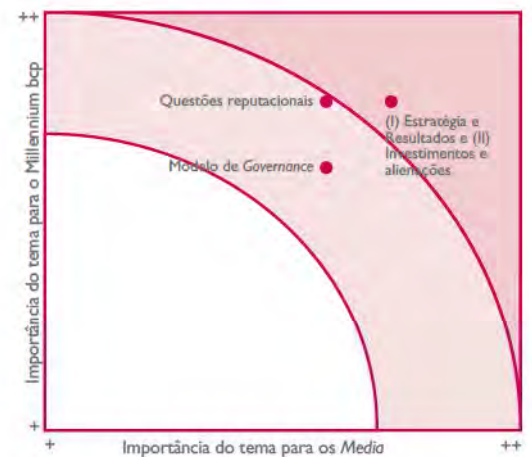
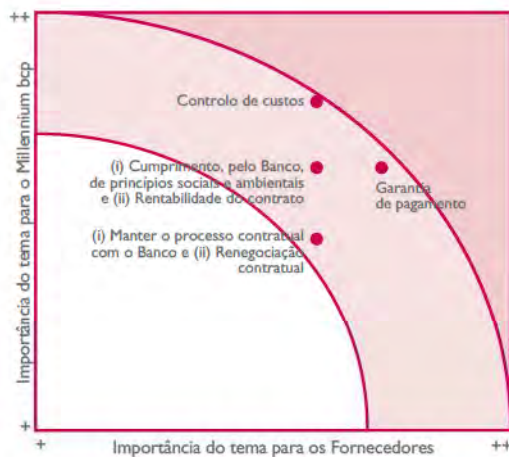
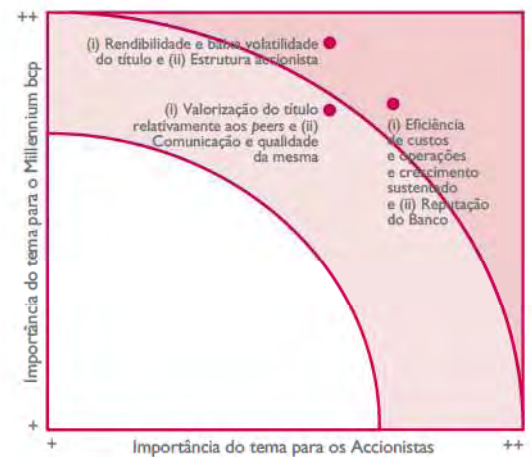
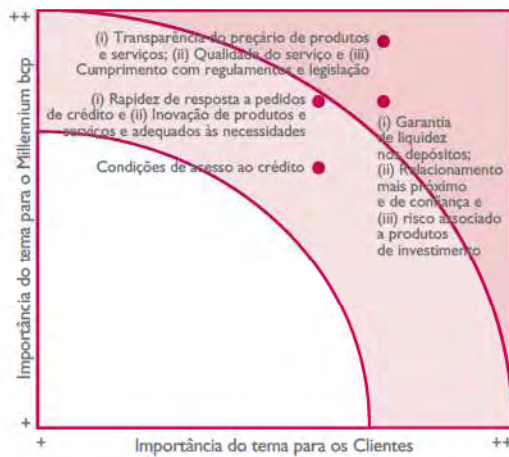


## CONHECER AS EXPECTATIVAS

Na sequência do trabalho, realizado em 2009, de actualização do mapeamento dos subgrupos de *Stakeholders* e da identificação dos temas materiais para cada um deles, publicado no Relatório de Sustentabilidade de 2009, realizou-se em 2010 um questionário detalhado aos *Stakeholders* cujo tipo de envolvimento tinha sido identificado como enfocar e informar – Colaboradores, Clientes, Accionistas, Fomecedores, *Media* e Analistas.

Os objectivos deste inquérito foram: i) dar prioridade aos temas que em 2009 já tinham sido identificados como materiais; ii) identificar quais os pontos fortes e oportunidades de melhoria percebidos pelos *Stakeholders* e iii) ter *feedback* sobre a forma como são percebidas as acções desenvolvidas no âmbito do desenvolvimento sustentável.

Os resultados que a seguir se apresentam sistematizam a priorização dos temas materiais para os *Stakeholders* e para o Banco.



A visão estratégica 2011-2013 apresentada no capítulo seguinte, bem como as principais iniciativas implementadas em 2010, nomeadamente a resposta do Millennium bcp à crise dos mercados e ajustamento da agenda estratégica de 2010, pretende fazer face às principais expectativas identificadas, nesta auscultação aos principais *Stakeholders*.