

- Nas sucursais: i) redução do horário de iluminação do interior, após o seu encerramento, em Portugal e na Polónia; e ii) redução do funcionamento em uma hora da iluminação do letreiro exterior e merchandising das montras, em Portugal;
- Redução do funcionamento de sistemas de aquecimento, ventilação e ar condicionado (sistemas AVAC) das sucursais e edifícios, respeitando as necessidades de aquecimento e refrigeração, o que permitiu uma redução estimada do consumo de energia de 37.500 kW e de gás de 3.800 m³, em Portugal.

A introdução destas regras cuja necessidade de investimento foi reduzida permitirá uma poupança estimada média de cerca de 840.000 kW por ano.

O aumento da eficiência nas deslocações dos Colaboradores, seja para reuniões internas e externas ou deslocações casa-trabalho-casa, permite ao Banco uma redução dos custos operacionais e uma diminuição do impacto ambiental decorrente do consumo de combustíveis fósseis. Em Portugal, após a criação de uma estrutura própria responsável pela gestão e controlo da política de viagens, foram realizadas as seguintes iniciativas:

- Diminuição da motorização dos automóveis disponíveis na frota automóvel, permitindo uma maior eficiência no consumo de combustível e consequentes emissões de CO₂. Esta medida veio complementar a introdução de carros híbridos na frota automóvel do Banco;
- Reforço das orientações para sempre que possível, nomeadamente das deslocações em território nacional, se substituam as viagens de avião por viagens de comboio;
- Incentivo à utilização de videoconferências sempre que necessário e possível;
- Manutenção do serviço de transportes coletivos para Colaboradores, disponibilizados no âmbito das deslocações casa-trabalho-casa.

Na Polónia foram estabelecidas orientações internas com o objetivo de reduzir as deslocações dos Colaboradores. Neste âmbito, foram limitadas as autorizações para a utilização de viagens de avião. Adicionalmente, o Banco substituiu cursos de formação presenciais, por cursos *e-learning*, permitindo reduzir as necessidades de deslocação dos Colaboradores.

“Ser Lean DO” (Direção de Operações)

O difícil equilíbrio da excelência operacional requer uma atuação deliberada e consistente, envolvendo todos os Colaboradores. Com base nesta premissa o Millennium bcp implementou um programa focado na melhoria contínua dos processos, no aumento da qualidade e na redução de custos: o programa “Ser Lean DO”. Os objetivos do projeto são a otimização dos processos, através da melhoria da produtividade e dos níveis de serviço, mitigando o risco operacional, a par da disseminação de uma cultura assente na melhoria contínua.

O projeto “Ser Lean DO” impactou a atividade de cerca de 500 Colaboradores do Banco, através de 40 Colaboradores que assumiram o papel de agentes de mudança. Em 2012, o projeto será replicado em outras direções, com o objetivo de disseminar o sistema e a cultura de melhoria implementada na Direção de Operações.

Exemplos de soluções implementadas na sequência de oportunidades identificadas:

Problemas identificados	Soluções
Nos processos de contratação de crédito a documentação que chega das sucursais por email é impressa para validação de elementos.	Criação de arquivo digital numa aplicação desenvolvida localmente, sendo a validação dos documentos efetuada no ecrã, extinguindo-se o arquivo diário permitindo a poupança de 189 mil folhas por ano.
Impressões automáticas diárias de mapas relativos à gestão de incidentes com cheques.	A impressão automática dos mapas foi descontinuada e a manutenção da disponibilidade dos mapas na aplicação informática de suporte foi alterada de três meses para um ano, permitindo a poupança de 126.000 folhas por ano.
Todos os pedidos recebidos das sucursais por email, solicitando o encerramento de contas de Clientes, são impressos para dar seguimento ao processo, sendo posteriormente efetuado o seu arquivo central.	Registo em ficheiro de Excel, que permite automatizar o processo de encerramento. O pedido recebido por email deixou de ser impresso, tendo igualmente deixado de ser necessário o registo de coordenadas em arquivo, que passou a ser digital, permitindo a poupança de 63.000 folhas.

MONITORIZAÇÃO E MITIGAÇÃO DOS IMPACTES AMBIENTAIS

Relativamente ao consumo por Colaborador, em 2011 verificou-se um aumento na eficiência ambiental na maioria das operações do Grupo BCP no que diz respeito às emissões de CO₂, consumo de papel, plástico, tinteiros e *toners*. Verificou-se ainda uma estabilização no consumo de eletricidade e um aumento marginal de 2,3%, no consumo de água, o que reforça a importância e necessidade de em 2012 se manter o plano de ação, promotor da redução deste consumo, numa ótica de melhoria contínua.

IMPACTES AMBIENTAIS DO GRUPO MILLENNIUM ⁽¹⁾

INDICADORES	Unid.	2011	2010	2009	Var % 11/10
Consumos por Colaborador de:					
Tinteiros e <i>toners</i>	kg	1,7	1,9	1,9	-10,5%
Papel	kg	59,7	63,7	51,8	-6,3%
Plástico ⁽²⁾	kg	3,8	4,4	6,5	-13,6%
Água (consumo humano) ⁽³⁾	m ³	18,0	17,6	16,8	2,3%
Eletricidade ⁽⁴⁾	MWh	6,8	6,8	7,4	0,0%
Emissão totais de GEE	tCO ₂ eq	3,6	4,0	4,6	-10,0%

⁽¹⁾ Inclui Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique.

⁽²⁾ Inclui Roménia em 2010. Não inclui Moçambique e Grécia em 2010 e 2011.

⁽³⁾ Exclui água de rega e torres de refrigeração

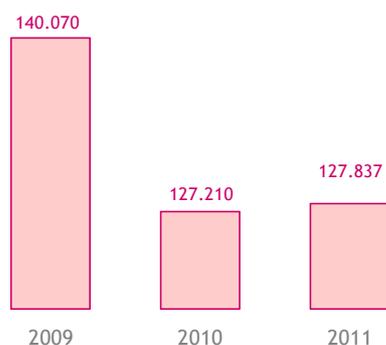
⁽⁴⁾ Inclui a central de cogeração.

Energia e Emissões

Em 2011, o consumo global de eletricidade aumentou 0,5% face a 2010, devido a um aumento no consumo de eletricidade na Polónia de 12,8%, não compensado com a redução em Portugal de 8,4%, na Grécia de 3,5% e na Roménia de 4,3%. O Banco pretende, em 2012, manter o envolvimento dos Colaboradores nos projetos que visam diminuir o consumo de eletricidade, com o objetivo de se alcançar uma redução efetiva de 6% em Portugal.

CONSUMO DE ELETRICIDADE ⁽¹⁾

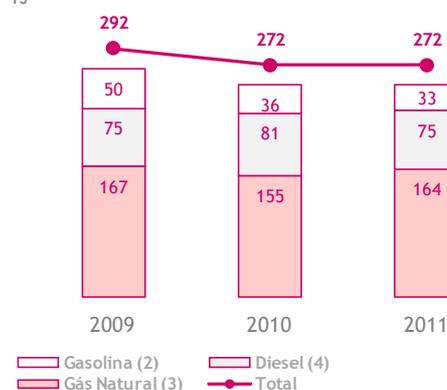
MWh



⁽¹⁾ Inclui Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique.

CONSUMO DE ENERGIA DIRETA ⁽¹⁾

TJ



⁽¹⁾ Inclui Portugal, Polónia, Grécia, Roménia e Moçambique.

⁽²⁾ Não inclui o consumo da frota automóvel da Grécia em 2011.

⁽³⁾ Não inclui a Grécia, a Roménia e Moçambique.

⁽⁴⁾ Não inclui a Grécia.

O consumo total de energia direta não sofreu alterações face a 2010, tendo-se registado uma redução de 7,4% no consumo de diesel e de 8,3% no consumo de gasolina e um aumento no consumo do gás natural de 5,8%. O aumento no consumo de gás natural do Millennium bcp resulta do aumento do consumo deste combustível em Portugal (5,3%).

O Millennium bcp dispõe de uma unidade de cogeração a gás natural desde 1995, instalada no complexo do Tagus Park. Esta unidade de cogeração alimenta parcialmente as necessidades energéticas dos edifícios do Millennium no Tagus Park, permitindo simultaneamente aquecer a água utilizada no sistema de refrigeração dos edifícios. A autoprodução de energia estabilizou relativamente a 2010, aumentando 0,7% representando 15% do consumo total de eletricidade consumida no Banco, em Portugal.