

2008

Relatório de Sustentabilidade



Millennium
bim

2008

Relatório de Sustentabilidade

Índice

4	Mensagem do Presidente
8	Capítulo 1 – Millennium bim
10	1.1. Visão
10	1.2. Missão
10	1.3. Códigos de conduta
11	1.4. Millennium bim hoje
14	Capítulo 2 – Integrar a Sustentabilidade
16	2.1. Perfil doméstico
17	2.2. Diálogo com as partes interessadas
25	2.3. Produtos e serviços
32	2.4. Rigor e Transparência
39	2.5. Um bom lugar para trabalhar
48	Capítulo 3 – Compromisso com a Sociedade
50	3.1. Ambiente
51	3.2. Millennium bim socialmente responsável
52	3.3. Programa de responsabilidade social “Mais Moçambique pra Mim”
59	3.4. Patrocínios







Mensagem do Presidente

Apesar de recentemente se assistir a um fenómeno de crescente interesse em torno da Sustentabilidade e da Responsabilidade Social das empresas, a verdade é que estes são compromissos amplamente consolidados ao longo do percurso de afirmação e crescimento do Millennium bim. Nas diferentes etapas da sua vida, o Banco sempre procurou complementar o enfoque no desempenho económico com uma actuação dinâmica de cidadania empresarial em prol de um desenvolvimento justo e equilibrado da Sociedade em que se insere.

Prova disto é que, sendo ainda inexistente em Moçambique a prática de reporte anual da actividade relacionada com sustentabilidade, o Millennium bim publica o seu segundo Relatório de Sustentabilidade, afirmando-se como caso único no país.

Foi com enorme satisfação que, em 2008, num contexto altamente adverso, vimos atribuídos quatro prémios, conferidos pela imprensa especializada e algumas organizações internacionais, que distinguem o Millennium bim não só como a maior referência financeira em Moçambique, mas também como uma referência ímpar no campo da Responsabilidade Social Empresarial.

No plano comercial, merece destaque a maior acessibilidade e o alargamento da prestação de serviços bancários pelo Millennium bim, agora com mais de 100 balcões em todo o território nacional, bem como o reforço da proposta de valor do Banco com produtos e serviços com uma evidente orientação de sustentabilidade. A correcta conjugação destes factores contribuiu para que o Millennium bim protagonizasse um forte crescimento na concessão de crédito a todos os sectores da economia e a todos os segmentos de Clientes, incluindo aqueles que se situam na franja de rendimentos mais baixa, assumindo-se como um instrumento muito eficaz no combate à pobreza e à exclusão social, ultrapassando largamente, também por estas razões, a fasquia do meio milhão de Clientes.

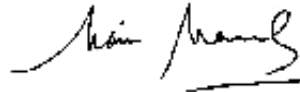
Acreditando que este é o princípio certo, o Millennium bim vai continuar a orientar o seu trabalho no sentido de contribuir para um desenvolvimento sustentável em áreas tão relevantes como a inclusão financeira de pessoas que, por pertencerem a sectores da sociedade não abrangidos pela oferta tradicional das instituições financeiras, estão desprotegidas de alternativas para concretizar as suas legítimas aspirações e projectos de vida.

Ao nível do programa de responsabilidade social, a intervenção é determinante para o aprofundamento da consciência social, razão pela qual daremos continuidade à política de apoio regular a instituições de intervenção social, através de uma actuação constante de incentivo ao bem-estar das comunidades onde o Millennium bim actua, essencialmente através do programa de responsabilidade social “Mais Moçambique pra Mim”, onde pretende prosseguir com a intensa actividade que o tem caracterizado, promovendo projectos estruturantes e de continuidade, ao nível do desporto, educação e saúde.

Hoje, os Clientes têm critérios de avaliação das instituições com as quais estabelecem relações de parceria muito mais exigentes e globais, que vão muito para além da sua *performance* comercial, financeira ou económica. Por isso, o que alcançámos orgulha-nos e serve-nos de estímulo para melhorar. É o que esperamos ter conseguido neste segundo relatório da actividade relacionada com sustentabilidade que agora apresentamos.

É característica do Millennium bim pautar a sua actuação de acordo com referenciais internacionais, nomeadamente o Pacto Global das Nações Unidas, de que o presente relatório corresponde a uma Comunicação em Progresso.

Termino com uma palavra de reconhecido agradecimento, dirigida a todos os *Stakeholders* responsáveis pela existência e crescimento deste projecto e, em particular aos Colaboradores, pelo seu esforço e empenho diário na concretização dos objectivos que nos propomos alcançar.



Mário Machungo
Presidente do Conselho de Administração
do Millennium bim

Millennium bim





Capítulo I – Millennium bim

I.1. Visão

O Millennium bim é um Banco verdadeiramente universal decidido a criar valor a todos os segmentos de mercado, procurando marcar a sua presença pela excelência, qualidade e inovação na distribuição de produtos e serviços financeiros com sustentabilidade.

I.2. Missão

Criar valor para os Clientes através da oferta de produtos e serviços financeiros de qualidade superior; observando rigorosos padrões de conduta e responsabilidade corporativa, crescendo com rentibilidade e sustentabilidade, de modo a proporcionar um retorno atractivo aos Accionistas, que fundamente e reforce a autonomia estratégica e o valor da Marca. Contribuir para a modernização e desenvolvimento do sistema financeiro e da economia moçambicana, mediante a comercialização de produtos e serviços financeiros inovadores e personalizados, concebidos para satisfazer a globalidade das necessidades e expectativas financeiras de diferentes segmentos de mercado.

I.3. Códigos de conduta

As normas legais, o código de conduta interno de ética e os princípios de actuação são o referencial de valores, princípios de comportamento e boas práticas, que constituem, pelo seu conteúdo normativo, um importante instrumento operacional. Aplicáveis à globalidade dos Colaboradores, devem reflectir-se na relação com os *Stakeholders*, em particular com os Clientes, aperfeiçoando a integração do Banco na Sociedade onde desenvolve a actividade.

Adicionalmente aos códigos de conduta interna, o Banco subscreveu os Princípios do Pacto Global da Nações Unidas e do FEMA – Fórum Empresarial para o Meio Ambiente.

O Pacto Global procura contribuir para a construção de um mercado global mais sustentável através da partilha de valores que permitam o acesso a oportunidades pelas populações mais pobres e vulneráveis, solicitando às empresas aderentes que adoptem, apoiem e promovam na sua esfera de influência um conjunto de valores-chave nas áreas dos Direitos Humanos, Normas Laborais, Ambiente e Combate à Corrupção.



O FEMA tem como principais objectivos consciencializar a comunidade empresarial para o contínuo melhoramento da qualidade do meio ambiente; servir de interlocutor do Governo em representação do sector empresarial para assuntos de política ambiental; promover o interesse pela protecção do meio ambiente e pela saúde pública; apoiar os sectores da agricultura, indústria, comércio, serviços e suas associações na resolução dos problemas ambientais.



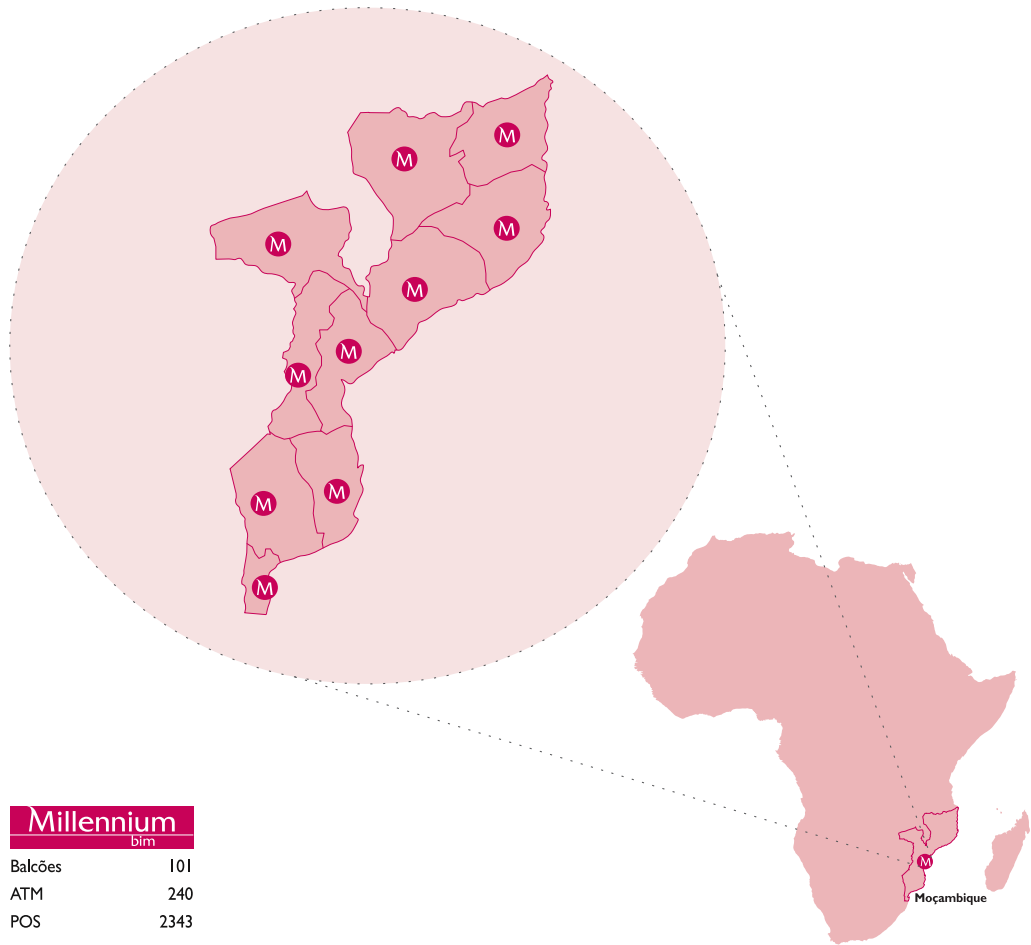
1.4. Millennium bim hoje

1.4.1. Maior grupo financeiro

O ano de 2008 foi marcado pela consolidação do plano de expansão da rede de balcões do retalho, reafirmando o objectivo de manter uma posição relevante e de referência no mercado, assente na excelência, na qualidade dos produtos e serviços oferecidos, bem como na disponibilidade e acessibilidade dos mesmos a todos os segmentos de mercado. É neste contexto que a abertura do 100.º balcão constituiu um marco essencial para assegurar o contacto directo com os Clientes, assente em critérios de conveniência e proximidade.

Hoje, com mais de 550.000 Clientes, 1.635 Colaboradores, 101 balcões e a liderança no sector bancário e no sector segurador, o Millennium bim tem um contributo fundamental no desenvolvimento e na modernização de todo o sector financeiro em Moçambique.

I.4.2. Presença geográfica



Millennium bim	
Balcões	101
ATM	240
POS	2343

Maputo	
Balcões	48
ATM	117
POS	1622

Gaza	
Balcões	8
ATM	13
POS	79

Inhambane	
Balcões	4
ATM	13
POS	112

Sofala	
Balcões	13
ATM	23
POS	181

Manica	
Balcões	3
ATM	14
POS	52

Tete	
Balcões	4
ATM	12
POS	45

Zambézia	
Balcões	5
ATM	10
POS	50

Nampula	
Balcões	11
ATM	19
POS	134

Niassa	
Balcões	3
ATM	10
POS	35

C. Delgado	
Balcões	2
ATM	9
POS	33

I.4.3. Reconhecimento no âmbito da Sustentabilidade

Bank of the year 2008

O Millennium bim foi eleito como o melhor Banco do ano em Moçambique pela revista *The Banker*, publicação pertencente ao grupo *Financial Times*, que distingue as Instituições Financeiras que apresentaram a *performance* mais consistente em termos estratégicos e maior qualidade dos objectivos.



Best Bank in Mozambique 2008

O Millennium bim foi eleito o melhor Banco do ano em Moçambique pela revista *Euromoney*. Os *Euromoney Awards for Excellence* distinguem os melhores bancos a nível mundial, em diferentes categorias de negócio, bem como os melhores bancos por região e por país.



Nomeado um dos sete melhores bancos de África

O Millennium bim foi ainda nomeado um dos sete melhores bancos de África no Fórum Anual do Banco Mundial e do FMI, em Washington.



Primeiro caso moçambicano de Responsabilidade Social Empresarial em Fórum Internacional

O Millennium bim apresentou o projecto “Mais Táxi pra Mim” no congresso do ISBEE (International Society of Business, Economics, and Ethics), tendo sido a primeira vez que um caso prático moçambicano foi levado a debate num fórum internacional. Até então, tinha havido apenas referências a casos moçambicanos em publicações internacionais (do Pacto Global).

O projecto “Mais Táxi pra Mim” foi seleccionado para estudo de caso por demonstrar, à luz dos conceitos e da combinação de requisitos teóricos e práticos, que constitui um modelo correcto de conjugação e articulação entre (i) a finalidade económica do negócio do Banco e a oferta de um produto (Táxi *Leasing*), (ii) efectivamente útil ao desenvolvimento da Comunidade e (iii) vantajoso e susceptível de ser melhorado sob o ponto de vista do seu impacto ambiental.

Empreendedor do Ano na categoria de Responsabilidade Social

O Millennium bim é a Empresa Multinacional, em Moçambique, com o melhor programa de Responsabilidade Social Empresarial, tendo conquistado o prémio “Empreendedor do Ano 2008” atribuído pela Ernst & Young, na categoria de Responsabilidade Social Multinacional. Este prémio visa galardoar a empresa que, transcendendo a sua vocação básica de criação de riqueza, respeita e incorpora nas suas estratégias, princípios, práticas e normas de conduta que potenciam e enriquecem as relações com Colaboradores, Clientes, Accionistas, Fornecedores, concorrentes e entidades públicas e que beneficiam toda a Comunidade através de acções de responsabilidade social corporativa.



Projecto “Mais Táxi pra Mim”

Integrar a Sustentabilidade





Capítulo 2 – Integrar a Sustentabilidade

2.1. Perfil doméstico

O Banco atingiu em 2008 o número de 1.635 Colaboradores, ou seja, criou mais 165 novos postos de trabalho do que em 2007, mantendo-se como o maior empregador do sistema financeiro moçambicano, com balcões em todas as capitais provinciais, cobrindo 30 distritos e servindo mais de 500 mil Clientes com uma marca e cultura empresarial e de responsabilidade social comum. Os Colaboradores, focados numa visão comum e respeitando os valores da Instituição, têm vindo a garantir uma crescente rentabilidade e eficiência, permitindo a consolidação da posição do Banco no mercado, criando valor aos nossos Accionistas e contribuindo para o desenvolvimento do sistema financeiro em Moçambique e dos demais *Stakeholders*.

2.1.1. Áreas de negócio

Durante o ano de 2008, o Millennium bim deu continuidade à sua estratégia comercial suportada no programa de expansão da rede de balcões e ATM, alargamento da base de Clientes e segmentação das redes em função das expectativas e necessidades dos Clientes, consolidando a sua posição de Líder do mercado.

A rede de balcões continua a ser o principal canal e aquele que a maior parte dos Clientes privilegia, tendo-se em 2008 e num contexto altamente adverso que o mundo está a viver, cumprido o maior plano de expansão de sempre, atingindo 101 balcões, 240 ATM em funcionamento e ultrapassado os 500 mil Clientes.

Numa perspectiva de compromisso pela melhoria de serviços ao Cliente e no cumprimento dos seus objectivos, o Banco deu continuidade à promoção dos seus canais de acesso alternativos, com uma contínua dinamização da actividade do *Call Center* que integra os diversos canais de banca à distância complementares da rede de balcões, designadamente a Linha Millennium bim, o Millennium bim sms e o *Internet Banking* (www.millenniumbim.co.mz), que registou um aumento de 47% dos Clientes aderentes a este canal.

Estes canais são disponibilizados para aumentar a conveniência do Cliente na gestão do seu património financeiro e na utilização dos serviços do Banco, sendo a conveniência associada à utilização com elevados parâmetros de segurança, permitindo aumentar a fluidez na interacção dos Clientes com o Banco, eliminando constrangimentos de horário ou de necessidade de deslocação aos balcões.

A banca electrónica garante a desejada abrangência nacional permitindo uma maior acessibilidade para os Clientes. O rejuvenescimento do parque, através da substituição de máquinas mais antigas por equipamentos modernos, com melhor *performance*, contribuiu para um crescimento acentuado de cerca de 46% no número de transacções.

A actividade comercial prosseguiu com o modelo de segmentação do negócio de retalho, entre Clientes *Massmarket* que valorizam uma proposta de valor alicerçada na inovação e rapidez e Clientes *Affluent* com atendimento personalizado, dada a sua especificidade de interesses e dimensão do património financeiro, com vista a alcançar uma maior mobilização e eficácia na acção comercial e um acompanhamento mais próximo das expectativas e preferências dos Clientes.

Ao nível do Corporate, prosseguiu-se com a melhoria da oferta e da qualidade de serviço, respondendo às expectativas dos Clientes com elevado grau de sofisticação, e com a expansão para o Norte do país, acompanhando os pólos de maior desenvolvimento económico. Neste segmento, o Millennium bim manteve-se fortemente empenhado na liderança de diversos projectos com impacto na economia nacional, incluindo no sector agrícola, tradicionalmente menos favorecido pela banca comercial.

Visando o aprofundamento da relação comercial com os Clientes e o reforço da sua presença nas diferentes regiões do país, o Banco deu continuidade à realização dos “Encontros Millennium bim” nas províncias de Inhambane e Nampula e realizou um pequeno almoço de negócios com os Clientes Corporate. Esta é uma oportunidade de diálogo, permitindo que os Clientes possam endereçar à Comissão Executiva do Banco as suas questões, opiniões ou mesmo reclamações. Estes encontros contam usualmente com os representantes das instituições públicas e personalidades das administrações locais, constituindo um valioso fórum de debate regional e de análise de variados temas de interesse para os Clientes e para o Banco.

Com o intuito de reforçar a comunicação regular com os Clientes, foi lançada a “Newsletter Millennium bim Empresas”, através da qual é disponibilizada informação relativa a produtos, serviços, eventos, campanhas e notícias do Millennium bim e se divulgam também as acções do programa de responsabilidade social.

Pelo quarto ano consecutivo, o Banco organizou a Conferência Económica Millennium bim, onde são debatidos temas de inequívoco interesse e actualidade. As conferências económicas contam com um painel de oradores de grande prestígio e uma plateia constituída por personalidades ligadas a diversas áreas, como políticos, académicos, diplomatas, empresários, economistas e outros líderes de opinião.

Em 2008, sob o tema “Os efeitos das 3 crises – financeira, produtos alimentares e petróleo – sobre as economias de África e Moçambique em particular”, assistiu-se a um evento de elevada qualidade, não só pela prestação dos oradores, mas também pela grande participação e qualidade no debate.

2.2. Diálogo com as partes interessadas

Estabelecer canais adequados e disponíveis para permitir um diálogo eficaz com os principais *Stakeholders* constitui uma prioridade na implementação da sustentabilidade.

2.2.1. Clientes

Uma relação bem sucedida com os Clientes é condição para assegurar a sustentabilidade e a própria existência da Instituição, sendo por isso assumida como elemento central em redor do qual é desenvolvida a estratégia e implementada a actuação comercial do Millennium bim.

Atento ao princípio base de reconhecer e superar as expectativas dos Clientes, a actuação do Millennium bim constitui uma referência no mercado pela diferença de propostas inovadoras. Sendo um banco universal na oferta que disponibiliza, o Millennium bim adoptou uma abordagem segmentada aos mais de 500.000 Clientes espalhados por todo o país, assegurando uma interacção eficaz e orientada para proporcionar a cada Cliente uma resposta adequada às suas expectativas, suportada num conhecimento aprofundado e global das suas necessidades.

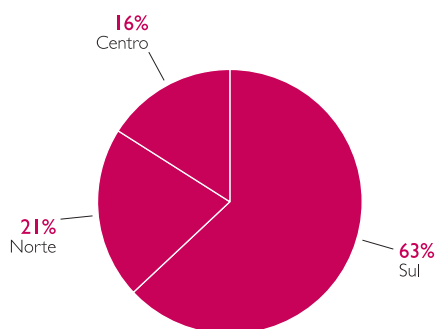


Conferência económica

Distribuição de Clientes nas redes de Retalho e Corporate

Rede	N.º de Clientes	
	2008	2007
Retalho	535.559	457.379
Sul	337.110	294.804
Centro	88.155	72.037
Norte	110.294	90.538
Corporate	774	778
Total	536.333	458.157

Distribuição geográfica de Clientes em 2008



A estratégia comercial do Millennium bim assenta essencialmente no cumprimento de um elevado nível de serviço e contacto com os Clientes, de onde se destacam:

- a oferta integral de produtos e serviços financeiros, diferenciada pelos vários segmentos e centrada nas respectivas necessidades identificadas, quer na vertente pessoal e familiar; quer na vertente profissional;
- o elevado grau de acessibilidade, através da integração dos diversos canais de acesso ao Banco, que permite um melhor nível de serviço e uma interacção eficaz com o Cliente.

O relacionamento com os Clientes exige também que o Banco tenha a capacidade de ver através dos seus olhos. O Millennium bim utiliza a figura do Cliente Mistério, um instrumento cujos resultados frequentemente determinam acções de melhoria a nível de comportamentos, práticas e processos. Em 2008 foram realizadas mais de cinco visitas do Cliente Mistério, abrangendo seis balcões *Affluent* (quatro em Maputo, um na Beira e um em Nampula) e avaliando a qualidade do serviço prestado aos Clientes em termos de acolhimento, venda, ou ainda resolução de reclamações.

2.2.1.1. Centro de Contactos

O Centro de Contactos é composto por uma plataforma humana e tecnológica que transporta a voz do Cliente para o interior da Instituição. Atende todos os telefonemas dirigidos ao Banco, sejam com propósito operacional ou de reclamação, e resolve na hora todas as solicitações, garantindo que qualquer contacto é devidamente atendido.

Através de uma primeira linha de atendimento telefónico personalizado (Linha Millennium bim) e de uma segunda linha especializada na resolução de problemas mais complexos (Centro de Atendimento ao Cliente), o Centro de Contactos assume um papel relevante na satisfação dos Clientes, procurando transmitir confiança aos mesmos.

O Centro de Atendimento ao Cliente actua como um barómetro onde, analisando a reincidência das reclamações, é possível detectar pontos de estrangulamento de produtos e serviços e proceder ao realinhamento dos mesmos. O Centro de Atendimento ao Cliente actua de forma imparcial, regendo-se basicamente pelos normativos internos. Recentemente foi introduzido um programa de controlo de qualidade de comunicação telefónica com o objectivo de reforçar a excelência no atendimento e a conveniência do Banco.

A redução do número de contactos registados para reclamações ou esclarecimentos revela o esforço que o Banco tem vindo a exercer para aumentar a satisfação do Cliente através da oferta de um serviço com melhor qualidade.

Actividade do Centro de Atendimento ao Cliente

	Dez. 2008	Dez. 2007
Contactos registados	2.452	2.513
Reclamações	2.338	1.228
Esclarecimentos	72	1.095
Solicitações	42	190
Contactos resolvidos	2.384	2.430

A Linha Millennium bim constitui ainda uma oferta de acesso complementar aos balcões, permitindo que os Clientes a qualquer hora e em qualquer lugar possam contactar o seu Banco 24 horas por dia, 365 dias ao ano, para qualquer assunto, seja no sentido de obter informações, realizar transacções ou comunicar qualquer questão relacionada com as suas contas.

O Millennium bim é o único banco a operar em Moçambique que oferece a Banca Telefónica como canal alternativo aos balcões, marcando a diferença na forma ímpar que tem de servir os seus Clientes.

Para além de se apresentar como um canal específico para fomentar o diálogo com os Clientes, a Banca Telefónica passou a ter uma abordagem comercial mais pró-activa com a introdução de campanhas de *telemarketing*, fazendo contactos telefónicos (chamadas *outbound*) para promoção de produtos e concretização de vendas específicas junto dos Clientes. Em 2008 houve um crescimento de 256% no número de Clientes contactados no âmbito destas campanhas.

Actividades da Banca Telefónica – Linha Millennium bim

	2008	2007
Recebidas	344.965	267.053
Atendidas	261.046	212.306
Abandonadas	83.919	54.747
Telemarketing	20.423	7.979



Millennium bim sms



Internet Banking



ATM



Campanha Western Union

O Millennium bim oferece ainda um vasto leque de outros canais alternativos com vista a reforçar a conveniência e disponibilidade no acesso do Cliente ao banco:

- *Internet Banking* – é um serviço que está disponível 24 horas por dia, durante 365 dias por ano, desde qualquer parte do mundo, através do qual o Cliente pode aceder às suas contas e efectuar um conjunto alargado de operações bancárias através de qualquer computador com acesso à internet;
- *SMS* – Serviço de Banca por Telemóvel, através do qual os Clientes podem efectuar todo o tipo de operações, aceder às suas contas e realizar um conjunto alargado de operações bancárias através do telemóvel;
- *ATM* – o Millennium bim possui uma rede própria de ATM, a maior em número e presença geográfica do país. Cerca de 47% de todas as ATM pertencem ao Millennium bim, que também por esta via vem assumindo um papel fundamental na bancarização da população. Este canal permite ao Cliente ter acesso às suas contas 24 horas por dia e realizar um vasto leque de transacções bancárias;
- *POS* – quase 60% de todos os POS existentes em Moçambique pertencem ao Millennium bim, dando um contributo também fundamental para a modernização e segurança dos meios de pagamento.

O aumento do volume de negócios e do índice de crescimento tem demonstrado a confiança que os Clientes depositam nestes canais.

2.2.1.2. Comunicação comercial

Em linha com a estratégia adoptada, a abordagem comercial privilegia a clareza da informação, através da publicação de material informativo e promocional com utilização de textos simples, legíveis e sintéticos, procurando uma comunicação simples, directa e coerente com os Clientes, na permanente preocupação de informação ao Cliente das regras do mercado, da posição do Banco em relação às mesmas.

2.2.2. Colaboradores

Os Colaboradores do Millennium bim são um activo precioso e a força impulsionadora da implementação da linha estratégica do Banco e dos resultados alcançados.

Assim, o modelo de diálogo com os Colaboradores está apoiado num conjunto de políticas integradas.

A realização de um inquérito anual de satisfação e o sistema de avaliação de desempenho são instrumentos de capital importância no modelo integrado de gestão dos recursos humanos.

2.2.2.1. Inquéritos de satisfação aos Colaboradores

Um instrumento chave de suporte ao diálogo eficaz com os Colaboradores continua a ser a realização do inquérito anual de satisfação, realizado em simultâneo aos Colaboradores do Millennium bim. Em 2008, este processo registou um elevado nível de participação, o que reflecte o nível de envolvimento e interesse de todos os Colaboradores no presente e no futuro do Banco.

	2008	%	2007	%
Colaboradores inquiridos	1.427		1.439	
Respostas obtidas	1.161	81	1.032	72

Os inquéritos são realizados utilizando o suporte electrónico, permitindo um menor impacto ambiental, uma redução dos custos associados a este processo e uma melhor eficácia no tratamento da informação obtida.

Esta participação expressiva e activa dos Colaboradores no inquérito permite validar a identificação de eventuais áreas críticas que afectam o grau de satisfação dos Colaboradores e implementar acções que visem a sua correcção e o conseqüente aumento dos índices de motivação.

Os indicadores de satisfação e motivação dos Colaboradores revelam, de um modo geral, existir espaço para melhoria, e são de extrema importância face à relação directa destes indicadores com a qualidade no exercício das funções, com impacto directo na relação interdepartamental (Clientes internos) e com o mercado (Clientes externos). Como evidência desta prioridade, em 2008, o Millennium bim reviu a política de incentivos dos Colaboradores afectos à função de Assistente Caixa.

2.2.2.2. Comunicação interna

Partilhar o conhecimento dentro do Banco, criando condições para que essa partilha se traduza em decisões que adicionem valor é uma das formas mais importantes de estabelecer uma verdadeira cultura de empresa e de grupo. Neste sentido, a comunicação interna do Millennium bim procura integrar, partilhar e extrair informação relevante para as diversas áreas do Banco, difundindo-a através de diversos canais, quer numa perspectiva doméstica quer numa perspectiva multidoméstica, por via do Grupo em que se encontra inserido.

Chegar a todos os Colaboradores de forma célere é o objectivo da comunicação interna, obedecendo aos seguintes princípios:

- informar os Colaboradores sobre os aspectos mais relevantes da vida do Banco;
- fornecer informação que suporte e contribua para a melhoria do negócio;
- partilhar informação relativa às diversas operações, fornecendo aos Colaboradores conhecimento da actualidade do Grupo Millennium e das suas facetas de actuação.

Suportada por canais de características e periodicidade distintas, a comunicação interna definiu prioridades e objectivos para cada um dos meios utilizados.



Portal interno

Assim, entre os vários instrumentos que temos de comunicação interna, podemos destacar:

Portal interno

O portal interno é um canal universal, actualizado diariamente. Tem por objectivo manter os Colaboradores informados sobre os aspectos mais relevantes da Instituição, divulgar as diferentes áreas de actuação do Banco, abordando temas de natureza institucional e destacando informação útil e geral aos Colaboradores, estando fortemente focado na partilha de conhecimento, divulgação e disponibilização de dados e instrumentos de apoio dirigidos à actividade comercial (produtos, objectivos de negócio, simuladores, Clientes, biblioteca, aplicações de *front office* e *back-office*, etc).



Newsletter

No portal são ainda disponibilizados diariamente os jornais diários mais relevantes em versão electrónica.

Newsletter

A Newsletter Empresas Millennium bim, lançada em 2008, com periodicidade mensal e algumas edições especiais intercaladas, é enviada aos Clientes por via electrónica e procura dar a conhecer os produtos e serviços do Banco e da Seguradora (Millennium seguros) e sintetizar os principais acontecimentos que marcaram a vida do Banco e da Seguradora nas semanas anteriores.



Magazine Millennium

Magazine Millennium

A Magazine Millennium, publicação trimestral de carácter bilingue (português e inglês) e âmbito internacional, é um veículo de partilha de opiniões, identificação das melhores práticas e difusão de conteúdos de interesse geral para todas as operações. É um importante meio de divulgação da cultura Millennium, da evolução do negócio nos diferentes mercados e das principais novidades e tendências no mundo financeiro.

A publicação é enviada a todos os Colaboradores em Moçambique e nas restantes operações internacionais.

About us

A *About us* é uma *newsletter* electrónica, de periodicidade semanal, enviada a todos os Colaboradores, que sintetiza os principais acontecimentos que marcaram a vida do Banco na semana anterior.

Notícias do Millennium bim nas publicações do Grupo

Magazine	
N.º de edições	5
N.º de notícias	14
Newsletter About us	
N.º de edições	24
N.º de notícias	26

Ainda no âmbito da comunicação interna, há dois eventos que marcam o calendário da vida do Banco e que são importantes meios de passagem de informação, objectivos e de convívio entre Colaboradores e demais Stakeholders.

Reunião de Objectivos

O Millennium bim realiza anualmente a Reunião de Objectivos, com a participação de quadros directivos e cargos de chefia, alargada a Colaboradores. É uma forma privilegiada de, em primeira mão, divulgar informação relacionada com os objectivos estratégicos definidos pelo Banco, novos projectos ou alterações fundamentais a implementar e constitui ainda o momento e fórum oportuno para premiar os Colaboradores que se distinguiram pelo seu desempenho excepcional.

Dia Aberto

O Millennium bim defende que o trabalho merece ser entendido como um elemento de aproximação e união entre as pessoas. É tendo como base este pilar que se realizou mais um Dia Aberto. Este evento, destinado a Colaboradores, Familiares, Clientes, Accionistas e Fornecedores, reúne no mesmo dia toda a Família Millennium bim.

2.2.2.3. Diálogo social

O Banco privilegia o diálogo e a concertação laboral como formas de proceder à regulação das condições de trabalho, à composição dos interesses dos Colaboradores com os interesses da Instituição e à definição e divulgação interna de parâmetros adequados e equitativos de gestão de pessoas.

No exercício de 2008, como em anos anteriores, as relações colectivas de trabalho desenvolvidas propiciaram um clima de paz social. Para além do próprio Banco, foram protagonistas do diálogo e da concertação sociais os Sindicatos que, representando os trabalhadores bancários, são partes outorgantes do acordo colectivo de trabalho em vigor.

O diálogo com o Sindicato dos Trabalhadores foi mantido de forma regular ao longo do ano, em reuniões mensais com a presença de membros da Comissão Executiva, para informação, discussão e esclarecimento de variadas questões relativas à gestão de pessoas e aos direitos, expectativas e condições de trabalho dos Colaboradores do Banco.

Ao nível da negociação colectiva, envolvendo o Sindicato Nacional dos Trabalhadores da Banca e a Associação Moçambicana de Bancos, procedeu-se à revisão salarial, tendo sido fixado um aumento médio de 14,5% das condições remuneratórias de base.

2.2.3. Fornecedores

O processo de aquisição e contratação de fornecimento de serviços de empresas externas, no âmbito das áreas de economato e de aquisição de bens de equipamento de uso administrativo, é da exclusiva competência da Direcção Administrativa e de Gestão Patrimonial. Esta Direcção é responsável pela definição dos critérios de selecção na aquisição de produtos e serviços. No processo de selecção dos diversos fornecedores do Millennium bim são tidos em consideração não só factores como a relação qualidade/preço e a certificação do produto e serviço, mas também a empresa fornecedora como um todo.



About us



Entrega do prémio de excelência durante a Reunião de Objectivos.



Dia Aberto

No processo de selecção são considerados diversos critérios, nomeadamente:

- inserção da empresa no mercado;
- informação financeira;
- situação regularizada junto da Segurança Social e Finanças;
- compromissos sociais, laborais e ambientais;
- capacidade de inovação;
- garantias de cumprimento de prazos e assistência técnica e pós-venda.

O Millennium bim continuou durante o ano de 2008 a promover a escolha de empresas de direito moçambicano para o fornecimento dos bens e serviços de que necessita para o desenvolvimento da sua actividade, recorrendo somente a empresas de direito estrangeiro quando as soluções internas não são ainda sustentadas ou não existem. Em qualquer um destes casos a escolha e selecção dos fornecedores de bens e serviços tem sempre como prioridade a certeza de que todos eles são cumpridores dos compromissos assumidos pelo Governo moçambicano interna e externamente e dos vários compromissos sociais ao nível fiscal e da Segurança Social.

Compras a fornecedores em 2008

Número de fornecedores	695
Fornecedores nacionais	654
Fornecedores estrangeiros	41
Montante de compras	977.294.643,00 MZN
Montante das compras a fornecedores locais (%)	81

2.2.4. Investidores

Na relação que estabelece com os vários intervenientes do mercado, o Millennium bim assegura diversos momentos de diálogo e prestação de informação que incluem a divulgação trimestral de resultados do Banco, a preparação e divulgação de informação relativa a acontecimentos diversos (factos relevantes e comunicados), como sejam alienações, aquisições, planos de investimento, alterações patrimoniais, ou alterações de participações accionistas qualificadas.

A adequada preparação das Assembleias Gerais é uma questão importante no relacionamento com os Accionistas. O Millennium bim providencia vários meios de participação – presencial, voto por carta mandadeira – difundindo ainda informação relativa aos vários pontos da agenda e posterior divulgação das deliberações tomadas.

Portal institucional

O Banco tem por princípio divulgar junto do mercado a informação relativa a Assembleias Gerais e Apresentações de Resultados, através de *press releases*, bem como disponibilizar documentos e apresentações na área institucional do portal. Trata-se de uma zona do portal que disponibiliza toda a informação institucional do Banco, destacando-se:

- acesso às versões integrais dos Relatórios e Contas Anuais; factos relevantes; apresentações de resultados;

- informação sobre estrutura accionista e participações qualificadas;
- informação sobre sustentabilidade e responsabilidade social; disponibilização do Relatório de Sustentabilidade;
- disponibilização de comunicados de imprensa.

Por forma a garantir o acesso à informação, são várias as formas de relacionamento e os momentos de comunicação com Accionistas, analistas financeiros e demais interessados:

- Assembleia Geral;
- Relatório e Contas;
- Relatório de Sustentabilidade;
- Relatório de Governo da Sociedade;
- Comunicados de imprensa;
- Informação privilegiada;
- Portal – www.millenniumbim.co.mz.

2.3. Produtos e serviços

No Millennium bim, privilegiar a confidencialidade e a protecção de toda a informação respeitante aos seus Clientes é a base necessária para se estabelecer uma relação assente na confiança mútua.

Diversos produtos e serviços financeiros reflectem a preocupação do Millennium bim em criar um leque de opções que vão de encontro às necessidades e desejos dos seus Clientes, acompanhando-os nas diferentes etapas da sua vida.

2.3.1. Produtos e serviços socialmente sustentáveis

No âmbito da sua actuação o Millennium bim tem procurado que a sua proposta de valor seja progressivamente reforçada, incluindo um número crescente de produtos e serviços com uma forte orientação para os domínios da sustentabilidade e da responsabilidade social. Estes instrumentos são a melhor evidência do empenho do Banco em contribuir para um desenvolvimento sustentável em áreas tão relevantes como a inclusão financeira de pessoas que, por pertencerem a sectores da sociedade não abrangidos pela oferta tradicional das instituições financeiras, estão desprotegidas de alternativas para concretizar as suas legítimas aspirações e projectos de vida.

Foi este o princípio subjacente ao lançamento, em 2007, do produto Táxi *Leasing*, exclusivamente concebido para promover a renovação da frota de táxis de Maputo, através do apoio aos associados da Ataxima que se debatiam, até então, com dificuldades e constrangimentos inultrapassáveis no acesso ao crédito bancário.

A actuação do Millennium bim neste domínio permitiu que, passados dois anos, um grande número de taxistas visse reconhecida a sua capacidade de aceder ao crédito, encontrando-se já em circulação, na cidade de Maputo, cerca de 100 viaturas dotadas de elevados padrões de segurança e conforto que, em simultâneo, registam ganhos de eficiência energética e ambiental muito superiores.

O apoio a Clientes em situação de desemprego foi uma das iniciativas na qual o Millennium bim manifestou de forma mais evidente a consolidação do seu comprometimento enquanto empresa socialmente empenhada, provando mais uma vez a importância na criação de compromissos sociais. O desemprego é uma situação que comporta graves riscos para a sociedade, por gerar a quem com ele se confronta a incapacidade para responder pela solvência dos seus compromissos mais latos do que os de ordem financeira, nomeadamente a impossibilidade de continuar a prover o bem-estar da sua família e a impotência face a algo cuja ocorrência não controlou, nem previu. Todos estes factores contribuem, em escala alargada, para a emergência de bolsas de insatisfação na sociedade, afectando a estabilidade e coesão social no seio das suas comunidades.

Neste sentido, o Millennium bim proporciona a quem se debate com este problema soluções que permitem mitigar o seu efeito, com destaque para o Plano de Protecção de Pagamentos associado aos financiamentos de crédito pessoal, que permite proteger o Cliente em situações de desemprego ou salários em atraso.

O Crédito Nova Vida (crédito ao consumo) viu o seu prazo alargado para cinco anos e melhorado o esquema de bonificação, permitindo que um maior número de Clientes de rendimentos mais baixos pudesse aceder a este produto, o que se traduziu num crescimento superior a 80% no crédito concedido a particulares.

A Conta Cartão é uma conta à ordem sem despesas de manutenção e que permite a antecipação de 25% do salário, durante os 20 dias que antecedem a sua recepção, que tem demonstrado ser uma solução muito valorizada e adaptada às necessidades dos Clientes do segmento *Massmarket*.

Com vista a incentivar o desenvolvimento de pequenos e médios negócios, o Millennium bim alargou o prazo das operações de *Leasing* Mobiliário, oferecendo ainda a possibilidade de financiamento até 100%.



Campanha Cartão Mulher

Adicionalmente, reconhecendo o papel que as mulheres desempenham em prol de um desenvolvimento equilibrado e inspirado nas suas particularidades, o Millennium bim lançou um cartão de débito – Cartão Mulher – que inclui um seguro de saúde, inovador em Moçambique, com cobertura de parto, cancro do colo do útero e mama, proporcionando ainda vantagens comerciais em diversos estabelecimentos.

O Millennium bim criou também produtos que visam a protecção do património e família, procurando estimular uma cultura de poupança de médio e longo prazo. Exemplo disso é o DP 2X Mais, que duplica o capital aplicado a prazo em caso de morte do titular, estando o prémio de seguro incluído na taxa de juro.

2.3.1.1. Protocolos e linhas de crédito bonificadas

- Foi celebrado um protocolo com o Fundo Nacional de Energia (FUNAE) com vista a criar uma linha de crédito de médio e longo prazo dirigida ao sector privado, instituições públicas, particulares e ONG que operem no território nacional, com o objectivo de promover o investimento em projectos na área da energia, em todo o território nacional.
- Foi celebrado entre o Millennium bim e o Fundo de Apoio à Reabilitação da Economia (FARE) um protocolo, com fundos provenientes do Programa de Apoio às Finanças Rurais, destinado a dinamizar o acesso ao crédito por parte das empresas, particulares e ENI das zonas onde se

encontram os balcões rurais de Namialo, Mafambise, Angoche, Buzi, Cuamba, Gurué, Ilha de Moçambique, Milange, Mocuba e Montepuez.

- Procurando ser parte da solução do problema da falta de oferta de habitação, sobretudo para o segmento médio e baixo da população moçambicana, o Millennium bim tem tentado dinamizar o mercado imobiliário, através da criação de produtos competitivos e flexíveis e do seu envolvimento em parcerias que tornem viáveis projectos imobiliários adaptados à capacidade e às necessidades das famílias da classe média e de jovens em início de vida activa.

Neste contexto, o Millennium bim e o Conselho Municipal da Cidade de Maputo, rubricaram um protocolo de financiamento, procedendo já ao lançamento da primeira pedra do primeiro grande projecto de construção de casas a custos controlados e acessíveis a munícipes de média renda, nomeadamente recém-formados e jovens casais. Este projecto está a ser desenvolvido numa área de 7,2 hectares no Zimpeto, próximo do local onde vai ser edificado o novo Estádio Nacional. Contempla a construção de 24 edifícios de 6 andares com apartamentos de tipologias T1 (36 unidades), T2 (180 unidades) e T3 (360 unidades) num total de 576 apartamentos, um edifício comercial e espaços de carácter colectivo e de lazer.

O Millennium bim, em linha com a preocupação de oferecer as melhores condições na compra de casa para os jovens, alargou ainda o prazo de financiamento para 30 anos.

2.3.2. Retalho

O Banco procura, em cada momento, aperfeiçoar a oferta de produtos e serviços financeiros através do canal de distribuição apropriado e ao preço adequado, considerando para tal as necessidades e preferências de cada Cliente. O Millennium bim é um Banco universal que se dirige à totalidade dos segmentos de mercado, promovendo uma oferta que permite marcar a diferença pela excelência, qualidade e disponibilidade, mas também procurando servir os Clientes de forma atenta e responsável.

A rede de balcões continua a ser o canal que os Clientes privilegiam na sua relação com o Millennium bim, revelando-se fundamental para a consolidação de um relacionamento estável e para o reforço da confiança mútua entre o Banco e os seus Clientes, pela complementaridade e disponibilidade que permitem, apesar do importante contributo que os canais de banca à distância proporcionam.

O Retalho é a área de negócios mais expressiva na actividade do Millennium bim, representando a maior contribuição líquida para o resultado do Banco. No segmento *Massmarket*, o Banco procura satisfazer as necessidades e expectativas de Clientes que valorizam uma proposta de valor alicerçada na inovação e na rapidez. Nos segmentos *Prestige* e *Affluent* particulares e negócios, o Banco dirige-se a Clientes cuja especificidade de interesses, dimensão do património financeiro ou nível de rendimento justificam uma proposta de valor baseada na personalização de atendimento com Gestor de Cliente dedicado.

A conveniência dos Clientes constitui uma prioridade que é enfatizada, nomeadamente através dos canais de banca à distância – Banca Telefónica, *Internet Banking* e serviço sms e ainda de horários diferenciados de abertura ao público em balcões seleccionados, proporcionando, particularmente nos grandes centros urbanos, um horário de atendimento alargado. Cerca de 25% dos balcões do Millennium bim funcionam ao Sábado, com horário diferenciado, assegurando a disponibilidade de aconselhamento aos Clientes seis dias por semana, entre as 8:00 e as 17:00 horas.



Balcão Rural de Moatize – 100.º balcão

Com o objectivo de continuar a reforçar a abrangência e disponibilidade da rede de balcões do Millennium bim em locais deficitários de serviços bancários, ajustando a presença do Banco às alterações demográficas e às características do tecido económico, está em curso um ambicioso plano de expansão da rede de balcões, o qual se traduziu, só em 2008, na abertura de 17 novos balcões e na reabilitação integral de outros nove. Este plano contempla prioritariamente as zonas periurbanas e rurais, alcançando segmentos da população que não têm beneficiado de serviços e produtos do sistema financeiro.

Adicionalmente, o Millennium bim tem igualmente vindo a proceder a investimentos significativos na expansão de equipamentos ATM, face à sua relevância em termos de contributo para aumentar a abrangência da prestação de serviços bancários à generalidade da população. Actualmente, cerca de 25% da rede de ATM do Banco encontra-se fora dos balcões, sendo privilegiadas as zonas de circulação e abastecimento da população, como sejam supermercados, centros comerciais, aeroportos e hospitais.

2.3.3. Segurança

O sistema de segurança do Millennium bim está concebido de forma a respeitar a integridade física dos Colaboradores e Clientes, assim como proteger os sistemas de informação que servem de suporte à actividade e assegurar a disponibilidade e confidencialidade de todos os assuntos tratados, conquistando assim a confiança daqueles que procuram os serviços do Banco.

A informação constitui um dos principais activos que uma instituição financeira possui, pelo que tem obrigatoriamente de ser convenientemente protegida. O facto de a informação com que o Banco desenvolve quotidianamente a sua actividade estar permanentemente ameaçada requer um particular cuidado.

Neste sentido, o Millennium bim tem desenvolvido um conjunto de iniciativas que vão desde uma rigorosa gestão dos acessos à informação, ao desenvolvimento de medidas que evitem a concretização de ameaças aos sistemas de informação, designadamente interceptação de comunicações, repudição de transacções, perda e corrupção da informação com possível efeito negativo em áreas como a privacidade dos Clientes ou imagem da Instituição.

A crescente dependência das organizações, dos sistemas de informação e da *internet* como suporte às estratégias de negócio recomenda o desenvolvimento de um rigoroso plano de segurança, tendo em consideração as necessidades de negócio, as políticas internas e os requisitos legais e regulamentares.

Este plano inclui um conjunto alargado de acções associadas, entre outras, à classificação da informação, à concepção de medidas de segurança e respectivos controlos, à sensibilização para as questões de segurança, às acções de permanente monitorização da infra-estrutura e à manutenção de uma documentação adequada.

O Millennium bim entende a segurança dos sistemas de informação como *business enabler*, pelo que tem uma constante preocupação de desenvolver um conjunto de iniciativas associadas à sua estratégia, organização e políticas de procedimentos de segurança.

Ainda no domínio da segurança da informação transaccional, o Millennium bim assume-se como o pioneiro na implementação do SAFE – Sistema de Autenticação Forte Electrónico – para os utilizadores dos canais de banca à distância. Em Moçambique, este sistema garante aos utilizadores

do canal *internet* segurança associada às operações que envolvem movimentação do seu património, uma vez que estas transacções têm de ser validadas mediante a introdução de um código de confirmação único, o qual é enviado via sms para o telemóvel do Cliente.

Em 2008, três ATM do Millennium bim foram assaltadas com recurso a explosivos, constituindo uma primeira actuação do género em Moçambique. Face a este incidente, a Associação Moçambicana de Bancos e o Millennium bim estão a diligenciar no sentido de ser aprovada a tintage de notas em ATM e cofres quando violados.

De um modo geral, nos mais de 100 balcões do Millennium bim e edifícios que estão sob a responsabilidade do Departamento de Segurança, registaram-se pequenos incidentes que, pelo facto de serem prevenidos pela detecção de sistemas de segurança em vigor ou por controlo e resolução interna imediata, não foram objecto de registo.

O sistema de segurança é objecto de monitorização permanente, realizando-se em complemento exercícios de prevenção para testar os Planos de Emergência. Em 2008 iniciou-se o trabalho de reparação da escada de emergência. Em 2009 serão formadas equipas para dar resposta a testes de evacuação de emergência e simulacro de incêndio, que envolverão os Colaboradores do Millennium bim e da Millennium seguros alojados na Sede.

O Millennium bim tem a preocupação de disponibilizar as melhores condições de trabalho possíveis e a sua permanente monitorização. Nesse âmbito realizam-se visitas periódicas a instalações que visam assegurar que o nível de condições de trabalho dos Colaboradores cumpre, na íntegra, todas as exigências legais sobre as actividades de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho (por exemplo, na ergonomia dos espaços, na qualidade do ar, ruído, iluminação).

Trimestralmente, uma empresa tecnicamente especializada, faz vistorias aos balcões de modo a detectar eventuais situações que não estejam de acordo com a qualidade que se exige.

2.3.4. Corporate e Empresas

A área de Corporate visa servir empresas e entidades institucionais com elevado volume de negócios, oferecendo uma gama completa de produtos e serviços de valor acrescentado.

O Millennium bim disponibiliza vários instrumentos que permitem otimizar as decisões de gestão, com o objectivo de maximizar o valor criado e o nível de satisfação dos Clientes, mantendo um acompanhamento personalizado e muito profissional.

Destaca-se o enfoque na utilização directa pelos Clientes dos canais automáticos, na diversificação de financiamentos através de soluções de *leasing*, *factoring*, financiamento ao comércio externo, financiamentos de curto, médio e longo prazo, financiamento imobiliário, financiamento ao investimento, apoio à gestão de tesouraria, cartões para empresas e seguros.

Em 2008, o Millennium bim deu seguimento à estratégia de apoio ao desenvolvimento das grandes empresas, com particular destaque para as seguintes iniciativas:

Estabelecimento de uma parceria, com forte impacto social, com o Concelho Municipal da Cidade de Maputo para o financiamento do primeiro grande projecto de construção de 576 casas a custos controlados e acessíveis a municípios de média renda.

Apoio ao sector açucareiro com vista ao aproveitamento das oportunidades abertas para a entrada deste produto no espaço europeu.

O Millennium bim continuou a liderar Sindicatos Bancários com impacto na economia nacional, como é o caso do sindicato de importação de produtos petrolíferos, mantendo-se também fortemente empenhado no apoio a outros sectores estratégicos e a projectos de elevada envergadura no sector das telecomunicações.

O financiamento às empresas que asseguram a operacionalidade do Corredor Centro de Moçambique minimizou o impacto da grave crise que assola o Zimbabwe, permitindo que o país continue a desempenhar um importante papel na região, ligando os países do Interland ao mar.

O envolvimento do Millennium bim em projectos de grande dimensão no sector agrícola com vista à produção de bananas para exportação foi decisivo para a continuação da modernização do sector e para o fortalecimento das exportações do país.

A extensão dos serviços do Corporate para o norte do país visa assegurar um serviço de proximidade com as grandes empresas da zona. Nesse sentido, há um esforço contínuo de melhoria do atendimento e das competências profissionais dos seus Colaboradores, suportado por um exigente programa de formação e capacitação, fechando-se assim um conjunto de acções realizáveis tendo em vista a superior qualidade do serviço e a satisfação dos seus Clientes.

2.3.5. Banca de Investimento

A Banca de Investimento do Millennium bim desenvolve a sua actividade na área de financiamentos especializados, normalmente designados de *structured finance* e de *project finance*, de assessoria financeira (*corporate finance*) e mercado de capitais.

A DBI – Direcção de Banca e Investimento é reconhecida nacionalmente, principalmente nos grandes centros urbanos e de negócios, devido à sua competência e dinamismo nas seguintes áreas de actuação:

- *Structured Finance* – estruturação, análise, contratação, acompanhamento e sindicância de operações de crédito de médio e longo prazo relacionadas com financiamentos para a expansão do negócio, aquisição, fusão ou concentração de empresas, reestruturações financeiras e desenvolvimento de negócios de raiz;
- *Project Finance* – assessoria financeira e montagem de financiamentos a projectos de investimento em regime de *project finance* (projectos financiados com recurso limitados aos respectivos promotores), tomada de operações, apoiando os projectos durante a sua fase de angariação de fundos;

O *project finance* é uma forma de concessão e estruturação de financiamento a projectos de investimento com condições para atrair o investimento privado, sendo de destacar os sectores agrícola, agro-industrial e industrial, projectos estes que no actual contexto do país têm forte impacto na redução do desemprego e da pobreza;

- *Corporate Finance* – assessoria financeira na análise e avaliação de empresas, estruturação de fusões, aquisições e alienações de empresas e linhas de negócio e organização e montagem de operações de aquisição alavancadas (LBO – Leveraged By Out e MBO – Management By Out);

- Mercados de Capitais – gestão da intervenção nos mercados primário e secundário de dívida titulada (obrigações) e de acções através da organização, montagem e colocação de empréstimos obrigacionistas, organização e montagem de ofertas públicas de acções (incluindo ofertas públicas de distribuição e de aquisição), introdução em bolsa e privatizações.

Por forma a permitir que os financiamentos organizados tenham um impacto ambiental positivo, a DBI procura, sempre que possível, certificar-se de que cada projecto tenha um estudo de impacto ambiental aprovado pelo Ministério de Coordenação de Impacto Ambiental (MICOA), entidade responsável pela monitoria, recepção e avaliação dos estudos de impacto ambiental de novos projectos.

Nesta linha de actuação inclui-se também a pesquisa de informação sobre os promotores junto do *Compliance Office* dos nossos parceiros bancários no sentido de averiguar/certificar que estes não estão incluídos nas listas negras de corrupção, branqueamento de capitais e terrorismo mundial.

2.3.6. Qualidade

A qualidade constitui um factor que distingue as organizações nos sectores e mercados em que actuam. O Millennium bim pauta a sua actuação por uma política assente na qualidade do serviço como factor capaz de sustentar vantagens a longo prazo. Uma actuação realizada numa realidade doméstica com partilha constante das melhores práticas e lançamento de iniciativas comuns, assente nas três vertentes:

- ouvir e compreender os Clientes e os Colaboradores, identificando, contínua e articuladamente, as fontes de satisfação e aspectos a melhorar;
- medir e implementar, acompanhando as *performances* e definindo as métricas que assegurem o cumprimento de níveis de serviço e programas de excelência;
- melhorar e inovar, estabelecendo metas ambiciosas, mas atingíveis, que nos levem a desenvolver soluções operativas e de sistemas num caminho de melhoria contínua e inovação permanente.

A função qualidade, bem como a sua operacionalização, tem sido ajustada à evolução histórica da organização, mantendo-se, desde as suas origens, composta por três pilares:

- Clientes – tentando alcançar níveis crescentes e superiores de satisfação e fidelização agregadores de vantagens competitivas sustentáveis;
- Colaboradores – assegurando níveis de satisfação, motivação e envolvimento adequados; e
- Clientes Internos – garantindo que as tarefas dos Colaboradores sem contacto directo com os Clientes são executadas com níveis de excelência (eficácia e eficiência) servindo a organização.

Este modelo de qualidade, em evolução há mais de uma década em torno das três vertentes referidas, enfoca-se sobretudo no Cliente, procurando incessantemente uma melhoria contínua e o desenvolvimento das relações a longo prazo.

2.4. Rigor e Transparência

2.4.1. Compliance

A missão do *Compliance Office* é assegurar o cumprimento da legislação, regras e normativos que pautam a actividade bancária e de seguros em Moçambique pelos órgãos de gestão, estruturas funcionais e Colaboradores do Millennium bim e da Millennium seguros.

Os normativos do Banco e da Seguradora incorporam toda a regulamentação pertinente do Grupo Millennium bcp – accionista de referência – relativa a boas práticas e sua aplicação, especialmente no que respeita ao Combate ao Branqueamento de Capitais (AML), assegurando por esta via um alinhamento e conformidade com a Directiva Europeia sobre Operações Bancárias no Exterior e com a legislação do país sobre Combate e Branqueamento de Capitais (AML), aprovada em 2002.

O *Compliance Office* é responsável por assegurar que todos os normativos internos reflectem e asseguram o cumprimento da legislação em vigor no país. Tem ainda a responsabilidade de garantir a actualização dos normativos do Millennium bcp em matérias relevantes e relacionadas com a legislação em Moçambique. Todos os normativos internos da instituição e sua associada estão sujeitos a parecer prévio do *Compliance* e da Auditoria.

O Banco adopta as boas práticas internacionais de *Know Your Customer* e *Due Diligence*. Possui uma ficha de Cliente, que permite recolher dados que possibilitam definir o perfil de cada Cliente e o *Compliance Office* realiza visitas a Clientes com determinados perfis para recolha de informação e produção do relatório para inclusão no respectivo *file*.

Para assegurar o cumprimento da legislação sobre Combate e Branqueamento de Capitais (AML), o Banco tem instalado filtros informáticos que permitem monitorar a base de dados de clientes e todas as transacções efectuadas e recebidas pelos Clientes. Existe uma Norma de Procedimento que define a responsabilidade de cada interveniente, assegurando assim a articulação das áreas de negócio com os serviços centrais do Banco e com a Autoridade Judicial.

Todos os Colaboradores afectos à rede comercial e aos serviços centrais relevantes são formados em matérias de prevenção e detecção de operações suspeitas de branqueamento e são sujeitos regularmente a programas de *refreshment*. Os novos Colaboradores são também sujeitos a formação nesta área no âmbito da formação de integração.

O Banco participa ainda, no âmbito da Associação Moçambicana de Bancos (AMB), no fórum dos *Compliance Officers* da praça, onde se discutem assuntos de interesse comum com vista a assegurar uma actuação uniforme em matéria de AML.

O Banco tem um Centro de Atendimento ao Cliente (CAC) para receber e encaminhar sugestões e reclamações de Clientes, garantindo assim transparência na sua relação com o Cliente. Os Clientes podem ainda comunicar com o Banco através do preenchimento de impressos disponíveis nos balcões para esse efeito e do nosso *site* de *internet* (www.millenniumbim.co.mz).

2.4.2. Auditoria

A Direcção de Auditoria depende do Presidente do Conselho de Administração e tem como principais objectivos coadjuvar na gestão da salvaguarda e segurança dos interesses dos bens patrimoniais do Grupo Millennium bim e da Seguradora Internacional de Moçambique (SIM), identificar preventivamente situações de risco, assegurar a eficácia do sistema de controlo interno, avaliar a economia e eficiência na utilização dos recursos disponibilizados.

Como atribuições de ordem geral compete à Direcção de Auditoria coordenar o planeamento das actividades da auditoria a efectuar pelas diferentes áreas e preparar o plano anual de auditoria, o qual será submetido para apreciação/decisão ao Presidente do Conselho de Administração; elaborar relatórios de actividade com o objectivo de informar o Presidente do Conselho de Administração dos aspectos mais relevantes das acções efectuadas, que os encaminhará para os órgãos e/ou hierarquias tidas por convenientes; acompanhar o exame às contas da globalidade das empresas, a realizar pelos auditores externos, que entrem no âmbito da sua actuação, e análise dos respectivos resultados; controlar e acompanhar todos os assuntos relacionados com as autoridades, no âmbito da auditoria, designadamente, Banco de Moçambique, Bolsa de Valores, Ministério da Justiça, Ministério do Interior e Ministério do Plano e Finanças; acompanhar as inspecções do Banco de Moçambique e de outros organismos oficiais ao Grupo BIM; emitir parecer prévio sobre os Manuais e Normas de Procedimentos; propor a adopção de medidas que se afigurem como as mais adequadas para os casos concretos objecto da sua actuação.

As principais recomendações expendidas nos relatórios são analisadas pelo Comité de Auditoria que se reúne, em princípio, trimestralmente.

O Comité de Auditoria é um órgão de decisão em matérias relacionadas com a actividade da Direcção de Auditoria, competindo-lhe a definição das linhas de orientação estratégica das funções de auditoria interna, a apreciação de matérias de auditoria mais relevantes em cada momento e a partilha de experiências entre as diversas instituições do Grupo Millennium. Este órgão é composto por um Presidente, cargo ocupado por um Administrador do Millennium bcp, dois vogais, o Director Geral da Direcção de Auditoria do Millennium bcp e um Administrador Não Executivo do Millennium bim. Tem também como convidados permanentes o Presidente do Conselho de Administração do Millennium bim, o Presidente da Comissão Executiva do Millennium bim e o Director de Auditoria do Millennium bim.

Em 2008 foram realizadas 33 auditorias a balcões da Rede Comercial, 15 aos Serviços Centrais (inclui cinco auditorias à SIM), 25 auditorias informáticas, 84 de prevenção (para além dessas, estavam em curso, a 31.12.08, outras 10 auditorias a produtos/serviços diversos) e analisados 189 processos relativos a reclamações internas/externas, ao que acresce a emissão de 38 pareceres para normativos internos em 2008 (dados a 31.12.08).

A relação entre o número de auditores e o número de Colaboradores era de 1,89 % (dados a 31.12.08 Rácio Colaborador/auditor).

Auditoria interna

	Colaboradores	Audidores	%
Retalho	1.039	21	2,02
Serviços bancários	448	6	1,34
Corporativa	148	4	2,70

Valores a 31.12.2008

Violação de normas

	2008	2007
Normas internas	80	87
Normas externas	4	1
Total	84	88

Valores a 31.12.2008

2.4.2.1. Comunicação de irregularidades

Com o propósito de reforçar a cultura de responsabilidade, bem como o sentido ético que sempre presidiu aos desígnios do Millennium bim, estão publicadas normas que definem de forma clara e objectiva a actuação por parte de qualquer Colaborador no caso de identificar actuações ou situações que revelem a prática de fraudes ou irregularidades.

Nessa medida, é obrigação de qualquer Colaborador reportar esse tipo de ocorrências ao primeiro responsável da sua Unidade Orgânica, devendo este último tomar as medidas que se aconselham perante os factos relatados.

Foi criado em 2003 o Centro de Atendimento ao Cliente (CAC), que tem por incumbência o acompanhamento e supervisão das reclamações dos Clientes, e, caso conclua que face aos contornos dos incidentes relatados ser aconselhável o seu encaminhamento para tratamento por parte da Direcção de Auditoria, solicita autorização ao respectivo Administrador do Pelouro para que se actue dessa forma.

2.4.3. Gestão de risco

Em 2008 foram dados passos significativos no percurso evolutivo do Millennium bim no que se refere ao desenvolvimento e consolidação dos modelos de *governance*, gestão e do controlo do risco, nas suas múltiplas vertentes, enquanto vectores fundamentais de execução de uma política de risco claramente assumida e crescentemente institucionalizada.

À luz do enquadramento legal em vigor e também das melhores práticas empresariais reconhecidas, a política de risco é imprescindível para balizar o crescimento sustentado dos negócios, com observância por critérios de equilíbrio entre risco e rentibilidade, através da manutenção de níveis adequados de capitais próprios e da correcta afectação dos mesmos a cada área de negócio. Simultaneamente, a política de risco visa também implantar uma crescente e permanente consciencialização face aos riscos inerentes à actividade bancária e financeira que se traduza numa postura prudencial, no dia-a-dia do Millennium bim e dos seus Colaboradores, a todos os níveis.

A política de risco no Millennium bim desenvolve-se através de um modelo funcional de gestão e controlo, transversal ao Millennium bcp. À luz deste modelo, a Comissão Executiva do

Millennium bim criou o *Risk Office*, o qual funciona em estreita articulação com o *Group Risk Office* do Millennium bcp. Ainda no âmbito da gestão de risco, a Comissão Executiva do Millennium bim criou a Comissão de Controlo de Risco, na qual participa o *Group* e *Local Risk Office*, com a responsabilidade do acompanhamento e controlo de cada tipo de risco inerente à actividade bancária e financeira do Banco – Crédito, Mercados e Liquidez e Operacional. Ao *Risk Office* é confiada a coordenação e execução da avaliação e monitorização de riscos, bem como a implementação dos controlos de risco em todas as áreas de negócio ou áreas funcionais de apoio ao negócio.

O ano de 2008 foi marcante em termos de concretizações que contribuíram significativamente para a implementação dos princípios e definições da política de risco do Millennium bim, sobretudo no que se refere aos objectivos ligados à necessidade de adopção no Banco de um vasto conjunto de Normas e Princípios de Gestão de Riscos, de aplicação transversal a todo o Grupo Millennium bcp.

Neste enquadramento, o Millennium bim procurou harmonizar e consolidar a utilização dos modelos internos para a análise, acompanhamento e monitorização dos riscos financeiros inerentes à sua actividade, nomeadamente:

- (i) *Gap & sensitivity analysis* para a mensuração do risco de taxa de juro (os *gap* são construídos por prazos residuais de *repricing* dos contratos). O modelo VaR (*Value at Risk*), predominante no Grupo, não é aplicável para o caso do Millennium bim, devido à exiguidade de instrumentos no Sistema Financeiro Moçambicano que justificassem os investimentos neste sentido;
- (ii) O Risco Cambial é avaliado através da medida dos indicadores definidos no normativo de âmbito prudencial do Banco de Moçambique, cuja análise é efectuada com recurso a indicadores como: (i) Posição Cambial Líquida por Divisa e; (ii) Indicador de Sensibilidade.
- (iii) *Cash flows analysis* para a medição do risco de liquidez, por prazos residuais de maturidade dos contratos, de onde resulta o (i) Indicador de Liquidez Imediata e o (ii) Indicador de Liquidez Trimestral. O outro indicador de liquidez que o Millennium bim tem estado a medir e a acompanhar no âmbito do risco de liquidez é o (iii) *Gap* de Liquidez, apurado nas suas três vertentes: (a) *Basis Scenario*; (b) *Stress Test – Bank Specific Crisis Scenario*; (c) *Stress Test – Market Crisis Scenario*. Para todos estes indicadores encontram-se definidos limites de exposição, os quais são indexados ao nível dos fundos próprios do Millennium bim, assim como ao seu volume de passivos exigíveis.

Para além deste passo significativo, foram ainda implementados, em 2008, diversos instrumentos e procedimentos para reforçar a gestão, avaliação e controlo de riscos.

2.4.3.1. Risco de crédito

- Baseado nas definições e metodologias do Basileia II, foi adoptado um novo Regulamento de Crédito, totalmente reformulado, e provido de todos os princípios correspondentes às alterações na gestão e controlo de riscos, nomeadamente, análise e notação de risco de crédito, decisão, acompanhamento e recuperação.
- Adopção do Normativo sobre a avaliação das perdas por imparidade do Crédito, que igualmente incorpora os princípios definido pela casa mãe, à luz das metodologias conformes com o Basileia II.

- Adopção da escala de graus de risco, transversal à actividade de concessão de crédito no Banco, com a classificação do risco de crédito de Clientes em sete graus de risco (A, B, C1, C2, C3, D e E).
- Conclusão do processo de desenvolvimento e início do processo de afinação do módulo do Sistema Central do Banco relativo ao registo e gestão automática de colaterais (tanto reais como financeiros). As afinações em curso envolvem, entre outros, os dados efectivos sobre *Financial Instrument Group*, os quais têm incidência para os *haircuts* dos colaterais definidos no âmbito da cobertura dos riscos de crédito, para efeitos de apuramento das perdas por imparidade do crédito, prevendo-se que este módulo entre em produção no decurso do ano de 2009.
- Finalização, com o apoio técnico do Millennium bcp, dos desenvolvimentos dos modelos de *rating* e de *credit scoring* para Clientes particulares e empresas que permitem calcular e atribuir graus de risco (*rating* interno) e limites de crédito à generalidade dos Clientes, com base no historial financeiro para os Clientes particulares, ENI e PME e na média ponderada entre o *scoring* económico-financeiro e a nota qualitativa, para os Clientes Corporate. Estes modelos foram desenhados de acordo com a realidade do mercado local, sendo que a calibração dos mesmos foi feita com base em dados do Millennium bim. O modelo *scoring* para empresas entrou em produção em 2008 e o modelo *scoring* para Clientes particulares ENI e PME, apesar de estar concluído sob ponto de vista do desenvolvimento informático e de estar a disponibilizar resultados fiáveis, encontra-se em processo de afinação ao nível do *workflow*, resultados, *scorecards*, ficheiro *input* e ficheiro de suporte ao *fine-tuning* dos limites, *upgrade* do *software*, entre outros melhoramentos, devendo, formalmente, entrar em produção plena ao longo do 1.º trimestre do ano de 2009.
- Materialização de mecanismos automáticos de decisão de crédito destinados ao correcto encaminhamento e processamento dos pedidos de crédito e subsequente análise e decisão dos mesmos, através de *workflows* de crédito que no Millennium bim existem para os seguintes produtos: cartões de crédito, descobertos, garantias bancárias, créditos documentários, saques sobre valores, crédito à habitação, operações de locação financeira, crédito ao consumo e limites de crédito. Estão em curso testes de qualidade dos *workflows* de Contas Empréstimo e Desconto de Letras e Livranças, os quais deverão entrar em produção ao longo do ano de 2009, bem como o desenvolvimento do *workflow* único de crédito, visando melhorar a eficiência dos processos de controlo da qualidade e da segregação de funções.
- A prossecução do processo de controlo semi-automático dos sinais de alerta, à luz da Norma de Procedimento Interna sobre a Matéria, implementada em Dezembro de 2007 e que define os critérios de atribuição de sinais de alerta, regulamenta os planos de acção e estabelece os procedimentos e os circuitos, com o objectivo de minimizar o risco envolvido nas relações de conduta e de crédito com os Clientes. Está em processo de desenvolvimento informático a automatização total do Sistema de Sinais de Alerta, que irá permitir uma identificação automática de Clientes com sinais precoces de potencial incumprimento e uma consequente actuação preventiva sobre os mesmos em alinhamento com o modelo em uso na casa-mãe.
- Incorporação, nos critérios de análise e decisão de crédito para Clientes Particulares e Empresas, de parâmetros como o *rating* de Cliente e o nível de protecção da operação, dado por factores de mitigação de risco decorrentes da colateralização da operação.

2.4.3.2. Risco operacional

- Consolidação da abordagem de avaliação deste risco, efectuada sobre a estrutura de processos do Banco.
- Concretização de apoios por parte dos *process owners*, na aferição e quantificação do impacto potencial e da frequência de ocorrência esperada para cada tipo de risco operacional identificado como inerente a cada processo.
- Definição de patamares para tolerância ou actuação de mitigação sobre riscos operacionais, em função da avaliação dos mesmos (quanto a impacto e frequência esperados).
- Introdução do mecanismo de recolha, registo e tratamento de perdas operacionais, através de um *software* específico de gestão de risco operacional transversal ao Grupo Millennium bcp.
- Conclusão do processo de revisão e identificação de novas oportunidades de melhoria face às recomendações identificadas durante o Projecto de Controle Interno em 2007 e de parte do Projecto de Continuidade de Negócio (*Business Continuity Management*) materializado na definição do plano de contingência destinado a assegurar a continuidade do negócio em caso de catástrofe. A componente complementar do *framework* desenvolvido no quadro deste projecto é o *Disaster Recovery Plan* (DRP), para os sistemas e infra-estruturas, sendo que o *Business Continuity Plan*, para as pessoas e os serviços requeridos para o suporte mínimo aos processos de negócio, está ainda por desenvolver.
- Reforço do envolvimento da gestão de topo do Millennium bim nas questões relativas a este tipo de risco e respectiva *governance*.

2.4.3.3. Risco de mercado

- Consolidação das metodologias (*gap & sensitivity analysis*) para a mensuração dos riscos de taxa de juro e de câmbio (sendo os *gap* construídos por prazos residuais de *repricing* dos contratos vivos para o caso do risco de taxa de juro).
- Consolidação do processo de análise de sensibilidade ao risco cambial, através da simulação do impacto nos resultados do Banco de uma hipotética variação de 1% nas taxas de câmbio de valorimetria e de taxa de juro originada por operações da carteira bancária para o universo de operações que integram o balanço do Millennium bim. Com base nestes dados é efectuado, por prazos residuais de *repricing*, o cálculo do impacto no valor económico do Banco de um hipotético deslocamento paralelo da curva de taxa de juro de mercado de + 100 p.b.

2.4.3.4. Risco de liquidez

- Consolidação das métricas de risco de liquidez e dos testes de pressupostos.
- Implementação de um plano de liquidez, interligado com o processo de aprovação do orçamento anual e monitorizado mensalmente. Para 2009 está prevista a introdução do plano de contingência de liquidez e o estabelecimento de acções a levar a cabo, as prioridades e a atribuição de responsabilidades e funções num cenário de crise. No cenário actual, em que não existe, formalmente, um plano de contingência de liquidez, o Presidente da Comissão de Controlo de Risco tem poderes para activar a Comissão, ou nomear um Grupo de Trabalho, em caso de problemas de liquidez, com vista à tomada de decisões imediatas para a mitigação dos mesmos.

- A gestão da liquidez é conduzida pela Direcção Financeira do Millennium bim que integra a Sala de Mercados do Banco, a quem cabe a responsabilidade de gerir o esforço de acesso aos mercados, assegurando a conformidade do plano de liquidez.
- O controlo do risco de liquidez é conduzido pelo *Risk Office* do Millennium bim, a quem cabe a responsabilidade de medir e acompanhar; no âmbito do risco de liquidez, o cumprimento dos limites ao nível dos Indicadores de Liquidez (imediate e trimestral) e do *Gap* de Liquidez, apurado nas suas três vertentes: (a) *Basis Scenario*; (b) *Stress Test – Bank Specific Crisis Scenario*; (c) *Stress Test – Market Crisis Scenario*. Como referido, para todos estes indicadores encontram-se definidos limites de exposição, os quais são indexados ao nível dos fundos próprios do Millennium bim e ao seu volume de passivos exigíveis.

2.4.4. Procedimentos

A opinião positiva do Cliente face à qualidade que lhe é oferecida depende da qualidade interna dos processos operativos através dos quais o Banco trabalha os seus produtos e serviços.

Associada à excelência e qualidade na oferta de produtos e serviços financeiros, o Millennium bim implementa uma política de rigor e transparência na sua comercialização, procurando transmitir mensagens claras e inequívocas.

O Millennium bim tem ainda instituído um conjunto de códigos e princípios internos, que considera essenciais para o desenvolvimento da sua actividade. Através do Código Deontológico, do Regulamento Interno do Banco, do Manual de *Compliance*, entre outros, o Banco define as regras e os princípios para o regular funcionamento da instituição.

Trata-se de garantir o cumprimento da lei, mas com a preocupação de ir mais além, indo ao encontro dos valores que o Banco defende.

No plano interno, estão também presentes nas acções de formação que o Banco promove junto dos seus Colaboradores.

O Código Deontológico institui os princípios e as regras a observar na prática da actividade bancária, financeira, seguradora e sobre valores mobiliários ou produtos negociados em mercados regulamentados. Abrange áreas como a organização e funcionamento da instituição, a conduta profissional e o exercício de funções, as operações pessoais e relações internas, o segredo profissional, a área de *internet* e correio electrónico e a acção disciplinar.

O Regulamento Interno do Millennium bim define as normas e procedimentos fundamentais, bem como as regras gerais de conduta a observar na actividade prosseguida pelo Banco, enquanto intermediário financeiro e relativamente às actividades de intermediação para cujo exercício em cada momento esteja autorizado e efectivamente prossiga. A finalidade deste regulamento é dar execução às disposições legais, regulamentares e deontológicas. O objectivo é contribuir para assegurar aos Clientes a prestação de um serviço pautado pelos mais elevados padrões de competência, diligência, lealdade, neutralidade e discrição, com respeito prioritário e absoluto pelos seus interesses legítimos.

2.4.5. Comunicação corporativa

O Millennium bim procura estabelecer uma relação adequada com os meios de comunicação social, estabelecendo com os jornalistas uma relação de proximidade, tendo sempre o cuidado de os manter informados sobre a actividade e negócio do Banco, tanto a nível comercial como institucional.

Neste sentido, através da realização de um conjunto de acções de comunicação, como conferências de imprensa, comunicados de imprensa, encontros com jornalistas, viagens de imprensa, respostas a pedidos de informação e entrevistas, o Millennium procura que a sua relação com a comunicação social assente num princípio de verdade, transparência e rigor.

A actividade diária da comunicação corporativa reflecte o respeito pelo interesse público na informação relevante para as decisões dos cidadãos. A estratégia de comunicação cumpre a obrigação de partilha de informação verdadeira, consistente, respeitadora da lei e alinhada com os valores éticos do Banco.

O ano de 2008 foi marcado por uma forte dinâmica nesta área, que se reflectiu no número de notícias publicadas sobre o Banco. De todas as notícias publicadas em 2008 sobre a banca na imprensa, 50% foram sobre o Millennium bim.

2.5. Um bom lugar para trabalhar

O Millennium bim considera a satisfação e a motivação dos seus Colaboradores um dos vectores fundamentais da sua política de qualidade. É a sua atitude e comportamento que cativa e fideliza os Clientes, deste modo, sem Colaboradores satisfeitos, motivados e leais não é possível ter Clientes que se revejam no Banco.

Os Colaboradores são o activo mais importante do Millennium bim e para que diariamente sintam orgulho na prestação do seu desempenho para o desenvolvimento global da Instituição, procura-se assegurar que todos sejam tratados com dignidade e com igualdade de oportunidades, estimulando o seu talento dentro da cultura de liberdade e responsabilidade defendida na Instituição.

2.5.1. Valorização profissional e gestão de carreiras

O Millennium bim tem implementado um programa de aconselhamento e avaliação onde privilegia a adequação do Colaborador à função e identifica possibilidades de desenvolvimento profissional adequadas às competências e potencialidades de cada um no desenvolvimento global da Instituição.

A par deste instrumento, o Millennium bim dispõe de um regulamento de carreiras profissionais e critérios de progressão que define o sistema de promoção baseado no mérito do Colaborador.

2.5.1.1. Colaboradores por categoria contratual

	2008	2007
Alta Direcção	31	31
Direcção	36	33
Restantes categorias	1.556	1.394
	1.623	1.458

O envolvimento directo do Colaborador e da respectiva hierarquia neste processo, a possibilidade do Colaborador manifestar a sua discordância face à avaliação efectuada e explicitar os seus motivos e o facto das eventuais discordâncias serem analisadas ao mais alto nível da organização traduzem o elevado nível de envolvimento e responsabilização neste processo.

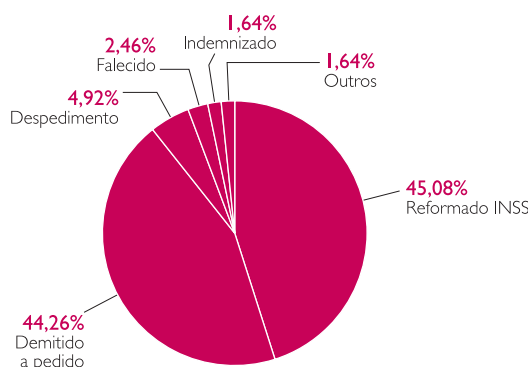
2.5.1.2. Saída de Colaboradores

Das 122 saídas ocorridas em 2008, 45% foram por motivo de reforma e 44% decorreram de demissões a pedido dos Colaboradores.

Saídas de Colaboradores

	2008	2007
Demitido a pedido	44,26%	64,95%
Despedimento	4,92%	9,28 %
Falecido	2,46%	6,19%
Indemnizado	1,64%	1,03%
Reformado INSS	45,08%	9,28 %
Outros	1,64%	9,28 %

Razões das saídas em 2008



2.5.2. Formação

A formação é encarada como uma prioridade, expressando o empenho e compromisso que o Millennium bim assume em valorizar a principal fonte de criação de valor e de competitividade do Banco – as Pessoas. Assim, ao longo de todo o trajecto profissional, o Banco oferece aos seus Colaboradores um programa de formação contínua e adequada ao eficaz desempenho das suas funções.

No seguimento dos projectos de realinhamento e dinamização dos vários segmentos do Retalho, foi desenvolvido o programa denominado “Na Rota da Excelência”, direccionado aos Colaboradores do segmento *Affluent* e *Prestige*, o qual abrangeu 127 Colaboradores e permitiu aprofundar e assimilar novos conhecimentos técnicos e comportamentais sobre produtos e técnicas financeiras disponíveis, por forma a aumentar cada vez mais o nível de satisfação dos Clientes.

A busca de competências, a todos os níveis, para enfrentar novos desafios tem sido preocupação constante do Millennium bim e um grande factor de sucesso. Só uma boa comunicação interna torna possível a disseminação de informações de maneira eficaz, fortalecendo os propósitos e os objectivos finais da nossa organização. As hierarquias deverão desenvolver uma política de comunicação que busque atender o seu “Cliente Interno”, sendo neste contexto que a Alta Direcção do Millennium bim e Millennium seguros foi chamada a desenvolver novas competências numa acção de formação denominada “Comunicar para Liderar”.

No conjunto de programas de formação realizados em 2008, de índole estratégica ou operacional, foram abrangidos 1.723 participantes, o que, comparado com o ano de 2007, representa um acréscimo de 941 participantes (55%).

2.5.2.1. Formação de integração

A formação de integração é, por regra, a primeira acção de formação a ser ministrada ao Colaborador aquando do seu ingresso no Millennium bim, pretendendo dar-lhe o devido enquadramento das principais actividades do Banco e da Seguradora. Os módulos de formação são ministrados por Colaboradores mais experientes e abordam a ligação interdepartamental das diversas áreas do Banco e da Seguradora, a cultura organizacional e a importância da postura profissional no local de trabalho.

Todos os Colaboradores são acompanhados na sua carreira profissional por um Patrono, elemento da Alta Direcção, que ministra o módulo de ética e deontologia profissional.

2.5.2.2. Formação em balcão simulado

Esta formação é prioritariamente destinada a todos os novos Colaboradores que vão exercer as suas funções nos balcões, designadamente os Assistentes, Caixa e Gestores de Cliente. É uma formação eminentemente prática e abrange todas as operações/transacções que normalmente se realizam no balcão, mas em ambiente de teste, tendo em vista dotar o formando de conhecimentos técnicos e normativos através de uma aprendizagem prática das tarefas desempenhadas no balcão, com vista a proporcionar aos Clientes um serviço de qualidade e excelência.

A nível interno, para além das formações de integração, de balcão simulado e de língua inglesa, merecem também realce os seguintes programas de formação de matriz estratégica:

- Formação Integrada – Dirigida à rede comercial de retalho, com o intuito de estimular os Colaboradores na sua auto-formação e desenvolvimento de competências individuais e colectivas, tendo como objectivo a melhoria contínua do serviço prestado ao Cliente.
- IFRS – Subordinada ao tema IFRS – *International Financial Reporting Standards*, destinada a capacitar os diversos Colaboradores que lidam com matérias de reporte financeiro, face às novas exigências do Banco Central.

A nível externo destaca-se a participação de Colaboradores em acções de formação no Instituto de Formação Bancária em Portugal, estágios no Millennium bcp, cursos na Rede VISA, entre outros.

2.5.2.3. Excelência

O Millennium bim distingue todos os anos os Colaboradores do Banco que mais se destacaram, através da atribuição dos Prémios Excelência. Esta distinção visa reconhecer aqueles que, pelo seu excepcional desempenho profissional e capacidade de trabalho, atingiram um nível de verdadeira excelência.

Na Reunião de Objectivos, que se realizou em Março de 2008, foram entregues Prémios de Excelência a três Colaboradores do Millennium bim e a um Colaborador da Millennium seguros.

2.5.3. Atracção e recrutamento

Uma política de recrutamento equilibrada e atenta que procure satisfazer a necessidade de reforço e renovação é uma prioridade para o Millennium bim, na qual é privilegiada a perspectiva de longo prazo da organização. A evolução do quadro de Colaboradores e respectivos indicadores de recrutamento é baseada na convicção de que o sucesso profissional depende principalmente de uma boa adequação entre o potencial de cada indivíduo e os requisitos específicos da posição que ocupa.

Recrutamento em Moçambique

Descrição	2008			2007		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Admissões	142	145	287	69	75	144
Área de Colocação						
Comercial	97	127	224	57	73	130
Administrativa	16	6	22	6		6
Informática	4		4	1		1
Técnica	17	9	26	3	1	4
Central	8	3	11	2	1	3
	142	145	287	69	75	144
Habilitações						
Ensino secundário	124	129	253	59	69	128
Ensino superior	18	16	34	10	6	16
	142	145	287	69	75	144
Especialização Académica						
Gestão	15	12	27	10	6	16
Economia			0			
Restantes	3	4	7			
	18	16	34	10	6	16

2.5.4. Igualdade de oportunidade e empresa familiarmente responsável

O Millennium bim defende o princípio da conciliação do trabalho com a vida familiar como um valor fundamental da sua cultura organizacional, onde o seu desempenho profissional é valorizado e premiado sempre em harmonia com o desenvolvimento humano.

Para além dos benefícios estipulados por lei, o Millennium bim atribui aos Colaboradores e suas famílias benefícios sociais que ultrapassam amplamente a protecção social que qualquer empresa deve legalmente assegurar.

2.5.4.1. Igualdade de oportunidades

O Millennium bim procura assegurar que todos os Colaboradores sejam tratados de forma digna, justa e com igualdade de oportunidades, reprovando qualquer tipo de práticas discriminatórias.

Para assegurar estas directrizes, o Banco dispõe de normas e procedimentos e disponibiliza aos Colaboradores informação completa no portal da *Intranet*, sobre os seus direitos e deveres, oportunidades de formação e progressão na carreira. Têm ainda o apoio do seu Patrono, que os acompanha ao longo de toda a sua carreira e que constitui um elemento distintivo do Millennium bim, ilustrando a importância que o Banco concede à gestão das pessoas e em particular à igualdade de oportunidades.

Políticas e práticas de recrutamento e selecção transparentes e com procedimentos que promovem a imparcialidade, a disponibilização de informação sobre opções e programas de formação a todos os Colaboradores e políticas de gestão de carreiras que promovem a aquisição de novas competências e enriquecimento profissional dos Colaboradores reflectem o empenho do Banco na efectiva igualdade de oportunidades.

Em complemento a estes mecanismos, os Colaboradores dispõem também de uma Comissão de Trabalhadores, que se reúne regularmente com a Comissão Executiva do Banco para discussão de matérias relativas aos direitos e deveres dos Colaboradores.

2.5.4.2. Política salarial

Retribuição fixa

O Millennium bim mantém o empenho em proporcionar aos seus Colaboradores uma prática salarial atractiva e adequada à competitividade da Empresa. A política retributiva do Banco respeita as regras legais estabelecidas e tem vindo a procurar maior justiça e equidade interna e externa, mantendo-se atenta às remunerações praticadas pelo mercado. As tabelas salariais podem ser consultadas na *Intranet*. O salário mínimo pago pelo Millennium bim é largamente superior ao mínimo estabelecido pela lei moçambicana. Em conformidade com o estabelecido na lei, o Banco pratica a igualdade salarial entre géneros, fundamentada na igualdade de oportunidades, sendo a diversidade decidida pelo exercício das funções.

Retribuição variável

O Millennium bim vê os seus Colaboradores como *Stakeholders*-chave na criação sustentável de valor de negócio, desenvolvendo uma política de incentivos variáveis, que premeia o desempenho e contributo individual de cada Colaborador para a boa *performance* e resultados do Banco. Em 2008, o Millennium bim destinou 47.559.989,95MT a este fim, o que representou um crescimento de 23% em relação ao ano anterior:

Remuneração variável

	2008	2007
N.º de Colaboradores	1.635	1.470
Valor pago (MT)	784.289.312,49	701.949.934,10

2.5.4.3. Crédito a Colaboradores

O Millennium bim promove o que se encontra estabelecido na Regulamentação Colectiva acordada com os Sindicatos do sector bancário e tem como compromisso conceder aos Colaboradores e suas famílias crédito em condições especiais.

Os Colaboradores têm acesso ao crédito com taxas bonificadas para empréstimos à habitação e fins sociais, o que tem permitido promover o seu bem-estar social e melhorar padrões de qualidade de vida.

2.5.4.4. Planos de saúde

Serviços médicos

Todos os Colaboradores, respectivos cônjuges e filhos dependentes estão abrangidos por um plano de saúde, que permite o acesso à prestação de serviços de saúde tanto no país como no estrangeiro. É de salientar que estas regalias se mantêm com a passagem do Colaborador à situação de reformado.

A política do Millennium bim é apoiar, sem excepção, todas as situações clínicas dos seus Colaboradores, assegurando o acompanhamento, orientação e complementaridade nos cuidados de saúde tendo em atenção os mais elevados padrões de qualidade.

O Banco dispõe de um posto médico localizado na Sede, em Maputo, no qual diversos médicos avençados prestam cuidados básicos de saúde aos Colaboradores e respectivos familiares, entre os quais se destacam: consultas, curativos, aplicação de injeções, avaliação de tensão arterial, recolha de produtos para análises, visita aos Colaboradores hospitalizados e em convalescência. A prestação destes cuidados de saúde são gratuitos para os Colaboradores e respectivas famílias.

O posto médico é constituído por cinco Colaboradores: um Quadro Directivo, um Assistente Social, dois Enfermeiros e um Apoio Administrativo, e oferece uma diversidade de valências: Cardiologia, Dermatologia, Medicina Interna, Clínica Geral, Pediatria e Ginecologia, sendo que algumas destas são ministradas em clínicas externas com as quais o Banco tem protocolos. As despesas médicas efectuadas em clínicas privadas são reembolsadas em 75% tendo como referência o Regulamento do Sistema de Saúde para os Colaboradores do Millennium bim e da Millennium seguros.

Consultas	Atendimentos em 2008
Ginecologia	503
Pediatria	490
Cardiologia	422
Dermatologia	539
Medicina Interna	518
Atendimento por Enfermeiras	416
Total	2.888

O posto médico tem aumentado a sua capacidade de resposta face ao número de Colaboradores que procuram este serviço. O número de consultas realizadas em 2007 foi de 2.682 tendo subido para 2.888 em 2008.

Serviços sociais

Os serviços sociais prestam apoio psicológico e jurídico sempre que os Colaboradores o solicitam ou quando são detectadas situações em que é necessário intervir. É o caso da atribuição da cesta básica de produtos alimentares a Colaboradores que, incapacitados de trabalhar por motivo de doença ou outro, se encontram numa situação financeira delicada.

Seguro de acidentes de trabalho

Todos os Colaboradores do Millennium bim e da Millennium seguros estão abrangidos por uma apólice de acidentes de trabalho que garante toda a assistência médica necessária em caso de acidente laboral.

2.5.4.5. Gabinete HIV SIDA

Para fazer face a um dos maiores flagelos com que se debate a sociedade moçambicana, o Millennium bim criou, em 2002, o Gabinete HIV SIDA, virado essencialmente para a formação, prevenção e disseminação/divulgação de informação sobre a pandemia da SIDA e outras Doenças de Transmissão Sexual (DTS).

Política do HIV SIDA no Millennium bim

Educação e prevenção do HIV SIDA

- preparação e divulgação de normas, informações pertinentes e comunicados sobre o HIV SIDA aos Colaboradores;
- realização de debates, palestras e sessões de vídeo; formação de Educadores de Pares e Activistas sobre cuidados e visitas ao domicílio;
- realização de reuniões de sensibilização e aconselhamento aos Colaboradores, orientadas por médicos e peritos contratados para o efeito.

Os Educadores de Pares, estão distribuídos por todo o país e têm como missão divulgar mensagens, informações, orientar debates, requisitar e distribuir preservativos no local de trabalho e orientar os seus colegas.

Para além dos Educadores de Pares foram formados também Activistas que se encontram em vários balcões, com o objectivo de realizar visitas e cuidados ao domicílio aos Colaboradores doentes e acompanhar a evolução da sua saúde, prestando a assistência necessária.

Teste do HIV

De acordo com a legislação em vigor, o Millennium bim não exige aos candidatos a emprego nem aos seus Colaboradores o teste de HIV. O Banco reconhece os efeitos positivos do aconselhamento e da testagem voluntária, por isso incentiva os Colaboradores a fazer periodicamente o teste no GATV móvel da PSI, que se desloca ao local de trabalho, ou nos GATV dos hospitais, sendo que nenhum Colaborador está obrigado a informar o seu estado de seropositividade.

Em 2008 foram testados livremente 1.233 trabalhadores e seus familiares, de várias províncias, mostrando que o nível de consciencialização dos Colaboradores sobre a doença está a aumentar.

Assistência médica e medicamentosa

O Banco suporta em 100% as despesas com anti-retrovirais, exames do CD4 e carga viral aos seus Colaboradores que sejam doentes de SIDA e comparticipa em 75% nas despesas com medicamentos e suplementos alimentares.

Capacidades físicas e mentais

Os Colaboradores infectados têm os mesmos direitos, benefícios e oportunidades que os demais e deverão fazer as suas consultas de rotina, tal como os portadores de outras doenças prolongadas ou crónicas o fazem.

Quando os Colaboradores doentes se encontram em estado grave, o Banco pode solicitar parecer médico para a determinação de incapacidade para o trabalho.

Nestes casos, procura-se reajustar as condições de trabalho à pessoa, de modo a que esta consiga exercer as suas funções.

O estado de seropositividade não será causa para rescisão do contrato de trabalho.

Discriminação

Um Colaborador infectado não constitui nenhum perigo para a saúde dos seus colegas, o Banco não discrimina nenhum candidato a emprego ou Colaborador infectado pelo vírus do SIDA e qualquer acto ou manifestação de discriminação a um colega infectado pode ser passível de procedimento disciplinar.

Compromisso com a Sociedade





Capítulo 3 – Compromisso com a Sociedade

3.1. Ambiente

O ambiente e a sua preservação é um assunto que envolve toda a Comunidade, incluindo as empresas e os seus *Stakeholders*. No meio empresarial, o sector financeiro não é uma excepção.

O sector financeiro não está entre as áreas de actividade com maiores riscos ambientais, uma vez que os impactos indirectos sobre o ambiente estão associados a actividades operacionais internas. Assume especial importância o consumo de energia, água, papel, consumíveis, combustíveis e a eficiência na gestão dos resíduos.

Uma política ambiental que tem como objectivo minimizar os impactos ambientais directos da actividade no sector financeiro deverá abranger programas de eficiência, reciclagem e reutilização de materiais, redução de resíduos, formação na área ambiental, selecção de fornecedores e promoção de campanhas junto de Clientes e Fornecedores.

O Millennium bim tem feito um esforço para reduzir os seus impactos ambientais directos. Exemplo disso tem sido o empenho em encontrar alternativas internamente para diminuir os gastos de papel, por via da desmaterialização dos impressos utilizados nos balcões e da redução do número de documentos e impressos para os Colaboradores por via da sua disponibilização no portal interno Millennium bim.

Apesar do crescimento orgânico do Banco, da abertura de 27 novos balcões em 18 meses, da reabilitação de outros 22, e da contratação de mais de 220 novos Colaboradores, o consumo de energia, combustível e água manteve-se nos níveis dos anos anteriores devido a políticas internas desenvolvidas para a consciencialização dos Colaboradores para a necessidade de se racionalizar o consumo.

Face ao cenário internacional que se vive actualmente relativamente ao consumo excessivo de energia, o Banco iniciou um estudo sobre a viabilidade do uso de energias alternativas para o fornecimento de energia e para a reutilização de águas pluviais. A colocação de mecanismos em todos os balcões e edifícios para regular o funcionamento da iluminação e aparelhos de climatização foram outras das medidas tomadas por forma a racionalizar o consumo excessivo de energia.

O Millennium bim não dispõe ainda de uma política sistematizada e operacional ao nível do tratamento de resíduos. Deste modo, a maioria dos resíduos produzidos, resíduos urbanos típicos de escritório, são geridos de modo indiferenciado, sendo recolhidos pelos serviços municipais.

O Millennium bim reconhece que ao nível da sua avaliação de desempenho ambiental na vertente interna ainda há muito a fazer de modo a responder positivamente às directrizes defendidas no Pacto Global.

Mas tal só é possível se a empresa trabalhar como um todo, onde uma grande parte do sucesso depende do envolvimento, comportamentos e atitudes pessoais de todos os Colaboradores.

Futuramente, o Millennium bim pretende promover a optimização dos consumos através de acções de sensibilização junto dos Colaboradores, para que cada um cada um se sinta responsável

pela protecção do ambiente, quer na sua área de trabalho, quer como cidadão. Esta aposta nos Colaboradores faz com que a empresa actue como catalizador de mudanças na sociedade.

3.2. Millennium bim socialmente responsável

Ser socialmente responsável implica ser socialmente sustentável, ou seja, actuar de forma ética desenvolvendo iniciativas que promovam o bem-estar social presente e futuro a todos os níveis.

A função social é entendida pelo Millennium bim como componente fundamental da sua missão. Ao longo dos seus 14 anos de existência, o Millennium bim tem interpretado a sua responsabilidade social como o conjunto de deveres e obrigações da Instituição em relação à Comunidade em que está integrada e de um comportamento socialmente responsável e consistente para com todas as partes envolvidas: Clientes, Accionistas, Colaboradores e Investidores.

O Millennium bim encara a sustentabilidade social como o conjunto de todas as iniciativas que se destinem a promover o bem-estar social, entre as quais se destacam as medidas que conciliam a vida profissional e familiar dos seus Colaboradores, iniciativas que promovam uma política ambiental mais abrangente e a promoção da cultura.

Em 2006, o Millennium bim deu mais um passo importante e lançou o seu programa de responsabilidade social designado “Mais Moçambique pra Mim”, dando um carácter mais estruturado à sua intervenção neste domínio e potenciando o seu impacto e sustentabilidade através da realização de uma multiplicidade de acções que culminaram na publicação do 1.º Relatório de Sustentabilidade do Banco, em 2008.

Ciente de que a sua intervenção é determinante para o aprofundamento da consciência social, o Millennium bim deu continuidade, em 2008, à sua política de apoio regular a instituições de intervenção social, através de uma actuação constante de incentivo ao bem-estar das comunidades onde actua, através da sua política de patrocínios e essencialmente através do seu programa de responsabilidade social “Mais Moçambique pra Mim”.

O trabalho desenvolvido pelo Banco no âmbito da responsabilidade social é amplamente reconhecido como tendo um papel relevante na sociedade em que se insere.

No domínio social, através das acções realizadas no âmbito do “Mais Moçambique pra Mim”, o Millennium bim prosseguiu com a intensa actividade que o tem caracterizado, completando com assinalável sucesso, e superando as expectativas inicialmente estabelecidas, o segundo ano do seu programa de responsabilidade social.

Prova disso foi a atribuição do Prémio Ernst & Young Empreendedor do Ano 2008 ao Millennium bim, na categoria de Responsabilidade Social Empresarial Multinacional. Este prémio atesta não só a preocupação que o Millennium bim tem demonstrado nesta área, como a qualidade do trabalho efectivo que tem desenvolvido.

Foram ainda concretizados um conjunto de apoios e patrocínios de expressão significativa a uma multiplicidade de instituições e organismos que actuam em diversos sectores da sociedade. De uma forma continuada, o Millennium bim apoia instituições e entidades que com o trabalho que realizam junto da população, comprovam a sua credibilidade e capacidade de actuação, em áreas como a saúde, cultura, desporto e acção social.

Nesta perspectiva, o Millennium bim assume o exercício da responsabilidade social nas suas múltiplas dimensões, de natureza distinta, que envolvem desde logo o cumprimento da lei e do normativo aplicável, a observância de normas de conduta próprias, a política de governo e a sua execução, o relacionamento com os Investidores e os Clientes, a promoção da qualidade de serviço, a política de valorização dos recursos humanos e o apoio a iniciativas da sociedade, em domínios como a saúde, a solidariedade, o desporto, a educação e a cultura.

O Millennium bim no exercício da sua política de responsabilidade social aposta no desenvolvimento estruturador de uma prática que parte das potencialidades intrínsecas de cada parceiro, no sentido de criar sinergias, tomando aquele que seria um projecto individual num projecto comum e mais coeso, onde todos têm o seu lugar.

Reafirmamos o nosso comprometimento com a implementação dos princípios da Iniciativa do Pacto Global das Nações Unidas no que concerne aos Direitos Humanos, Trabalho e Meio Ambiente, assim como o nosso apoio na implementação dos objectivos do FEMA – Fórum Empresarial para o Meio Ambiente.

O Millennium bim procura fazer mais da melhor maneira possível, ciente de que o sucesso e a prosperidade simbolizam bem mais do que crescimento apenas e se concretizam e são alcançáveis se concebidos numa dimensão que vai além do plano meramente económico e que pugne pela sustentabilidade de todo o ambiente sócio-económico.

O Millennium bim vai continuar a defender que a atitude responsável perante a sociedade e o meio ambiente resulta da interacção de cada gesto individual ou colectivo, o qual deve ser enquadrado num plano de sustentabilidade, tendo sempre em vista o papel que cada um tem na grande empreitada que é tirar Moçambique do Grupo de países mais pobres, não obstante o muito que tem sido feito.

3.3. Programa de responsabilidade social “Mais Moçambique pra Mim”

O Millennium bim entende que a função social constitui uma componente fundamental da sua missão, o que se vem traduzindo na valorização dos seus Colaboradores e no exercício da sua responsabilidade social perante a Comunidade na qual se insere e da qual faz parte.

Consciente da importância do seu papel na sociedade, o Millennium bim concilia o avanço e crescimento da sua actividade financeira com a sua actuação constante de apoio e incentivo ao bem-estar das comunidades onde actua.

Foi neste âmbito que o Millennium bim desenvolveu, em 2006, o seu próprio programa social designado “Mais Moçambique pra Mim”. Este programa tem nos três primeiros anos a parceria da Fundação Lurdes Mutola e focaliza a sua acção em projectos relacionados com a educação e o desporto infantil e juvenil.

O “Mais Moçambique pra Mim” pretende, entre outros objectivos, valorizar a vida e estimular nos moçambicanos a capacidade de sonhar, de se superar e de realizar sonhos. Razão pela qual nasceu a parceria com a Fundação da Maria de Lurdes Mutola, que é a atleta que melhor personifica os valores do programa e o exemplo que os jovens podem e devem seguir: a ambição, a superação, a vontade de vencer, o acreditar em si próprios e nas suas capacidades.

Na vida como no desporto nada acontece por acaso, nada surge por acaso, nada se ganha por acaso. Por isso, a Lurdes Mutola é a fonte de inspiração escolhida pelo Millennium bim para transmitir esta mensagem.

O Millennium bim e a Maria de Lurdes Mutola partilham os mesmos valores e a mesma atitude perante a vida. A Lurdes Mutola personifica o espírito de conquista, superação, perfeccionismo, luta, abnegação, sacrifício, humildade e acima de tudo é uma vencedora. Ela:

- teve um sonho;
- teve capacidade de lutar para o alcançar;
- acreditou inabalavelmente em si e nas suas capacidades;
- dedicou-se totalmente àquilo em que acreditava;
- demonstrou que quando as coisas dependem de nós tudo é possível, independentemente da realidade em que estamos inseridos;
- sabia que podia ser tão boa como as melhores e nunca se deixou desanimar face às dificuldades e obstáculos que enfrentou;
- manteve-se fiel aos seus valores e às suas raízes;
- jogou sempre limpo, vencendo pelas suas capacidades;
- entende que, depois de chegar ao topo, a sua maior vitória e conquista será conseguir que mais moçambicanos se sintam encorajados a fazer o mesmo percurso;
- não encara o topo como um ponto de chegada, mas sim como a partida para um novo desafio.

O lema “A vida Inspira-nos” traduz a cultura empresarial com a qual o Millennium bim se identifica. É acreditar que ter uma atitude positiva e cooperante perante a vida influencia positivamente os outros.

Por isso, o compromisso do Millennium bim no âmbito do “Mais Moçambique pra Mim” é valorizar tanto o desenvolvimento da comunidade local como cada rosto humano que participa e contribui para o objectivo a atingir.

Na gestão deste programa, é fundamental acompanhar não só o colectivo, mas também, e sempre que se justifica, o individual.

O desporto e a educação são os principais focos do “Mais Moçambique pra Mim”.

O desporto, porque o Millennium bim acredita que ajuda a preparar as crianças para os seus desafios futuros e que é através da prática desportiva que adquirem princípios fundamentais para o seu desenvolvimento como homens e mulheres. Os princípios que se aprendem num jogo de equipa são também os princípios da vivência sã com os outros e serão imprescindíveis, também, no desempenho de qualquer profissão que estas crianças venham a abraçar.

O Millennium bim, através da realização dos Torneios Mini Basquete Millennium bim, tem conseguido ajudar a crescer o desporto, ajudar a crescer as crianças e ajudar a que muitas delas encontrem novas motivações, desenvolvam novas competências e trilhem novos rumos.

A educação, porque o Millennium bim acredita que esta é a base para um desenvolvimento comunitário consistente. Aquilo que se pretende é desenvolver um projecto integrado, constituído por várias acções que visam promover, apoiar e incentivar a educação, tanto a nível dos professores como dos estudantes.

Apesar do caminho já percorrido, o Millennium bim tem a vontade de fazer muito mais na área da responsabilidade social, promovendo projectos estruturantes e de continuidade, os quais atingirão um novo patamar nas iniciativas que brevemente serão lançadas.

Maputo

Torneios Mini Basquete Millennium bim Maputo

Pelo terceiro ano consecutivo, realizou-se o Torneio Mini Basquete Millennium bim Maputo nos campos do Clube Ferroviário de Maputo, durante oito semanas, entre os meses de Maio e Julho, envolvendo 400 crianças com idades compreendidas entre os 8 e os 12 anos.

Este Torneio é organizado em parceria com o Clube Ferroviário de Maputo, com a participação da Parmalat/Santal e nele estão envolvidas equipas de escolas, clubes e bairros, enquadrando-se num ambicioso programa que aposta na revitalização do basquete infantil. O projecto conta com a participação do Ministério da Educação e Cultura e do Ministério da Juventude e Desportos.

Consta ainda deste projecto a formação de monitores para garantir o espírito que se pretende ter com este tipo de actividade e assegurar que o jogo tenha qualidade do ponto de vista técnico.

Em 2008, o Torneio cresceu em várias vertentes: realizaram-se mais actividades e concursos, estreitaram-se as relações com as escolas e instituições envolvidas e criou-se um *blog* – www.minibim.blogspot.com.

Como consequência da aposta do Banco neste projecto, quatro atletas, que em 2008 tiveram o seu primeiro contacto com o basquete nos Torneios Mini Basquete Millennium bim, representaram a selecção de Moçambique nos jogos da CPLP que se realizaram em Agosto, no Brasil.

Com a realização destes Torneios, o Millennium bim proporciona aos seus atletas o acesso a novas experiências e vivências. São crianças que desenvolvem atitudes e comportamentos de empenho, de perseverança, de esforço, de autodisciplina, de entreatajuda, de solidariedade, de *fair play*, de respeito pelos colegas, treinadores, adversários e árbitros, princípios imprescindíveis num processo de desenvolvimento integral em que o aperfeiçoamento e a superação são um desafio constante.

“Uma Cidade Limpa pra Mim”

O projecto “Uma Cidade Limpa pra Mim” teve o seu início em 2007, com a participação de cinco escolas secundárias da cidade de Maputo, onde, durante quatro semanas, 1.000 alunos, espalhados pela cidade de Maputo, em locais predefinidos, limpam ruas, reabilitaram jardins, pintaram muros da escola, entre outras actividades.



Torneio Mini Basquete Millennium bim Maputo 2008

Em 2008, a grande novidade foi a participação de escolas primárias, sendo que no total foram 13 as escolas envolvidas, nove secundárias e quatro primárias, movimentando mais de 1.300 alunos que, durante os dois sábados em que decorreram as jornadas de limpeza, demonstraram que a atitude de trabalho em grupo e os bons hábitos de higiene estão a ser transmitidos aos mais novos.

Com a realização deste projecto, pretende-se envolver os estudantes no melhoramento e manutenção dos espaços públicos, bem como criar uma relação de parceria entre a escola e os representantes dos bairros, para que em conjunto consigam melhorar e conservar os espaços públicos.

Como recompensa pelo trabalho realizado a favor da Comunidade e pelo facto de terem atingido os objectivos a que se propuseram nas suas actividades de limpeza, o “Mais Moçambique pra Mim” ofereceu a cada escola primária a construção/reabilitação de campos desportivos multi-usos e às escolas secundárias um cheque livro no valor de 45 mil Meticais.

Com a realização deste projecto, o Millennium bim pretende sensibilizar, através de alunos de escolas secundárias e primárias, a sociedade civil a valorizar e conservar os espaços públicos, divulgar bons hábitos de higiene, através de um serviço comunitário nos bairros em questão, inculcando desde já hábitos orientadores das suas acções futuras.

Instituições envolvidas no projecto:

Ministério da Educação e Cultura, através do Projecto “Olhar de Esperança”;
 Concelho Municipal da Cidade de Maputo;
 Concelho Municipal da Cidade da Matola;
 Texto Editores – Leya;
 Santal/Parmalat;
 Escola Secundária Josina Machel;
 Escola Secundária Estrela Vermelha;
 Escola Secundária Francisco Manyanga;
 Escola Secundária do 1.º Ciclo da Matola;
 Escola Secundária de Lhanguene;
 Escola Secundária de Laulane;
 Escola Secundária Zedequias Manganhela;
 Escola Secundária da Matola;
 Escola da Comunidade Mahometana;
 Escola Primária Filipe Samuel Magaia;
 Escola Primária 3 de Fevereiro;
 Escola Primária do Alto Maé;
 Escola Primária das FPLM.



Projecto “Uma Cidade Limpa pra Mim”



Associação Sorriso da Criança

Associação Sorriso da Criança

É uma associação humanitária, sem fins lucrativos, que tem como objectivo apoiar os doentes com cancro e seus familiares, assim como sensibilizar a opinião pública sobre esta doença.

No cumprimento dos seus objectivos, a associação procura proporcionar momentos de lazer a todas as crianças e adultos que se encontram internados no Hospital Central de Maputo e, sempre que possível, apoiar as pessoas que se encontram já nas suas casas, mas que ainda mantêm alguma ligação ao hospital.

O Millennium bim tem participado em várias acções desta associação, tendo oferecido cabazes com bens de primeira necessidade a doentes internados, um televisor, ventoinhas, material de limpeza e de higiene pessoal.



Comunidade Sant'Egídio

Comunidade Sant'Egídio

A Comunidade Sant'Egídio está presente em Moçambique desde os anos 80, desenvolvendo uma série de actividades de ocupação para crianças desfavorecidas de onde se destaca o projecto Arco-Íris.

Actualmente, mais de 800 crianças almoçam e participam diariamente em actividades de animação sócio-cultural, regressando a casa no final de cada dia.

O Millennium bim ofereceu material escolar e didáctico para as crianças que frequentam o centro Arco-Íris.

Associação Comunitária pela Criança Sã

A Associação Comunitária pela Criança Sã surge da vontade de um grupo de voluntários que se juntaram para dar algum apoio às crianças órfãs e abandonadas ou em situação difícil na Comunidade do Bairro Khongolote, situado nos arredores de Maputo.

O apoio traduz-se na oferta de uma leve refeição e na dinamização de actividades lúdicas.

O Millennium bim contribuiu para esta iniciativa através da oferta de alguns bens de primeira necessidade.

Inhambane



Associação Comunitária pela Criança Sã

Centro Infantil e Infantário Provincial “Estrela do Mar”

Sendo o único infantário da província de Inhambane, recebe todas as crianças vítimas de abandono e maus tratos enviadas pela Direcção da Mulher e Acção Social desta província.

O infantário recebe igualmente crianças em regime pré-primário, que no final do dia regressam às suas casas.

Respondendo às grandes dificuldades sentidas pelo Infantário Estrela do Mar, o Millennium bim reabilitou a casa de banho, comprou colchões para todas as camas existentes no centro e ofereceu brinquedos, material didáctico, um televisor e um aparelho de DVD.

Os Colaboradores do Millennium bim, por sua própria iniciativa, ofereceram roupa, livros e brinquedos.

Sofala

Torneio Mini Basquete Millennium bim Beira

O II Torneio Mini Basquete Millennium bim decorreu no campo do Clube Ferroviário da Beira, entre Maio e Julho, envolvendo durante oito semanas cerca de 160 crianças, distribuídas por 16 equipas (oito masculinas e oito femininas) com idades compreendidas entre os 8 e os 12 anos, oriundas de várias escolas e clubes da cidade da Beira.

O torneio realizado nesta província teve uma grande participação de todos os envolvidos: atletas, monitores e público.

O evento de encerramento do II Torneio Mini Basquete Millennium bim da Beira foi um dia memorável para todos aqueles que estiveram presentes numa festa onde o movimento, a alegria, a emoção e a luz foram os grandes intervenientes. Mais uma vez, a postura dos nossos atletas primou pelo desportivismo, deixando para segundo plano a competição. Vários grupos musicais animaram o encerramento desta festa e a participação dos pais é um exemplo a seguir.

Escola Primária de Nhancuco

O Millennium bim construiu de raiz a Escola Primária de Nhancuco, no Parque Nacional da Gorongosa, na província de Sofala.

Numa cerimónia pontuada pela alegria das crianças e da população, assistiu-se em Nhancuco a um evento único na vida do programa de responsabilidade social do Millennium bim, o “Mais Moçambique pra Mim”.

Nhancuco fica na Serra da Gorongosa, centro de Moçambique, em pleno Parque Nacional da Gorongosa, uma das reservas naturais mais deslumbrantes do Mundo. Com uma altitude de 1.863 metros, alberga uma vasta diversidade de espécies vegetais e animais, sendo também uma zona propícia a cheias na época das chuvas.

A escola de Nhancuco, muito precária, funcionava apenas desde 2005, com a ajuda de líderes comunitários que desenvolveram esforços para incutir o hábito de frequentar a escola. Agora com a construção destas novas instalações é possível introduzir o ensino do 5.º ano de escolaridade.

O universo de alunos a frequentar a Escola Primária de Nhancuco será de cerca de 350 crianças.

Furo de água em Nhamatanda

Para fazer face a um dos maiores flagelos com que se debate a população moçambicana, a falta de água, o Millennium bim, em parceria com a *Western Union*, ofereceu um furo de água à população de Matenga, povoado de Divinhar, na província de Sofala.

O Millennium bim já construiu dois furos de água em Sofala, sendo que o primeiro se destinou ao povoado do Dondo.



Centro Infantil Provincial “Estrela do Mar”



II Torneio Mini Basquete Millennium bim Beira



Escola Primária de Nhancuco



Furo de água em Nhamatanda

A construção do furo de água em Nhamatanda surge como resposta a um apelo efectuado pelo Governo da Província de Sofala, para apoio ao seu programa de “Abastecimento de Água e Saneamento, Educação e Saúde”, o qual tem como principal objectivo minimizar os problemas de abastecimento de água às populações das zonas rurais do país e da província de Sofala em particular.

Ao construir este furo de água, o Millennium bim contribuiu fortemente para a melhoria da qualidade de vida de várias famílias de Nhamatanda, as quais tinham de percorrer longas distâncias para ter acesso a água potável.

Nampula

Aldeia da Esperança

A Aldeia da Esperança é um projecto liderado por padres católicos, que construíram de raiz uma escola primária que lecciona até ao 5.º ano e que alberga todas as crianças da Comunidade e os rapazes que vivem na casa da Aldeia da Esperança.

Localizada a 14 Km da cidade de Nampula, a aldeia combate a pobreza e o abandono a que muitas crianças da cidade de Nampula se encontravam expostas.

Actualmente, a Aldeia alberga 15 crianças do sexo masculino com idades compreendidas entre os 8 e os 14 anos, sendo que o grande objectivo é aumentar a capacidade da casa para receber condignamente 60 crianças.

O Millennium bim ofereceu material escolar, jogos, brinquedos, um televisor, um vídeo e instrumentos musicais aos meninos residentes na Aldeia da Esperança.



Aldeia da Esperança – Nampula

Centro Infantil do Hospital Central de Nampula

O Hospital Central de Nampula possui um Centro Infantil para crianças com idades compreendidas entre os dois e os cinco anos de idade e destina-se somente aos filhos dos funcionários deste estabelecimento de saúde.

O Millennium bim visitou este Centro Infantil e ofereceu mobiliário, loiça, brinquedos, lençóis, material didáctico, jogos e brinquedos às crianças que o frequentam.

I Torneio Mini Basquete Millennium bim Nampula

Em 2008 realizou-se o I Torneio Mini Basquete Millennium bim Nampula, que teve lugar nas instalações da Universidade Católica de Nampula e contou com a participação de 16 equipas (masculinas e femininas), envolvendo crianças das várias escolas da Cidade de Nampula, com idades compreendidas entre os 8 e os 12 anos.

A sessão inaugural deste torneio teve a particularidade de coincidir com o Dia Mundial da Criança, razão pela qual se realizou uma cerimónia dedicada à importância deste dia.



Centro Infantil do Hospital Central de Nampula

Para além do Clube Ferroviário de Maputo, também a Universidade Católica de Nampula e a Santal/Parmalat foram parceiros na organização do Torneio.

Com o alargamento do Torneio Mini Basquete à cidade de Nampula, são quase 1.000 as crianças a praticar esta modalidade, de uma forma organizada e planeada, com todas as condições de equipamento, de infraestruturas e orientações necessárias à prática deste desporto, na sua plenitude.

O grande objectivo dos Torneios Mini Basquete Millennium bim, nas três províncias onde já se realizam, é ser uma manifestação de alegria, onde todos os que participam mostrem que é mais importante o divertimento e o prazer do que o resultado da competição.

Escola Primária do Parque

A Escola Primária do Parque lecciona até ao 5.º ano, tem cerca de 2.000 alunos e é uma das maiores escolas da Cidade de Nampula.

O Millennium bim ofereceu um parque infantil aos alunos que frequentam este estabelecimento de ensino.

Biografia de Maria Lurdes Mutola

O Millennium bim e a Fundação Lurdes Mutola, no âmbito da sua parceria, quiseram registar a vida e obra de uma das mais brilhantes atletas do mundo, Maria de Lurdes Mutola.

A biografia da corredora moçambicana, intitulada “A minha vida em 1 minuto 55 segundos e 11 centésimos”, após dois anos de trabalho, teve o seu lançamento em Dezembro, no momento em que a atleta abandonou as pistas.

A biografia, escrita pela jornalista portuguesa Catarina Nunes e com prefácio do escritor moçambicano Mia Couto, é um projecto da Fundação Lurdes Mutola, com a coordenação geral e financiamento exclusivo do Millennium bim.

A biografia é não só uma merecida homenagem à maior atleta moçambicana de todos os tempos, como o registo de um legado riquíssimo e obrigatório para todos os moçambicanos e gerações vindouras.

A venda desta obra reverterá para a realização de projectos sociais no âmbito do desporto e da educação.

3.4. Patrocínios

A conjugação de retorno com a possibilidade de contribuir para desenvolvimento sócio-económico do país são os pilares da estratégia de patrocínios adoptada pelo Millennium bim. Neste contexto, dá-se uma especial atenção aos aspectos sociais, culturais, desportivos, educativos e de solidariedade, os quais são considerados como a base para um desenvolvimento sólido da sociedade, para o qual o Banco tem a possibilidade de contribuir:



I Torneio Mini Basquete Millennium bim Nampula



Parque infantil – Escola Primária do Parque



Biografia de Maria de Lurdes Mutola



Hospital Rural de Chicuque em Inhambane

Entre os muitos projectos que o Millennium bim apoiou, em 2008, destacam-se os seguintes:

Saúde

Hospital Rural de Chicuque em Inhambane

O Hospital Rural de Chicuque completou 95 anos de existência e, embora não seja um hospital provincial, lidera o volume de actividades clínicas na província.

O Millennium bim patrocinou a construção do Centro de Cuidados Intensivos nesta instituição hospitalar.

Apoio à Sociedade para Gestão e Desenvolvimento da Reserva do Niassa

No âmbito das actividades de pesquisa, investigação e manejo dos recursos faunísticos na Reserva Nacional do Niassa, o Millennium bim financiou a realização de um estudo para determinar o *status* da população de búfalos nesta reserva, com destaque para determinadas doenças infecciosas.

O estudo foi efectuado pelo veterinário Rui Gonçalves Branco, da Sociedade para Gestão e Desenvolvimento da Reserva do Niassa.

Beneficência

Hospital José Macamo

Oferta de camisetas à Direcção de Saúde da Cidade de Maputo, como um incentivo aos dadores de sangue.

Hospital Central de Nampula

Oferta de um lanche às crianças hospitalizadas no Serviço de Pediatria do Hospital Central de Nampula, no dia 1 de Junho – Dia Mundial da Criança.

Educação

Escola Secundária Francisco Manyanga

Patrocínio da 3.ª Edição do Concurso Literário sob o tema “Vida e Obra de Josina Machel”.

Instituto Superior de Ciências e Tecnologias de Moçambique

O Millennium bim tem empreendido esforços no sentido de acompanhar os estudantes do ensino superior, valorizando fortemente o seu esforço e dedicação ao longo da sua formação, razão pela qual premiou o melhor aluno do curso de Gestão de Empresas desta instituição no ano de 2008.

Universidade Politécnica

Oferta de um prémio monetário ao melhor aluno do Curso de Auditoria.

Cultura

Crónicas do Jornalista Leite de Vasconcelos

No âmbito dos dez anos da morte do conceituado jornalista moçambicano Leite de Vasconcelos, o Millennium bim patrocinou a publicação de um livro com as suas crónicas.

Rosa Langa

Apoio na publicação do livro da Jornalista Rosa Langa, “As confidências dos Homens”.

Timbila Muzimba

Fruto do talento e veia artística das Comunidades Chopes, a Timbila é hoje considerada património mundial da Humanidade.

Venâncio Mbande, considerado “o Pai da Cultura e da Música Chope”, é um dos grandes responsáveis por esse reconhecimento universal.

O Millennium bim apoiou a organização da cerimónia de homenagem ao Mestre Venâncio Mbande, o líder da maior orquestra de Timbila de Moçambique e artista de dimensão internacional.

Orquestra Sinfónica de Portarlier

Realização de um sarau cultural com as cantoras líricas Stella Mendonça e Sandra Mocumbi, num convívio informal com Clientes e Alta Direção do Millennium bim.

Grupo de Teatro GUNGU

Patrocínio à Companhia de Teatro GUNGU, o mais conceituado grupo de teatro humorístico moçambicano, para a sua participação no Festival Internacional de Teatro da Língua Portuguesa, que se realizou no Rio de Janeiro – Brasil.

Minerva Central – 100 anos

Referência nacional, a livraria Minerva Central completou 100 anos de existência.

O Millennium bim associou-se às comemorações deste marcante acontecimento e promoveu o concurso literário nas categorias de Romance, Novela, Conto e Poesia.

Artista plástico Noel Langa

Noel Langa pertence a uma geração de conceituados artistas plásticos que contribuiram para a edificação de uma pintura genuinamente moçambicana.



Orquestra Sinfónica de Portarlier



Minerva Central – 100 anos



Cantora Mingas

O Millennium bim quis associar-se às comemorações do 70.º aniversário do conceituado pintor moçambicano e patrocinou a publicação de um livro com as suas obras, em coordenação com a Associação Cultural Arco-Íris, da qual Noel Langa é fundador.

Músico Amável Pinto

Patrocínio ao guitarrista Amável Pinto para a produção do seu segundo álbum, denominado Uni_verso;

Apoio à cantora Moçambicana – Mingas

Apoio para a concretização do espectáculo comemorativo dos 30 anos de carreira da conceituada cantora moçambicana, “Mingas 30 Anos de Música”.

Patrocínio ao Município de Inhambane

Respondendo a um pedido efectuado pelo Governador da Cidade de Inhambane, o Millennium bim apoiou o Concelho Municipal da Cidade de Inhambane na reabilitação da sua avenida marginal.

Associação Portuguesa de Imprensa

O Millennium bim foi um dos parceiros na organização do XVII Congresso da Imprensa Portuguesa, subordinada ao tema “A Lusofonia, a Imprensa e o Desporto”, que se realizou em Maputo.

Desporto

Patrocínio ao atleta Chakyl Camal

Considerado uma das promessas da natação moçambicana, Chakyl Camal beneficiou de um patrocínio do Millennium bim para frequentar uma escola de alto rendimento na África do Sul (natação), onde terá formação profissional e académica, com vista a atingir patamares mais altos a nível internacional.

Patrocínio à atleta Leonor Piúza

Especialista nos 800 metros, Leonor Piúza beneficiou de um patrocínio do Banco para treinamento de alto rendimento com o objectivo de alcançar os mínimos para participar em importantes provas de circuitos internacionais.

Patrocínio ao atleta Kurt Couto

Este patrocínio traduziu-se no apoio à realização dos treinos, tendo em vista a hipótese de uma participação nos Jogos Olímpicos de Beijing, assim como a continuidade do seu trabalho numa escola de alto rendimento na África do Sul.



Atleta Leonor Piúza

Concurso de Pesca Desportiva

Associado ao lançamento do Cartão Mulher, o Millennium bim apoiou a única equipa feminina (“Equipa Tornado”) no concurso de Pesca Desportiva que se realizou em Maputo.

TIMBA – Torneio Internacional de Maputo “Bola ao Ar”

TIMBA é o nome dado ao torneio de basquete disputado entre veteranos desta modalidade. O Millennium bim patrocinou a realização da segunda edição deste torneio que se realizou em Maputo e que contou com a participação de equipas moçambicanas, sul-africanas e angolanas.

Aeroclube de Moçambique

No âmbito do 80.º aniversário do Aeroclube de Moçambique, o Millennium bim patrocinou a realização do *Show Aéreo* de 2008, que contou com a presença dos maiores pilotos de *aeroshow* de Moçambique e da África do Sul.

Corrida Millennium bim

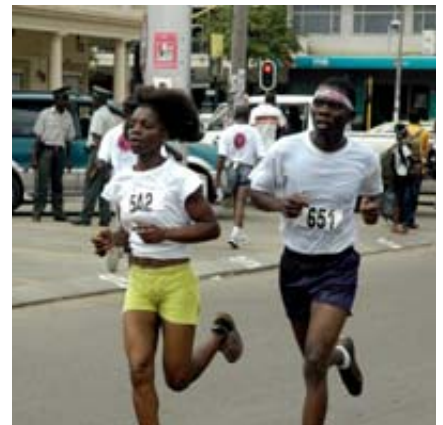
O Millennium bim organizou, no dia 22 de Novembro, a terceira edição da Corrida Millennium bim.

Esta iniciativa contou com a colaboração da Associação de Atletismo de Maputo e participaram cerca de 600 atletas divididos em várias categorias (juvenis, veteranos, federados, populares, deficientes em triciclo e deficientes em cadeira de rodas).

Apoiando estas iniciativas, o Millennium bim pretende criar condições para o desenvolvimento da modalidade, contribuir para o surgimento de novos talentos e incentivar a prática do atletismo.



Show aéreo



Terceira edição da Corrida Millennium bim

Relatório de Sustentabilidade 2008
BIM – Banco Internacional de Moçambique, S.A.

www.millenniumbim.co.mz

Sede:
Avenida 25 de Setembro, n.º 1800
Maputo

Capital Social:
MZN 741.000.000

Matriculada na Conservatória
do Registo de Entidades Legais
em Maputo, sob o número 6614

Impresso em Junho de 2009





A vida inspira-nos