

Em Portugal, durante 2012, saíram 1.009 Colaboradores. Dos 810 Colaboradores que saíram no final do ano, após a implementação do processo de redimensionamento previsto no plano estratégico, 619 saíram por rescisão por mútuo acordo e 191 por reforma antecipada. Nas rescisões por mútuo acordo foi aberta a possibilidade de adesão voluntária, que representou 30,4% (188 Colaboradores) do total das rescisões, com o objetivo de permitir que qualquer Colaborador interessado nessa forma de desvinculação pudesse usufruir das respetivas condições.

O processo de rescisões por mútuo acordo contemplou medidas de mitigação do impacto social e financeiro que este tipo de ações implica e as condições de desvinculação corresponderam à melhor oferta que, no enquadramento do ano, o Banco podia propor, quer na vertente financeira, quer na vertente social, e excederam em muito o legalmente estabelecido, traduzindo o respeito e consideração que todos os Colaboradores envolvidos mereceram. Assim, foram assegurados: i) 1,7 salários brutos por cada ano de trabalho, bem como as férias por gozar no ano, o subsídio de férias e as férias de 2013; ii) assunção do custo do seguro de saúde (que abrange o agregado familiar) por um ano para os Colaboradores com menos de 50 anos, por dois anos para Colaboradores com mais de 50 anos, ou o valor equivalente em dinheiro; iii) manutenção das condições especiais de taxa de juro contratadas para os crédito habitação e fins sociais em curso e até ao final do contrato; iv) condições especiais para a opção de uma amortização do crédito habitação em curso; v) acesso a uma linha de microcrédito especialmente destinada aos Colaboradores, com um projeto para iniciar o seu próprio negócio; vi) apoio de uma empresa especializada, durante um ano, para a procura de um novo emprego ou início do próprio negócio e vii) acesso ao subsídio de desemprego da Segurança Social. O detalhe e a implementação do programa foram partilhados de forma continuada com a Comissão de Trabalhadores e Sindicatos para que o processo de apoio e aconselhamento aos Colaboradores fosse facilitado.

Na Polónia saíram 1.049 pessoas, das quais 57% por iniciativa pessoal. Estas saídas foram parcialmente compensadas pelo recrutamento de 723 novos Colaboradores. Na Roménia e na Grécia a variação do número de Colaboradores foi baixa – 51 e 26 respetivamente –, sendo que na Grécia 75% das pessoas que saíram fizeram-no por iniciativa pessoal e 69% das pessoas que deixaram de trabalhar no Banco na Roménia saíram na sequência de rescisão por mútuo acordo.

Nas operações em África, o quadro de pessoal mantém a tendência de crescimento, com a entrada em Angola de 322 novos Colaboradores e em Moçambique de 272. As saídas registadas nestes países resultaram na sua maioria da iniciativa dos Colaboradores, sendo que em Angola saíram 187 pessoas (55% por iniciativa do Colaborador) e em Moçambique 217 pessoas (61% por iniciativa do Colaborador).

RECRUTAMENTO E DESENVOLVIMENTO

No âmbito das iniciativas de atração de talento, manteve-se, em Portugal, o programa *"Come and Grow With Us"* (CGWU), tendo decorrido, em 2012, a sua sétima edição. Inscreveram-se, para participar nas diversas iniciativas CGWU, 3.290 jovens. Os índices de satisfação, com os inúmeros eventos estritamente direcionados para jovens universitários portugueses, organizados pelo Millennium bcp, traduzem a qualidade do programa: i) 100% dos participantes na final do *"Banking G@me"* voltariam a jogar; ii) 100% dos inquiridos consideraram com interesse os conteúdos abordados; iii) 98% ficaram muito satisfeitos ou satisfeitos com o Millennium Banking Seminar' 12 e iv) 100% dos participantes no programa de "Estágios de Verão" consideraram o Millennium bcp atrativo ou muito atrativo. Dos universitários que participaram no programa, foram admitidos no Millennium bcp e integrados em programas de desenvolvimento seis jovens. Durante 2012, participaram nestes programas de desenvolvimento um total de 27 Colaboradores, dos quais nove integrados no programa *"People Grow"* e 18 no programa *"Young Specialist"*.

Na Polónia mantiveram-se os programas *"People Grow"*, com sete participantes, e o programa *"Expert StartUp"*, que se subdividiu em *"E-Expert"*, dirigido a jovens com elevado potencial na área da banca eletrónica, no qual participaram quatro Colaboradores, e *"IT-Expert"*, dirigido a jovens com elevado potencial na área de IT, no qual participaram quatro Colaboradores.

No âmbito dos programas de desenvolvimento, destinados a Colaboradores com experiência e elevado potencial e concebidos para estimular a motivação e o envolvimento na gestão das próprias carreiras, participaram, em Portugal: i) no *"Grow Fast"* 19 Colaboradores; ii) nos programas dirigidos especificamente à Rede de Retalho e que foram descontinuados em 2012 – *"Grow in Retail"* e *"Master in Retail"* – 108 Colaboradores e iii) na primeira edição do *"Master in Millennium"*, um programa dirigido a todos os Colaboradores, 44 pessoas. Na Grécia participaram 11 Colaboradores no programa *"Top Performers"*.

Os Colaboradores integrados nestes programas de desenvolvimento são acompanhados por um Mentor (quadro diretivo do Banco) que os aconselha e orienta no percurso das suas carreiras. Esta aposta do Banco no processo de *Mentoring* continua a criar mecanismos para aumentar a proximidade entre os Colaboradores e a gestão de topo.

Prosseguiu, em 2012, o investimento em formação no sentido de reforçar as competências dos Colaboradores numa perspetiva de desenvolvimento pessoal, incrementar níveis de qualidade de serviço e maximizar a eficiência nos serviços prestados ao Cliente. Os programas implementados em cada país estiveram alinhados com as necessidades e objetivos em cada um deles.

Em termos globais, foram dadas 606 mil horas de formação distribuídas por 2.266 ações, com uma média de 30 horas de formação por Colaborador.

FORMAÇÃO

| | '12 | '11 | '10 | VAR. % '12/'11 |
|---|---------|---------|---------|----------------|
| NÚMERO DE AÇÕES | | | | |
| Presencial | 1.640 | 2.266 | 1.719 | -27,6% |
| E-learning | 506 | 642 | 444 | -21,2% |
| À distância | 120 | 155 | 222 | -22,6% |
| NÚMERO DE PARTICIPANTES ⁽¹⁾ | | | | |
| Presencial | 27.508 | 25.299 | 27.814 | 8,7% |
| E-learning | 120.925 | 118.428 | 61.005 | 2,1% |
| À distância | 24.328 | 25.906 | 42.799 | -6,1% |
| NÚMERO DE HORAS | | | | |
| Presencial | 441.419 | 660.312 | 376.921 | -33,1% |
| E-learning | 129.366 | 145.445 | 157.202 | -11,1% |
| À distância | 35.880 | 185.905 | 118.748 | -80,7% |

(1) Corresponde ao total de participantes das formações realizadas. O mesmo Colaborador pode ter frequentado diversas formações.

Em todas as operações manteve-se uma forte componente de formação às áreas comerciais. Em Portugal, foi lançado um novo programa – “Service to Sales” – que envolveu a formação de todos os Colaboradores das sucursais selecionadas para piloto e cujo sucesso se traduziu num incremento de 4,2 p.i. na satisfação global com o atendimento, nos inquéritos de satisfação realizados aos Clientes.

Na sequência do alargamento da Área de Recuperação de Crédito, em Portugal, foram dadas 5.708 horas de formação a 445 Colaboradores.

A Direção de Contencioso do Millennium bcp, em Portugal, continuou a promover as conferências de Direito Bancário, tendo realizado cinco sessões em 2012. Participaram em cada uma destas sessões cerca de 200 Colaboradores, sendo que a avaliação média, obtida por questionário direto aos participantes sobre o grau de satisfação global com a ação, foi de 84%.

Na Grécia e na Roménia estiveram em curso as formações de *Anti-Money Laundering*, *Know Your Customer* e *IT Security*, no âmbito do programa Cultura de Rigor.

Em Angola, a formação foi transversal a todas as funções, sendo que estiveram envolvidos cerca de 90% dos Colaboradores em ações de formação específicas.

O Millennium bank na Polónia lançou, em 2012, duas formações, que incluem cursos *e-learning*, destinadas a todos os Colaboradores: i) um programa de educação ambiental, o “PRO-ECO”, que pretende transmitir conhecimentos genéricos sobre a proteção ambiental e preservação de recursos naturais, bem como aconselhar sobre os comportamentos a adotar em casa e no local de trabalho para minimizar os impactes ambientais e ii) um programa para a adoção de um estilo de vida saudável, o “Recommendation Z”, que aborda temas como os benefícios da prática regular de desporto, a alimentação saudável e atitudes saudáveis no local de trabalho e em casa.