

# ACCESS BANK ANGOLA

## Política de Aprendizagem e Desenvolvimento

Dezembro de 2025  
Classificação do Risco: Moderado

## INFORMAÇÃO DO DOCUMENTO

O órgão de estrutura responsável pelo Regulamento é a Direcção de Capital Humano (“DCH”). Este órgão é responsável por garantir a revisão em conformidade com os requisitos do quadro de aprovação, divulgação e gestão do normativo.

REVISÃO / APROVAÇÃO				
	NOME	Direcção / Departamento	ASSINATURA	DATA
Preparação	Iracelma de Andrade	Directora Interina de Capital Humano		Agosto, 2025
Revisão	Madalena Miguel	Directora de Conduta e Compliance		Agosto, 2025
Revisão	José Pires	Director do Jurídico		Agosto, 2025
Aprovação		Comissão Executiva		15/09/2025
Aprovação		Conselho de Administração		18/12/2025

Controlo de Versões		
Versão	Data Entrada em vigor	Resumo de alterações
V1		Primeira versão

**CONTEÚDO**

<b>INFORMAÇÃO DO DOCUMENTO.....</b>	<b>2</b>
1.0 OBJECTIVO .....	4
2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO .....	4
3.0 PRINCÍPIOS GERAIS .....	4
4.0 ETAPAS DA GESTÃO DE APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO .....	5
4.1 Levantamento de Necessidades .....	5
4.2    Planeamento e Calendarização .....	5
4.3 Implementação e Desenvolvimento.....	6
4.3    Avaliação da Formação .....	7
4.4 Melhoria Contínua.....	8
5.0 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO .....	8
6.0 DISPOSIÇÕES FINAIS .....	9

## 1.0 OBJECTIVO

A presente Política de Aprendizagem e Desenvolvimento estabelece o enquadramento normativo e os princípios orientadores das práticas de capacitação e desenvolvimento profissional dos colaboradores do Access Bank Angola.

Este documento integra-se no sistema de gestão de recursos humanos e visa garantir uma abordagem sistemática, coerente e alinhada com os objectivos estratégicos, regulatórios e operacionais da Instituição.

A definição destas políticas tem como finalidade promover a actualização contínua de competências técnicas, comportamentais e de liderança, assegurando a conformidade com os requisitos legais e regulamentares aplicáveis ao sector bancário, bem como a adequação dos perfis profissionais às exigências da função e da evolução do negócio.

As políticas aqui definidas visam garantir a equidade no acesso à formação, a eficiência na gestão dos recursos de aprendizagem e o alinhamento com os princípios de desenvolvimento contínuo e valorização do capital humano.

## 2.0 ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Aplica-se a todos os colaboradores do Banco, desde que estejam vinculados por contrato de trabalho regido pela Lei Geral do Trabalho de Angola.

## 3.0 PRINCÍPIOS GERAIS

O Banco rege-se pelos seguintes princípios na promoção da aprendizagem e desenvolvimento:

- **Relevância Organizacional** – Toda a formação deve estar directamente relacionada com os requisitos das funções e com os objectivos estratégicos da Instituição;
- **Desenvolvimento Contínuo** – A aprendizagem é vista como um processo contínuo, sustentado ao longo da carreira profissional do colaborador;
- **Equidade e Mérito** – O acesso ao desenvolvimento é feito de forma justa e transparente, com base nas necessidades diagnosticadas e no desempenho individual;
- **Responsabilidade Compartilhada** – O desenvolvimento de competências é uma responsabilidade conjunta entre o colaborador, o seu supervisor e a Direcção de Capital Humano;
- **Aprendizagem Aplicada** – Privilegia-se a formação em contexto real de trabalho como instrumento principal de desenvolvimento profissional;

- **Qualidade e Consistência** – Todos os programas devem reflectir padrões elevados e contribuir para a consolidação da cultura organizacional;
- **Inclusão e Acessibilidade** – As oportunidades de desenvolvimento devem estar acessíveis a todos os colaboradores, incluindo pessoas com deficiência;
- **Cumprimento Legal** – A formação obrigatória, nomeadamente em Segurança e Saúde no Trabalho (SST), é prioritária e será assegurada de forma regular.

## 4.0 ETAPAS DA GESTÃO DE APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO

### 4.1 Levantamento de Necessidades

- i. Fase essencial para garantir que as acções formativas são relevantes e eficazes;
- ii. A formação será promovida com base nas necessidades formalmente identificadas e validadas e em alinhamento com o Plano de Desenvolvimento de Competências do Colaborador;
- iii. O Plano de Desenvolvimento de Competências do Colaborador deve reflectir as competências exigidas para cada função e sofrer actualizações sempre que se justifique;
- iv. O levantamento das necessidades formativas procede-se através da análise aprofundada das lacunas de competências existentes, cruzando informações provenientes das avaliações de desempenho, do Plano de Desenvolvimento de Competências do Colaborador, das alterações legislativas e regulamentares, da introdução de novos produtos e serviços, da implementação de novas tecnologias e de indicadores de qualidade interna;
- v. Este diagnóstico é complementado por reuniões com gestores de área, aplicação de questionários de auto-avaliação de competências e análise das tendências do sector bancário, assegurando que as necessidades identificadas reflectem tanto as prioridades estratégicas da organização como as exigências legais e de mercado.

### 4.2 Planeamento e Calendarização

- i. Serão definidos os Planos Curriculares e o Plano Anual de Formação, devidamente alinhados com a estratégia institucional e com as exigências legais;
- ii. O Plano Curricular deve basear-se nas competências enumeradas e definidas no Mapa de Competências do Grupo. Este deve garantir a base para a gestão e realização das diferentes experiências de aprendizagem e garantir padrões consistentes em todo o Grupo. Este plano consistirá em experiências de aprendizagem autónomas ou dirigidas

por formadores com o objectivo de desenvolver competências gerais e/ou específicas para as responsabilidades da função;

- iii. O Plano Anual de Formação é um documento estruturante que define os objectivos estratégicos e operacionais da aprendizagem, o público-alvo de cada acção, as modalidades a adoptar — presencial, e-learning ou híbrida — e o calendário de execução;
- iv. O planeamento estabelece prioridades, atribuindo especial atenção às formações obrigatórias, que assumem peso máximo na programação, seguidas das formações estratégicas. São definidos os pesos relativos dos KPIs, reflectindo a importância de cada tipo de formação para o desempenho global, e é elaborado o orçamento que viabiliza a execução do plano.
- v. O Banco desenvolverá programas padronizados por unidade operacional, centrados em competências-chave. Estas acções terão padrões de classe mundial e estarão sob responsabilidade dos Recursos Humanos do Grupo para garantir a consistência dos padrões do Grupo e reforçar a sua cultura;
- vi. A formação com vista à progressão de carreira está directamente relacionada com os Planos de Carreira previamente validados e as exigências da futura função;
- vii. O Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) deverá ser preenchido anualmente por todos os colaboradores, estabelecendo metas de desenvolvimento acordadas com os seus supervisores. O Manual de Desenvolvimento do Pessoal do Banco e o quadro de competências do BNA serão utilizados como directrizes pelos supervisores e pelos colaboradores na determinação dos requisitos de desenvolvimento.

### **4.3 Implementação e Desenvolvimento**

- i. Na formação desenvolvida internamente, os conteúdos são adaptados à realidade e cultura do Banco, garantindo relevância e aplicabilidade prática;
- ii. Nos casos em que a formação é externa, procede-se à selecção criteriosa de fornecedores e formadores com experiência comprovada no sector bancário e/ou reconhecidos no mercado, dando preferência a entidades de formação acreditadas ou reconhecidas pelas autoridades competentes, nomeadamente INEFOP ou Universidades certificadas. Todos os conteúdos passam por revisão técnica e legal antes da sua implementação, assegurando conformidade com as normas vigentes;
- iii. A formação será acompanhada de certificação formal e registada no dossier profissional do colaborador;

- iv. As formações realizadas, interna ou externamente serão acompanhadas de controlo de presenças e registo formal da participação dos colaboradores;
- v. Os colaboradores poderão ser dispensados total ou parcialmente do horário de trabalho para frequentar formações previamente aprovadas e consideradas relevantes para a sua função;
- vi. A aprendizagem em contexto de trabalho será promovida como a principal forma de aquisição de competências;
- vii. A abordagem formativa será mista, integrando múltiplas metodologias, incluindo auto-aprendizagem, formação digital, presencial e/ híbrida.

#### 4.3 Avaliação da Formação

- i. A avaliação da formação é um elemento central das políticas de Aprendizagem e Desenvolvimento do Banco, assegurando que todas as acções formativas cumprem os objectivos definidos e contribuem de forma mensurável para a melhoria do desempenho organizacional;
- ii. No Banco, a avaliação é realizada em diferentes níveis, seguindo um modelo progressivo que permite uma análise detalhada, nomeadamente:
  - **Avaliação da reacção** – recolhe-se a percepção imediata dos participantes sobre a qualidade do conteúdo, a pertinência da formação para o seu papel e a eficácia pedagógica do formador;
  - **Avaliação da aprendizagem** - mede o grau de aquisição de conhecimentos, competências ou atitudes através de testes, exercícios práticos ou simulações;
  - **Avaliação da aplicação** - verifica se os conhecimentos adquiridos estão a ser aplicados no contexto real de trabalho, sendo geralmente realizada através de entrevistas a chefes de equipa, observações directas ou auto-avaliações orientadas;
  - **Avaliação de Impacto** - mede as mudanças tangíveis nos resultados da organização atribuíveis à formação, utilizando dados objectivos e métricas operacionais.
- iii. Todas as formações obrigatórias e estratégicas devem ser alvo de medição em pelo menos três destes níveis, enquanto as formações complementares podem ter avaliações mais simplificadas, adequadas à sua natureza e objectivo;

- iv. A informação recolhida é sistematicamente registada numa base de dados corporativa, permitindo análises comparativas ao longo do tempo e a identificação de padrões que justifiquem ajustes na estratégia formativa.

#### 4.4 Melhoria Contínua

- i. Após cada ciclo formativo, deve ser elaborado um Relatório de Avaliação e Melhoria da Aprendizagem e Desenvolvimento, contendo conclusões sobre a eficácia das acções, propostas de revisão de conteúdos, sugestões de novos métodos de ensino e recomendações para reforçar a participação e o envolvimento dos colaboradores;
- ii. Este relatório é discutido com a Direcção de Recursos Humanos e com as chefias de área, permitindo alinhar as prioridades de aprendizagem com as necessidades estratégicas do Banco;
- iii. A melhoria contínua pode envolver diversas acções, como a actualização de conteúdos para incorporar alterações legislativas ou regulatórias, a introdução de novas tecnologias de aprendizagem, a personalização de programas formativos para diferentes perfis profissionais, ou a reformulação de metodologias para aumentar a interacção e a retenção do conhecimento;
- iv. Do Relatório de Avaliação e Melhoria da Aprendizagem e Desenvolvimento devem sair medidas concretas a aplicar no ciclo de formação seguinte.

### 5.0 FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES NO PROCESSO DE APRENDIZAGEM E DESENVOLVIMENTO

- **Direcção de Recursos Humanos do País** – Responsável pela governação da política, pela definição de standards formativos, alinhamento estratégico e cumprimento legal das acções de desenvolvimento. Responsável também pelo controlo de presenças, registo formal da participação;
- **Lideranças e Gestores Directos** – Responsáveis por colaborar na identificação das necessidades formativas nas suas equipas, acompanhar os planos de desenvolvimento e verificar que as acções formativas estão alinhadas com os objectivos da função;
- **Colaboradores** – Responsáveis pela sua evolução profissional, comprometendo-se com os planos de desenvolvimento definidos, bem como com a participação activa nas acções formativas propostas.

## 6.0 DISPOSIÇÕES FINAIS

Esta política será revista sempre que houver alterações legislativas ou necessidade interna.

Os casos omissos serão avaliados pela Direcção de Capital Humano em conjunto com a Comissão Executiva.

Em caso de conflito entre esta política e a legislação em vigor, prevalecerá a legislação angolana.

Plano de Formação Anual - 2025					
Natureza da Formação	Formação	Direcção/Áreas	Carga Horária	Nº de Participantes	Volume de Hora
TÉCNICA	Plataforma Service Desk   Ivanti	Todas as áreas	2	27	54
TÉCNICA	Plataforma Service Desk   Ivanti	Todas as áreas	2	41	82
COMPORTAMENTAL	Valores Access	Todas as áreas	8	27	216
FINANCEIRA	Preparação eficiente de propostas de crédito	Comercial, Auditoria Interna, Dir. Financeira, Recuperação de Crédito	3	16	48
COMPORTAMENTAL	Gestão do Tempo	Todas as áreas	2	143	286
FINANCEIRA	Literacia Financeira	Todas as áreas	2	284	568
FINANCEIRA	GL Proof	Dir. Financeira, Comercial	2	23	46
COMPORTAMENTAL	Gestão de Reclamações	Comercial	2	87	174
COMPLIANCE	Código de Conduta	Compliance, Auditoria Interna	2	168	336
COMPORTAMENTAL	Atendimento ao Cliente	Comercial	2	122	244
REGULATÓRIAS	Auditoria Interna	Todas as áreas	11	366	4026
REGULATÓRIAS	Governança	Todas as áreas	2	203	406
REGULATÓRIAS	Gestão de Risco	Todas as áreas	12	231	2772
REGULATÓRIAS	Compliance	Todas as áreas	2	21	42
COMPLIANCE	BCFT	Todas as áreas	1	312	312