e rotação do pessoal	Páginas 53-56
	401-2 Benefícios para os funcionários a tempo completo que não se dão aos funcionários a tempo parcial ou temporais	Página 56
	401-3 Permissão parental	Página 56
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI403) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Páginas 57-65
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Páginas 57-65
<b>GRI 403. Saúde e segurança no trabalho 2016</b>	403-1 403-1 Representação dos trabalhadores em comitês formais trabalhador empresa de saúde e segurança	Páginas 57-65
	403-2 Tipos de acidentes e taxas de frequência de acidentes, enfermidades profissionais, dias perdidos, absentismo e número de mortes por acidente do trabalho ou enfermidade profissional	Página 65
	403-3 403-1 Trabalhadores com alta incidência ou alto risco de enfermidades relacionadas com sua atividade	Más de 10.000 funcionários expostos a condições de risco do trabalho, isto é, o pessoal dedicado a trabalhos de campo (82% do pessoal total).
	403-4 Temas de saúde e segurança tratados em acordos formais com sindicatos	Páginas 57-65
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI404) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Página 53
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Página 53
<b>GRI 404. Formação e ensino 2016</b>	404-1 Média de horas de formação ao ano por funcionário	Página 53
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI405) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Páginas 48-51
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Páginas 48-51
<b>GRI 405. Diversidade e igualdade de oportunidades 2016</b>	405-1 Diversidade em Órgãos de governo e funcionários	Páginas 48-51
	405-2 Proporção de salário-base e remuneração de mulheres para homens	Páginas 54-55
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI406) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Página 93
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Página 93
<b>GRI 406. Não discriminação 2016</b>	406-1 Casos de discriminação e ações corretivas empreendidas	Não foram identificados casos de discriminação durante 2019
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI407) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Página 93
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Página 93
<b>GRI 407. Liberdade de associação e negociação coletiva 2016</b>	407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva possa estar em risco	Nenhum risco significativo de violação do direito à liberdade de associação e negociação coletiva foi identificado em nenhuma das operações da empresa ou de seus fornecedores.
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI412) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	Páginas 37-38
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	Página 94
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	Página 94

PADRÃO GRI	CONTEÚDO	PÁGINA/REFERÊNCIA
<b>ASPECTOS SOCIAIS</b>		
<b>GRI 412. Avaliação de direitos humanos 201</b>	412-2 Formação dos profissionais em políticas e procedimentos relacionados com direitos humanos	Os funcionários recebem formação em Código de Ética e de Conduta da Empresa, no qual se incluem conteúdos de respeito aos Direitos Humanos
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI412) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	<b>Páginas 37-38</b>
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	<b>Página 94</b>
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	<b>Página 94</b>
<b>GRI 417: Marketing e etiquetado 2016</b>	417-3 Casos de incumprimento relacionados com comunicações de marketing	A Empresa não tem constância de ter recebido ou registrado ao longo de 2019 algum caso de incumprimento significativo relacionado com comunicações de marketing (publicidade, promoção ou patrocínio).
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI418) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	<b>Páginas 37-38</b>
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	<b>Página 94</b>
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	<b>Página 94</b>
<b>GRI 418. Privacidade dos clientes 2016</b>	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações da privacidade do cliente e perda de dados do cliente	A Empresa não tem constância de ter recebido ou registrado ao longo de 2019 algum caso significativo de violação da privacidade e a fuga de dados dos clientes.
<b>GRI 103: Enfoque de gestão (GRI419) 2016</b>	103-1 Explicação do tema material e sua cobertura	<b>Páginas 37-38</b>
	103-2 O enfoque de gestão e seus componentes	<b>Página 94</b>
	103-3 Avaliação do enfoque de gestão	<b>Página 94</b>
<b>GRI 419. Cumprimento socioeconômico 2016</b>	419-1 Incumprimento das leis e normativas nos âmbitos social e econômico	A Empresa não tem constância de ter recebido ou registrado ao longo de 2019 algum caso significativo de incumprimento das leis e normativas nos âmbitos social e econômico.



Trabalhando para o futuro

**EZENTIS**

Sede Social:

Calle de la Automoción 26-28 Polígono  
Industrial Calonge, Sevilla

[www.ezentis.com](http://www.ezentis.com)

[Linkedin Ezentis](#)

[\*\*sostenibilidad@ezentis.com\*\*](mailto:sostenibilidad@ezentis.com)

[App Ezentis Investor Relations para iOS](#)

[App Ezentis Investor Relations para Android](#)

---