

Das ideias implementadas em 2010 destacam-se:

- Em Portugal – i) a redução do preço para Clientes que concentrem a sua carteira de seguros na Ocidental; ii) a possibilidade de carregar em sistema informático mais do que dois avalistas nas operações de *leasing* e iii) o acesso às Pages Jaunes/Blanches francesas ^(*), permitindo actualizar no sistema os dados de Clientes emigrantes neste país;
- Na Grécia – o desenvolvimento de uma ferramenta de simulação de juros a receber e a respectiva penalização, quando há levantamentos antes do vencimento dos depósitos a prazo;
- Na Roménia – a implementação de uma base de dados integrada, disponível em todas as sucursais, para consultar dados de Clientes, monitorizar a actividade comercial e realizar simulações.

Qualificar os Colaboradores a fim de melhorar o seu desempenho e garantir um maior alinhamento com os objectivos estratégicos do Banco constituiu, uma vez mais, a linha orientadora no desenvolvimento do **plano de formação no ano de 2010**.

FORMAÇÃO ⁽¹⁾

	'10	'09	'08	VAR. % '10/'09
PRESENCIAL				
N.º de participantes ⁽²⁾	28.569	22.079	30.569	29,4%
N.º de horas ⁽³⁾	376.517	281.162	613.690	33,9%
E-LEARNING				
N.º de participantes ⁽²⁾	61.006	77.445	78.453	-21,2%
N.º de horas ⁽³⁾	168.380	165.143	150.463	-2,0%
À DISTÂNCIA				
N.º de participantes ⁽²⁾	42.799	42.344	21.180	1,1%
N.º de horas ⁽³⁾	118.599	119.624	156.980	-0,9%
N.º DE HORAS DE FORMAÇÃO POR COLABORADOR	32	27	29	16,6%

(1) Exclui Angola e Suíça em 2008 e 2009.

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

(3) Exclui Moçambique em 2008.

Em Portugal, o plano de formação envolveu a totalidade dos Colaboradores, tendo sido ministrado um conjunto de 357.367 horas de formação.

Continuou-se a privilegiar a elaboração de planos integrados de formação por áreas de negócio, orientados para as competências gerais e específicas dos Colaboradores. Após o Retail, Direcção de Operações e Direcção de Informática e Tecnologia (IT), foram desenvolvidos e implementados, em 2010, programas para a Direcção de Crédito Especializado, Direcção de Recuperação Especializada, Direcção de Crédito e Marketing de Empresas, programas estes que envolveram todos os Colaboradores de cada uma das direcções.

O plano de formação da Direcção de IT promoveu o envolvimento directo de todos os Colaboradores destas áreas e das suas hierarquias em torno de um conjunto de acções que resultaram numa mudança cultural, comportamental e de práticas de gestão, tendo sido premiado pela Associação Portuguesa de Comunicação de Empresa (APCE) na categoria "Acção de Formação".

Em Portugal, investiu-se também em formação nas áreas: i) comportamental – liderança, comunicação, gestão da mudança, trabalho em equipa e organização do trabalho e ii) no reforço de competências de venda e negociação. Nestas duas grandes vertentes formativas foram ministradas cerca de 45 mil horas de formação presencial, tendo envolvido 6.444 participantes.

Foi também realizada formação na área financeira – Contabilidade de Empresa e Bancária, Sistema de Normalização Contabilística e Análise Económico-Financeira – com um total de 55.185 horas e 4.406 participantes.

^(*) Directório telefónico.

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.