

# 2010

*Relatório de Sustentabilidade*

**Millennium**  
bim



# 2010

*Relatório de Sustentabilidade*  
*Millennium bim*



# ÍNDICE

- 5** Mensagem do Presidente
- 9** Quem Somos
  - 10** Visão
  - 10** Missão
  - 11** Códigos de Conduta e Valores
    - 11** Valores
    - 11** Código Deontológico e de Conduta
  - 11** Estratégia
  - 12** Adesão a princípios de referência na área de sustentabilidade
  - 12** Millennium bim hoje
  - 13** Nomeações e Distinções
  - 14** Rigor e Transparência
    - 15** Compliance
    - 15** Gestão de Riscos
  - 16** Auditoria
- 19** A nossa presença
  - 19** Onde estamos
- 23** Principais Indicadores de Sustentabilidade
  - 24** Compromisso com Accionistas e Investidores
  - 24** Compromisso com os Clientes
    - 25** Centros de Contacto
    - 25** Comunicação Comercial
  - 30** Compromisso com os Colaboradores
    - 31** Recrutamento
    - 32** Comunicação Interna
    - 34** Empresa Familiarmente Responsável
    - 35** Valorização Profissional e Gestão de Carreiras
    - 35** Gestão de Talentos
    - 36** Formação
    - 37** Formação de Integração e em Balção simulado
    - 38** Benefícios Sociais
    - 40** Gabinete HIV - SIDA
- 43** Programa de Responsabilidade Social - “Mais Moçambique pra Mim”
  - 43** “Mais Moçambique pra Mim”
  - 43** Do Rovuma ao Maputo
  - 47** “Mais Moçambique pra Mim” - Um olhar por Moçambique
- 57** Envolvimento na Sociedade
  - 57** Ambiente
  - 57** Millennium bim Socialmente Responsável
  - 58** Patrocínios
  - 58** Educação
  - 59** Beneficente
  - 59** Desporto
  - 61** Investigação Científica
  - 61** Cultura
  - 62** Sociais
- 65** Perspectivas para 2011

**BIM**

**Banco Internacional de Moçambique, S.A.**



Mário Fernandes  
da Graça Machungo  
Presidente do Conselho  
de Administração

## MENSAGEM DO PRESIDENTE

É com um sentimento enorme de dever cumprido que, pelo quarto ano consecutivo, o Millennium bim apresenta o seu Relatório de Sustentabilidade, reafirmando aquele que é o nosso posicionamento enquanto instituição de referência no que diz respeito à Responsabilidade Social, avaliando os resultados com base em critérios económicos, sociais e ambientais.

Estarmos onde estamos hoje é para nós um orgulho imenso, o reflexo e o premiar de um esforço colectivo. O nosso trajecto e a nossa história abrilhantam a nossa condição de líder.

Um trajecto que em 2010 atingiu um marco especial: a comemoração dos nossos 15 anos. O esforço, o trabalho e a dedicação total empreendidos junto dos quase 900 mil Clientes permitiram ao Millennium bim ser contemplado pelo sucesso e reconhecido pela qualidade.

Do Rovuma ao Maputo, a história do Millennium está presente em todos e em cada um dos *Stakeholders* que junto a nós percorreram esta longa caminhada. A nossa história e o nosso presente são sinónimos de futuro.

Ser socialmente responsável é já uma característica intrínseca à nossa imagem, mais do que um modelo, pelo Programa de Responsabilidade Social que temos vindo a desenvolver desde 2006, somos considerados o exemplo a seguir. E como tal já fomos premiados pela *Ernst & Young* como Empreendedor do Ano na categoria de Responsabilidade Social Multinacional, e pela *EMEA finance* como o Banco com o Melhor Programa de Responsabilidade Social Corporativo, o que simboliza o reconhecimento nacional e internacional do trabalho que desenvolvemos.

Além da qualidade que possuímos, o que nos distingue é o nosso comprometimento verdadeiro com o desenvolvimento económico e social de Moçambique.

Quando há 15 anos nascemos, nascemos para todos. Hoje, somos muito mais do que um Banco, somos o Banco de todos e para todos, o Banco das pessoas e para as pessoas, o Banco que sempre pensou no futuro e que ajudou a mudar o país. E porque o futuro é inevitável, soubemos andar sempre à frente do nosso tempo.

Somos o Banco que mais emprego gera, mais impostos paga e que mais retorno dá ao Estado, contribuindo assim para o melhoramento das condições de vida do povo moçambicano e delineando um futuro melhor para todos.

Não somos apenas um Banco acessível a todos, somos o Banco dos que acreditam, dos que fazem, dos que constroem e dos que realizam os seus sonhos.

Soubemos ir sempre mais além, assumindo um papel responsável na sociedade. Porque acreditamos que a nossa existência só faz sentido se contribuirmos para o bem e se assumirmos os nossos compromissos em matéria de sustentabilidade, prestando contas à sociedade. Foi a pensar em Moçambique e nos moçambicanos que criámos o nosso próprio programa de responsabilidade social – “Mais Moçambique pra Mim” – que pretende construir o presente de quem vai cuidar do futuro!

A responsabilidade de sermos a melhor e maior instituição financeira do mercado representa uma motivação extra, para que dia após dia trabalhemos no sentido de sermos ainda melhores.

A nossa história mostra-nos que é a pensar na realização pessoal dos nossos Clientes que alcançamos o futuro primeiro. É pela capacidade de inovação e diversificação dos produtos e serviços que oferecemos, que continuamos líderes, sem nunca abdicar dos nossos princípios de boa gestão.

Ser socialmente responsável é, acima de tudo, fazer ainda melhor do que temos feito. Carregamos junto o orgulho por estes 15 anos e a vontade de fazer dos que ainda virão merecedores da nossa história.

E porque a nossa história ainda agora começou, vamos continuar a construir um Millennium de razões para que Moçambique não seja apenas o país do futuro, seja para todos também, o país do presente.



**Mário Fernandes da Graça Machungo**  
Presidente do Conselho de Administração



## CAPÍTULO I

# QUEM SOMOS

O BIM - Banco Internacional de Moçambique, SA, comercialmente designado por Millennium bim, é fruto de uma parceria estratégica levada a cabo em 1995 entre o Banco Comercial Português (hoje Millennium bcp), e o Estado Moçambicano.

Com alterações ao nível da estrutura accionista do Banco Comercial de Moçambique (BCM), o Banco Comercial Português (BCP), principal Accionista do Banco Internacional de Moçambique, SA, viria a tornar-se em 2000, igualmente, no Accionista de referência do BCM. Assim, o BCP transformou-se no maior Accionista de dois Bancos - Banco Internacional de Moçambique e Banco Comercial de Moçambique – surgindo a necessidade de se proceder a alguns ajustamentos estruturais, não só na vertente operacional como também na vertente comercial daquelas instituições.

Com a fusão, em Novembro de 2001, o BCM, assumiu a designação do seu fusionado BIM – Banco Internacional de Moçambique, SA - tornando-se assim o maior Banco a operar no mercado nacional. Em Maio de 2006 o Banco Internacional de Moçambique adoptava a designação, Millennium bim, em consequência do alinhamento da marca ao nível do Grupo BCP que passou a usar a designação Grupo Millennium. A opção pelo novo *branding* resulta da necessidade de uniformizar a imagem corporativa do Banco com a do seu Accionista maioritário, o Millennium bcp, levando a um reconhecimento da nova marca a nível nacional e internacional.

Após 15 anos de contribuição na construção do país, o Millennium bim é um verdadeiro dinamizador da economia moçambicana, tendo como principal desafio a inovação dos seus recursos tecnológicos e formação do seu capital humano com o objectivo de continuar a ser a melhor e maior instituição financeira em Moçambique.

O Millennium bim, ao longo dos seus 15 anos, tem vindo a trabalhar de forma dinâmica e árdua no mercado moçambicano com vista a construir uma história de sucesso orientada para as necessidades dos Clientes. História essa que é marcada pela aposta constante na inovação e no lançamento de produtos e serviços altamente valorizados pelo mercado e que está intimamente ligada à modernização do sector financeiro moçambicano.

A estratégia delineada pelo Millennium bim permitiu obter e solidificar ao longo dos tempos o reconhecimento, o respeito e a confiança que os seus Clientes sempre depositaram no Banco, considerando-o a melhor instituição financeira a operar em Moçambique. Conhecido como o Banco de referência a nível nacional e internacional, o Millennium bim conta com 126 balcões, 322 ATM (*Automatic Teller Machines*) e cerca de 2660 POS (*Point of Sales*), continuando a primar por estar em todos os locais, junto a milhões de moçambicanos. O Millennium bim tem o orgulho de estar presente em 57 distritos do país.

Apesar de ser o Banco com maior presença geográfica no país, o Millennium bim pretende alargar a sua presença territorial para cada vez mais distritos, contribuindo para a bancarização do país.

Sendo um Banco universal, de todos e para todos, que possui uma ideologia própria, orientada para a satisfação das necessidades dos seus Clientes, constitui um dos maiores objectivos do Millennium bim a oferta permanente de um leque de produtos e serviços financeiros inovadores que vão de encontro aos anseios do mercado.

Para o Millennium bim, contribuir para a modernização da banca nacional, formar e valorizar os seus quadros, bancarizar a população através da expansão da rede comercial e da oferta inovadora de produtos e serviços que tragam valor acrescentado aos seus Accionistas e Clientes, permitindo-lhes alcançar o futuro no seu presente, constitui mais um dos seus principais objectivos e orientação de negócio.

Ao produzir este relatório o Millennium bim acredita que a sustentabilidade é a principal ferramenta de comunicação do desempenho social, ambiental e económico das organizações. Através desta comunicação pode-se contribuir para uma reflexão conjunta dos principais impactos das acções desenvolvidas pelo Banco e a forma como as mesmas influenciam a qualidade de vida de todos os beneficiários do programa de responsabilidade social, partilhando com o público as melhoras práticas de valorização e inclusão social.

Para o Banco, a sustentabilidade é um desafio colocado à escala global. Numa altura em que as sociedades se vêem confrontadas com uma profunda crise económica e financeira a que acrescem os desafios colocados pelas alterações climáticas, pela globalização e pela reformulação das políticas internacionais económico - financeiras, é relevante que o Millennium bim não deixe de desempenhar o seu papel de dinamizador do desenvolvimento económico, social e ambiental de Moçambique.

No que respeita à revitalização da sua posição de líder como empresa sustentável e socialmente responsável, o Banco definiu com o envolvimento dos seus colaboradores três grandes desafios: ser uma referência no mercado bancário, melhorar os seus resultados e criar valor para o Cliente, para o Accionista e para os Colaboradores, contando com a colaboração de todas as partes interessadas no cumprimento deste desígnio.

### **1.1. - Visão**

A visão do Millennium bim está centrada no princípio da equidade social. Para o Banco, desenvolvimento sustentável significa compatibilidade com o crescimento económico, com o desenvolvimento humano e com a qualidade ambiental. Deste modo, o desenvolvimento sustentável preconiza que as sociedades atendam às necessidades humanas, pois só é possível falar de sustentabilidade quando o capital humano é valorizado.

Tendo como base esta visão, o desenvolvimento sustentável não é um estado permanente de equilíbrio, mas sim de mudanças quanto ao acesso aos recursos e quanto à distribuição de custos e benefícios. Na sua essência, é um processo de transformação no qual a exploração dos recursos, a direcção dos investimentos, a orientação do desenvolvimento tecnológico e a mudança institucional se harmonizam e reforçam o potencial presente e futuro, a fim de atender às necessidades e às aspirações humanas.

Para o Banco uma visão ambiciosa de um futuro melhor para todos, pode gerar primazia da marca, transformar culturas e sociedades, ajudar a atrair capital e equidade social.

### **1.2. - Missão**

O Millennium bim acredita que a gestão criteriosa de recursos é também uma medida de eficiência que contribui para os lucros da instituição, permitindo que mais investimentos se possam fazer em benefício dos Clientes e da Comunidade.

Para o Banco a sua missão consubstancia-se na filosofia de integrar a sustentabilidade no *modus vivendi* da instituição. Para o Millennium bim ser sustentável é pensar a longo prazo e aderir ao sentido mais alargado da palavra. É claramente estar atento ao negócio, aos interesses dos Accionistas, aos direitos humanos dos Colaboradores e à segurança, educação e saúde da comunidade onde está inserido. Para o Millennium, parte essencial da motivação para o negócio é o ser socialmente responsável.

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, com padrões de qualidade e de especialização superiores, é também parte da missão da instituição.

Fazer parte do futuro é uma forma de contribuir para o desenvolvimento do país onde o Banco está inserido, investindo em sonhos e planos, e contribuindo para a sua concretização. No compromisso com as novas gerações assumimos a relação de interdependência para com os vários actores sociais.

### **I.3. - Códigos de Conduta e Valores**

#### **Valores**

Os valores que pela sua essência traduzem o excelente relacionamento com os *Stakeholders* através da aplicação de princípios direccionados à sua satisfação, estabelecendo como premissa uma gestão ética e responsável, o respeito pelas pessoas e instituições, a confiança e a vocação pela excelência reforçam a confiança destes no Banco e no plano de sustentabilidade que faz parte da actividade diária da instituição.

Nesse sentido as normas legais, o código de conduta interno de ética e os princípios de actuação são o referencial de valores e princípios de comportamento e de boas práticas que constituem, pelo seu conteúdo normativo, um importante instrumento operacional na relação do Banco com os seus *Stakeholders*, em particular com os Clientes, garantido a integração do Banco na Sociedade onde desenvolve a sua actividade.

#### **Código Deontológico e de Conduta**

O Código Deontológico é o documento regulador da ética e conduta dos Colaboradores do Banco e Seguradora, instituindo os princípios e as regras a observar nas práticas da actividade bancária, financeira e seguradora. Na sua actividade diária, o Banco e a Seguradora primam, também, por seguir todo um conjunto de procedimentos que visam prevenir o risco de perdas financeiras ou de imagem e reputação. Tais procedimentos encontram-se descritos no Manual de *Compliance*, sob gestão do *Compliance Office*, órgão que zela pelo cumprimento de todas as leis e normas, para além de regulamentos internos e externos.

Estes dois documentos que se complementam, nomeadamente o Código Deontológico (a nível interno) e o Manual de *Compliance* (a nível externo), constituem ferramentas para os Colaboradores no que refere à ética profissional dos mesmos.

### **I.4.- Estratégia**

As prioridades estratégicas da responsabilidade social do Millennium bim cingem-se aos seguintes aspectos:

- estimular nos moçambicanos a capacidade de realizar e superar sonhos;
- concretizar um projecto que sirva de exemplo como algo útil e indispensável para a sociedade;
- sensibilizar outros actores do sector privado para que exerçam a sua responsabilidade social de forma activa, atraindo parceiros estratégicos que possam disponibilizar o seu tempo e *core business* nos vários projectos;
- alargar a rede de sustentabilidade, cativando outros parceiros para que se envolvam no programa de responsabilidade social do Banco.

O principal lema do Banco é continuar a contribuir para um mundo melhor e mais inclusivo, através do seu programa de responsabilidade social.

### 1.5. - Adesão a princípios de referência na área de sustentabilidade

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



O Millennium bim, ao aderir ao Pacto Global procura contribuir para a construção de um mercado global mais sustentável através da partilha de valores que permitam o acesso a oportunidades a nível interno (Colaboradores) e a nível externo (populações mais pobres e vulneráveis), no que concerne a adopção, apoio e promoção de um conjunto de valores nas áreas dos Direitos Humanos, Normas Laborais, Ambiente e Combate à Corrupção.



O Millennium bim, ao aderir Fundo Empresarial para o Meio Ambiente - FEMA, pretende contribuir para a consciencialização da sociedade moçambicana em relação as melhores práticas ambientais a seguir; fazendo a sua parte através do desenvolvimento de projectos que vão de encontro com os objectivos do FEMA, nomeadamente: 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.

### 1.6 - Millennium bim hoje

A sólida plataforma construída ano após ano, ao longo de 15 anos, é notável não só pelo crescimento e solidez da marca Millennium, como também pelo crescimento do número de Clientes e preferência do mercado na maior instituição financeira do país.

O lema do Millennium bim, "A vida inspira-nos", demonstra a cultura organizacional do Banco e a sua filosofia de actuação perante a sociedade. "A vida inspira-nos" significa tão simplesmente que é na vida dos Clientes que o Banco encontra a sua razão de ser. E que tudo o que é feito, todos os dias, destina-se a produzir um efeito positivo, concreto e imediato na vida dos Clientes.

A atitude de cada um de nós deve ir ao encontro das expectativas dos Clientes. Estes são a fonte de informação, de investigação e de inspiração para os produtos e serviços que o Banco disponibiliza, com vista a produzir níveis de satisfação que suportem a realização de projectos e ambições tanto individuais como colectivas.

#### Maior grupo financeiro

O Millennium bim continua focado no seu objectivo de manter uma posição de destaque 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.

Com o aumento gradual do número de balcões que tem com base o plano anual de expansão do Banco, o Millennium bim assegura que os serviços financeiros chegam a um maior número de pessoas em todo o país, reduzindo as assimetrias entre os moçambicanos.

O Banco continua líder no sector bancário com cerca de 900.000 Clientes, 1.805 Colaboradores e 126 balcões distribuídos por 57 distritos, promovendo a bancarização da população moçambicana.

### **1.7. – Nomeações e Distinções**

As várias nomeações e distinções recebidas pelo Banco durante o ano são uma amostra clara do reconhecimento público nacional e internacional.

Durante os 15 anos de actividade do Banco este já foi distinguido como um dos cinco melhores Bancos de África, com a melhor marca de Banca e Seguros assim como o Banco com o melhor Programa de Responsabilidade Social. O Millennium bim orgulha-se de todas as nomeações e distinções recebidas dedicando-as a todos os Colaboradores, Clientes e Accionistas e demais *Stakeholders*.

Os prémios recebidos são essencialmente resultado de um modelo de gestão prudente e direccionado para um futuro sustentado na capacidade contínua de inovação da sua oferta de produtos e serviços, sendo os seus Clientes a maior fonte de inspiração do Banco.

#### **Prémios**

##### **“Best Bank in Mozambique” em 2010 pela EMEA finance**

O Millennium bim foi premiado como o melhor Banco do ano em Moçambique pelo segundo ano consecutivo. Este prémio atribuído pela EMEA finance magazine, no âmbito do *African Banking Achievement Awards 2010* premeia os melhores Bancos, as melhores equipas e os melhores negócios da área EMEA (Europa, Médio Oriente e África).

Este prémio evidencia o forte crescimento registado pelo Millennium bim, premiando a sua capacidade de inovar e diversificar a oferta de produtos e serviços dirigida a todos os segmentos. A distinção é consubstanciada no crescimento dos resultados líquidos e no rácio de solvabilidade do Banco.

##### **Melhor Banco em Moçambique em 2010 pela Global Finance**

O Millennium bim foi nomeado mais uma vez com o prémio “Melhor Banco em Moçambique em 2010” desta vez pela Revista Internacional *Global Finance*. Este prémio teve por base critérios como o crescimento do activo, a rentabilidade, as relações estratégicas, os serviços disponibilizados aos Clientes, o *Pricing* e inovações de produtos.

### **Millennium bim - Melhor Marca da Banca pelo 2º ano consecutivo pela GFK**

Em 2010 a marca Millennium bim foi mais uma vez eleita, pelos consumidores moçambicanos, a Melhor Marca da Banca. O estudo é da multinacional alemã GFK que identifica as Melhores Marcas de Moçambique de 20 sectores, analisando um total de 195 marcas. Com uma notoriedade total de 93% e identificada como a marca de que os consumidores mais gostam, a que estão dispostos a recomendar, e com mais qualidade. A marca Millennium bim continua a ser reconhecida como a aquela em que os consumidores mais confiam e com a qual têm maior relação emocional.

### **Millennium bim galardoado com o Prémio “Corporate Social Responsibility”, pela EMEA finance**

O Millennium bim foi galardoado com o Prémio “Corporate Social Responsibility” pela publicação financeira EMEA finance, no âmbito do *African Banking Achievement Awards 2010*.

Pela 2ª vez em quatro anos de existência do programa de responsabilidade social, o Millennium bim é galardoado com um prémio de responsabilidade social. A primeira foi no Concurso “Empreendedor do Ano 2008”, organizado pela *Ernst & Young* que tem como objectivo destacar as empresas e empresários de sucesso em Moçambique, onde o Millennium bim foi o grande vencedor da categoria de Responsabilidade Social Multinacional.

As várias acções de cariz social desenvolvidas pelo programa de responsabilidade social do Millennium bim “Mais Moçambique pra Mim” ao longo dos quatro anos de existência nas várias províncias do país e o comprometimento para que o desenvolvimento do desporto e educação infanto-juvenil sejam uma realidade, constituíram factores relevantes para que o Millennium bim conquistasse este prestigiado prémio.

### **Millennium bim nomeado um dos cinco Melhores Bancos Nacionais de África pela IC Publications**

O Millennium bim foi nomeado pela *IC Publications – Publisher of African Banker Magazine* um dos cinco melhores Bancos Nacionais de África.

O *African Banker Awards* foi concebido para reconhecer e divulgar as reformas, inovações, consolidação e expansão do sector Bancário em África. Segundo os organizadores, este tipo de prémio permite identificar o modelo corporativo que os Bancos líderes e seus gestores devem adoptar, assim como, reconhecer as boas práticas que conduzem ao sucesso e crescimento do sistema bancário em África.

A nomeação de um banco moçambicano e o reconhecimento do trabalho realizado em prol do desenvolvimento económico e social do país evidencia o forte crescimento que o Millennium bim tem registado, elevando, sem dúvida, o nome de Moçambique na esfera mundial, como um país que oferece confiança económica para potenciais investidores, num ambiente de negócios com empresas que se pautam pelas melhores práticas mundiais.

## **1.8. - Rigor e Transparência**

O Millennium bim segue um modelo de governação corporativa com separação entre os poderes executivos, que são delegados pelo Conselho de Administração à Comissão Executiva, e os poderes de supervisão, delegados por sua vez aos órgãos sociais não executivos. Os vários comités, criados com o objectivo de analisar temas estratégicos para o Grupo, têm um papel importante na abordagem que o Banco segue no seu dia-a-dia. A par do modelo de governação corporativa, as áreas de *Compliance*, Gestão de Risco e Auditoria consolidam os procedimentos pelos quais o Banco pauta a sua actividade, orientado para seguir sempre as melhores práticas internacionais de governação corporativa e das Normas Internacionais de Relato Financeiro (IFRS).

O Relatório e Contas do Banco que reporta a sua actividade financeira para o ano 2010 constitui igualmente um importante suporte de análise da vida financeira do Banco e do Grupo, podendo ser consultado no portal do grupo no endereço electrónico [www.millenniumbim.co.mz](http://www.millenniumbim.co.mz)

### 1.8.1. - Compliance

O Compliance Office assegura o cumprimento das normas internas do Banco, das leis e actos normativos emitidos pelas autoridades competentes bem assim as melhores práticas internacionais na actividade bancária.

No exercício da sua actividade, o *Compliance Office*, monitoriza o cumprimento dos normativos pelas diversas áreas do Banco, com vista a garantia do seu cumprimento bem como aferir o conhecimento dos mesmos pelos Colaboradores.

Os normativos são disponibilizados na intranet e um programa recorrente de formação é realizado a nível do Banco.

No ordenamento jurídico de Moçambique foi publicada no Boletim da República (BR) n.º 7, de 13 de Fevereiro a Lei n.º 7/2002, que estabelece o regime jurídico de prevenção e repressão da utilização do sistema financeiro para prática de actos de branqueamento de capitais, bens, produtos ou direitos provenientes de actividade criminosas, e regulamentado pelo Decreto n.º 37, publicado no BR n.º 37, de 8 de Setembro de 2004. Esta legislação foi introduzida nas instituições financeiras através do Aviso do Governador do Banco de Moçambique n.º 1/GBM/03, de 26 de Fevereiro. O Banco reconhece a validade das recomendações do *Group d'Action Financiere/Financial Action Task Force* (GAFI/FAFT) sobre a prevenção do sistema financeiro para efeitos de branqueamento de capitais, emitidas em 1990 bem como a sua actualização, em 2001, com a inclusão do combate ao financiamento ao terrorismo. A legislação e as recomendações acima referidas foram transcritas para os normativos do Banco.

O cumprimento das melhores práticas internacionais em matéria de *Know Your Customer (KYC)* e due diligence envolveu a instalação de filtros com vista à detenção de operações de entidades sujeitas a embargos ou sanções internacionais e transacções em dinheiro de montante único ou parciais que atinjam os 441 salários mínimos sujeitos a verificação, nos termos da lei.

O programa de formação dos Colaboradores, em matéria de *Compliance*, é transversal ao Banco e à sua associada (Seguradora) e cobre todas as áreas de negócio.

### 1.8.2. - Gestão de Riscos

A política e a gestão dos riscos do Millennium bim desenvolvem-se através do modelo funcional de controlo transversal ao Grupo Millennium, cabendo a responsabilidade pelo seu governo à Comissão Executiva do Millennium bim, a qual delega na Comissão de Risco o acompanhamento, avaliação e controlo de cada tipo de risco. Cabe à Comissão de Risco a responsabilidade de monitorizar os níveis globais de risco incorridos, assegurando que os mesmos sejam compatíveis com os objectivos e estratégias aprovadas para o desenvolvimento da actividade.

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.

Cabe igualmente ao *Risk Office* a responsabilidade de monitorizar e medir em permanência os diversos riscos a que a actividade bancária e financeira do Millennium bim está exposta: risco de crédito, risco de mercado (taxa de juro e taxa de câmbio), risco de liquidez e risco operacional, elaborando um relatório mensal destinado à Comissão de Controlo de Risco.

Destaca-se o papel relevante de todos os Colaboradores do Millennium bim no processo de gestão, controlo e mitigação de riscos nas áreas em que se encontram afectos (áreas de negócio e funcionais de apoio ao negócio), através do reconhecimento alargado e consciencialização generalizada dos mesmos, sobre esta matéria. O processo de revisão e identificação contínua de oportunidades de melhoria dos processos operativos e de negócio, materializado através do envolvimento directo dos Colaboradores, dos *Process Owners* e *Process Managers* do Banco, é parte integrante do conjunto de tarefas a que se refere este ponto.

O papel da gestão de risco no que se refere ao risco operacional, levada a cabo pelos *Process Owners* e *Process Managers*, no âmbito da gestão de processos já implementada no Millennium bim, tem vindo a consolidar-se ano após ano. Com efeito, para além de centralizar e promover o registo e análise das perdas operacionais verificadas em todos os processos de negócio ou de apoio ao negócio, o *Risk Office* iniciou em 2010 o exercício de *risk self-assessment* (auto-avaliação de riscos), relativos à magnitude (em severidade e frequência esperadas) dos riscos incidentes sobre cada processo e à eficácia dos controlos desenhados para os mitigar.

O modelo de risco do Millennium bim, bem como as diversas quantificações relativas à gestão de riscos estão detalhados no Relatório e Contas de 2010, no capítulo que abarca a Gestão de Risco.

### 1.8.3. - Auditoria

A auditoria interna é uma componente do sistema de controlo interno do Millennium bim cuja missão é fornecer uma avaliação independente objectiva e de consultoria de todas as actividades do Millennium bim com o objectivo de acrescentar valor; melhorar a eficiência operacional, a gestão do risco e o sistema de controlo interno. Assegura que o Banco e a Seguradora cumpram os seus objectivos, através da aplicação de uma abordagem sistemática e disciplinada, na avaliação da eficácia dos processos de gestão do risco, bem como dos processos do controlo interno e de governação.

Como atribuições de ordem geral compete à Direcção de Auditoria:

- desenvolver actividades de prevenção, detecção e controlo de fraudes;
- examinar e avaliar a eficiência e eficácia do sistema de controlo interno das operações e actividades;
- examinar a aplicação e a eficácia dos procedimentos da gestão do risco e as metodologias de avaliação do risco das operações e actividades;
- examinar os sistemas de informação financeira e de gestão, incluindo os sistemas electrónicos de informação;
- examinar a exactidão e a confiança dos registos contábeis e dos relatórios financeiros;
- testar os procedimentos de controlo interno específico das várias áreas de negócio e de suporte do Millennium bim e da Millennium seguros, assim como proceder às devidas recomendações de melhoria;
- avaliar a adesão aos requisitos regulamentares, legais e de supervisão como também as políticas e procedimentos aprovados;
- emitir pareceres prévios sobre os manuais e normas de procedimentos;
- avaliar a eficácia das políticas e procedimentos implementados e fornecer recomendações para a sua melhoria;
- identificar oportunidades de redução de custos e fornecer recomendações para melhorar a eficiência dos custos;
- avaliar se os recursos estão sendo obtidos de forma económica, usados de forma eficiente e guardados adequadamente;
- levar a cabo processos de investigação recomendados pelo Comité de Auditoria, Conselho de Administração ou Comissão Executiva;
- interagir com auditores externos, outros órgãos de auditoria e comunidades de auditoria;

As principais recomendações reportadas nos relatórios são analisadas pelo Comité de Auditoria, que se reúne numa base trimestral.

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 bim.





## CAPÍTULO 2

# A NOSSA PRESENÇA

O Millennium bim assume a sua posição de liderança no mercado moçambicano no que diz respeito à sua rede de balcões consolidando a sua aposta de bancarização da população e presença em todo o país e na maior parte dos distritos. A estratégia de expansão adoptada tem por base a contribuição do Banco no desenvolvimento do país, na melhoria dos produtos e serviços financeiros disponíveis para os Clientes e na educação financeira da população.

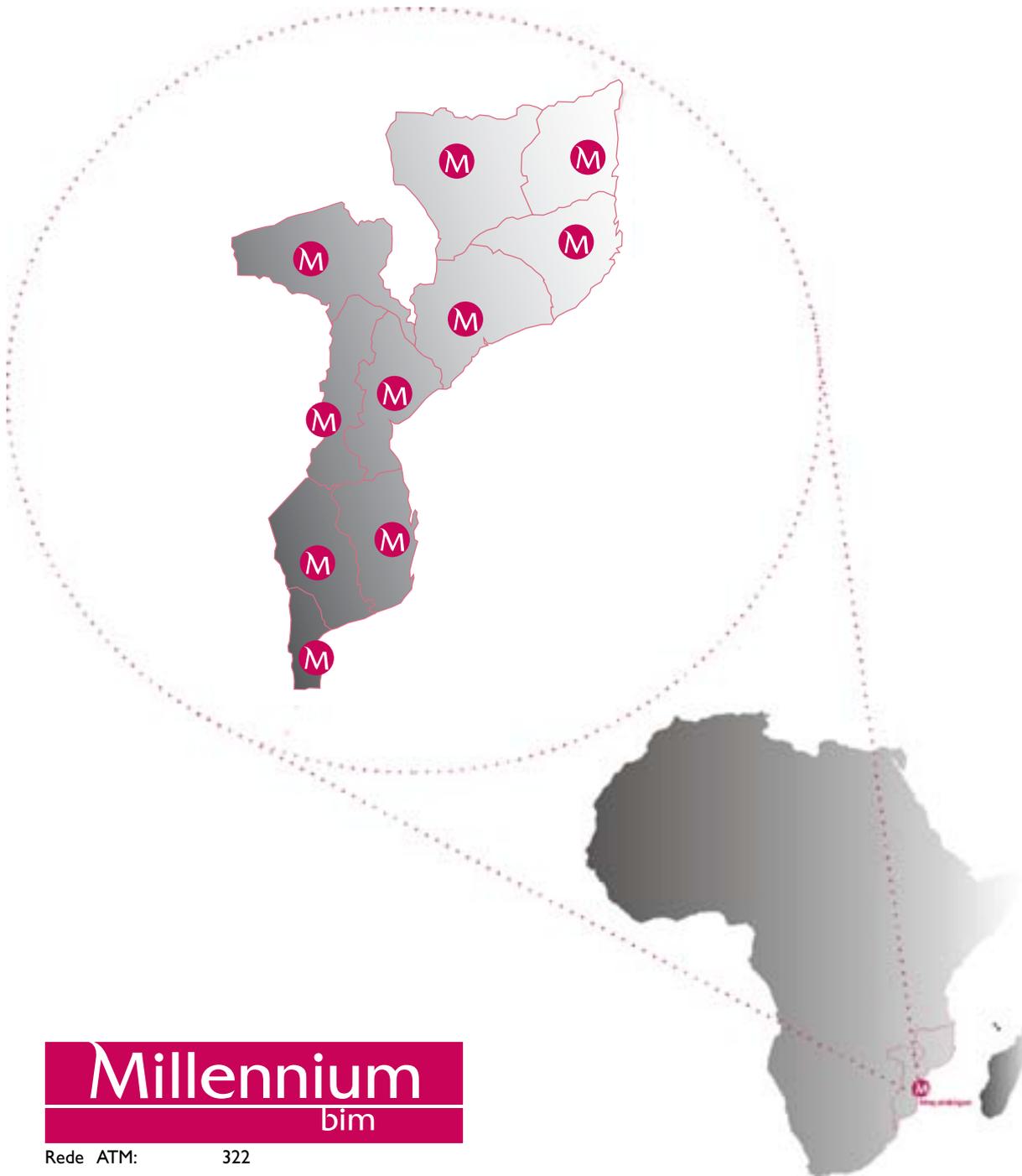
### **2.1. – Onde estamos**

As actividades bancárias e serviços financeiros que o Millennium bim desenvolve traduzem-se numa oferta global, mas de abordagem segmentada. No que diz respeito à Banca Comercial, o Millennium bim segmenta a sua actividade em (i) *Corporate* e (ii) *Retalho*, onde se incluem os segmentos *Mass Market* e *Affluent*, desenvolvendo produtos e serviços adequados a cada segmento de Clientes.

Tendo expandido a sua rede de balcões por mais seis distritos em 2010, o Millennium bim está hoje presente em 57 distritos com um total de 126 balcões. A expansão da rede de balcões em zonas rurais, periféricas e peri-urbanas, continua como uma das prioridades do Banco para 2011, mantendo a sua aposta na bancarização do país.

### **Presença Geográfica**

Após 15 anos da presença do Millennium bim no país, este continua a ser o Banco com maior expansão em todas as cidades, distritos e zonas rurais como se pode constatar no mapa que se segue. Esta é uma amostra da aposta do Banco disponibilizando meios que facilitem e impulsionem a melhoria da vida, da actividade e dos negócios dos seus Clientes.



# Millennium

bim

Rede ATM: 322  
 Rede POS: 2.662

## MAPUTO

ATM: 145  
 POS: 1.937

## GAZA

ATM: 19  
 POS: 97

## INHAMBANE

ATM: 23  
 POS: 133

## SOFALA

ATM: 28  
 POS: 199

## MANICA

ATM: 15  
 POS: 47

## TETE

ATM: 17  
 POS: 48

## ZAMBÉZIA

ATM: 19  
 POS: 30

## NAMPULA

ATM: 26  
 POS: 133

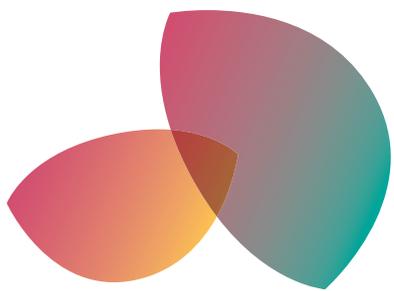
## NIASSA

ATM: 16  
 POS: 28

## CABO DELGADO

ATM: 14  
 POS: 30

JUNTOS POR  
UMA CIDADE  
LIMPA E  
PRESERVAÇÃO  
DO MEIO  
AMBIENTE





## CAPÍTULO 3

# PRINCIPAIS INDICADORES DE SUSTENTABILIDADE

Apesar da crise financeira que marcou de sobremaneira, e de forma global, o ano de 2010, para o Banco, não diminuiu a importância e prioridade depositada em ações de responsabilidade social. Para o Millennium bim os resultados obtidos advêm sempre de uma gestão criteriosa e sustentável.

Nesta óptica, criar valor para os Accionistas, aumentar a confiança dos Clientes, pautar por uma relação responsável com os Fornecedores, e promover a satisfação dos Colaboradores, associada a uma contribuição positiva para a sociedade são orientações constantes da estratégia de sustentabilidade do Millennium bim.

Com vista a dar a conhecer o Banco e seus princípios de boa gestão, o Millennium bim tem realizado encontros com os seus Clientes por todo o país. Estas reuniões denominadas, "Encontros Millennium bim", visam o fortalecimento da relação entre o Banco e seus Clientes permitindo a ambos uma avaliação contínua da sua relação comercial e institucional. Em 2010 estes encontros tiveram lugar nas províncias de Tete e Zambézia.



### 3.1. - Compromisso com Accionistas e Investidores

O Banco estabelece um diálogo permanente com a comunidade financeira – accionistas, investidores e analistas, – bem como com os mercados financeiros em geral e as respectivas entidades reguladoras. A relação que o Banco estabelece com os seus *stakeholders* é de diálogo permanente como forma de responder a temas relevantes para ambas as partes.

Em respeito às boas práticas de governação, o Millennium bim, desenvolve uma política de comunicação em que a disseminação de toda a informação relevante é efectuada de forma equitativa e rápida nos diversos canais internos e externos, para os diferentes intervenientes no mercado financeiro, e com um conteúdo verdadeiro, claro e objectivo.

Principais indicadores financeiros, que demonstram o evoluir da actividade do Banco, numa comparação homóloga:

Indicadores financeiros do Banco	MZN' 000	
	2010	2009
Resultado antes de impostos	2.664.587	2.268.320
Impostos sobre lucros	416.776	349.458
Resultado líquido	2.247.810	1.918.862
Activo total	54.325.974	48.274.966
Resultado líquido por acção	149,85	127,92
Rendibilidade dos capitais próprios médios - ROE (%)	32,06	36,30
Rácio de eficiência (%)	44,67	41,60
Solvabilidade total (%)	15,07	14,70

O programa de expansão da rede de balcões no exercício findo continuou como principal enfoque da estratégia comercial do Banco, suportada pelo programa de expansão da rede de balcões, ATM e POS, alargamento da base de Clientes para cerca de 900 mil, fortalecendo assim a posição de líder do mercado. O Banco manteve a sua orientação para o serviço ao Cliente, assegurando comodidade e disponibilidade com uma forte componente tecnológica; nomeadamente, em termos de canais remotos que eliminam barreiras físicas e horárias.

Considerando a diferenciação entre Clientes *Mass market* e *Affluent* a actividade comercial em 2010 prosseguiu com um trabalho contínuo de segmentação, de forma a direccionar o devido atendimento a cada segmento, considerando a necessidade de fortalecer o atendimento personalizado aos Clientes *Affluent*, enquanto que os Clientes *Mass market* valorizam a inovação e rapidez do atendimento. Relativamente aos Clientes *Corporate* o Banco manteve as suas preocupações de inovação e personalização de produtos e serviços, bem como a aposta na liderança de projectos com impacto na economia nacional.

### 3.2. – Compromisso com os Clientes

A responsabilidade e a consciência sociais reflectem-se no *core business* do Banco. Estes aspectos para além de serem comprovados pela disponibilização de vários produtos e serviços com impactos sociais positivos, são reforçados pelo facto da inclusão de aspectos sociais na análise de risco de crédito representar um objectivo estratégico.

O compromisso do Banco para com a comunidade é assumido pelo Conselho de Administração. Efectivamente, o Banco tem vindo a desenvolver e a apoiar iniciativas em vários eixos estratégicos, nomeadamente, o apoio a instituições particulares de solidariedade social contribuindo directamente para a melhoria das condições do nível de vida de muitas pessoas desfavorecidas.

O Cliente é a inspiração e o campo de investigação para a criação de novos produtos e serviços, de forma a incrementar os níveis de satisfação e incentivar a realização de projectos e ambições individuais e colectivas. A relação bem sucedida com os Clientes é condição essencial para assegurar a sustentabilidade bem como a própria existência da instituição. A necessidade de reconhecer e superar, em tempo real, as expectativas dos Clientes, é preocupação primária do Banco, melhorando a sua oferta com produtos e serviços inovadores no mercado, à medida das exigências, necessidades dos mesmos. Os produtos e serviços lançados ao mercado são elaborados de acordo com a especificidade de cada segmento dos Clientes do Banco.

#### 3.2.1. - Centros de Contactos

A Linha Millennium bim e o CAC – Centro de Atendimento ao Cliente assumem um papel relevante na satisfação dos Clientes, com um atendimento telefónico personalizado.

O CAC foi criado há nove anos como forma de fazer passar para o interior da instituição a voz do Cliente com um propósito operacional ou de reclamação. Considerando que o Cliente é a inspiração do Banco, constitui uma prioridade para o Millennium bim a resolução de todas as suas solicitações em tempo útil, preocupações e sugestões. A opinião dos Clientes assim transmitida é um guião para um processo de melhoria e aperfeiçoamento contínuos para o Banco.

Sendo o CAC parte integrante do esforço do Banco para garantir a qualidade dos produtos e serviços disponibilizados, segue-se a análise comparativa relativamente ao número de contactos registados para reclamações ou esclarecimentos:

#### Actividade do Centro de Atendimento ao Cliente

	2010	2009
<b>Contactos registados</b>	3.079	2.435
Reclamações	2.675	2.248
Esclarecimentos	373	160
Solicitações	31	27
Contactos resolvidos	3.038	2.332

O aumento do número de contactos registados em 2010 é notável, comparativamente ao período homólogo, contudo é visível também o aumento dos esclarecimentos às solicitações dos Clientes, o que resulta numa variação de um ponto percentual de contratos resolvidos. No que diz respeito aos contratos resolvidos estes são 98,6% dos registados, registando uma melhoria em relação a 2009 (96%).

A Linha Millennium bim constitui uma oferta de acesso complementar e alternativo aos balcões, permitindo que os Clientes contactem o Banco a qualquer hora e em qualquer lugar no sentido de obter informações, realizar transacções ou comunicar qualquer questão relacionada com as suas contas.

### Actividade da Linha Millennium bim

Chamadas	2010	2009
Recebidas	475.317	421.426
Atendidas pelo Banco	417.586	340.846
Abandonadas pelo Cliente	57.731	80.580
Telemarketing	11.614	7.884

Os dados ilustrados no quadro acima indicam uma clara melhoria no número de chamadas atendidas pelo Banco, em resultado do aumento de eficácia no serviço telefónico, pese embora o aumento significativo verificado no número de chamadas recebidas.

O Millennium bim continua a marcar diferença no mercado sendo o único Banco a operar em Moçambique que oferece um serviço de Banca Telefónica transaccional como canal alternativo aos balcões, marcando a diferença, na forma ímpar que este tem em servir os seus Clientes.

Para além de se apresentar como um canal específico para fomentar o diálogo com os Clientes, a Linha Millennium bim tem facilitado uma abordagem comercial mais pró-activa com campanhas de *Telemarketing*, fazendo contactos telefónicos (chamadas *outbound*) para promoção de produtos e serviços e concretização de vendas específicas junto dos Clientes.



### Canais Remotos

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

- *Internet Banking* - Disponível 24 horas por dia, 365 dias por ano, a partir de 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.
- *Millennium sms* – Serviço de Banca por Telemóvel, através do qual os Clientes podem efectuar todo o tipo de operações: saber o saldo das suas contas e realizar um conjunto alargado de operações bancárias através do telemóvel via serviço de sms.
- *ATM* – O Millennium bim possui uma rede própria de ATM, a maior em número e presença geográfica do país. Cerca de 50% das ATM distribuídas pelo país pertencem ao Millennium bim, que 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.

### Distribuição de ATM por províncias

Província	2010	2009
C. Delgado	14	13
Niassa	16	15
Nampula	26	21
Zambézia	19	15
Tete	17	16
Sofala	28	26
Manica	15	14
Gaza	20	23
Inhambane	23	24
Maputo	144	122
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>289</b>

- *POS* – Com mais de 57% de todos os POS existentes em Moçambique o Millennium bim dá um contributo, também fundamental, para modernização e segurança dos meios de pagamento do país, continuando na sua ideologia de “escolarização bancária” da população.

**Distribuição de POS por províncias**

Província	2010	2009
C. Delgado	30	34
Niassa	29	37
Nampula	113	142
Zambézia	31	44
Tete	48	47
Sofala	199	203
Manica	49	59
Gaza	100	90
Inhambane	132	135
Maputo	1933	1751
<b>Total</b>	<b>2662</b>	<b>2542</b>

**3.2.2. - Comunicação Comercial**

O Millennium bim privilegia uma abordagem comercial assente na clareza da informação difundida, através da utilização de material informativo e promocional com utilização de textos simples, legíveis e sintéticos, capazes de comunicar ao público de forma simples a orientação do negócio e as vantagens que o Banco oferece na subscrição de determinado produto ou serviço, através da divulgação de campanhas orientadas em ciclos comerciais nos vários canais de comunicação *above and below the line*.



### **Qualidade na Comunicação com o Cliente**

Numa actuação orientada para uma realidade doméstica tendo como base as melhores práticas internacionais, a qualidade deve constituir, sempre, o factor que distingue as organizações nos sectores e mercados em que actuem. O Millennium bim é reconhecido em todo o país pela sua orientação para o Cliente, privilegiando a sua satisfação e fidelidade, pautando por uma política assente na qualidade do serviço como factor de vantagem competitiva a longo prazo.

### **Transparência na comunicação com o Cliente Externo**

O respeito integral pelos requisitos legais e normativos de informação a disponibilizar aos Clientes sobre os produtos e serviços que o Banco comercializa é um compromisso prioritário para o Millennium bim. O Código de Conduta visando garantir um elevado grau de transparência no relacionamento com os Clientes reforça a importância que é dada a este tema.

A comunicação de *marketing*, a publicidade e a promoção de produtos e serviços pautam pelo cumprimento de todos os deveres de informação legalmente definidos.

Para garantir um relacionamento transparente e ético, o Banco promove a protecção dos seus Clientes através de diversas iniciativas:

- Adequação dos Produtos e Serviços às necessidades de cada segmento de Clientes, disponibilizando a informação necessária à tomada de decisões, nas melhores condições de acesso;
- Promoção de responsabilidades perante a literacia financeira de Clientes mais jovens, ou lançando produtos que incentivam hábitos de poupança (Plano Poupança Família; Rendimento Mensal, etc.).

### **Acessibilidade nas infra-estruturas**

Nos edifícios sede foram implementadas as alterações necessárias e adequadas para a sua utilização por pessoas de mobilidade reduzida, assim como foram construídas rampas de acesso ao espaço com ATM. Na Rede Comercial, todas as instalações construídas de raiz, como é o caso dos balcões peri-urbanos e rurais são preparados de forma a garantir o fácil acesso por pessoas de mobilidade reduzida.

No que diz respeito aos balcões já em funcionamento, apesar de a maior parte não oferecer condições de adaptabilidade, tem sido preocupação do Banco a adaptação dos acessos, no que diz respeito à facilidade na existência de rampas de acesso para pessoas de mobilidade reduzida.



## Segurança

A confidencialidade e a integridade da informação dos Clientes e as operações realizadas foram sempre uma preocupação do Banco em termos de segurança. Os normativos internos e o código deontológico definem os deveres de conduta adequados às funções e níveis de responsabilidade organizacional e de cada um dos Colaboradores.

O equipamento de DVR (equipamento de gravação de imagens) instalado em 2009 em todos os balcões facilitou a ligação, neste ano, das centrais de intrusão e incêndio à central de segurança da Sede, permitindo uma melhor visualização de qualquer situação de alarme, sabendo desta forma, a que horas o balcão armou/desarmou a sua central e identificar entradas nas instalações fora das horas normais de serviço, possibilitando o melhoramento do procedimento de recolha de irregularidade no controlo visual das instalações.

### 3.3. – Compromisso com os Colaboradores

O compromisso do Banco com os seus Colaboradores passa por promover um ambiente de trabalho seguro e saudável, a comunicação entre todos, a aprendizagem ao longo da vida, a inclusão e a igualdade de oportunidades, o que resulta no aumento da produtividade, motivação e satisfação.

A política de recursos humanos adoptada pelo Millennium bim tem como principal objectivo construir uma equipa sólida e motivada. Esta política garante a todos os Colaboradores a igualdade de tratamento e de oportunidades, a não existência de qualquer tipo de discriminação e o equilíbrio entre vida profissional e pessoal. A política implementada tem também vectores de valorização profissional e de garantia de boas condições de saúde e segurança no trabalho.

No final de 2010, o Millennium bim empregava 1.950 Colaboradores efectivos sem nenhum Colaborador a tempo parcial.

### Satisfação do Cliente Interno

O Millennium bim está apostado em melhorar o sistema de inquérito à satisfação dos Colaboradores. Continua a ser o instrumento de medição lançado em simultâneo em todas as operações do Grupo Millennium.

### Taxa de Resposta - Inquéritos aos Colaboradores do Banco

Banco	2010	%	2009	%	2008	%
Colaboradores Inquiridos	1.908		1.537		1.427	
Respostas obtidas	1.588	83,2	1.312	85%	1.161	81%

Apesar de a taxa de respostas ter reduzido em aproximadamente dois pontos percentuais o grau de resposta é bastante satisfatório. No que diz respeito às principais inquietações apresentadas pelos Colaboradores foram adoptadas medidas no sentido de incrementar os níveis de satisfação e motivação.

### 3.3.1. - Recrutamento

A principal estratégia e prioridade para o Millennium bim em termos de recrutamento são baseadas numa política atenta e equilibrada, e que permite satisfazer a necessidade de reforço e renovação do capital humano, privilegiando a perspectiva de longo prazo da organização.

Considerando que o sucesso profissional depende principalmente do entrosamento entre o potencial de cada indivíduo e as tarefas e responsabilidades da posição que ocupa e do trabalho que desempenha, o recrutamento tem cada vez mais, um papel de particular importância para o sucesso da instituição. Conforme se pode ver na tabela abaixo o Millennium bim tem vindo a aumentar o seu investimento em capital humano, com a especial preocupação em promover uma equidade de género.

	2010			2009		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
<b>ADMISSÕES</b>						
<b>Área de Colocação</b>						
Comercial	105	116	221	101	95	196
Administrativa	8	6	14	16	5	21
Informática	0	0	0	6	1	7
Técnica	10	14	24	1	1	2
Central	18	3	21	9	12	21
<b>Total</b>	<b>141</b>	<b>139</b>	<b>280</b>	<b>133</b>	<b>114</b>	<b>247</b>

No ano de 2010 foram admitidos 280 Colaboradores, dos quais 139 são mulheres, o que representa uma percentagem de 49% das admissões, representando a contribuição do Banco na política de equidade do género.

### 3.3.2. – Comunicação Interna

O Millennium bim tem como objectivos estratégicos a promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável, uma comunicação legalmente partilhada *online*, a formação *on job*, e o desenvolvimento de competências profissionais e sociais. A partilha de informação e do conhecimento, criando valor acrescentado, é uma das formas mais importantes de estabelecer uma verdadeira cultura organizacional.

No âmbito da publicação contínua de informação, a comunicação interna do Millennium bim procura integrar, partilhar e extrair informação relevante para as diversas áreas, difundindo através de vários canais, quer numa perspectiva interna a nível do Banco e da Seguradora, quer numa perspectiva global a nível do Grupo Millennium.

O Principal objectivo da comunicação interna continua a ser o de chegar a todos os Colaboradores de forma célere, obedecendo os seguintes critérios:

- 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 vida do Banco e do Grupo Millennium, e das suas estratégias e formas de actuação.

De entre os vários instrumentos de comunicação interna podemos destacar:

#### Portal Interno

É um canal actualizado continuamente para disponibilizar informação e histórico do Banco, como forma de manter os Colaboradores informados sobre aspectos relevantes para a actividade da instituição. Aborda temas de natureza institucional necessários para o desempenho adequado dos Colaboradores. É uma fonte de partilha de conhecimento, auto-formação, divulgação e disponibilizando dados e instrumentos de suporte, dirigidos à actividade comercial (código deontológico, normas e procedimentos, produtos, objectivos de negócio, simuladores, biblioteca, aplicações de *front-office* e *back-office*, jornais diários mais relevantes em formato electrónico, etc.).

The screenshot shows the Millennium internal portal interface. At the top, there's a navigation bar with links for Home, Contas, Cartões, Crédito, Seguros, and Canais de Suporte. Below this, there are sections for 'Acesso às Contas', 'Taxas de Juro', 'Taxas de Câmbio', and 'Plano Poupança Saúde'. The 'Taxas de Juro' section contains a table with interest rates for various products. The 'Plano Poupança Saúde' section features a large graphic with the text 'A SAÚDE É O MELHOR INVESTIMENTO' and an image of a family. Other sections include 'Alertas', 'Planos Poupança Saúde', and 'VANTAGEM VISA'.

**Magazine Millennium**

Publicação bilingue (Português e Inglês) de âmbito internacional e de periodicidade trimestral, a Magazine Millennium é um veículo de partilha de opiniões, identificação das melhores práticas e difusão de conteúdos de interesse geral para todas as operações do Grupo Millennium. É um importante meio de divulgação da sua cultura, da evolução do seu negócio nos diferentes mercados e dos principais acontecimentos e tendências do mundo financeiro.

**About us**

A publicação interna *About us* é uma newsletter electrónica dirigida a todos os Colaboradores do Grupo Millennium, de periodicidade semanal, sintetizando os principais acontecimentos que marcam a desempenho da actividade, em particular as campanhas, prémios, vida de todas as empresas do Grupo Millennium.



### **3.3.3. – Empresa Familiarmente Responsável**

É prática do Millennium bim a defesa do princípio da conciliação do trabalho com a vida familiar dos seus Colaboradores, como um valor essencial na sua cultura organizacional. O desempenho profissional do Colaborador é valorizado e premiado em harmonia com o desenvolvimento humano. Como forma de motivar o Colaborador, o Millennium bim continua a dispor de um conjunto de regalias sociais permitindo que o mesmo se sinta integrado e reconhecido dentro da instituição.

#### **3.3.3.1. – Igualdade de Oportunidades**

O Millennium bim privilegia um tratamento digno e justo para com todos os Colaboradores, com a mesma igualdade de oportunidades, reprovando qualquer tipo de atitudes discriminatórias. Nesse sentido o Banco tem normas e procedimentos, para além de disponibilizar no portal da intranet informação sobre os direitos e deveres, oportunidades de formação e progressão na carreira.

A informação sobre opções e programas de formação que todos os Colaboradores dispõem e as políticas de gestão de carreiras institucionalizadas pelo Banco promovem a aquisição de novas competências e enriquecimento profissional dos Colaboradores, reflectindo o empenho do Banco na valorização dos seus Quadros.

Os Colaboradores também têm um "Patrono", figura que, para além da hierarquia, apoia o Colaborador, acompanhando-os ao longo de toda a sua carreira no Banco. O Patrono é sempre um elemento distintivo do Millennium bim.

Os Colaboradores dispõem também de um sindicato de trabalhadores que se reúne regularmente com o Conselho de Administração do Banco para salvaguarda dos direitos e deveres dos Colaboradores.

#### **3.3.3.2. – Política Salarial**

##### **Retribuição fixa**

Outra política do Millennium bim cinge-se no empenho em proporcionar aos seus Colaboradores uma prática salarial atractiva e adequada à competitividade da Empresa. A política 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 têm como base o Acordo Colectivo de Trabalho, e o salário pago pelo Millennium bim é largamente superior ao mínimo estabelecido pela lei moçambicana, tendo também em consideração a equidade do género como fundamento na igualdade de oportunidades.

##### **Retribuição variável**

Com o objectivos de melhor diferenciar e reconhecer o desempenho dos seus Colaboradores, o Millennium bim tem vindo a reforçar a sua remuneração variável, patente na rubrica de Participação nos Lucros, premiando o grau de contribuição de cada Colaborador para os resultados anuais do Banco.

O sistema de remuneração variável tem como principais objectivos:

- promover a partilha dos objectivos do Banco, fomentando uma cultura de desempenho, de responsabilidade individual e de equipa;
- fomentar a relação Hierarquia/Colaborador, promovendo o papel do gestor como orientador das estruturas como forma de estabelecer uma cadeia de compromissos para a realização dos objectivos do Banco;
- avaliar de forma objectiva e transparente o desempenho dos Colaboradores;
- reconhecer e valorizar contributos individuais e de equipa;
- identificar as necessidades dos Colaboradores de forma a implementar as acções mais adequadas ao desenvolvimento profissional e à melhoria contínua do seu desempenho.

### **3.3.4. – Valorização Profissional e Gestão de Carreiras**

Com o objectivo de melhor diferenciar e reconhecer o desempenho dos seus Colaboradores, o Millennium bim privilegia a identificação dos que se destacaram durante o ano pelo seu desempenho, responsabilidade individual e de equipa.

O programa de gestão de carreiras seguido pelo Banco e definido como prioritário permite, acima de tudo, filtrar os níveis de desempenho e motivação, a adequação das competências e potencialidades de cada individualidade à função à qual este se identifica.

A avaliação do desempenho, para além de premiar as boas *performances*, é um instrumento essencial para a avaliação da rentabilidade do Colaborador e sua satisfação, permitindo que o mesmo possa ser recolocado em outra área, dentro da política de rotação do Banco.

O Colaborador tem a possibilidade de manifestar, caso haja, a sua discordância face à avaliação efectuada e expôr os seus motivos; esta discordância é analisada ao mais alto nível da organização traduzindo o elevado grau de envolvimento e responsabilização deste processo.

#### **3.3.4.1. - Gestão de Talentos**

Com o objectivo de melhor diferenciar e reconhecer o desempenho dos seus Colaboradores o Millennium bim privilegia a identificação daqueles que se destacaram durante o ano. Através da atribuição de prémios identifica a capacidade dos galardoados articular, na sua actividade diária, a definição e monitorização dos seus objectivos individuais com o compromisso no seu trabalho no Banco.

A este respeito destaca-se o Programa de Gestão de Talentos, que tem como principais objectivos:

- fomentar uma cultura de desempenho e de responsabilidade;
- alinhar a definição e monitorização dos objectivos individuais e de equipa com os objectivos globais do Millennium bim;
- avaliar o desempenho de cada Colaborador de forma objectiva e transparente;
- instituir a meritocracia;
- identificar as necessidades dos Colaboradores, com o objectivo de implementar as acções necessárias à melhoria do seu desempenho e ao seu desenvolvimento profissional.

O Programa de Gestão de Talentos integra três componentes:

- atitude Pessoal – “Querer Fazer”;
- competências – “Saber Fazer”;
- objectivos – Resultados alcançados.

Considerando o desempenho e bons resultados, como reconhecimento pelo esforço e dedicação despendidos, este ano o Banco premiou 11 Colaboradores, como uma amostra do compromisso de premiar o mérito e criar condições para o desenvolvimento da carreira profissional aliada a uma valorização pessoal.

### 3.3.5. – Formação

A formação é um dos grandes vectores da política de recursos humanos do Banco. A forte aposta na formação é o garante da qualidade dos serviços, da motivação e da realização profissional dos Colaboradores. A este nível destaca-se as diversas opções, internas e externas de formação, tais como:

- formação presencial, com o objectivo de desenvolver o compromisso com a satisfação do Cliente e o espírito de equipa;
- dinamização local, com o objectivo de partilhar experiências sobre boas práticas no atendimento ao Cliente;
- formação para a rede comercial, em balcão simulado.

No conjunto de programas de formação realizados em 2010 o Millennium bim deu continuidade a uma estratégia de gestão de conhecimento, orientada para o desenvolvimento do talento do seu capital humano, de acordo com as suas funções e potencial, com vista ao incremento da mobilidade interna tendo estabelecido objectivos estratégico visando a qualidade e resultados no desempenho dos Colaboradores, na sua atitude de excelência e de orientação para a satisfação do Cliente.

Um protocolo com o Instituto de Formação Bancária de Moçambique também contribui para a elevar a qualidade e resultados no desempenho dos Colaboradores. Esta instituição ministra cursos específicos adaptados ao negócio bancário elevando assim o grau de conhecimento dos Colaboradores do Banco.

Na vertente funcional, em que os programas estão associados às necessidades específicas de cada função e negócio, houve formações de reciclagem, sendo de destacar a formação em operações de crédito que abrangeram um total de 108 Colaboradores.

O 4º ciclo de formação integrada sobre produtos e serviços do Banco é outra vertente de formação direccionada a Colaboradores da área comercial, tendo participado 945 Colaboradores o que perfaz cerca de 90% do total de Colaboradores afectos à área comercial do Banco.

A nível externo, 52 Colaboradores participaram em diversas formações de especialização, nas áreas de informática, *Business Continuity Management (BCM)*, *Reinventing the CFO*, Rede de dados Cisco *CCNA Security Network with Cisco Router*, *Project Finance and Corporate Finance*, Gestão de Compras, implementação de Sistemas de Qualidade e Especialização em Direito Fiscal.

No conto geral, a valorização do trabalho, o envolvimento, a manutenção de uma atitude responsável e uma contínua formação fazem parte de um conjunto de práticas que contribuem para uma política adequada de gestão de pessoal assente no bem-estar do Colaborador:

### 3.3.5.1. – Formação de Integração e em Balcão simulado

A nível interno foram ministrados 13 cursos de Integração para 268 Colaboradores recém admitidos, assim como 19 cursos de Balcão Simulado em Maputo, Beira e Nampula beneficiando 214 atingindo um total de 382 Colaboradores.



No que diz respeito à formação em Balcão Simulado que é específica para Colaboradores que vão exercer as suas funções nos balcões, como assistentes, caixas e gestores de clientes, a mesma abrange todo o tipo de operações e/ou transacções que ocorrem no balcão sendo, porém em ambiente de testes. No final desta formação os Colaboradores estão aptos a iniciar as suas funções em qualquer balcão proporcionando aos Clientes do Millennium bim um serviço de qualidade e de excelência.



### 3.3.6. – Benefícios Sociais

A aposta contínua na qualidade de serviços prestados ao Cliente tem por detrás a importante tarefa de garantir um conjunto de benefícios sociais que contribuem para manter um nível adequado de vida e de bem-estar aos Colaboradores assim como ao seu agregado familiar. Neste âmbito estão inerentes a assistência médica e medicamentosa, plano de saúde, fundo de pensões, assim como de crédito com taxas bonificadas.

Comparando com o mercado os benefícios sociais oferecidos pelo Millennium bim ultrapassam, em grande medida, a protecção social que qualquer empresa deve assegurar legalmente, como indica o quadro que se segue:

<b>Fundo de Pensões</b>	Os Colaboradores do Millennium bim beneficiam de um Fundo de Pensões com o qual se pretende assegurar um complemento de reforma.
<b>Crédito a Colaboradores</b>	Os Colaboradores têm condições preferenciais para contrair empréstimos para a aquisição de habitação ou para fins sociais.
<b>Plano de Saúde</b>	Os Colaboradores do Millennium bim beneficiam de um plano de saúde que permite o acesso a serviços de saúde no país e no estrangeiro.
<b>Assistência Médica</b>	Os Colaboradores do Millennium bim dispõem de um posto médico no edifício central onde beneficiam, gratuitamente, de cuidados básicos de saúde.



Para o Millennium bim a qualidade dos serviços deve ser assegurada garantindo aos Colaboradores apoio em todas as suas necessidades clínicas sem excepção, através do acompanhamento, da orientação e da complementaridade nos cuidados de saúde. O Banco assegura, também, um serviço de atendimento com vários médicos a trabalhar em regime de avença, em diversas especialidades como Ginecologia, Pediatria, Cardiologia, Cirurgia, Dermatologia e Medicina Interna. O quadro que se segue indica o número de consultas nas várias especialidades durante os anos 2010 e 2009.

### Atendimento a Colaboradores e Reformados

Consultas	2010	2009
Ginecologia	382	442
Pediatria	442	481
Cardiologia	446	378
Cirurgia	5	47
Dermatologia	616	505
Medicina Interna / Clínica Geral	582	538
<b>Total</b>	<b>2473</b>	<b>2391</b>

Os serviços sociais do Banco baseiam toda a sua actividade em valores inerentes à sua acção, destacando-se a equidade, a solidariedade, a liberdade de escolha, a participação colectiva e diversidade, a sustentabilidade financeira e social, a flexibilidade, o apoio holístico e o rigor.

Na sua actividade os serviços sociais do Banco continuam a prestar apoio psicológico e jurídico sempre que os Colaboradores o solicitem ou quando são detectadas situações em que é necessário intervir; como no caso da atribuição da cesta básica de produtos alimentares aos Colaboradores incapacitados de trabalhar por motivo de doença.

### **Grupo de Dadores de Sangue**

O espírito de voluntariado faz parte da matriz do Millennium bim, reflectindo-se nos seus serviços sociais. Um bom exemplo é a dinamização dos dadores de sangue para campanhas de recolha, que seja por uma causa específica como, por exemplo, o socorro a um colega ou familiar; ou para aumento de "stock" no Banco de Sangue dos hospitais.

Este grupo de dadores, dinamizado pelos serviços sociais do Banco, é um excelente exemplo de participação activa dos Colaboradores na sociedade. Tem como único objectivo salvar vidas humanas doando sangue. O Millennium bim é o Banco com o maior grupo de dadores de sangue ligado a uma instituição financeira e um dos maiores a nível nacional.

### **Seguro e Acidentes de Trabalho**

Outro dos benefícios dos Colaboradores, tanto do Banco como da Seguradora, na promoção de um ambiente de trabalho seguro e saudável é uma apólice de acidentes de trabalho que garante toda a assistência médica necessária em caso de acidente no exercício das suas funções, cessando imediatamente após rescisão contratual.

#### **3.3.6.1 - Gabinete HIV/SIDA**

Criado em 2002, o Gabinete de HIV /SIDA, tem como enfoque essencial a formação, prevenção e disseminação/divulgação de informação sobre a pandemia do SIDA, de outras doenças de transmissão sexual (DTS), de como participar/estar inserido numa sociedade onde este flagelo é uma realidade e de como o prevenir.

#### **Política do HIV/SIDA no Millennium bim**

À estratégia de educação e prevenção do HIV/SIDA, que faz parte da conduta interna, o Millennium bim continua a dar especial atenção:

- à necessidade de transmitir as normas e toda a informação pertinente sobre a pandemia que é o HIV/SIDA;
- à realização de debates e palestras sobre a informação que deve ser transmitida sobre cuidados a ter em conta;
- às visitas ao domicílio de forma a dar o devido acompanhamento e apoio aos Colaboradores com necessidades específicas;
- à contratação de médicos e especialistas para orientar reuniões de sensibilização e aconselhamento aos Colaboradores;

O Banco também tem a figura de Educadores de Pares. Estes são voluntários que se disponibilizaram para receber formação no sentido de transmitir informação importante acerca do HIV/SIDA e outras DTS. Estes Colaboradores dão o devido aconselhamento e estão distribuídos por todo o país com a missão de divulgar mensagens, informações, organizar debates, requisitar e distribuir preservativos no local de trabalho e orientar os seus colegas.

Os Educadores de Pares também realizam visitas e prestam cuidados domiciliários aos Colaboradores doentes para além de acompanharem a evolução do estado de saúde dos colegas infectados prestando a devida assistência nos momentos de maior necessidade.

Os Colaboradores vítimas desta pandemia recebem uma comparticipação por parte da entidade empregadora em 100% nas despesas com anti-retrovirais, exames do CD4 e carga viral e de 75% em outras despesas com medicamentos e suplementos alimentares.

### **Teste do HIV**

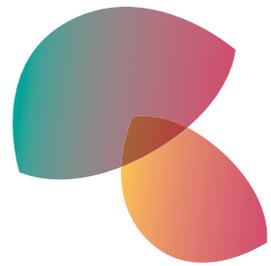
O Millennium bim em momento algum exige aos candidatos a emprego nem aos seus Colaboradores o teste de HIV. Os efeitos positivos do aconselhamento e da testagem voluntária, são reconhecidos pelo Banco, por isso o incentivo aos Colaboradores no sentido de fazer periodicamente o teste, sem ser obrigação por parte destes informar o seu estado de seropositividade.

### **Capacidades Físicas e Mentais**

Em caso de extrema gravidade da doença de um Colaborador, o Banco pode solicitar parecer médico para a determinar o grau 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 adequadamente.

Um Colaborador infectado não constitui nenhum perigo para 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 processo disciplinar. Para o Millennium bim, o estado de seropositividade não será causa para rescisão do Contrato de Trabalho.





## CAPÍTULO 4

# PROGRAMA DE RESPONSABILIDADE SOCIAL - MAIS MOÇAMBIQUE PRA MIM

### 4.1. - “Mais Moçambique pra Mim”

Estar presente no desenvolvimento e na melhoria das condições de vida do país é para o Millennium bim muito mais do que um compromisso social, é um dever moral com a sociedade e com os que mais precisam, é conseguir projectar sonhos e recolher sorrisos, é conseguir plantar nos corações as sementes da esperança de um futuro seguro.

Enraizado com estes ideais, em 2006 o Millennium bim iniciou o seu programa de responsabilidade social – “Mais Moçambique pra Mim” – dando continuidade e uma ainda maior atenção à população mais carenciada, em áreas como a saúde, educação, cultura, desporto e acção social.

Uma vez que o Millennium bim tem consciência da importância do seu papel no crescimento e desenvolvimento do meio onde está inserido, definiu para seu programa de responsabilidade social os seguintes objectivos:

- potenciar o seu papel no domínio da acção social focando-se naquilo que é realmente importante e onde pode fazer a diferença;
- levar a cabo um projecto meritório que sirva de exemplo para a sociedade civil, como algo positivo, útil e necessário;
- cativar, atrair e envolver no projecto todos os parceiros que nele se revejam;
- valorizar a vida e estimular nos moçambicanos a capacidade de sonhar, de realizarem e superarem os seus sonhos.

Apostando sempre no desenvolvimento de projectos contínuos e sustentáveis por todo o território nacional, o “Mais Moçambique pra Mim” representa um orgulho para todos que dele fazem parte e o reflexo dos valores da Instituição e dos seus *Stakeholders*.

### 4.2. - Do Rovuma ao Maputo

O Banco tem um compromisso com o desenvolvimento de Moçambique, do Rovuma ao Maputo, do Zumbo ao Índico, através do seu programa de responsabilidade social – “Mais Moçambique pra Mim”.

O Banco desenvolve acções que se alargam por todas as capitais provinciais, abrangendo a maioria da população, criando oportunidades e gerando igualdades.

Ser socialmente responsável é, para o Millennium bim, proporcionar a todos o mesmo conceito de crescimento e de desenvolvimento. É ter a noção que a base de qualquer sociedade é construída com a união do seu povo. Ao longo de 2010 o Millennium bim desenvolveu actividades que tiveram lugar em todo o território nacional.



### Millennium bim Responsável

Em 2010 o Millennium bim lançou pela primeira vez um programa de voluntariado empresarial onde os Colaboradores do Banco participaram em duas acções de interesse social e comunitário, contribuindo para a melhoria da qualidade de vida e bem-estar da comunidade.

A primeira acção foi realizada na província de Maputo, no Orfanato da Missão São Roque, situado em Matutuíne, onde 25 Colaboradores reabilitaram o centro cultural e o parque infantil da instituição que conta com cerca de 251 beneficiários directos e

indirectos com idades compreendidas entre os seis e os doze anos.

A época Natalícia acolheu a segunda iniciativa do Millennium bim Responsável que, através da oferta de brinquedos, roupas, artigos escolares e produtos alimentares à Escola das Irmãs Dominicanas, no Xai-Xai (província de Gaza), permitiu às muitas crianças a comemoração de um Natal melhor.



### Torneio Mini basquete Millennium bim

O Millennium bim organizou pelo 5º ano consecutivo o Torneio Mini basquete Millennium bim que, pela primeira vez, contou com a participação da cidade de Tete que se junta a Maputo, Beira, Nampula e Quelimane.

Em parceria com o Clube Ferroviário de Moçambique e com a Associação de Basquetebol da Cidade de Maputo, e em colaboração com escolas, clubes e bairros locais, foram 100 equipas com idades compreendidas entre os oito e os doze anos, num total de mais de 1500 crianças participantes

neste projecto que sempre apostou e vai continuar a apostar na revitalização do basquete infantil do país.

Este projecto proporciona a todas as crianças um acesso a novas experiências e vivências, onde são estimuladas a desenvolver atitudes e comportamentos de empenho, de perseverança, de esforço, de autodisciplina, de entre-ajuda, de solidariedade, de *fair play*, de respeito pelos colegas, monitores, adversários e árbitros, princípios imprescindíveis num processo de desenvolvimento integral em que o aperfeiçoamento e a superação são um desafio constante. Desta forma são também formados os alicerces para o seu desenvolvimento enquanto Homens do amanhã.

## Maputo

Pelo quinto ano consecutivo, a capital do país foi palco de mais um Torneio Mini basquete Millennium bim, um evento que ocupa já um lugar insubstituível no calendário desportivo nacional e da modalidade em particular.

Sob os olhares atentos e expectantes da cidade em particular e do país em geral, no campo do Ferroviário de Maputo, crianças de 32 equipas tiveram a oportunidade de fazer durante oito semanas o que mais gostam, divertir-se e competir.

Em parceria com a USAID, como parte importante da componente de desenvolvimento humano das crianças, foram desenvolvidas actividades lúdicas sobre temas presentes no quotidiano dos moçambicanos, tais como a nutrição e saúde, alertando para a importância que cada um destes aspectos tem na construção do seu futuro.



## Beira

A província de Sofala, já na sua quarta edição, teve a participação de 16 equipas e foi dos Torneios Mini basquete Millennium bim mais competitivo do ano. No campo do Clube Ferroviário da Beira e sempre com enorme assistência, os "petizes" demonstraram durante as oito semanas do torneio grande empenho, paixão, esforço e dedicação, proporcionando aos presentes jogos de elevada qualidade técnica.

Tendo sempre em conta os aspectos mais relevantes no desenvolvimento de cada província, e com especial atenção para as necessidades individuais das crianças, durante o torneio foram apresentadas peças de teatro abordando diversos temas de importância social que ajudam no seu crescimento e desenvolvimento.



## Nampula

Na sua terceira participação, Nampula permitiu a todos os participantes a prática do Mini basquete de forma perfeitamente organizada e planeada, com todos os recursos necessários disponíveis e de acordo com os padrões de valor exigidos deste projecto.

Ao longo do torneio, e como já vem sendo habitual, foi acrescentada a componente pedagógica através de apresentações teatrais e divulgação de folhetos informativos acerca dos direitos das crianças, nutrição e prevenção de doenças, de forma a criar nestas um fio condutor no aperfeiçoamento das suas personalidades enquanto seres humanos e sociais.





### Quelimane

Decorreu no Pavilhão do Sporting de Quelimane, com a participação de 16 equipas, a segunda edição do Torneio Mini basquete Millennium bim.

Com todos os recursos humanos (monitores, organizadores e equipas técnicas), materiais (equipamentos, bolas, apitos) e físicos (instalações e campos) necessários para a prática da modalidade na sua plenitude, este segundo ano de participação da província no torneio deu provas do que havia demonstrado no ano anterior, melhorando nas diversas áreas e permitindo um perfeito funcionamento da actividade.

As oito semanas do torneio contaram sempre com uma enorme afluência do público provocando nos mais jovens uma motivação extra e a vontade de se superarem em cada jogada.



### Tete

No campo do Chingale de Tete, e pela primeira vez nesta cidade, o Torneio Mini basquete Millennium bim contou com uma participação massiva, o que mostra a força, o empenho e o constante desenvolvimento e expansão do projecto, em cada ano o Torneio Mini basquete Millennium bim chega a cada vez mais moçambicanos.

De forma a garantir a qualidade do projecto, tanto a nível humano como a nível técnico, monitores, árbitros e todos que trabalharam na realização do

torneio da província estreada, tiveram acesso a um intenso programa de formação, com o intuito de colherem experiências sobre metodologias de desenvolvimento de pessoas e grupos, tendo sempre em consideração os seus próprios valores.



### Oferta de 100 Cadeiras de Rodas

O Millennium bim no âmbito do seu programa de responsabilidade social ""Mais Moçambique pra Mim"" e das comemorações dos seus 15 anos, ofereceu 100 cadeiras de rodas para deficientes motores, identificados directamente pelas Direcções Provinciais dos Serviços da Mulher e Acção Social uma vez que a instituição acompanha inúmeras pessoas com necessidades especiais.

Reforçando o compromisso do Banco com as questões sociais do País, a cada capital provincial chegaram 10 cadeiras de rodas, contribuindo assim

para uma sociedade mais justa, com igualdade de direitos e de oportunidades.

### **Concurso de Literatura**

Incentivando os hábitos de leitura e escrita, o Banco realizou um Concurso Literário. Quinze escolas distribuídas pelas dez províncias e inúmeros alunos de 15 anos participaram num concurso de elaboração de um texto subordinado ao tema “Agarra o Futuro”.



### **Concurso de Pintura**

No âmbito das comemorações dos 15 anos do Banco, o Millennium bim organizou, nas várias províncias de Moçambique, um concurso de pintura onde participaram os filhos dos seus Colaboradores.

Sob o lema “Família em Crescimento” este projecto teve como objectivo principal catalisar as crianças com talento no desenho, premiando trabalhos que se destacaram pela sua grandeza e criatividade.

## **4.3. – “Mais Moçambique pra Mim” - Um olhar por Moçambique**

### **Acções na província de Maputo**

#### **Segurança Rodoviária**

Esta iniciativa, promovida pelo Millennium bim em parceria com a Polícia da República de Moçambique (PRM) – Departamento de Trânsito do Comando Geral da Polícia – lançada em Dezembro de 2010, surge como forma de tentar reduzir o elevado índice de acidentes de viação em território nacional que tem vindo a aumentar nos últimos anos.

A primeira fase da campanha abrangeu as escolas primárias e secundárias da província de Maputo, onde agentes destacados da PRM deram palestras, formando e alertando sobre os reais perigos da estrada. Nesta fase foram escolhidos os alunos mais velhos, instruídos especificamente para que pudessem ajudar os mais novos a atravessar a estrada nos horários de entrada e saída, devidamente equipados com os *kits* completos de trânsito, compostos por coletes, reguladores de trânsito, apitos e chapéus, oferecidos pelo Millennium bim.



A segunda fase desta campanha consistiu em fazer chegar a informação aos demais aglomerados populacionais, empresas estatais e privadas, mercados e associações.

O Millennium bim acredita que campanhas como esta são fundamentais para a redução do elevado número de acidentes de viação que se têm vindo a registar, sensibilizando desta forma a população em geral e os jovens em particular, incutindo nestes o sentido de responsabilidade enquanto cidadãos.



### Escolinha do Quiduxo

A Associação Comunitária da Criança Sã procura prestar apoio a crianças com idade pré-escolar em situação difícil, sendo a maioria órfã de pais vítimas de HIV/SIDA, e a viver sob os cuidados dos seus avós, familiares ou até irmãos mais velhos mas ainda menores e sem fontes de rendimento. São crianças que sofrem de má nutrição e doenças que advêm desta fragilidade.

Procurando dar resposta a esta situação, um grupo de seis residentes do Bairro do Congolote tomou a iniciativa de recolher aproximadamente 70 crianças num espaço aberto, com a finalidade de integrar culturalmente as crianças através de actividades como a dança, canto, jogos, histórias, contos e poesia. Contudo, estas actividades foram forçosamente interrompidas devido à falta de fundos.

Procurando dar resposta a esta situação, um grupo de seis residentes do Bairro do Congolote tomou a

Foi neste sentido, e a pensar no impacto que este projecto tem na projecção de um futuro melhor para as crianças, que o Millennium bim contribuiu com equipamento e construção do estabelecimento que vai acolher diariamente cerca de 100 crianças, permitindo a continuidade deste projecto que orgulha e enaltece os seus participantes.



### Projecto de Reciclagem - AMOR

Atento às questões ambientais, o Millennium bim em parceria com a AMOR – Associação Moçambicana de Reciclagem – lançou um projecto completamente inovador em Moçambique que consiste na recolha selectiva de lixo urbano.

O projecto em questão actua de duas formas: a implementação de um sistema de recolha selectiva de lixo urbano, através da circulação, na cidade, de bicicletas com atrelado, vulgo bicicletas-tchovas que recolhem os resíduos de empresas e residências que previamente solicitam este serviço; e na criação de três centros de compra de materiais recicláveis na cidade de Maputo: Mercado Janete, Museu e Baixa, denominados eco-pontos.

O projecto em questão actua de duas formas: a implementação de um sistema de recolha selectiva de lixo urbano, através da circulação, na cidade, de bicicletas com atrelado, vulgo bicicletas-tchovas que recolhem os resíduos de empresas e residências que

A gestão de resíduos tem uma dimensão social adicional, sendo que, centenas de pessoas que passam o dia

revirando o lixo para encontrar material reciclável vulgo catadores de lixo saem às ruas diariamente para obter dos resíduos, o seu sustento diário. Apesar das suas contribuições significativas em termos ambientais, este grupo de trabalhadores é extremamente vulnerável e vítima da exclusão social. O Millennium bim visa deste modo contribuir também para a inclusão social e económica dos catadores de lixo, humanizando a sua profissão.

O Banco vê nesta iniciativa um marco importante na política ambiental da cidade, onde a gestão deficiente do lixo ainda é uma realidade prevalecente, de forma a consciencializar todos os membros da sociedade.



### **“Uma Cidade Limpa Pra Mim”**

Já na sua 4ª edição, este projecto consiste em sensibilizar a sociedade civil, através de alunos de escolas secundárias e primárias, a valorizar e conservar os espaços públicos. Assim como divulgar bons hábitos de higiene nos seus bairros através de serviço comunitário.

Mais de 1000 alunos de 21 escolas das cidades de Maputo e Matola participaram desta iniciativa e, espalhados por pontos estratégicos das cidades, ajudaram na limpeza das ruas, na reabilitação de jardins, na pintura dos muros das escolas educando desta forma a sociedade para a preservação dos espaços públicos.

Este projecto tem duas vertentes; a sensibilização da comunidade e dos jovens para o seu papel social, por um lado, e por outro, o apoio às escolas no suprimento das suas necessidades mais urgentes. Os alunos ofereceram trabalho voluntário à comunidade e em troca o ““Mais Moçambique pra Mim”” beneficiou a escola com obras de reabilitação, previamente por eles identificadas como prioritárias.

Instituições de ensino envolvidas no projecto:

- Escola Secundária de Malhazine;
- Escola Secundária Quisse Mavota;
- Escola Secundária Emílio Gebuza;
- Escola Secundária Heróis Moçambicanos;
- Escola Secundária Noroeste 2;
- Escola Secundária de Malhangalene;
- Escola Secundária Francisco Manyanga;
- Escola Secundária Estrela Vermelha;
- Escola Secundária Josina Machel;
- Escola Secundária 1º Ciclo da Polana;
- Escola Secundária de Lhanguene;
- Escola Secundária da Matola;
- Escola Secundária Zedequias Manganhela;
- Escola Secundária de Laulane;
- Escola Secundária da Comunidade Mahometana;
- Escola Secundária 3 de Fevereiro;
- Escola Secundária Filipe Samuel Magaia;
- Escola Primária do Alto Maé;
- Escola Primária Completa FPLM;
- Escola Primária Completa A Luta Continua.



### Entrega de Táxis

O Millennium bim entregou os primeiros doze táxis novos na cidade de Maputo, concretizando da melhor maneira o projecto iniciado há três anos em parceria com o Governo da República de Moçambique, que tem como objectivo a renovação das frotas de táxis e de autocarros da capital do país.

A cerimónia teve lugar no Conselho Municipal de Maputo e contou com a presença de diversos membros do Governo, do Conselho Municipal, da Associação de Taxeiros de Maputo e da Administração do Millennium bim.

O “Mais Moçambique pra Mim” acredita que este projecto contribui fortemente para o aumento da segurança e da confiança nos meios de transporte da população, contribuindo também para o embelezamento do impacto visual e ambiental da cidade de Maputo.



### Exposição de Quadros nos Balcões Millennium bim

Associando-se às comemorações do Dia Mundial da Criança, do Dia Mundial do Ambiente e do Dia da Criança Africana, o Millennium bim expôs nos seus balcões, durante o mês de Julho, quadros elaborados por alunos de treze escolas primárias e secundárias das cidades de Maputo e Matola que participaram no projecto “Uma Cidade Limpa pra Mim 2009” e aos quais foi lançado o desafio de elaborarem cartazes alusivos à importância de bons hábitos de higiene e limpeza para a conservação do meio ambiente.



### Olimpíadas Bancárias Millennium bim

É um projecto pioneiro de literacia financeira em Moçambique que visa a formação de uma nova geração mais consciente do valor e da importância de uma boa gestão do dinheiro para o desenvolvimento pessoal e social de qualquer país.

A primeira edição contou com a participação de dez escolas secundárias das cidades de Maputo e Matola onde, numa primeira fase, através de apresentações de peças de teatro foram abordados temas ligados à banca, sendo que a fase seguinte consistiu na criação de um sistema de perguntas e respostas, testando o

que foi aprendido até ao momento, premiando aqueles que mais e melhor se destacaram.

O Millennium bim acredita que este projecto vem reforçar o compromisso para com o desenvolvimento da educação no país através do investimento em iniciativas que contribuem para o progresso e formação das gerações vindouras.

Instituições de ensino envolvidas no Projecto:

- Escola Secundária Josina Machel;
- Escola Secundária Francisco Manyanga;
- Escola Secundária Quisse Mavota;
- Escola Secundária Estrela Vermelha;
- Escola Secundária da Matola;
- Escola Secundária Zedequias Manganhela;
- Escola Secundária da Polana;
- Escola Primária Completa Eduardo Mondlane-Xitlango;
- Escola Industrial 1º de Maio;
- Escola SOS Hermann Gmeiner.

Depois dos resultados positivos alcançados no lançamento deste projecto, e sempre com o intuito de desenvolver e melhorar, o Millennium bim apresentará em 2011 um formato diferente e mais competitivo. Serão realizados concursos nas várias escolas para se apurar os representantes que estarão na grande final e de onde sairá o nome da escola vencedora.

#### **Escola Secundária de Malhazine**

O programa de responsabilidade social do Millennium bim “Mais Moçambique pra Mim” tem procurado actuar nos diversos nichos sociais que precisam de apoio diversificado.

Como resultado da modernização das infra-estruturas e materiais de trabalho do Banco, surgem materiais que caem em desuso como é o caso dos computadores considerados obsoletos para o desempenho das tarefas laborais mas que, para escolas e outras instituições, são extremamente valiosos, pois, permitem aos alunos familiarizarem-se com o meio informático, sem o qual a sua aprendizagem estaria limitada e menos realista.



Assim, sempre que existe disponibilidade de computadores, o “Mais Moçambique pra Mim” encaminha-os, após um estudo cuidadoso da necessidade efectiva dos mesmos, para as instituições que manifestam interesse em beneficiar da oferta de material informático usado. Foi seguindo esta linha de orientação que o Millennium bim ofereceu um computador e um conjunto de livros escolares à Escola Secundária de Malhazine, proporcionando ferramentas de ensino competitivas de forma a criar alicerces para um futuro laboral sólido que tem o seu início na formação escolar.

#### **Escola Secundária do Zimpeto**

Ser socialmente responsável é para o Millennium bim ajudar com os meios possíveis a melhoria do quotidiano da população, desenvolvendo acções que possibilitem o seu crescimento enquanto pessoas.

Nesta acção, levada a cabo pelo “Mais Moçambique pra Mim”, o Millennium bim ofereceu à Escola Secundária do Zimpeto, livros escolares e material informático que já se encontrava em desuso no Banco, mas que ainda estava em perfeito estado de conservação e de uso, permitindo assim equipar a sala de informática da instituição, oferecendo às crianças uma ferramenta importante para a entrada no mundo moderno.

#### **Hospital Central de Maputo – Associação Sorriso da Criança**

A Associação Sorriso da Criança (ASC) 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. Sob o lema "Um Sorriso Contra a Dor", a associação tem procurado colmatar o sofrimento de crianças e adultos que se encontram internados no Hospital Central de Maputo e de doentes que já se encontram nas suas casas mas que mantêm a ligação com o Hospital, proporcionando momentos de lazer e cultura, através de visitas regulares.



O Millennium bim não conseguiu ficar indiferente à dor e ao sofrimento que estes doentes sentem diariamente, juntando-se a ASC no Dia da Criança Africana, através da oferta de um passeio de barco pelo Rio Matola, transporte de ida e volta para o Hospital Central, t-shirts para todas as crianças, e ainda um lanche, tanto para as crianças que tiveram a honra de participar nesta excursão como para os meninos que, por motivos de saúde, não puderam abandonar o serviço de Oncologia do Hospital.

### Hospital Geral da Machava

A tuberculose é a segunda maior causa de morte por doenças infecciosas no mundo, matando cerca de 5000 pessoas por dia apesar de poder ser prevenida e tratada, e que afecta em especial o continente Africano.

Em Moçambique, esta doença continua a representar um sério problema de saúde pública, sendo o Hospital da Machava a unidade sanitária de referência no diagnóstico e combate eficaz da tuberculose e de doenças pulmonares no nosso país.

Com o objectivo de melhorar as condições do refeitório e sala de convívio da enfermaria para o internamento e tratamento de doentes de tuberculose, o Millennium bim apetrechou a sala de convívio com mesas, cadeiras, um plasma, um aparelho de DVD, jogos e revistas, possibilitando aos internados actividades de lazer que tornem o tempo de permanência no hospital mais tranquilo e encorajador perante a doença.



Para além do apoio à enfermaria destinada ao tratamento da tuberculose, o Millennium bim deu também o seu contributo à ala da pediatria oferecendo nebulizadores para um melhor tratamento de doenças pulmonares.

### Associação Ajuda a Crescer

Situado no bairro do Congolote, este Centro de Acolhimento teve o seu início em 2006, apoiando desde então mais de 60 crianças diariamente, oferecendo-lhes duas refeições diárias, acesso ao ensino médio e à aprendizagem de Artes e Ofícios.

Atendendo às necessidades expressas pela comunidade envolvente, o Millennium bim deu mais um passo no sentido de prosseguir com a sua Missão, e graças ao apoio do "Mais Moçambique pra Mim" a instituição pôde contar com material escolar (uniformes e livros), material para a cozinha e um sistema de entretenimento composto por uma televisão e um DVD.

### Encontro Geração 15 anos

Atento ao crescimento dos mais jovens o Banco, numa iniciativa inédita, convidou um grupo de jovens das escolas Josina Machel e A Luta Continua, integradas no PAC – Projecto Aprendendo Contando - lançando um repto aos

jovens de 15 anos, alertando para as oportunidades e desafios que a vida propõe, transmitindo alguns valores básicos para promover e contribuir para o desenvolvimento sustentável do país e da economia.

O evento, realizado no auditório da sede do Banco, contou com a presença do Sr. Dr. Mário Machungo, Presidente do Conselho de Administração do Millennium bim que junto aos jovens apresentou a trajectória dos 15 anos da Instituição, em paralelo com o seu crescimento e desenvolvimento social e educacional.

Alargando o momento de confraternização daqueles que serão os adultos do amanhã, o Millennium bim ofereceu um lanche no final do encontro, permitindo aos jovens um maior contacto com pessoas mais experientes, que lidam directamente como crescimento e o futuro de Moçambique.

### **Encontros com Estudantes**

A pensar numa melhor formação por parte dos estudantes universitários, o Millennium bim organizou diversas palestras na Universidade Politécnica (ISPU), no Instituto Superior de Ciências e Tecnologias de Moçambique (ISCTEM) e no Instituto Superior de Administração Pública (ISAP), contribuindo para o esclarecimento de dúvidas relacionadas com a actividade bancária e com a economia mundial, divulgando, de forma pedagógica, alguns conceitos inerentes ao sistema financeiro.



Durante o ano foram ministradas, por quadros seniores do Banco, várias palestras subordinadas a temas relacionados com a área bancária e sua actividade, e contaram com a participação de professores, estudantes de instituições de ensino no país, economistas, gestores e público em geral interessado no debate destes temas, seus conceitos, suas vantagens e seus perigos.

### **“Sem Título – Um olhar sobre a Coleção de Arte do Millennium bim”**

Promovendo e divulgando a arte nacional, enriquecendo os conhecimentos culturais da sociedade sobre a qualidade dos nossos artistas, o Millennium bim organizou a exposição, com entrada livre, “Sem Título – um olhar sobre a Coleção de Arte do Millennium bim” no Instituto Camões, mostrando aos seus visitantes e interessados algumas das obras de pintores moçambicanos em posse do Banco.

### **Feira da Saúde**

A Feira da Saúde, realizada em Julho, no Parque dos Continuadores, promoveu o bem-estar físico e mental, convidando a população a participar numa caminhada, em aulas de aeróbica, de ginástica para crianças e para os mais velhos, e, sobretudo para a realização de um teste de aptidão física que incluía a medição da tensão arterial, os níveis de glicemia e o teste HIV/SIDA, proporcionando sessões de esclarecimento e aconselhamento.





### Convívio entre Colaboradores

Sem nunca esquecer o papel fundamental dos seus Colaboradores e a importância que o bem-estar entre os mesmos influencia no seu empenho e no seu desempenho, o Banco levou a cabo torneios desportivos e culturais diversos, do Xadrez ao Ténis de Mesa, passando pelo Voleibol, Futebol de Salão e Ciclismo, não faltando os jogos mais tradicionais como o Ntchuva e o Muravarava.

O Millennium bim vê como indispensável as iniciativas que sejam a favor do bem-estar entre os seus Colaboradores o que demonstra que a

responsabilidade social do Banco começa de dentro para fora.

### Rally Paper

O Millennium bim organizou, de uma forma lúdica, para os seus Colaboradores e Clientes um *Rally Paper*, estimulando o convívio e a boa relação entre o Banco e os seus Clientes. Sem nunca esquecer o seu compromisso com a responsabilidade social, o *Rally Paper* teve o seu término na Casa do Gaiato, que acolheu o almoço de confraternização dos participantes, incentivando uma interação com as crianças daquele centro.

Para além da competição e convívio, foi possível mais uma vez ajudar quem precisa através da oferta de material didático e roupa a estes jovens com idades compreendidas entre os 4 e os 18 anos, respondendo assim ao apelo dos responsáveis da Instituição.



### Dia 1 de Junho - Dia Internacional da Criança

O Millennium bim permitiu a mais de 1400 crianças a celebração de um Dia Internacional da Criança alegre e divertido, proporcionando um dia inesquecível onde não foram nada mais do que realmente crianças.

No espaço do Clube de Desportos da Maxaquene, pula-pulas, jogos tradicionais, música e dança foram algumas das actividades que levaram ao delírio os jovens e encarregados de educação que os acompanhavam.

### Acções na província de Gaza

#### Furo de Água – Chichango

O Millennium bim, no âmbito do seu programa de responsabilidade social “Mais Moçambique pra Mim” e em parceria com a Western Union, construiu mais um furo de água, desta feita na povoação de Chichango, localidade de Macia, província de Gaza.

A construção do furo de água em Chichango surge como resposta do Millennium bim para fazer face aos grandes problemas de abastecimento de água das populações das zonas rurais e em particular do povoado de Chichango, que tinham de percorrer longas distâncias até conseguirem ter acesso a água potável.

Com a construção deste furo de água o Millennium bim pretende contribuir para um melhoramento significativo das condições de vida da população, com um elemento indispensável à sua sobrevivência.

## Acções na província de Sofala

### Infantário Provincial da Beira

O Infantário Provincial "Os Continuadores" é um centro sob tutela do Ministério da Mulher e Acção Social, especializado no atendimento e acolhimento a crianças que estão em riscos de vida. Em 2007 este centro beneficiou da construção de um economato e de um alpendre que serve de zona de lavandaria, e no presente ano de 2010 foram realizadas obras de manutenção totalmente financiadas pelo Millennium bim no âmbito do seu programa de responsabilidade social.

### Dia Internacional da Criança

O Millennium bim festejou o Dia Internacional da Criança com os pequenos craques que participaram no Torneio Mini basquete Millennium bim Beira.

No campo anexo do Clube Ferroviário da Beira, o evento contou com a participação de cerca de 200 crianças que estiveram envolvidas no Torneio, juntamente com monitores e Colaboradores do Millennium bim.

Na ocasião, foram entregues taças às equipas vencedoras, diplomas de participação e prémios diversos para todos os petizes.

Num dia de festa, os mais novos tiveram a oportunidade de praticar desporto, de aliar a dança e a cultura, e de participar em concursos divertidos e educativos.



## Acções na província de Tete

### Centro São José de Cluny

Situado na zona de Chimaze, a 4km de Tete no norte de Moçambique, o Centro São José Cluny é uma instituição que acolhe das ruas e das enfermarias crianças órfãs de pais vítimas de HIV/SIDA que são deixadas ao abandono.

O Centro de São José Cluny pertence à Associação Khandlelo, uma associação voltada para o desenvolvimento juvenil cujo grande objectivo é dar à criança ou adolescente que se encontre em condições particularmente difíceis, a possibilidade de crescer na sua terra, respeitando a sua cultura, assegurando assistência alimentar, medicamentosa e educacional através dos vários centros espalhados pelo País. Desta forma e com o objectivo de apoiar e desenvolver o projecto em questão tomando o futuro das crianças mais próspero, o Millennium bim ofereceu material escolar, uma televisão, um sistema de DVD, géneros alimentícios e vestuário.



O ""Mais Moçambique pra Mim"", ciente dos efeitos positivos que as suas acções comportam na comunidade em que se insere, tem procurado prestar apoio material a instituições e associações que manifestam determinadas necessidades. Um dos objectivos a que se dedica este programa é o de, dentro das suas possibilidades orçamentais, equilibrar as condições precárias em que vivem crianças em situação de pobreza, dignificando o ambiente no qual crescem e se desenvolvem.



## CAPÍTULO 5

# ENVOLVIMENTO NA SOCIEDADE

### 5.1. - Ambiente

Numa economia extremamente globalizada onde o sector financeiro se apresenta como objectivo principal, a necessidade e a importância do envolvimento de toda a comunidade empresarial para com a preservação do meio ambiente é cada vez maior.

Nesse sentido o Millennium bim tem vindo a desenvolver estratégias internas para reduzir o impacto das suas actividades na preservação, protecção e sustentabilidade do ambiente e dos seus recursos naturais. Apesar do sector financeiro não ser das actividades com maiores riscos ambientais, este partilha uma quota significativa no consumo de energia, água, papel, consumíveis, combustível e na eficiência da gestão de resíduos. Por esta razão, e de forma a racionalizar os seus recursos, o Millennium bim diminuiu os gastos com o papel digitalizando impressos, inovando e melhorando também os seus serviços, visto que esta medida diminuiu o tempo de espera dos Clientes nos balcões de atendimento. A colocação de mecanismos de controlo da iluminação e dos aparelhos de climatização nos balcões permitiu racionalizar o consumo excessivo de energia.

O Millennium bim reconhece que estes são ainda os primeiros passos e que existe ainda muito caminho pela frente para se progredir de forma a cumprir positivamente as directrizes defendidas no Pacto Global das Nações Unidas. Tal objectivo só será alcançado através de um contínuo investimento na área e de um verdadeiro compromisso de todos na luta pela preservação do planeta e dos seus recursos.

### 5.2. - Millennium bim Socialmente Responsável

Ser socialmente responsável significa agir hoje com pensamento no bem-estar social do amanhã. Ao longo dos 15 anos de história do Banco, o Millennium bim teve sempre na componente social um aspecto indispensável da sua missão, sendo o compromisso com a comunidade onde está inserido a mote do desenvolvimento do programa social do Banco.

Viver e encarar a vida com esperança e optimismo é a linha orientadora do Millennium bim, sob o lema "A vida inspira-nos", é também esta visão do amanhã que o Banco pretende transmitir ao país. É fazer com se acredite na vida, na sua essência e em tudo que nela está presente.

A vida inspira o Millennium bim a ser melhor, a ser presente e a ser mais activo no que acredita ser exequível e sustentável para o desenvolvimento humano daqueles que vão ser os Homens do amanhã, tendo como principais focos de actuação a educação e o desporto infanto-juvenil.

Considerando a educação como base de manutenção, crescimento e desenvolvimento de qualquer sociedade leva o Millennium bim a acreditar que, desenvolvendo programas que sirvam e ensinem padrões de comportamento correctos está a dar um passo em frente para o progresso do país.

O desporto, porque ensina aspectos fundamentais da vida em sociedade, tais como a disciplina, o respeito, a tolerância, o comprometimento, a determinação, o espírito de grupo entre outros, são ensinamentos básicos para a formação da personalidade enquanto Homens.

A aliança entre o desporto e a educação é nestes casos perfeita transformando as crianças de hoje em Homens capazes de encarar o amanhã de forma digna e correcta.

Pela sua total dedicação, o Millennium bim publicou em 2008 o primeiro Relatório de Sustentabilidade que engloba todas as acções desenvolvidas pelo seu programa de Responsabilidade Social – “Mais Moçambique pra Mim” – iniciado em 2006.

O Millennium bim acredita que só pode atingir resultados positivos se existir um esforço conjunto, uma interacção entre todos que desempenham papéis sociais. Estes resultados serão o conjunto de gestos em um só sentido, rumo ao melhoramento das condições de vida de todos e de cada um.

O programa “Mais Moçambique pra Mim” conta com a ajuda de parceiros que através da sua presença em acções nas mais diversas áreas de domínio (saúde, solidariedade, desporto, educação e cultura), possibilitam e incentivam o seu crescimento.

### **5.3. – Patrocínios**

O envolvimento e o compromisso do Millennium bim com a sociedade é ir mais além do que o Banco projecta. É ir ao encontro dos sonhos de quem os ambiciona tornar reais com base nos critérios internos de viabilidade e sustentabilidade.

#### **5.3.1. – Educação**

##### **Centro de Solidariedade Cristã Maranatha**

Apoio para a realização de obras de manutenção, restauro, e re-equipamento do Lar dos Estudantes do Norte.

##### **USTM – Universidade São Tomás de Moçambique**

Atribuição de um prémio monetário ao melhor aluno da instituição na primeira Cerimónia de Graduação da instituição.

##### **Universidade Politécnica**

Premiação monetária ao melhor aluno do Curso de Ciências da Comunicação aquando da realização da cerimónia de graduação referente ao ano 2010.

##### **Instituto de Formação de Professores de Homóine**

Atribuição de prémios monetários aos três melhores alunos do Curso de Formação de Professores.

##### **Universidade Pedagógica de Moçambique**

Premiação monetária ao melhor aluno do ano da instituição na cerimónia de graduação de 2010.

### 5.3.2. – Beneficente

#### **AAC – Associação Ajuda a Crescer**

Apoio financeiro para a compra de uniformes e material escolar para as crianças da instituição em regime de internato.

#### **Hospital Geral José Macamo**

Oferta de t-shirts para a campanha de doação de sangue alusivo à Semana do Dador de Sangue.

#### **AMODECA – Associação Moçambicana para o Desenvolvimento da Comunidade e Meio Ambiente**

Oferta de t-shirts para o convívio de Natal das crianças órfãs e vulneráveis.

### 5.3.3. – Desporto

#### **Kurt Couto**

Patrocínio para a sua frequência no High Performance Centre, em Pretória, e para a continuidade dos seus estudos na UNISA.

Kurt Couto é atleta da selecção nacional de atletismo e a maior referência moçambicana nas especialidades de 400m planos e barreiras.

#### **Vilankulo Futebol Clube**

Apoio à participação do Vilankulo Futebol Clube no Campeonato Nacional de Futebol da Primeira Divisão – “Moçambola”.

O Vilankulo Futebol Clube é o actual representante da Província de Inhambane na maior competição de futebol de Moçambique.

#### **MOZBASKET – Associação dos Veteranos de Basquetebol de Moçambique**

Apoio à realização da 3ª edição do Torneio Internacional de Maputo de Bola Ao Ar (TIMBA), que tem como objectivo juntar e promover o convívio entre antigos praticantes nacionais e estrangeiros de basquetebol.

#### **Grupo Desportivo de Inhambane**

Celebração de um contrato cujo propósito é o apoio às modalidades do clube, promoção da prática desportiva (alta competição, formação e recreação), e recuperação do parque desportivo do clube.

#### **Shakil Fakir**

Patrocínio ao nadador Shakil Fakir para a frequência do *Tuks Sport High School*, na África do Sul, de forma a conciliar a vida académica e desportiva.

Shakil Fakir, 12 anos de idade, é o prodígio da natação moçambicana.

Diversas vezes campeão no seu escalão etário em competições nacionais e internacionais, é também detentor de vários recordes e considerado uma das grandes promessas da natação africana.

### **Sporting Clube da Beira**

Patrocínio para a participação do clube no Campeonato Nacional de Futebol da Primeira Divisão e melhoria das condições do seu parque desportivo.

### **Clube Desportivo da Manhiça**

Apoio à participação do clube no Campeonato Provincial de Maputo.

### **Grupo Desportivo de Maputo**

Ao longo dos últimos anos, o Millennium bim tem sido um dos maiores patrocinadores do Grupo Desportivo de Maputo, um dos clubes históricos de Moçambique.

O Banco apoia as camadas de formação e escalões seniores das principais modalidades do clube (futebol, basquetebol, natação, hóquei), e está fortemente ligado a muitas das conquistas nacionais e internacionais do clube.

O Grupo Desportivo de Maputo é conhecido pela sua capacidade em formar grandes atletas, sendo de destacar nas suas conquistas o bi-campeonato africano de basquetebol em seniores femininos e os vários títulos nacionais conquistados em futebol, hóquei e natação.

### **Clube de Desportos da Maxaquene**

Tendo em vista a reabilitação do Pavilhão do Maxaquene, o Millennium bim e o Clube de Desportos da Maxaquene assinaram um acordo de parceria onde ficou acordada a alteração do nome do pavilhão para "Pavilhão Millennium bim Maxaquene".

Este acordo contemplou a modernização das infra-estruturas do pavilhão, tornando-o um local de eleição para a prática do desporto, melhorando os níveis dos atletas no maior número de modalidades possível, criando condições para se realizarem mais jogos e torneios, elevando o número de competições aqui realizadas e trazer mais público aos eventos desportivos, conquistando também mais praticantes e adeptos.

Esta iniciativa visa melhorar a qualidade da oferta de recintos para a prática desportiva na cidade de Maputo, contribuindo desta feita para o desenvolvimento do desporto em geral.

### **Corrida Millennium bim**

O Millennium bim organizou em 2010 a 5ª edição da "Corrida Millennium bim", em um percurso de aproximadamente 13 Km e actualmente já é uma referência no calendário desportivo da cidade de Maputo.

Esta iniciativa contou com a colaboração da Associação de Atletismo da cidade de Maputo e da Friends in Global Health com o intuito de promover e massificar a modalidade.

Os mais de 900 atletas, divididos em várias categorias (juvenis, veteranos, federados, populares, deficientes em triciclo e deficientes em cadeiras de rodas) tiveram a oportunidade de conviver e de praticar a modalidade conforme as leis universais deste desporto.

O Millennium pretende continuar a apoiar esta iniciativa fomentando o desenvolvimento da modalidade, contribuindo também para a prática do desporto e o surgimento de novos talentos.

#### **5.3.4. - Investigação Científica**

##### **ORMM - Ordem dos Médicos de Moçambique**

Apoio ao 4o Congresso da Comunidade Médica de Língua Portuguesa, que decorreu em Maputo, no mês de Março.

##### **AMOT - Associação Moçambicana de Ortopedia e Traumatologia**

Patrocínio para a realização do II Congresso da Sociedade Ortopédica de Língua Portuguesa e da XIV Reunião da Associação Moçambicana de Ortopedia e Traumatologia.

##### **UTREL - Unidade Técnica da Reforma Legal**

Concessão de um patrocínio para a revisão e edição do Código de Processo Civil, e posterior oferta ao Tribunal Supremo, Procuradoria-geral da República, Conselho Constitucional e Tribunal Administrativo.

#### **5.3.5. – Cultura**

##### **Moçambique 35 Anos – Rumo ao Futuro**

Patrocínio da obra comemorativa dos 35 anos da Independência de Moçambique. Esta obra procurou mostrar as grandes conquistas alcançadas pelo país, os grandes pólos de atracção e a sua diversidade sociocultural.

##### **Escola Portuguesa de Moçambique – Centro de Ensino de Língua Portuguesa**

Patrocínio para os festejos do Dia de Portugal com uma actuação do grupo de flautas de Tete. Grupo muito talentoso que, segundo críticos na matéria, são uma preciosidade e património nacional.

Valorizar a cultura moçambicana e reforçar os laços de amizade existentes entre Moçambique e Portugal, foram os objectivos desta acção.

##### **Eduardo White**

Apoio ao lançamento da peça teatral “O Libreto da Miséria”. Eduardo White é por muitos considerado dos melhores escritores moçambicanos.

##### **Otis & Tito Paris**

Patrocínio à edição e lançamento do projecto musical “MozamVerde”. O projecto tem como objectivo fazer uma fusão das culturas e sonoridades de Moçambique e Cabo Verde.

##### **Companhia de Teatro Gungu**

Patrocínio para a participação do melhor grupo teatral moçambicano no Festival Internacional de Língua Portuguesa, que decorreu no Brasil, em Julho de 2010.

##### **CESC – Centro de Aprendizagem e Capacitação da Sociedade Civil**

Apoio para a realização da Semana da Identidade Africana.

##### **Joaquim Marcos Manjate**

Patrocínio para a edição e lançamento da obra “Saber Negociar – As Dez Partes da Negociação”.

### 5.3.6. – Sociais

#### **Ministério do Interior – Polícia da República de Moçambique (PRM) - “Projecto Natal Criança Órfã”**

No âmbito das festividades de natal, o Millennium bim ofereceu 500 kits de material escolar (canetas, lápis, afiadores, cadernos, lápis de cor, etc.) a igual número de crianças órfãs de agentes da PRM. A compra deste material foi possível graças à redução de impressões do habitual número de cartões de Boas Festas que são enviados aos Clientes e parceiros.

#### **Instituto de Directores de Moçambique**

Celebração de um memorando de entendimento que visa apoiar esta instituição nas suas actividades de promoção da ética empresarial moçambicana e boa governação em Moçambique.

#### **Concelho Municipal da Cidade da Beira**

Apoio às festividades do 104º aniversário da elevação de Beira à categoria de cidade.

#### **Concelho Municipal da Cidade de Maputo**

Apoio financeiro ao evento comemorativo do 123º aniversário da cidade de Maputo.

#### **Projecto MOVE**

O Millennium bim é o Banco parceiro do projecto Move desde 2009, destinado a incentivar o micro-crédito nacional, apoiando de forma sustentável o crescimento dos pequenos empreendedores moçambicanos.

O Move nasce de uma iniciativa composta por um pequeno grupo de estudantes da Universidade Católica portuguesa, formados em Economia e Gestão, com o objectivo de ajudar voluntariamente na melhoria das condições de vida da população da Ilha de Moçambique, na província de Nampula.

Nas duas primeiras edições, o projecto concedeu mais de 39 empréstimos em vários sectores de actividade como a pesca, hotelaria, turismo, avicultura, distribuição, carpintaria e serralharia, entre outros.

A equipa de voluntários tem como principal objectivo formar a população local em negócios e empreendedorismo, seleccionando os projectos aos quais será atribuído crédito e, posteriormente, acompanhando os mesmos de forma a obter os resultados previstos aquando do estudo de viabilização. Os projectos são seleccionados segundo três parâmetros: rentabilidade e sustentabilidade, impacto familiar e comunitário e inovação.





## CAPÍTULO 6

# PERSPECTIVAS PARA 2011

O ano de 2010 foi para o Millennium bim um ano especial. O marco atingido pelos 15 anos do Banco abriu caminho para novas conquistas e novos horizontes.

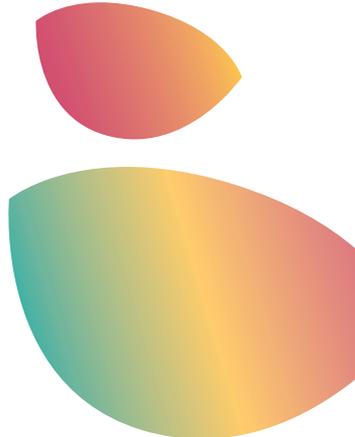
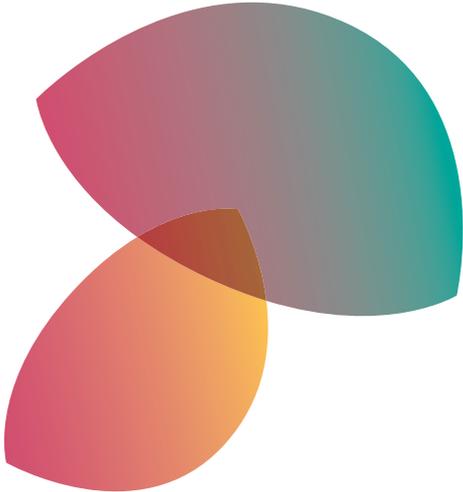
Crescer em conjunto com o meio envolvente representa para o Millennium bim um fio condutor e um objecto inseparável da sua Missão, através do seu Programa de Responsabilidade Social – “Mais Moçambique pra Mim” – o Banco irá continuar a desenvolver acções que elevem as condições de vida dos moçambicanos nas vertentes económica e social.

Aliando a educação, a cultura e o desporto com o objectivo de fazer mais e melhor, o Millennium bim projecta para 2011 um ano ainda mais próximo dos moçambicanos, alargando e expandindo a sua área de acção do Rovuma ao Maputo, do Zumbo ao Índico.

O Millennium bim continuará a apostar fortemente no seu projecto de expansão bancária, levando serviços financeiros a mais moçambicanos através do lançamento de produtos e serviços inovadores de forma a satisfazer com qualidade as exigentes e extensivas necessidades do mercado. Para o Banco o futuro dos seus Clientes está sempre primeiro.

É com base nos seus valores, ideais e projectos sustentáveis que o Millennium bim fará de 2011 um ano memorável para a Instituição e para os seus *stakeholders*. Um ano de conquista, de crescimento e de desenvolvimento onde o Banco de todos estará para muitos mais!







## RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE DO MILLENNIUM BIM 2010

Dê-nos a sua opinião:

Para qualquer tema relacionado com a sustentabilidade do Millennium bim, e em particular com o conteúdo deste relatório, tem disponível o endereço electrónico seguinte:

[mmpm@millenniumbim.co.mz](mailto:mmpm@millenniumbim.co.mz)

### **Millennium bim**

BIM - Banco Internacional de Moçambique, S. A.

Capital Social: MZN 1.500.000,00

Matricula na Conservatória do Registo de Entidades Legais em Maputo  
com o número 6614

[www.millenniumbim.co.mz](http://www.millenniumbim.co.mz)

### **Sede:**

Avenida 25 de Setembro, n.º 1800

Maputo, Moçambique

Telefone: (00258) 21 351 500





Millennium  
bim