

Política de Formação

Outubro 2023



Histórico do Documento

Versões

Versão	Data de Revisão	Sumário de Mudanças	Direcção
1.0	20-11-2019	- Versão inicial	DCH
2.0	26-11-2020	- Alteração do <i>template</i>	DCH
3.0	25-04-2022	- Actualização da legislação - Actualização do plano de Formação	DCH
4.0	24.10.2023	- Actualização do Plano de Formação	DCH

Validação – Grupo de Trabalho de Validação de Políticas

Versão	Data de Validação
4.0	22-09-2023

Aprovação – Conselho de Administração

Versão	Data de Aprovação
4.0	24-10-2023

Distribuição

Área
Conselho da Administração
Comissão Executiva
Assessoria à Comissão Executiva
Todas Direcções do Banco Económico e Participadas



Índice

1. ENQUADRAMENTO.....	5
2. ÂMBITO.....	5
3. ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR	5
4. OBJECTIVO.....	6
5. DEFINIÇÕES	6
6. PRINCÍPIOS GERAIS.....	6
7. MODELO PEDAGÓGICO - COMPETÊNCIAS	7
7.1. Metodologia da Formação	8
7.2. Modalidade da Formação	9
7.3. Diagnóstico Relativo às Necessidades de Formação	10
7.4. Plano Anual de Formação	10
8. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	11
8.1. Comissão Executiva	Erro! Marcador não definido.
8.2. Direcção de Capital Humano.....	12
8.3. Direcção de <i>Compliance</i>	12
8.4. Direcção de <i>Auditoria</i>	13
8.5. Outras Áreas	13
9. INCUMPRIMENTO	13
10. INTERPRETAÇÃO.....	13
11. DIVULGAÇÃO	13
12. ALTERAÇÕES E APROVAÇÃO	13
13. CONSIDERAÇÕES FINAIS	14
14. REVOGAÇÃO	14
15. ANEXOS	15
15.1. Conteúdo Programático.....	15

1. Enquadramento

No Banco Económico (Banco ou BE), a chave para o sucesso passa pela qualificação do quadro de Colaboradores.

Para garantir a continuidade do negócio e o crescimento sustentável, o Banco aposta na formação contínua do capital humano para aprimoramento das competências profissionais.

2. Âmbito

O presente documento estabelece a Política de Formação a observar pelo Banco e suas Participadas em que este, por qualquer critério legal, tenha participação de domínio, de forma a favorecer a melhoria contínua através do processo de formação e do aperfeiçoamento das competências profissionais em todos os níveis da organização sendo uma prioridade inscrita nos Princípios Corporativos do Banco Económico. É uma responsabilidade partilhada internamente com os nossos colaboradores, mas também externamente, com as comunidades onde actuamos, através dos Programas de Responsabilidade Social.

3. Enquadramento Regulamentar

A Política de Formação do BE enquadra-se no âmbito da supervisão corporativa do Banco Nacional de Angola, obrigando as instituições financeiras a criarem políticas e definirem um conjunto de processos e procedimentos para efeitos de controlo, mitigação de risco, auditabilidade, qualidade e avaliação da eficiência operacional de acordo com as normas regulamentares de supervisão financeira.

A aplicação da Política de Formação respeita as normas regulamentares das entidades de supervisão, referenciadas:

- Lei n.º 07/15 de 15 de Junho _Lei Geral do Trabalho;
- Decreto Presidencial n.º 43/17 de 16 de março sobre o Exercício da Actividade Profissional do Trabalhador Estrangeiro não Residente;
- Aviso nº 14/2020 do BNA sobre Regras de PBC&FT;
- Aviso nº 1/2022 sobre Governo Societário de 28 de Janeiro;
- Lei do Regime Geral das Instituições Financeiras – Lei nº 14/21 de 19 de Maio.

4. Objectivo

O Banco reconhece que o desenvolvimento e actualização dos conhecimentos e competências individuais dos colaboradores são condições primordiais para a respectiva satisfação e realização profissional. Desta forma, o Banco procedeu à definição da sua política de formação com o objectivo de tornar-se uma referência nesta área, incrementando a sua capacidade de atracção e retenção de talentos e optimizando o investimento em formação.

5. Definições

Para a melhor compreensão da Política de Formação é relevante clarificar os seguintes conceitos:

- **Competências comportamentais:** refere-se as características pessoais traduzidas em comportamentos específicos. As competências comportamentais prendem-se com a capacidade de responder a situações concretas em contexto de trabalho.
- **Competências técnicas:** conhecimentos específicos sobre determinadas matérias ou produtos. As competências técnicas prendem-se com a capacidade de aplicar esses conhecimentos no dia-a-dia e segundo os parâmetros exigidos pela função.
- **Conhecimento de negócio:** conhecimentos sobre a organização (estrutura organizacional, visão, missão e valores), enquadramento do negócio (produtos e serviços, concorrência), estratégia e inovação, entre outros.

6. Princípios Gerais

A Política de Formação do Banco defende uma cultura de desenvolvimento e auto-desenvolvimento, sendo um dos seus pilares. Trabalha diariamente para desenvolver os seguintes princípios:

- **Aprendizagem:** destina-se a promover a aprendizagem de forma transversal a todos os colaboradores do Banco a fim de potenciar o crescimento dos colaboradores, permitindo uma evolução da carreira com integração, promoções, mobilidade interna, etc;
- **Promoção de Talento:** Desenvolvimento do talento, compreendendo qual o percurso de carreira que o Colaborador irá seguir, permitindo o progresso das suas competências em conformidade com o que quer atingir. Assim como promoção do

talento interno através da adopção de eixos de progressão como a mobilidade, que valorizam os Colaboradores e aumentam a sua motivação;

- **Integridade e Coesão:** integrar os profissionais nos objectivos do banco e da área funcional onde serão colocados;
- **Espírito Crítico:** Melhorar o desempenho profissional, motivando e fomentando o espírito de equipa, o espírito de iniciativa, o espírito crítico e a qualidade de trabalho;
- **Satisfação do cliente:** potenciar os colaboradores para que estes possam dar respostas às necessidades dos clientes, de a contribuir para a eficiência, a eficácia e a qualidade dos serviços prestados;
- **Cultura formativa e informativa:** contribuir para a melhoria dos desempenhos individuais, realização pessoal, cultural e profissional, preparando-os para o desempenho das diversas missões para que estão vocacionados.

Adicionalmente e de forma a assegurar o cumprimento dos objectivos estratégicos da Instituição, foram estipulados um conjunto de princípios orientadores que servem de base à operacionalização da Política de Formação do Banco:

- **Alinhamento estratégico:** alinhamento da Política com as necessidades e objectivos do negócio, garantindo programas formativos orientados para o desenvolvimento e desempenho de excelência nas diferentes funções e/ou níveis;
- **Formação contínua:** desenvolvimento da oferta formativa segundo diferentes níveis de profundidade e por temas, devidamente ajustados aos segmentos identificados e dirigidos às necessidades do Banco e dos seus Colaboradores;
- **Valorização do colaborador:** foco na motivação e enriquecimento profissional, valorizando as suas necessidades e processos de aprendizagem específicos;
- **Formação experiencial:** Foco na formação experiencial em detrimento de uma formação meramente expositiva e em sala, potenciando os conhecimentos dos formandos através de acções de cariz prático;
- **Accountability:** possibilidade de medir os resultados reais da formação, através de modelos de avaliação que verificam a aquisição dos conhecimentos e medem o seu impacto.

7. Modelo Pedagógico - Competências

A Política de Formação do Banco está estruturada em percursos formativos correspondem às necessidades de desenvolvimento de competências específicas para cada nível de carreira, sendo estas: **competências técnicas, comportamentais e com o conhecimento de negócio.**

Não obstante o modelo de formação adoptado pelo Banco procura obedecer as suas Bandas funcionais, sendo estas: Gestão, Coordenação, Técnica e Suporte.

7.1. Metodologia da Formação

Com o objectivo de potenciar os resultados da formação, esta será desenvolvida em seis grandes formatos, nomeadamente:

- **Formação Presencial**

Formação dita tradicional, que tem por base a realização de uma, ou mais sessões;

- **Formação Síncrona e Assíncrona**

Formação Síncrona são um momento de comunicação entre os formadores e formandos em tempo real, estabelecendo uma interação imediata, utilizando ferramentas de chat ou videoconferência.

Formação Assíncrona, não exige a comunicação simultânea (em tempo real) dos formadores e formandos, sendo que a mensagem enviada ao receptor pode ser lida e respondida noutra altura, utilizando por exemplo as ferramentas de partilha e recolha de informação como fóruns de discussão, e-mail, avaliação e diagnóstico.

- **E-learning**

Acção de formação que se realiza via de plataformas informáticas, não havendo lugar ao encontro presencial entre formadores e formandos;

- **On-The-Job**

Formação desenvolvida directamente no local de trabalho do Colaborador à medida das necessidades específicas do seu contexto laboral, podendo haver a componente formador e formando;

- **Experiencial**

Considera-se formação experiencial, a formação realizada através da aplicação prática dos conceitos que deverão ser apreendidos, nomeadamente através de Acções de Dinamização.

- **Acções de dinamização**

São acções de formação do tipo experiencial que permitem o desenvolvimento de competências através de actividades práticas, como jogos, que acontecem no local de trabalho do Colaborador.

Sempre que se justifique, as diferentes metodologias de formação poderão ser utilizadas numa metodologia mista, adaptando a cada acção de formação o conjunto de meios mais adequados para o cumprimento dos objectivos.

7.2. Modalidade da Formação

As modalidades e as formas de comunicação são determinadas em função das características e necessidades dos colaboradores, dos objectivos que se pretende alcançar, dos conteúdos formativos, das metodologias pedagógicas, dos recursos envolvidos e da duração das acções de formação.

As modalidades da formação em prática no Banco são as seguintes:

- A **Formação Inicial**, visa a aquisição de capacidades/competências adequadas para o exercício da respectiva actividade profissional. A modalidade de Formação Inicial compreende a **Formação Acolhimento** dirigida a novos colaboradores, com vista a garantir a assunção da Missão e Valores do Banco e das áreas com as quais irá possivelmente interagir futuramente;
- A **Formação Contínua**, visa a aquisição de capacidades/competências ao longo do período activo dos Colaboradores no Banco para o desempenho de uma ou mais actividades e/ou funções.

A formação contínua compreende:

- Formação de qualificação, que visa a aquisição de capacidades/competências adequadas para o desempenho de uma determinada função;
- Formação de aperfeiçoamento, que visa melhorar e complementar as competências previamente adquiridas no desempenho de um determinado cargo;

- Formação de especialização, que visa a aquisição de conhecimentos numa dada área ou função específicas, pressupondo sempre a existência de uma qualificação prévia;
- Formação de reciclagem ou actualização, que visa a actualização ou reacquirição dos conhecimentos, competências ou atitudes, no desempenho da actividade profissional, seja por questões de evolução tecnológica ou de procedimentos.

7.3. Diagnóstico Relativo às Necessidades de Formação

O diagnóstico das necessidades relativas as acções de formação estão assentes na construção do respectivo **Plano Anual de Formação** e de todo o processo formativo. Salienta-se, pois, a relevância do seu desenvolvimento para a eficácia dos Planos de Formação a desenvolver em cada ano.

Assim e neste contexto, somos a identificar os motivos pelos quais salientamos o respectivo diagnóstico:

- Em virtude da necessária actualização de conhecimentos, imposta não só pela constante evolução das necessidades dos nossos Clientes, mas também da evolução da própria Supervisão;
- Necessidade de se adequar cada vez mais as melhores práticas de mercado;
- As necessidades de formação correspondem a lacunas ou desfasamentos entre o vivido e o desejável, susceptíveis de serem colmatados por uma formação adequada;
- É essencial investigar todas as vias que favorecerão uma desmultiplicação rápida da formação, em particular aquelas que permitirão aos responsáveis dotados de competências técnicas desempenhar um papel de formadores em proveito da sua própria área de acção e agir, assim, eles próprios, como agentes privilegiados do desenvolvimento;
- A utilização de métodos consentâneos com a nossa realidade funcional e com os fins a que se propõem os Planos de Formação: clareza, rigor e eficácia.

7.4. Plano Anual de Formação

Para além das necessidades de formação resultantes do Diagnóstico efectuado junto de todos os responsáveis das diferentes Áreas/Serviços do Banco e, em função de especificidades muito concretas e direccionadas da aprendizagem, o **Plano Anual de Formação** pode conter:

- **Formações exigidas por lei:** formações sobre gestão de risco, sistema de controlo interno e de branqueamento de capitais e financiamento ao terrorismo;
- **Formações propostas pelo próprio Conselho de Administração:** estas são centradas nos objectivos estratégicos e de desenvolvimento do banco, sendo solicitadas na sequência das necessidades identificadas para obtenção de determinadas competências específicas de forma a cumprir com os objectivos do Direcção;
- **Formações propostas pelas áreas transversais do Banco:** estas são solicitadas na sequência das necessidades identificadas para obtenção de determinadas competências específicas de forma a cumprir com os objectivos do Direcção ou são solicitadas para a aquisição de conhecimentos sobre novos processos, novos produtos e serviços a prestar pelo banco ou sobre novos aplicativos informáticos em implementação no banco;
- **Solicitações individuais dos colaboradores:** correspondem as indicações de formação de temas sensíveis a sua área de actuação e a necessidade de *refresh* ou mesmo para a aquisição de novos conhecimentos.

Este plano reflecte também os objectivos definidos e quais os recursos que irão ser impactados, tendo em conta a disponibilidade dos colaboradores assim como a distribuição das várias sessões de formação ao longo do cronograma temporal.

O Plano Anual de Formação é apresentado e aprovado nas reuniões do Conselho de Administração, juntamente com a Comissão de Gestão de Capital Humano e refere-se à formação proposta para o ano em curso.

Após a aprovação deste Plano de Formação, a Direcção de Capital Humano comunica e publica o mesmo à toda a estrutura interna do Banco a medida que se aproxima a agenda das respectivas acções de formação.

Seguidamente apresenta-se no Anexo I, o Plano Anual com os cursos quer a nível Global, quer específico, o qual envolve as áreas tomadoras de Risco e as funções de Controlo, pelo que ao mesmo poderão ser adicionados outros, mediante as necessidades.

8. Estrutura Organizacional

8.1. Conselho de Administração

Cabe ao Conselho de Administração, definir e aprovar a presente Política.

8.2. Comissão de Gestão de Capital Humano

É da responsabilidade da Comissão de Gestão de Capital Humano:

- Definir, formalizar, implementar e rever a política de remuneração para a instituição;
- Definir as políticas e processos de remuneração para os colaboradores, adequados à cultura e estratégia de longo prazo, considerando as vertentes de negócio, do risco e da situação e condições do mercado;
- Recomendar ao Órgão de Administração a nomeação de novos colaboradores para a função de direcção, para as quais deve elaborar uma descrição detalhada de funções, tomando em consideração as competências internas existentes;
- Apoiar e supervisionar a definição e condução da política e dos processos de avaliação dos colaboradores.

8.3. Comissão de Controlo Interno e Auditoria

Cabe à Comissão de Controlo Interno e Auditoria, apreciar o conteúdo da Política e emitir parecer ao Conselho de Administração, antes da sua aprovação.

8.4. Comissão Executiva

É da responsabilidade da Comissão Executiva a aprovação do plano anual de formação tendo em conta o orçamento.

8.5. Direcção de Capital Humano

A Direcção de Capital Humano contribui para a elaboração, avaliação da Política em conjunto com a Comissão de Gestão de Capital Humano, quanto a metodologia dos cursos a serem leccionados, colaboradores envolvidos e validação do plano anual de formações.

8.6. Direcção de *Compliance*

A Direcção de *Compliance* analisa em que medida os princípios e práticas da política podem afectar a capacidade de cumprimento pelo Banco e suas Participadas da legislação, regulamentos, normativos e o respeito pela cultura da Instituição, reportando à Comissão de Gestão de Capital Humano qualquer situação anómala susceptível de colocar em risco ou comprometer o bom funcionamento do Grupo.

8.7. Direcção de Auditoria

A Direcção de Auditoria Interna desenvolve mecanismos de validação/ revisão anual independentes do modelo da política, sua implementação e respectivos efeitos.

8.8. Outras Áreas

A Direcção de Capital Humano trabalha com todas as áreas do Banco, com objectivo de identificar as necessidades de formação.

9. Incumprimento

O incumprimento das regras descritas nesta Política pode ser considerado violação grave dos deveres de conduta e, em consequência, pode dar lugar à aplicação de medidas disciplinares, sanções contratuais ou a eventual responsabilidade criminal.

10. Interpretação

A presente política deve ser interpretada em conformidade com as normas legais e estatutárias que sejam aplicáveis cabendo, ao Conselho de Administração resolver as dúvidas de interpretação que possam surgir.

11. Divulgação

A presente Política será objecto de divulgação interna através da publicação do normativo na página de intranet do Banco.

A Direcção de Capital Humano divulgará, igualmente, a presente Política para os Colaboradores com responsabilidades de Direcção.

12. Alterações e Aprovação

A presente Política é revista com uma periodicidade mínima anual. A Direcção de Capital Humano pode, no entanto, propor ao Conselho de Administração a revisão da Política num prazo inferior, sempre que considere oportuno.

A presente Política foi aprovada pelo Conselho de Administração do Banco, podendo apenas ser alterada por deliberação deste órgão.



13. Considerações Finais

A coordenação e execução da Política de Formação é da responsabilidade da Direcção de Capital Humano. Sendo assim, todas as questões relacionadas com a Política de Formação devem ser dirigidas à Direcção de Capital Humano, Unidade de Formação da área de Desenvolvimento ou através do e-mail dch@bancoeconomico.ao.

14. Revogação

A presente Política revoga a versão 3.0.

15. Anexos

15.1. Conteúdo Programático

Formação	Conteúdos Programáticos	Destinatários
Cálculo Financeiro em ambiente de certeza	<ul style="list-style-type: none"> » Os Mercados Financeiros: máquinas do tempo; » Rendimentos Financeiros e Instrumentos Financeiros; » Ficha Técnica de um Instrumento Financeiro: parâmetros fundamentais; » O Instrumento Financeiro Elementar: Obrigação sem cupão de juros (de Cupão 0, ou "zero"); » Cupão de capital: uma só Data de Reembolso; várias Datas de Reembolso. Cupões de capital sorteados; » Cupão de juros: Taxas Nominais e Taxas "no prazo": regras de cálculo (regimes de capitalização); » Breve referência ao modelo contínuo de Taxa de Juro. 	Destinada aos colaboradores das Bandas de Coordenação, Técnica/Especializada e Operacional das Direcções de Crédito e Recuperação e Direcção Financeira e Mercados.
Análise Económico Financeira de Empresas	<ul style="list-style-type: none"> » Elementos para a Análise; » Preparação da informação contabilística para a análise; » Métodos e Técnicas de Análise Económica e Financeira; » A Liquidez; » A Sustentabilidade; » A Rendibilidade; » O Risco; » Relatório de análise económico-financeira. 	Destinada aos colaboradores das Bandas de Coordenação, Técnica/Especializada e Operacional das Direcção de Crédito e Recuperação, Financeira e Mercados, Médias Empresas, Institucionais e Top Corporate.



Formação	Conteúdos Programáticos	Destinatários
Análise e Técnicas de Recuperação de Crédito	<ul style="list-style-type: none">» Noções Essenciais do Crédito;» A Gestão do Risco;» Contratos Bancários e as Garantias do Crédito;» Bancário – Gestão do Risco;» Recuperação do Crédito;» Acompanhamento On The Job.	Destinadas aos colaboradores das Bandas de Coordenação, Técnica/Especializada e Operacional das Direcções de Recuperação de Crédito, Médias Empresas, Institucionais, Top Corporate.
Gestão de Risco na Banca	<ul style="list-style-type: none">» Gestão de Risco: Introdução;» Risco de Liquidez;» Risco de Taxa de Juro;» Risco de Crédito;» Risco de Mercado;» Risco Operacional e Risco Reputacional;» Risco de Compliance;» A organização da Função de Risco num Banco.	Colaboradores das Bandas de Coordenação, Técnica/Especializada e Operacional das Direcções de Auditoria, Compliance e Risco.
Governance de Risco em Sistemas de Informação	<ul style="list-style-type: none">» Introdução: evolução da auditoria aos sistemas de informação;» Processos em Auditoria de sistemas de informação;» Frameworks de referência;» Estrutura de uma auditoria aos sistemas de Informação;» Relatório de auditoria;➤ Prevenção de Branqueamento de Capitais e FATCA.	Colaboradores das Bandas de Coordenação, Técnica/Especializada e Operacional das Direcções de Auditoria, Compliance e Risco.
Trade Finance	<ul style="list-style-type: none">» Termos Comerciais Internacionais (Incoterms) e Documentos do Comércio Internacional;» Crédito Documentário;» Operações de Financiamento por Desembolso do Comércio Internacional;» Operações de Financiamento por Assinatura;» Acompanhamento On The Job	Destinadas aos colaboradores das Bandas de Coordenação, Técnica/Especializada e Operacional das Direcções de Operações, Compliance, Direcção de Médias Empresas.
Formação	Conteúdos Programáticos	Destinatários
Auditoria Interna	<ul style="list-style-type: none">» Introdução à Auditoria Interna;» As principais Fases da Actividade de Auditoria Interna;» Conceitos e Técnicas Relevantes de Auditoria Interna;» Caso Prático I. Desenvolvimento do Plano de Auditoria Interna;» Caso Prático II. Desenvolvimento de uma Acção de Auditoria Interna a um Processo de Grau de Complexidade Baixo;» Caso Prático III. Desenvolvimento de uma Acção de Auditoria Interna a um Processo de Grau de Complexidade Médio;» Caso Prático IV. Caso Prático Data Analytics Auditoria ao Processo de Procurement-To-Pay(P2P).	Destinada aos colaboradores da Banda Operacional, da Direcção de Auditoria.



Código de Trabalho e Legislação Laboral	<ul style="list-style-type: none">» Constituição da Relação Jurídico-Laboral;» Conteúdo da Relação Jurídico-Laboral;» Modificação da Relação Jurídico-Laboral;» Duração da Relação Jurídico-Laboral;» Duração e Organização Temporal do Trabalho;» Suspensão da Prestação do Trabalho;» Remuneração do Trabalho;» Suspensão da Relação Jurídico-Laboral;» Condições Aplicáveis a Grupos Específicos de Trabalhadores; <p>➤ Segurança, Saúde e Higiene no Trabalho.</p>	Destinadas aos colaboradores da Banda Técnica/Especializada da Direcção de Capital Humano.
Legislação, Contratos e Hipotecas	<ul style="list-style-type: none">» Introdução à Auditoria Interna;» As principais Fases da Actividade de Auditoria Interna;» Conceitos e Técnicas Relevantes de Auditoria Interna;» Caso Prático I. Desenvolvimento do Plano de Auditoria Interna;» Caso Prático II. Desenvolvimento de uma Acção de Auditoria Interna a um Processo de Grau de Complexidade Baixo;» Caso Prático III. Desenvolvimento de uma Acção de Auditoria Interna a um Processo de Grau de Complexidade Médio;» Caso Prático IV. Caso Prático Data Analytics Auditoria ao Processo de Procurement-To-Pay(P2P).	Destinadas aos colaboradores das Bandas de Coordenação, Técnica/Especializada e Operacional das Direcção de Crédito e Recuperação, Auditoria Interna, Compliance e Jurídica e Contencioso

Formação	Conteúdos Programáticos / Objectivos	Destinatários
AML	<ul style="list-style-type: none">»Compreender no que consiste a componente Know Your Counterparts (KYC);Identificar os diferentes perfis de Cliente, tendo por base os dados de caracterização dos mesmos, de forma a prevenir crimes de BCFT;Compreender no que consiste a componente »Know Your Transactions (KYT);Identificar as transacções efectuadas por Clientes com o objectivo de branquear capitais;Compreender no que consiste a componente »Know Your Processes (KYP);Compreender a importância de conhecer e aplicar os processos definidos pelo Banco no seu dia-a-dia de trabalho.	Todas as funções



FATCA	<ul style="list-style-type: none">»Descrever as características de um Cliente US Person.Identificar os indícios de um Cliente US Person.»Identificar os procedimentos que o Banco Económico terá de seguir para identificar Clientes US Person.»Identificar quais os rendimentos abrangidos e excluídos do regime FATCACompreender a importância da identificação da origem dos rendimentos no processo de retenção.»Compreender a importância da determinação do estatuto da contraparte do pagamento no processo de retenção	Todas as funções
Primeiros Socorros	<ul style="list-style-type: none">»Definir corretamente uma ação de Primeiros Socorros, finalidades do socorrismo e características do socorrista.»Efetuar o exame primário da vítima correctamente de forma a evitar segundo trauma ou evitar agravamento das lesões apresentadas.»Saber estabelecer uma correta colaboração com as equipas de socorro especializado, prestando informações que sejam importantes para um correto pré diagnóstico da situação, sendo ativado os meios apropriados.»Identificar precocemente uma paragem cardiorrespiratória ou obstrução das vias aéreas, saber executar os protocolos, de forma a recuperar ou manter a sobrevivência destas vítimas até à chegada dos meios de socorro adequados.	Destinada aos colaboradores da Banda de Gestão, Coordenação, Técnica Especializada, Operacional e Suporte de todas Direcções.

Formação	Conteúdos Programáticos / Objectivos	Destinatários
SWIFT - Treinamento e Consciencialização sobre a Segurança da Informação	<ul style="list-style-type: none">»Conhecer os pilares da segurança de informação;»Efectuar a análise e avaliação de riscos em sistemas de informação;»Identificar os riscos em sistemas de informação associado aos processos e operações bancárias;»Entender como proteger os activos durante um trabalho remoto;»Adquirir a capacidade de detectar vulnerabilidade nos processos.	Todos os colaboradores.



Direito Bancário das Sociedades Comerciais	<ul style="list-style-type: none">»Conhecer o essencial do direito bancário; Saber da sua aplicabilidade em matérias específicas;»Conhecer regras contratuais gerais na relação com clientes;»Conhecer as tipologias e força das garantias associadas aos contratos;»Conhecer as boas práticas de gestão na matéria versada.	Destinada a todos os colaboradores da Banda de Gestão das Áreas Comerciais, Coordenador da Unidade de Contratação da Direcção de Crédito e Recuperação.
--	---	---

Formação	Conteúdos Programáticos / Objectivos	Destinatários
Atendimento ao Público	<ul style="list-style-type: none">»Percecionar a importância do papel da qualidade do serviço prestado ao clienteAplicar as melhores técnicas e práticas no atendimento telefónico»Identificar técnicas e métodos que aumentem a satisfação do cliente;»Utilizar a assertividade e a inteligência emocional na relação com o cliente;»Tratar as reclamações e gerir os conflitos de forma eficaz;	Todas as Recepcionistas
Programa de Gestão e Liderança	<ul style="list-style-type: none">»Desenvolver as competências de gestão e liderança;»Definir o perfil do Líder BE;»Aprimorar as técnicas e metodologias de planeamento, gestão, dinamização e acompanhamento de equipas;»Desenvolver um melhor conhecimento dos seus pontos fortes, capacidades a melhorar, estilos e processos de decisão;»Aperfeiçoar as capacidades de negociação, apresentação e relacionamento pessoal e em grupo.	Destinada a todos os colaboradores da Banda de Gestão e Coordenação do banco.
Certificação em Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho	<ul style="list-style-type: none">»Transmitir os conhecimentos adquiridos;»Contribuir no âmbito da SHST, e na sua evolução enquanto trabalhadores individualmente coletivos;»Analisar e considerar as boas praticas internacionais de SHST, mas também no contexto do ambiente colectivo das organizações que integram.	Destinada aos colaboradores da Banda de Coordenação e Técnica Especializada da Direcção de Capital Humano



Sistema e Técnicas de Controlo Interno na Banca	»Conhecer o papel do sistema de controlo interno; »Conhecer os princípios e componentes de um sistema de controlo interno; »Conhecer os tipos de controlo interno; Implementar o sistema de controlo interno.	Destinada aos colaboradores da Banda de Coordenação e Técnica/ Especializada da Direcção de Compliance
---	--	--

Formação	Conteúdos Programáticos / Objectivos	Destinatários
Prevenção de Branqueamento de Capitais e Financiamento ao Terrorismo	»Compreender os conceitos de branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e sanções internacionais; »Conhecer o enquadramento regulamentar e as suas exigências; »Ser capaz de identificar situações suspeitas; »Reconhecer a importância de adopção de medidas de PBCFT; »Relembrar as suas obrigações enquanto Banco Económico.	Destinada a todos os colaboradores do Banco.
Ética Prevenção de Fraude e Corrupção	»Compreender os conceitos de Fraude, Corrupção, Suborno e Ética; »Conhecer o enquadramento regulamentar e as suas exigências; »Ser capaz de identificar situações suspeitas; »Reconhecer a importância os procedimentos de reporte interno; »Relembrar as suas obrigações enquanto colaborador do Banco.	Destinada a todos os colaboradores do Banco.
Auditoria Interna Bancária	»Definir auditoria; Diferenciar a auditoria interna da auditoria externa; »Reconhecer o âmbito da auditoria interna, em contexto organizacional; »Definir a auditoria bancária nas mais diversas áreas: balcões, clientes, informática, financeira, entre outras; »Identificar métodos de prevenção de branqueamento de capitais; »Comentar e analisar casos reais.	Destinada a colaboradores da Banda Técnica/ Especializada da Direcção de Auditoria
Cálculo Financeiro	» Dominar as principais operações de capitalização e actualização; » Detectar as taxas de juros e as rendas financeiras no âmbito da sua actividade profissional; » Entender o processo de capitalização e actualização na actividade financeira.	Colaboradores da Banda de Gestão, Coordenação e Técnica da Direcção Financeira e Mercados e Direcções Comerciais.

Formação	Conteúdos Programáticos / Objectivos	Destinatários
----------	--------------------------------------	---------------



Certificação em Auditoria	<ul style="list-style-type: none">» Certificar os colaboradores como forma de garantir que o banco implementa o sistema de auditoria interna de forma eficaz alinhada com as boas práticas nacionais e internacionais;» Habilitar o auditor interno para avaliar os processos de negócio de gestão, risco e governação corporativa, contribuindo para a definição de estratégias por via de recomendações, orientações provenientes dos processos de auditoria.	Destinada a Banda de Gestão, Coordenação e Técnica Especializada da Direcção de Auditoria.
Contabilidade Geral	<ul style="list-style-type: none">» Conhecer a importância da contabilidade como instrumentos de gestão;Identificar vantagens e desvantagens do » Sistema de Normalização Contabilística;Efetuar movimentos contabilísticos de rotina mensal e periódica;» Conhecer o novo Código de Contas e o novo Sistema de Normalização;» Contabilística, com entrada em Vigor a 01 de Janeiro de 2010.	Destinada a colaboradores da Banda de Gestão, Técnica/ Especializada, Operacional da Direcção de Contabilidade.

Formação	Conteúdos Programáticos / Objectivos	Destinatários
Mensuração e Classificação dos Activos IFRS39 e IAS39	<ul style="list-style-type: none">» Proporcionar uma Visão geral sobre o IFRS9 e IAS39, capacitar os colaboradores, interpretar e analisar os elementos componentes dos balanços do setor público e demonstrações financeiras das IFB;» Rever os principais aspetos do tratamento contabilístico previsto nas normas mais usualmente aplicadas pelas empresas na preparação de demonstrações financeiras em IFRS e informar sobre alterações recentes a estas normas e as implicações práticas destas.	Destinada a colaboradores da Banda de Gestão; Técnica/ Especialização da Direcção Financeira e Mercados.
Contabilidade Bancária	<ul style="list-style-type: none">» O funcionamento da atividade bancária e suas funções;» As especificações do plano de contas;Quais os documentos de suporte bancário, tais como balanços, demonstrações de resultados;» Aplicar eficazmente o Plano de Contas.	Destinada a colaboradores da Banda de Coordenação; Técnica/ Especializada; Operacional da Direcção de Contabilidade.
Fiscalidade Angolana	<ul style="list-style-type: none">» Conhecer o sistema fiscal Angolano;Conhecer os direitos e deveres de cidadania no âmbito fiscal;» Saber aplicar a legislação fiscal na contabilidade;» Saber e aplicar os impostos, taxas e outras contribuições fiscais.	Destinada a colaboradores da Banda de Coordenação; Técnica/ Especializada; Operacional da Direcção de Contabilidade.

Formação	Conteúdos Programáticos / Objectivos	Destinatários
----------	--------------------------------------	---------------



Gestão de Frota	» Conhecer os principais conceitos e técnicas utilizadas para gerir frotas; » Relacionar valores, custos e benefícios ao nível dos transportes; » Integrar a importância das novas tecnologias e a comunicação na gestão.	Destinada a colaboradores da Banda de Gestão; Coordenação e Técnica da Direcção de Património e Segurança.
-----------------	---	--