

## FORNECEDORES

O Millennium bcp, em todas as operações em que está presente, continua a privilegiar o processo de compra a Fornecedores do próprio país, registando-se em todas as operações um valor acima de 85%. Em Portugal o valor de 92% está em linha com os registados nos últimos três anos e nas operações internacionais o valor teve uma ligeira subida de 1,4 p.p. para 89%, face a 2011, que se deveu ao incremento de compras a Fornecedores locais em Moçambique.

Na maioria dos países, estão estabelecidos, como regra, contratualmente 30 dias como prazo de pagamento. Globalmente, os prazos foram respeitados.

Em Portugal e na Polónia, os principais Fornecedores do Banco são empresas que publicam a sua performance ambiental e social, sendo que o Millennium bcp em Portugal inclui, para as empresas que não publicam informação específica, um anexo aos contratos de fornecimento – Princípios dos Fornecedores –, que estabelece requisitos de atuação no âmbito das práticas laborais, sociais e ambientais. A avaliação regularmente efetuada pelo Banco aos Fornecedores inclui um conjunto de parâmetros de avaliação do nível de cumprimento destes princípios.

Os resultados da avaliação realizada em Portugal revelaram um bom nível na prestação de serviços e venda de produtos ao Banco, com um resultado de performance global de 80%, que representa uma evolução positiva de 3 p.p. face ao inquérito anterior. Foram propostas ações de melhoria a cerca de 10% dos Fornecedores avaliados e terminados os contratos com cerca de 2%.

## EFICIÊNCIA AMBIENTAL

A eficiência das operações, um dos pilares da visão estratégica do Banco, continuou a orientar o investimento efetuado, com o objetivo de reduzir a pegada ecológica do Banco. À semelhança do ano anterior, em 2012, o investimento na redução da pegada ecológica assentou em três pilares complementares:

- Comportamentos – envolvimento dos Colaboradores para a promoção de uma mudança de comportamentos;
- Estruturas – investimento nos equipamentos e infraestruturas do Banco;
- Processos – melhoria contínua dos processos.

### MELHORIA CONTÍNUA

COMPORTAMENTOS	ESTRUTURAS	PROCESSOS
Comunicação MI Ideias Controlo de impressões	Webcasting Projeto Verdem Cloud Computing Otimização energética	Ser Lean DO Extrato Digital Redução do consumo de recursos Digitalização de processos

### ECOEFIÊNCIA

## ENVOLVIMENTO DOS COLABORADORES

Os Colaboradores desempenham um papel essencial na procura de maiores níveis de eficiência, quer através do diagnóstico e do reporte de ineficiências, quer através da implementação das políticas, práticas e projetos do Banco.

À medida que o Banco vai alcançando maiores níveis de eficiência, torna-se mais relevante implementar práticas diferenciadoras que permitam motivar os Colaboradores na redução dos consumos com impacto ambiental. Em 2012, o Banco implementou um conjunto de projetos com o propósito de envolver e alterar os comportamentos dos Colaboradores, dos quais assumem especial relevância:

- “Green IT – Plano de Comunicação 360º”, implementado em Portugal, Angola e Moçambique. A suportar este plano foi criada no portal do IT uma área específica onde são divulgadas todas as medidas implementadas no âmbito do “Green IT”. Simultaneamente, foram efetuadas publicações regulares sobre a forma de newsletters, relativas a temáticas ambientais e boas práticas implementadas no Banco;
- Reporte regular do consumo de papel para todas as Direções em Portugal, com o objetivo de promover, por Direção, maior responsabilização pela mitigação deste impacto ambiental;

- Equitrac, sistema de reporte e controlo de impressões, implementado em todos os balcões na Polónia, que regista os detalhes de todas as impressões dos Colaboradores, tornando visível para todos os custos financeiros e ambientais antes e depois de cada impressão. Esta medida permite atuar, permanentemente, na sensibilização de cerca de 6.000 Colaboradores do Banco, através da monitorização das suas impressões e respetivos consumos de papel e toners.

## INVESTIMENTO EM EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURAS

Suportado por criteriosas análises de custo/benefício, o Banco, em 2012, investiu na redução da fatura energética, da água e do papel, em Portugal, na Polónia e na Grécia, sem prejuízo da satisfação dos Clientes.

Em Portugal, continuou-se o plano de substituição das lâmpadas convencionais por lâmpadas LED, substituição dos balastos de iluminação, substituição de sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado por equipamentos mais eficientes e a instalação de baterias de condensadores para correção do fator de potência. Todas estas medidas, implementadas nas sucursais e nos edifícios, em 2012, possibilitaram uma poupança estimada de 1.529.369 kWh, que representa 2% do consumo total de energia elétrica do Banco nesta geografia.

No âmbito da otimização do consumo de água, identificado como uma prioridade, terminou-se o programa de instalação de economizadores em todas as torneiras de água dos edifícios do Millennium bcp no Tagus Park, estimando-se uma poupança de 30% no consumo de água nestas localizações.

Na Polónia, o investimento centrou-se na substituição de 700 computadores por novos modelos que consomem menos 30% de energia do que os anteriores. No âmbito da iluminação dos letreiros exteriores das sucursais, substituíram-se as lâmpadas convencionais por lâmpadas LED. O *Computer Cloud*, implementado em Portugal em 2011 e que consiste na utilização de *Cloud Computing* no ambiente de desenvolvimento de soluções tecnológicas de suporte ao negócio, foi alargado à Polónia em 2012. Para este projeto é estimada uma poupança de 20% no consumo de energia dos *data centres*.

Na Grécia, o investimento centrou-se na instalação de sistemas que permitem desligar de forma automática a iluminação e os sistemas *AVAC* a horas pré-estabelecidas em todos os edifícios do banco. Uma iniciativa já implementada noutras geografias com sucesso.

Lançado como projeto-piloto em 2011, o "Verdier" foi alargado, em 2012, a todas as sucursais e serviços centrais do Millennium bcp em Portugal e na Polónia. Este projeto implicou um investimento na instalação de uma solução tecnológica que permite a gestão centralizada dos equipamentos informáticos, colocando-os em modo *stand-by* e *off-mode* nos períodos de não utilização, eliminando de forma eficiente um consumo energético e consequentes gases com efeito de estufa, para um universo de cerca de 16 mil Colaboradores do Millennium bcp. Com este projeto é possível reduzir o consumo de energia dos equipamentos informáticos em cerca de 33%.

## MELHORIA CONTÍNUA DOS PROCESSOS

Com o objetivo de maximizar a desmaterialização de documentos, o Banco continuou a investir na comunicação das vantagens dos Clientes aderirem ao serviço de extratos e notas de lançamento em formato digital, tendo celebrado o Dia da Árvore com uma campanha que envolveu todos os Colaboradores das redes comerciais. Em 2012, do total de notas de lançamento e extratos digitais emitidos, 87,8% e 40,7%, respetivamente, foram em formato digital.

O "Ser Lean DO", um programa que consiste na melhoria contínua dos processos, no aumento da qualidade e na redução de custos, abrangeu, em 2012, todos os departamentos da Direção de Operações e três outras áreas do Banco: i) Área de Crédito Retalho, ii) Área de Acompanhamento Retalho e iii) Centro de Atenção ao Cliente. Este programa envolve, atualmente, um total de 700 Colaboradores do Banco, em Portugal. Em 2012, foi desenvolvida uma aplicação informática de suporte à gestão da melhoria contínua e foram formados 50 Colaboradores da Direção de Operações para assumirem o papel de agentes de mudança ("Lean Agents"). Através destes agentes e da metodologia "Lean", que visa a otimização dos processos e a redução dos desperdícios, foram analisadas 518 atividades de 55 processos nos quais a Direção de Operações intervém. Desta análise, resultaram mais de 1.400 iniciativas de eliminação de redundâncias e ineficiências, nas quais foi possível estimar uma redução no consumo de papel em 1,5 milhões de folhas por ano na Direção de Operações. Nas restantes áreas do Banco que foram abrangidas por este programa, foi possível identificar e priorizar as medidas de eficiência a implementar futuramente.

Para a minimização do consumo de energia elétrica, o Millennium bcp reforçou a implementação de medidas que possibilitaram uma poupança estimada de 3.667.671 kWh, que representa 4,9% do consumo total de energia elétrica do Banco nesta geografia, em 2012. As principais medidas que contribuíram para esta redução foram: i) redução do período de funcionamento da iluminação das sucursais; ii) redução do período de funcionamento dos sistemas AVAC e iii) otimização do set point dos sistemas AVAC.

Para a minimização do consumo de combustíveis e consequentes emissões de gases com efeito de estufa: i) foi dada continuidade ao programa de diminuição da motorização dos automóveis disponíveis na frota; ii) manteve-se o serviço de transportes coletivos para Colaboradores e iii) continuou a incentivar-se a utilização dos meios disponíveis no Banco para a realização de vídeo e audioconferências, substituindo assim viagens e deslocações para a realização de reuniões, para o que se alargaram as licenças webex e se disponibilizaram novos suportes de software e hardware. Como resultado, das duas últimas medidas, o Banco incrementou em 8% a utilização dos serviços de transporte coletivos e registou a participação de 4.905 Colaboradores do Millennium bcp em sessões webex.

No âmbito do consumo de água, o ajuste do período de rega dos espaços verdes em função da estação do ano, efectuado em 2011, permitiu, em 2012, uma poupança estimada de 20% de água de rega no Tagus Park.

Na Polónia, o banco realizou auditorias energéticas às 98 sucursais mais consumidoras de energia, permitindo diagnosticar as fontes e desperdícios de consumo, facilitando a comunicação e planeamento das alterações a realizar nas estruturas e processos nos próximos anos. Adicionalmente, o banco substituiu 175 carros da frota do banco, por carros novos, menos poluentes. Ao nível do consumo de papel na Polónia, procedeu-se à otimização do layout e o texto dos formulários e das minutas, cuja impressão é mais frequente, com o intuito de reduzir o consumo de papel.

Na Grécia e na Roménia, o banco, à semelhança das medidas implementadas em Portugal, deu início à alteração do período de funcionamento da iluminação das sucursais, com o objetivo de otimizar o consumo sem prejudicar o serviço aos seus Clientes.

## PEGADA ECOLÓGICA

Em 2012, o Banco melhorou a sua pegada ecológica no que diz respeito ao consumo de eletricidade e papel por Colaborador, que registou diminuições de 3,9% e 13,4%, respetivamente. Em sentido contrário, as emissões de gases com efeito de estufa por Colaborador aumentaram 16,0%, devido ao incremento do consumo de energia térmica na Polónia e ao consumo de combustível para produção de energia elétrica em Angola. De igual forma, aumentou o consumo de água por Colaborador, em 2,3%, devido ao aumento registado na Polónia.

O consumo de energia indireta do Millennium bcp inclui a energia elétrica e térmica utilizada por todas as sucursais e edifícios administrativos do Banco. Em 2012, o consumo de energia indireta aumentou 3,4% face a 2011, devido à subida de 68,9% do consumo de energia térmica na Polónia, justificada por um inverno especialmente rigoroso que se fez sentir nesta geografia. Apesar deste aumento, a energia elétrica diminuiu em 4,8% relativamente aos valores registados em 2011, fruto das medidas de eficiência energética implementadas.

A energia direta do Banco, onde se incluem os consumos de gásóleo, gasolina e gás natural, aumentou 6,7%, devido, sobretudo, ao aumento do consumo de gásóleo em Moçambique (135%) e aos valores registados em Portugal para o gás natural, que aumentaram 12,7% face a 2011. O gás natural em Portugal é a fonte de energia para a produção da central de cogeração que fornece 15,3% do total do consumo de eletricidade nesta geografia. O gás natural fornece ainda as caldeiras instaladas em diversos edifícios do Banco, que produzem energia térmica, para aquecimento. A variação no consumo de gás natural em Portugal ficou a dever-se ao maior período de funcionamento das caldeiras, fruto de maiores necessidades de aquecimento. A produção de energia da central de cogeração e das caldeiras minimiza o risco de interrupções no fornecimento de energia de serviços fundamentais que garantem a segurança e sustentabilidade do funcionamento da Instituição.

Refletindo a variação no consumo de energia do Banco, as emissões de âmbito 1 e 2 aumentaram 5,7% e 8,5%, respetivamente. O agravamento das emissões indiretas de âmbito 2 reflete também o agravamento do fator de emissão (indicador fornecido pelo regulador de energia), associado à compra de energia elétrica e energia térmica.

Por outro lado, as emissões indiretas de âmbito 3, que resultam das viagens dos Colaboradores de avião, comboio e deslocações casa-trabalho-casa, reduziram em 3,6%. O menor número de viagens de avião e de comboio realizadas pelos Colaboradores contribuiu de forma determinante para esta redução.