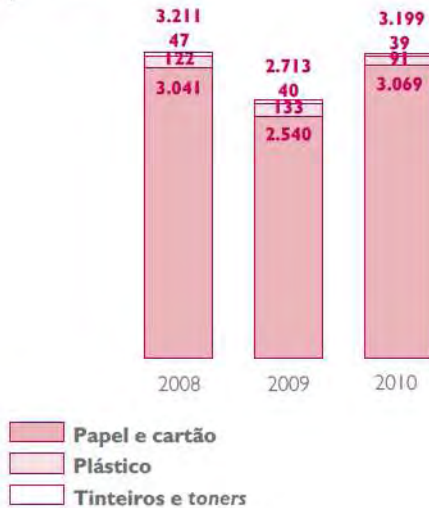


CONSUMO DE MATERIAIS

Consolidado

t

**CONSUMO DE MATERIAIS**

Os materiais com maior relevância na actividade exercida pelo Millennium bcp são o papel, os tinteiros e toners e outros consumíveis e equipamentos informáticos ou de escritório.

Todo o papel comprado no Millennium bcp está certificado de acordo com o Forest Stewardship Council, o que promove uma gestão mais sustentável das florestas.

A desmaterialização de documentos e o projecto *Office Printing* são um dos principais investimentos do Banco na optimização do consumo de papel.

Novo processo de abertura de conta

Em 2010, o Millennium bcp fechou mais um ciclo de inovação tecnológica, com o alargamento a todas as sucursais da rede de Retalho do novo aplicativo de abertura de conta, que permite a digitalização das imagens de toda a documentação associada ao processo. Este processo, que reduz significativamente o consumo de fotocópias, introduziu maior fiabilidade, rapidez e eficiência na recolha dos dados de identificação, prestando-se também um melhor serviço ao Cliente.

Extractos digitais

O Millennium bcp tem contribuído para a redução de utilização e circulação de papel através de mecanismos para a emissão de extractos e notas de lançamento em formato digital. Para além da melhoria substancial ao nível do serviço prestado ao Cliente, o envio dos documentos em formato digital contribui ainda para a redução de emissões nocivas e consumo de tinta. As principais acções implementadas em 2010 foram:

- Aposta na promoção do extracto bancário digital com o lançamento de várias acções comerciais, nomeadamente através da sua inclusão na "Oferta de Boas-Vindas", que promove junto do Cliente a adesão a este serviço logo a partir do início da sua relação com o Banco. Durante o ano de 2010 aderiram a este serviço cerca de 90.000 Clientes, o que se traduz num total de cerca de meio milhão de Clientes utilizadores do serviço extracto digital;
- Na área de cartões foram intensificadas as acções de promoção de adesão ao extracto digital nos cartões Amex, Mastercard e Visa. Registaram-se 4.900 novas adesões em 2010, totalizando em 2010 cerca de 25.000 Clientes que recebem os extractos autónomos destes cartões em formato digital;
- Na área Clientes Empresa o Millennium bcp voltou a inovar em 2010, com a introdução da possibilidade de acesso às notas de lançamento digitais, através da opção de consulta de movimentos no Portal da Internet de Empresas do Millennium bcp;
- No Crédito Habitação foi implementada a digitalização dos processos relativos aos empréstimos, o que permitiu não só a melhoria do nível de serviço, com a recepção dos documentos *online*, mas sobretudo a redução na utilização de papel;
- Lançamento do MBDox, um serviço desenvolvido para o sistema financeiro português, em que o Millennium bcp foi um dos pioneiros na sua adopção. Este serviço permite centralizar num único ponto toda a documentação dos diferentes emissores de documentos e/ou facturas em formato digital, disponibilizando ao Cliente um serviço útil desmaterializado e prático.

Nos processos em que foi juridicamente possível substituir total ou parcialmente os documentos físicos por documentos digitais, verifica-se, face ao total de documentos produzidos, um incremento de 28% para 41% do peso dos documentos digitalizados, entre 2009 e 2010.

INDICADORES SOCIAIS E AMBIENTAIS COMPLEMENTARES

	PORTUGAL	POLÓNIA	GRÉCIA	ROMÉNIA	MOÇAMBIQUE	ANGOLA	SUIÇA	TOTAL
COLABORADORES								
Rácio homem/mulher	1,5	0,5	0,8	0,5	1,1	1,0	1,8	0,9
Distribuição por escalão etário:								
< 25 anos	1%	7%	1%	13%	17%	18%	3%	5%
25 a 34 anos	17%	55%	54%	71%	37%	64%	34%	36%
35 a 44 anos	39%	25%	37%	15%	21%	11%	41%	31%
≥ 45 anos	43%	13%	8%	2%	24%	7%	23%	28%
Distribuição por categoria profissional:								
Alta Direcção e Direcção	10%	15%	4%	5%	7%	6%	21%	11%
Restantes categorias	90%	85%	96%	95%	93%	94%	79%	89%
Distribuição por vínculo contratual ⁽¹⁾ :								
Contrato permanente	100%	80%	99%	91%	100%	47%	96%	92%
Contrato a termo	0%	20%	1%	9%	0%	45%	4%	8%
Proporção de cargos de Alta Direcção desempenhados por indivíduos provenientes das comunidades locais	100%	93%	70%	25%	n.d.	44%	100%	92%
Mobilidade interna – Rotações								
Mulheres	836	173	88	14	391	10	1	1.513
Homens	1.073	77	85	7	420	6	0	1.668
Saídas de Colaboradores ⁽²⁾ (N.º– 1.945)	2%	20%	6%	22%	7%	13%	14%	9%
Distribuição por sexo:								
Mulheres (N.º– 1.026)	30%	59%	40%	61%	43%	38%	30%	53%
Homens (N.º– 919)	70%	41%	60%	39%	57%	62%	70%	47%
Distribuição por escalão etário:								
< 30 (N.º– 942)	14%	53%	35%	66%	43%	63%	30%	48%
[30 a 50[(N.º– 865)	56%	44%	59%	34%	36%	34%	70%	44%
≥ 50 (N.º– 138)	30%	3%	5%	0%	21%	3%	0%	7%
Horas de formação por categoria profissional								
Alta Direcção e Direcção	38.029	21.718	432	205	8	1.004	0	61.396
Restantes categorias	319.338	211.154	18.095	14.028	10.587	26.239	2.659	602.100
Rácio entre o salário mais baixo e o salário mínimo local	1,4	1,0	1,2	2,3	1,1	5,1	n.a.	1,4
Taxa anual de absentismo	3%	10%	2%	1%	2%	7%	3%	5%
Higiene e segurança no trabalho (HST):								
Acidentes de trabalho	33	55	0	0	0	1	0	89
Vítimas mortais	0	0	0	0	2	0	0	2
FORNECEDORES								
Compras a Fornecedores locais	93%	93%	99%	80%	80%	92%	91%	95%
AMBIENTE								
Consumo de materiais (t)								
Papel e cartão	2.226	497	119	23	204	n.d.	n.d.	3.069
Plástico	72	14	0	0	4	n.d.	n.d.	91
Tinteiros e toners	27	3	3	1	4	n.d.	n.d.	39
Consumo de energia directa (TJ)								
Gás natural	142	7	n.r.	5	0	n.d.	n.d.	155
Diesel	58	10	n.r.	2	11	n.d.	n.d.	81
Gasolina	1	18	7	1	9	n.d.	n.d.	36
Resíduos totais (t)	758	102	90	21	78	n.d.	n.d.	1.038

(1) Em Angola o total não soma 100%, uma vez que 8,1% dos Colaboradores são estagiários.

(2) Percentagem calculada com base no número total de Colaboradores para cada operação no final de 2010.

n.a. – não aplicável.
n.d. – não disponível.
n.r. – não relevante.