

NORMA DE SERVIÇO Nº 041/24	POLÍTICA DE FORMAÇÃO	
-------------------------------	----------------------	---

NORMA DE SERVIÇO

Nº 041/24

01 de Novembro de 2024

ASSUNTO: POLÍTICA DE FORMAÇÃO

ÂMBITO DE DISTRIBUIÇÃO: INTERNO GERAL

ÍNDICE

1.	INTRODUÇÃO	3
2.	ÂMBITO E APLICABILIDADE.....	3
3.	ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR.....	3
4.	OBJECTIVO.....	3
5.	RESPONSABILIDADES	3
6.	PRINCÍPIOS	3
7.	DOMÍNIO ESTRATÉGICO DA FORMAÇÃO.....	4
8.	PROCESSO DE GESTÃO FORMATIVA.....	4
9.	AUSÊNCIAS, DESISTÊNCIAS E ATRASOS NAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO	6
10.	OBRIGAÇÕES DO COLABORADOR.....	7
11.	MONITORIZAÇÃO E REPORTE	7
12.	INCUMPRIMENTO.....	7
13.	APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR	7
14.	DIVULGAÇÃO, REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA.....	7

Elaborado por: **DCH**
Data de elaboração: **17.10.2023**

Revisto por: **CE**
Data de revisão: **18.10.2023**

Aprovado por: **CA**
Data de aprovação: **19.10.23**

Substitui: N/A
APENAS PARA USO INTERNO

NORMA DE SERVIÇO Nº 041/24	POLÍTICA DE FORMAÇÃO	
--------------------------------------	-----------------------------	---

1. INTRODUÇÃO

A Política de Formação (doravante designada “Política”) da Pay4all serve como instrumento regulatório interno com o objectivo de assegurar as obrigações previstas na legislação e regulamentação aplicável.

2. ÂMBITO E APLICABILIDADE

A presente Política aplica-se a todos os colaboradores da Pay4all

3. ENQUADRAMENTO REGULAMENTAR

A presente Política foi elaborada com base nos seguintes diplomas:

- Lei Geral do Trabalho, aprovada pela Lei n.º 7/15, de 15 de Junho;
- Lei n.º 14/21, de 19 de Maio – Regime Geral das Instituições Financeiras;
- Lei do Combate ao Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa, aprovada pela Lei n.º 05/2020, de 27 de Janeiro;
- Aviso n.º 14/2020, do BNA, relativo às Regras de Prevenção e Combate ao Branqueamento e Capitais e Financiamento do Terrorismo;
- Aviso n.º 01/2021, de 28 de Janeiro, do BNA, relativo ao Código do Governo Societário das Instituições Financeiras.

4. OBJECTIVO

- A Pay4all considera a formação, o desenvolvimento profissional e pessoal do seu capital humano como um pilar fundamental e determinante para a melhoria contínua da qualidade do seu desempenho e, consequentemente, dos serviços prestados.
- A presente Política clarifica e sistematiza as orientações e a estratégia relativas à formação na Pay4all.

5. RESPONSABILIDADES

Sem prejuízo do previsto nos regulamentos ou manuais de estrutura orgânica, no âmbito das suas atribuições cabe:

- ao Conselho de Administração (CA): definir e aprovar a presente Política, bem como supervisionar a sua eficácia.
- à Comissão Executiva (CE): aprovar os procedimentos, normativos e outros instrumentos internos necessários à aplicação da Política e, quando aplicável, preparar as deliberações do CA.

6. PRINCÍPIOS

A concretização do compromisso com a formação na Pay4all assenta nos seguintes princípios:

- Desenvolvimento individual e colectivo** – Participação e empenho de todos na aquisição de competências individuais e colectivas, aproveitando melhor as oportunidades e os meios disponíveis.
- Responsabilidade da organização** – Responsabilidade proactiva de todos na organização do trabalho de forma a garantir disponibilidade no acesso à formação relevante para aquisição de competências;
- Alinhamento com o negócio** – Disponibilização de processos e planos de formação adaptados às necessidades do negócio e em consonância com as linhas estratégicas definidas pela administração.

NORMA DE SERVIÇO Nº 041/24	POLÍTICA DE FORMAÇÃO	
--------------------------------------	-----------------------------	---

7. DOMÍNIO ESTRATÉGICO DA FORMAÇÃO

A formação acompanha todo o percurso do colaborador, estando adaptada a cada etapa do seu desenvolvimento profissional.

- a. **Formação inicial de acolhimento/integração** – Visa dotar os colaboradores recém-admitidos na Pay4all ou em início de funções de conhecimento nas seguintes perspectiva:

	Acolhimento na PAY4ALL	Acolhimento na Função
Temas	Transversais e considerados críticos ao bom funcionamento da Pay4all e ao reforço da cultura organizacional.	Comportamentais e técnicos críticos ao bom desempenho da função.
Objectivo	Alinhamento de todos os colaboradores a missão, visão, valores e estratégia da Pay4all.	Domínio dos conhecimentos de base indispensáveis para o bom desempenho da função.

- b. **Formação contínua** – Visa dotar os colaboradores da Pay4all em etapas subsequentes do seu percurso profissional de competências técnicas e comportamentais necessárias ao bom desempenho da função, de modo a ganhar maior profundidade e responsabilidade com impacto directo na sustentabilidade da organização.
- c. **Autoformação** – Consiste no acesso à formação por iniciativa própria do colaborador em áreas que correspondam directa ou indirectamente à sua função.

8. PROCESSO DE GESTÃO FORMATIVA

No sentido de garantir a implementação das acções de formação, ao longo do ano, o processo de gestão formativa observa diversas etapas e responsabilidades por área de intervenção, as quais são acompanhadas pela DCHS, enquanto unidade de estrutura responsável pela gestão da formação.

Etapas	Responsável
1. Identificação de necessidades de formação	Unidade de Estruturas
2. Identificação de soluções formativas adequadas	Unidades de Estruturas
3. Elaboração do Plano de Formação	DCHS
4. Aprovação do Plano de Formação	CE
5. Implementação e execução do Plano de Formação	Unidade de Estruturas
6. Avaliação da acção de formação e do respectivo impacto	Formando Unidade de Estruturas

8.1. Identificação de necessidades de formação

- a. A identificação de necessidade de formação é feita pelas unidades de estrutura em concertação com a DCHS de acordo com as necessidades formativas identificadas no

NORMA DE SERVIÇO Nº 041/24	POLÍTICA DE FORMAÇÃO	
--------------------------------------	-----------------------------	---

processo de avaliação de desempenho, plano de desenvolvimento individual do colaborador e plano de formação anual da unidade de estrutura.

- b. A DCHS facilita as áreas no processo de identificação das necessidades de formação e assegura o cruzamento das fontes de modo a garantir maior participação e cobertura.

8.2. Identificação de soluções formativas adequadas

- a. Cabe à DCHS e as unidades de estruturas identificarem as soluções formativas que melhor respondam às necessidades registadas no plano de formação, podendo estas ser interna ou externa.
- b. Consideram-se acções de formação interna aquelas que são asseguradas por colaboradores internos.
- c. Consideram-se acções de formação externa as ministradas por entidades formadoras devidamente certificadas, podendo ser nacionais ou internacionais.

8.3. Elaboração do Plano de Formação

- a. Cabe à DCHS elaborar o Plano Geral de Formação, devendo ser organizado e elaborado de acordo as necessidades e soluções formativas identificadas pelas unidades de estrutura em concertação com à DCHS e alinhadas aos objectivos estratégicos definidos pela administração.
- b. O Plano Geral de Formação deve ser organizado e elaborado de acordo os seguintes requisitos:
 - i. Qualidade das acções formativas na globalidade;
 - ii. Pertinência dos conteúdos programáticos;
 - iii. Renovação de temáticas formativas;
 - iv. Inovação das metodologias formativas.

8.4. Aprovação do Plano de Formação

- a. A DCHS deve analisar as necessidades formativas de cada unidade de estrutura, tendo em conta o estabelecido na presente política e submeter o Plano Geral de Formação até a segunda quinzena do mês de Janeiro do ano que diz respeito o plano para aprovação da administração.
- b. O Plano Geral de Formação deve fundamentar as opções tomadas, relativamente as acções de formação propostas.
- c. A calendarização proposta no Plano Geral de Formação é resultante da articulação entre os vários intervenientes no processo.
- d. Qualquer acção de formação não prevista no Plano Geral de Formação deverá ser devidamente fundamentada pelo responsável da unidade de estrutura e aprovada pelo responsável da Direcção de Capital Humano.

8.5. Implementação e execução do Plano de Formação

- a. A implementação e execução do plano de formação é da responsabilidade da DCHS que assegura, acompanha, apoia e monitoriza a qualidade e os níveis de adesão e satisfação das acções formativas e actua sobre potenciais situações críticas.

NORMA DE SERVIÇO Nº 041/24	POLÍTICA DE FORMAÇÃO	
--------------------------------------	-----------------------------	---

- b. O número anual de horas de formação é detalhado por natureza da formação, identificando os destinatários das formações, nomeadamente as dirigidas aos colaboradores das áreas tomadoras de risco e aos das funções de controlo interno, em conformidade com o Anexo I da presente política.
- c. O número de horas concreto de cada área de formação deve ser definido em cada Plano Geral de Formação, tendo especialmente em conta as necessidades de formação identificadas.
- d. Na implementação e execução do Plano Geral de Formação é obrigatório a observância mínima de horas de formação por cada colaborador da Pay4all, nomeadamente:
 - i. Membro do Órgão de Administração – quarenta (40) horas de formação/ano;
 - ii. Membro do Órgão de Fiscalização – vinte e cinco (25) horas de formação/ano;
 - iii. Corpo Directivo – vinte e quatro (24) horas de formação/ano;
 - iv. Outros colaboradores – dezasseis (16) horas de formação/ano.
- e. Sem prejuízo dos limites mínimos de horas de formação definidos no ponto anterior, estes podem ser aumentados quando se tratar de formações e/ou certificações com obrigatoriedade de cumprimento de horas complementares superiores aos estabelecidos na presente Política.

8.6. Avaliação das acções de formação e do respectivo impacto

- a. Após a realização de cada acção de formação cabe à DCHS facilitar aos formandos por meio de questionário a avaliação da eficácia de cada acção de formação para suporte de tomada de decisão, que incide, designadamente, sobre os seguintes aspectos:
 - i. Os objectivos propostos para a formação foram cumpridos;
 - ii. O conteúdo programático permitiu a aquisição de novos conhecimentos;
 - iii. O formador demonstrou clareza na transmissão de conhecimentos;
 - iv. A formação teve o apoio logístico e administrativo adequado;
 - v. A duração e o horário adoptados estiveram dentro das expectativas.
- b. Com o objectivo de avaliar o impacto de determinada acção de formação à DCHS, em articulação com as unidades de estrutura, identifica momentos específicos para analisar mudanças de comportamentos dos colaboradores abrangidos, nos domínios técnicos e comportamentais.
- c. Esta avaliação é observada pós-formação, tendo como referência a matriz de orientação dos objectivos previamente definidos na acção formativa, podendo assumir a forma de testes, observação comportamental ou mediante avaliação de desempenho anual.

9. AUSÊNCIAS, DESISTÊNCIAS E ATRASOS NAS ACÇÕES DE FORMAÇÃO

- a. Após convocatória a participação na acção de formação é obrigatória, devendo as ausências ser justificadas nos termos da Lei Geral do Trabalho e validadas pelo superior hierárquico imediato do colaborador.
- b. A ausência sem justificação nos termos da Lei Geral do Trabalho é considerada para todos os efeitos, falta ao serviço.
- c. A desistência, não participação, frequência irregular injustificada ou com aproveitamento final negativo, constitui uma violação do dever do trabalhador e passível de procedimento disciplinar nos termos da Lei Geral do Trabalho, sem limitar nos termos da presente política a aplicação de uma medida acessória de devolução integral ou parcial do valor investido pela Pay4all na acção de formação.

Elaborado por: **DCH**
Data de elaboração: **17.10.2023**

Revisto por: **CE**
Data de revisão: **18.10.2023**

Aprovado por: **CA**
Data de aprovação: **19.10.23**

Substitui: N/A
APENAS PARA USO INTERNO

NORMA DE SERVIÇO Nº 041/24	POLÍTICA DE FORMAÇÃO	
--------------------------------------	-----------------------------	---

- d. A aplicação da medida acessória de devolução integral do valor investido pela Pay4all na acção formativa consiste na dedução mensal do valor em causa em parcelas não superiores a 25% do salário base do colaborador até a devolução total.
- e. Os colaboradores devem garantir a frequência nas acções de formação com assiduidade e cumprimento do respectivo horário, sendo os atrasos injustificados tratados de acordo com a Lei Geral do Trabalho.

10. OBRIGAÇÕES DO COLABORADOR

- a. O colaborador que tenha beneficiado de acção de formação de aperfeiçoamento profissional ou de curso de formação superior se obriga, mediante assinatura de termo de compromisso e responsabilidade, a permanecer ao serviço da Pay4all durante um certo período, desde que este período não ultrapasse:
 - i. Um ano para as acções de formação de aperfeiçoamento profissional;
 - ii. Até três anos para as licenciaturas, certificações ou outras formações de nível superior.
- b. No caso do ponto anterior, o colaborador pode desobrigar-se da permanência ao serviço, restituindo Pay4all o valor das despesas feitas, em proporção do tempo que ainda faltar para o termo do período acordado.

11. MONITORIZAÇÃO E REPORTE

- a. A DCHS, em cada ano civil, garante e assegura a formação adequada de todos os colaboradores, visando o cumprimento das obrigações previstas na presente política e impostas pela legislação vigente, sem limitar a formação em matéria de combate e prevenção ao branqueamento de capitais, do financiamento do terrorismo e do financiamento da proliferação de armas de destruição em massa.
- b. A DCHS assegura a conservação e o registo, em prazo não inferior a 5 anos, de toda a informação sobre as acções de formação, documentos ou registos relativos à formação dos colaboradores, com a finalidade de viabilizar a criação de histórico, tomada de decisão e consulta de informação e relatórios.
- c. O grau de execução do Plano Geral de Formação e respectiva execução orçamental é acompanhado trimestralmente pelo administrador do pelouro.

12. INCUMPRIMENTO

A necessidade do incumprimento dos limites definidos na presente Política requer a aprovação prévia do CA.

13. APROVAÇÃO E ENTRADA EM VIGOR

A presente Política foi aprovada pelo Conselho de Administração em 19 de outubro de 2024, entrando em vigor a partir da data da sua publicação, podendo ser alterada por deliberação deste órgão.

14. DIVULGAÇÃO, REVISÃO E ACTUALIZAÇÃO DA POLÍTICA

- a. A presente Política encontra-se disponível para consulta na *Intranet* e *Internet* da Pay4all.
- b. Esta Política deve ser revista anualmente ou sempre que se verifiquem alterações que justifiquem a sua revisão.

NORMA DE SERVIÇO Nº 041/24	POLÍTICA DE FORMAÇÃO	
--------------------------------------	-----------------------------	---

Anexo I – Quadro de áreas de formação anual, horas de formação anual e destinatários

Áreas de formação		Destinatários	Número de horas anuais
Área 1	Formação Regulamentar	• Colaboradores afectos a funções de Controlo Interno • Membros do Órgão de Administração • Membros do Órgão de Fiscalização	20 Horas
Área 2	Formação técnica, nomeadamente combate ao Branqueamento de Capitais, Financiamento do Terrorismo e Proliferação de Armas de Destruição em Massa.	• Colaboradores, em geral • Membros do Órgão de Administração • Membros do Órgão de Fiscalização	5 Horas
Área 3	Formação Comercial. Produtos e Serviços Financeiros	• Colaboradores afectos a funções comerciais	20 Horas
Área 4	Formação Comportamental, <i>Soft Skills</i>	• Colaboradores em geral	8 Horas