

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

INFORMAÇÃO DO DOCUMENTO.....	2
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 dossiê 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