

NORMA DE SERVIÇO

Nº008/DOS/20

07 de Outubro de 2020

ASSUNTO: POLÍTICA DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES

ÂMBITO DE DISTRIBUIÇÃO: GERAL

1. INTRODUÇÃO	2
2. ÂMBITO	4
2.1 Objectivo	4
2.2 Aplicabilidade	4
3. OBRIGAÇÃO DE FORMAÇÃO.....	4
4. FORMAÇÃO DE COLABORADORES	4
5. OBJECTIVOS DA POLÍTICA DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES.....	6
6. DEFINIÇÃO DE PRIORIDADES	8
7. INTEGRAÇÃO DA POLÍTICA DE FORMAÇÃO DOS COLABORADORES COM OUTRAS POLÍTICAS DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS	10
8. IDENTIFICAÇÃO DOS MEIOS.....	12
9. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS	14
10. NOTA FINAL.....	15

1. INTRODUÇÃO

A Política de Formação e Desenvolvimento do BMF, estabelece critérios e prioridades para responder eficazmente às exigências do serviço prestado ao cliente pelos colaboradores, sempre numa perspectiva de maior rigor e exigência. Trata-se de um instrumento de carácter formal, constituído de directrizes básicas que orientam as decisões pertinentes do BMF sobre o desenvolvimento dos seus colaboradores, servindo de referência para a elaboração dos planos de formação e dos programas de actualização e aperfeiçoamento das equipas, devidamente orientados para os objectivos e cultura da empresa.

Contempla aspectos relativos às competências necessárias dos colaboradores, possibilitando que o BMF se desenvolva de forma consistente. A política deve ser flexível e dinâmica, por conseguinte, a cada 02 (dois) anos ou quando se fizer indispensável, deverá ser reajustada, com a finalidade de garantir a sua adequação à clientela e objectivos da Instituição.

A definição de uma Política de Formação de colaboradores permite ao BMF identificar que intervenção terá que promover para adquirir e desenvolver competências necessárias à implementação da estratégia que conduz a empresa ao sucesso do negócio.

Esta política deve estar orientada e estreitamente relacionada com a estratégia do negócio para dar resposta aos objectivos estratégicos e da qualidade, só assim se tornará um instrumento útil para a organização. O desenvolvimento de competências dos colaboradores de uma empresa, não é um fim em si mesmo, mas trata-se de uma contribuição para que a Organização seja mais eficiente.

Por outro lado, a Política de Formação de colaboradores não pode ser vista de forma isolada, deve derivar directamente do Plano de Gestão de Recursos Humanos. Este plano tem por objectivo dotar a empresa de colaboradores qualificados para o exercício de funções específicas do sector de Micro Finanças e com um desempenho eficaz.

De facto, o BMF pode adquirir as competências necessárias para o sucesso do seu negócio de duas formas: formação profissional, tem como objectivo para o exercício das funções específicas do sector bancário, com conteúdos e parâmetros de acompanhamento e avaliação das acções desenvolvidas internamente depois da

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 2 / 16

admissão. Toda a formação inicial é complementada com um processo de integração na empresa, que envolve uma grande componente prática possibilitando-lhes a aquisição de conhecimentos necessários à manifestação das competências requeridas.

A formação profissional contínua é maioritariamente desenvolvida na empresa, quer com recurso a um grupo de formadores internos com competências, fortemente empenhados no processo formativo, quer com formadores externos, em particular nas áreas comportamentais, onde se aposta na melhoria da Qualidade de Serviço junto do cliente, para dotá-los de maior capacidade para desenvolvimento do seu trabalho.

Neste contexto passaremos a definir nas seguintes páginas qual a Política de Formação dos Colaboradores.

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 3 / 16

2. ÂMBITO

2.1 Objectivo

A presente política estabelece as linhas gerais adoptadas pelo BMF:

1. Definir a Política de formação;
2. Identificar as necessidades de formação;
3. Elaborar e executar o plano de formação;
4. Conhecer os métodos de avaliação da eficiência e eficácia da Política de formação.

2.2 Aplicabilidade

Esta política aplica-se a todos os trabalhadores e colaboradores do BMF, que por sua vez têm como obrigação, código de conduta e outra regulamentação aplicável na instituição.

3. OBRIGAÇÃO DE FORMAÇÃO

1. O BMF deve garantir a formação periódica e adequada aos seus colaboradores e membros dos órgãos de gestão, visando o cumprimento das obrigações impostas pela Lei nº5/20 e respectiva regulamentação em matéria de prevenção e repressão do Branqueamento de Capitais, do Financiamento do Terrorismo e da Proliferação de Armas de Destruição em Massa.
2. O BMF deve conservar, durante um período de cinco (5) anos, cópia dos documentos ou registos relativos à formação prestada aos seus empregados e dirigentes.

4. FORMAÇÃO DE COLABORADORES

1. A Instituição Financeira, define e aplica política formativa adequada para os seus gestores, trabalhadores e demais colaboradores cujas funções sejam relevantes para efeitos da prevenção do branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa, que vise assegurar um conhecimento pleno, permanente e actualizado sobre, entre outros aspectos:
 - a) O quadro normativo aplicável em matéria de prevenção do branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa;
 - b) As políticas e os procedimentos em matéria de prevenção do branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa definidos e implementados pela instituição financeira;

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 4 / 16

- c) Identificação e comunicação de operações ao Compliance Officer;
 - d) Comunicação de irregularidades de acordo com a regulamentação;
 - e) As orientações, recomendações e informações emitidas pelas autoridades de aplicação da Lei, autoridades de supervisão ou associações representativas do setor;
 - f) Os riscos, tipologias e métodos associados a fundos ou outros bens provenientes ou relacionados com a prática de actividades criminosas ou com o financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa;
 - g) As vulnerabilidades das áreas de negócio desenvolvidas, bem como dos produtos, serviços e operações disponibilizados pela Instituição, assim como dos canais de distribuição desses produtos e serviços e dos meios de comunicação utilizados com os clientes;
 - h) Os riscos reputacionais, legais e prudenciais e as consequências de natureza transgeracional decorrentes da inobservância das obrigações preventivas do branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa; e
 - i) As responsabilidades profissionais específicas em matéria de prevenção do branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa e, em especial, as políticas e os procedimentos e controlos associados ao cumprimento das obrigações preventivas.
2. No caso de colaboradores recém-admitidos cujas funções relevem directamente no âmbito da prevenção do branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa, a instituição financeira, imediatamente após a respectiva admissão, proporciona-lhes formação adequada sobre as políticas, procedimentos e controlo internamente definidos em matéria de prevenção do branqueamento de capitais, financiamento do terrorismo e da proliferação de armas de destruição em massa.
3. Os registos referidos no número 2 do artigo 23.º da Lei n.º 05/20, de 27 de Janeiro contêm, pelo menos, a seguinte informação relativamente às acções de formação, internas e externas, que tenham sido realizadas:
- a) Denominação e objecto da formação;
 - b) Data da realização;

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 5 / 16

- c) Entidade formadora;
- d) Duração (em horas);
- e) Natureza (formação interna ou externa);
- f) Ambiente (formação presencial ou à distância);
- g) Material didáctico de suporte;
- h) Nome e função dos formandos (internos e externos); e
- i) Avaliação final dos formandos, quando exista.

5. OBJECTIVOS DA POLÍTICA DE FORMAÇÃO DE COLABORADORES

A concepção de uma Política de Formação de colaboradores prende-se com três grandes finalidades: consolidar o existente, acompanhar e facilitar contextos de mudança e preparar o futuro. Estas finalidades estão directamente relacionadas com a temporalidade dos objectivos.

Assim, no que concerne ao curto prazo, importa consolidar o existente, incidindo sobre objectivos relacionados com o desempenho, seja individual, do departamento ou da direcção.

Para tal, o BMF procura identificar problemas de desempenho, individuais ou colectivos, que uma vez ultrapassados permitem melhorar indicadores como os da qualidade do serviço prestado, do volume de negócios, da satisfação dos clientes com o atendimento, entre outros.

Por outro lado, quando os objectivos se prendem com acompanhar e facilitar mudanças e preparar o futuro, estamos a abordar metas de médio / longo prazo.

A modernização é um conceito actual e importante no dia-a-dia do BMF. Estando em fase de expansão, o Banco pretende modernizar os seus equipamentos, de forma a prestar um serviço cada vez melhor e mais eficiente, aos seus clientes. Não obstante, o investimento em novas tecnologias, por si só, torna-se insuficiente para alcançar esse objectivo. Desta forma os instrumentos operacionais da Política de Formação de colaboradores, tal como o plano de formação, devem contemplar intervenções que permitem aos utilizadores um bom domínio dessas tecnologias, possibilitando-lhes o

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 6 / 16

melhor rendimento possível. Para tal a Direcção de Recursos Humanos deve estar envolvida a montante nos projectos de investimentos, possibilitando que as competências das equipas operacionais sejam desenvolvidas no momento certo, nem muito tarde, nem muito cedo.

Por outro lado, e resultante desta fase de expansão do BMF e as mudanças da envolvente externa, tem sido necessário, e continuará a ser, desenvolver novas formas de organização, tal como a recente distinção dentro da Direcção DOS em duas direcções - Gabinete de Organização e Direcção de Sistemas de Informação. Também, aqui, os instrumentos que operacionalizam a Política de Formação e desenvolvimento dos colaboradores, devem facilitar estas evoluções.

Adicionalmente, é também crítico, reflectir na Política de Formação de colaboradores do BMF, o plano individual. Assim, é importante definir as acções de desenvolvimento que permitam aos colaboradores evoluir na carreira. Referimo-nos às intervenções que facilitam a integração de novos colaboradores e que permitam a promoção e a mobilidade (vertical e horizontal).

Outra variável importante na definição desta Política é o futuro. Que função terá o BMF no futuro? Que competências serão necessárias para desempenhar eficazmente? A Política de Formação de colaboradores ajuda o BMF a preparar os colaboradores para essas funções futuras. No entanto, tal só será conseguido se existir uma análise a montante dessas funções, tal como recentemente foi realizado, com a identificação de novas funções:

- a) Director de Risco;
- b) Director de Compliance;
- c) Chefe de Departamento de Risco;
- d) Chefe de Departamento de Compliance;
- e) Chefe de Departamento de Crédito;
- f) Chefe de Departamento de Dinamização de Vendas;
- g) Chefe de Departamento de Análise de Crédito;
- h) Chefe de Departamento de Gestão de Produtos;
- i) Chefe de Departamento de Controlo de Crédito;

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 7 / 16

- j) Técnico de Controlo e Acompanhamento;
- k) Técnico de Compliance;
- l) Técnico de Risco;
- m) Analista de Recuperação de Crédito;
- n) Operadores de Recuperação de Crédito.

Tendo sido identificada as competências críticas ao desenvolvimento eficaz destas novas funções, torna-se premente identificar acções de desenvolvimento de competências que permitam a rápida integração de novos colaboradores, e de colaboradores que mudaram de área dentro do BMF.

O último objectivo que deverá ser considerado na Política de formação de colaboradores, refere-se às acções de desenvolvimento que tenham um objectivo muito específico e particular, tais como, intervenções formativas a nível da segurança, ou da formação de formadores. São também inseridas, neste ponto, as acções de sensibilização que permitem a evolução da cultura do BMF.

No quadro seguinte apresentamos, esquematicamente, os objectivos da política de formação de colaboradores do BMF.

	Finalidade	Temporalidade	Intervenção
OBJECTIVOS DA FORMAÇÃO DE COLABORADORES	Consolidar o existente	Curto Prazo	Acções que permitam melhorar os desempenhos
			Acções que facilitem acompanhar um investimento
	Acompanhar as mudanças e preparar o futuro	Médio / Longo prazo	Acções que permitem, aos colaboradores do BMF, evoluir na carreira
			Acções que preparam os colaboradores para funções futuras que não existam no presente
			Acções com objectivos específicos

6. DEFINIÇÃO DE PRIORIDADES

Após terem sido identificados os objectivos da Política de Formação de colaboradores do BMF, torna-se importante definir as prioridades. Essa definição distribuir a afectará de recursos aos diferentes objectivos. A identificação das prioridades é realizada anualmente e operacionalizada através do Plano de Formação de colaboradores. Não obstante, importa clarificar os princípios que regem esse processo.

Com o objectivo de definir adequadamente as prioridades o BMF procura identificar as necessidades de desenvolvimento dos colaboradores. Contudo, salienta-se que o conceito de necessidade de desenvolvimento, não deverá ser confundido com o de desejo. De facto, a primeira deve traduzir um acordo entre os diferentes actores interessados (Administração, Direcção, Chefia de Departamento e Titular do Posto de Trabalho), refletindo claramente a mais-valia da intervenção proposta para a implementação da estratégia e o sucesso do negócio.

Assim, com o objectivo de definir prioridades de intervenção o BMF considera os seguintes factores indutores de necessidades de desenvolvimento dos colaboradores.

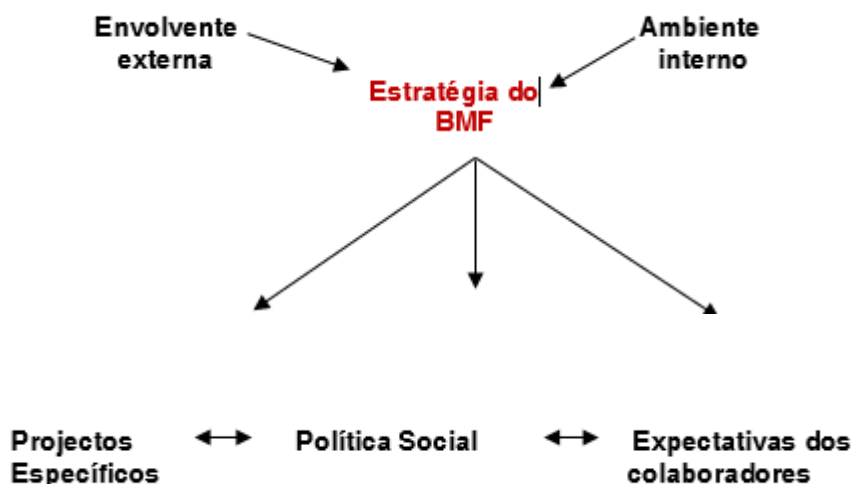
A estratégia da empresa, ou seja, a forma como o BMF responde aos desafios que lhe são colocados pela envolvente externa (clientes, fornecedores, concorrência, políticas...), considerando o ambiente interno (pessoal, equipamentos, organização...)

A implementação dessa estratégia reflecte-se em três categorias de factores, também eles indutores de necessidades de desenvolvimento de colaboradores: os projectos específicos que traduzem a estratégia; a política social da empresa que permite à mesma adaptar-se às envolventes externas e internas; as expectativas dos colaboradores.

Tendo em consideração estas três categorias de factores indutores de necessidades de desenvolvimento dos colaboradores, o BMF procura desenvolver intervenções que permitem facilitar o acompanhamento da implementação da estratégia de internacionalização, modernização e personalização do contacto com o cliente. Por outro lado, procura, também, garantir, através de acções de desenvolvimento pessoal, que os seus colaboradores se encontrem motivados e empenhados para a prossecução dessa mesma estratégia. Por último, procura conhecer as expectativas dos seus colaboradores, identificando a sua percepção sobre o que necessitam desenvolver para melhorar o seu desempenho ou para corresponderem ao que lhes é solicitado.

Esquemáticamente podemos representar esta ideia da seguinte forma:

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 9 / 16



Em suma, anualmente são definidas as prioridades a nível do desenvolvimento dos colaboradores, considerando a estratégia do negócio e as categorias que operacionaliza, o mesmo.

7. INTEGRAÇÃO DA POLÍTICA DE FORMAÇÃO DOS COLABORADORES COM OUTRAS POLÍTICAS DA GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

O BMF possui actualmente um perfil de competências que define quais os comportamentos que os colaboradores devem adoptar para que a Organização tenha sucesso. Desta forma é importante identificar o gap existente entre o nível de competências detido pelos colaboradores e o expectável. O resultado adequado, quer no presente quer no futuro.

Perfil de Competências Comportamentais

Transversais				
Aderir a valores e cumprir procedimentos	Relacionar-se e trabalhar em equipa	Comunicar	Aprender e analisar	Apresentar resultados e corresponder às expectativas dos clientes (Interno / Externo)
Área de Negócios e Gabinete de Planeamento e Controlo de Gestão		Funções dom Responsabilidades de Coordenação		
Ser empreendedor e ter orientação comercial		Liderar e supervisionar		

Para a identificação desse *gap*, o BMF utiliza como principal instrumento o **Sistema de Avaliação e Gestão de Desempenho** (SAGD), que permite identificar individualmente os pontos e as áreas de melhoria de cada colaborador (Guia do utilizador do SAGD).

Paralelamente, pode recorrer a outras ferramentas, nomeadamente através de **Assessment Centres**, que de igual forma ajudam a identificar as necessidades de desenvolvimento de cada colaborador (ver Política de Assessment). A realização desses Assessment Centres pode ser realizada com recurso a entidades externas ou pela equipa da **Direcção de Recursos Humanos**.

Existem, ainda, outros métodos a que o BMF pode recorrer, de forma mais esporádica, para identificar as necessidades de desenvolvimento dos colaboradores:

- a) **Observação de desempenho** – adequado para funções que incluam tarefas de contacto presencial com clientes. Este método é mais eficaz quando é feito de forma sistematizada, ou seja, quando é claro no início o que devemos observar;
- b) **Inquéritos de satisfação dos clientes** – Analisados os dados provenientes dos clientes, identificam-se as competências que necessitam de desenvolvimento para que o serviço prestado tenha elevados padrões de qualidade;
- c) **Entrevistas** – Realizadas a uma amostra representativa dos titulares dos postos de trabalho e às suas respectivas chefias, estas entrevistas permitem, através de um guião, colocar perguntas abertas e exploratórias, conhecendo as expectativas dos colaboradores;
- d) **Focus Group** – Semelhante à entrevista estruturada, mas realizada com um grupo de pessoas. Permite que os titulares do posto de trabalho se expressem sobre os diferentes domínios da sua actividade, em que pensam melhorar, e propor soluções. Entre esses melhoramentos vários dizem respeito a competências;
- e) **Inquéritos por meio de questionários** – Questionários escritos que permitem inquirirem todo o universo ou uma amostra representativa de colaboradores, sobre um certo número de pontos.

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 11 / 16

Desta forma, para além das intervenções que permitem desenvolver os conhecimentos técnicos necessários ao exercício eficaz das actuais e futuras funções, as acções de desenvolvimento de colaboradores procuram promover que todos os titulares dos postos de trabalho adoptem os **comportamentos indicados nos respectivos Perfis de Competências**.

8. IDENTIFICAÇÃO DOS MEIOS

Dependendo dos objectivos e das suas prioridades, importa identificar os meios que permitem ao BMF atingi-los. Este documento serve para ilustrar diversas soluções que deverão ser seleccionadas mediante a sua adequação ao objectivo.

Existem muitas formas diferentes através das quais o desenvolvimento de competências pode ser feito. A seguir são indicadas algumas alternativas que são tomadas em consideração, quando se define as intervenções que visam o desenvolvimento dos colaboradores do BMF.

1. Formação Profissional – identificação de acções de formação que visem o desenvolvimento colectivo de competências. Estas acções podem ser internas, e também desenvolvidas por formadores do BAI, ou externas, com recurso a entidades formadoras.

- a) As primeiras, justificam-se quando incidem, sobre saberes muito específicos, confidentiais e impossível de encontrar externamente.
- b) O recurso a entidades formadoras externas é benéfico quando não se pretende criar ou desenvolver uma equipa de formadores internos, sendo que vários estudos mostram que acordos de parceria com organismos externos garantem uma qualidade de serviço equivalente ou superior, a menor custo. Justifica-se, também, quando o domínio da competência a desenvolver não existe internamente. Por outro lado, a parceria com entidades formadoras externas permite abrir a cultura da empresa a outras perspectivas.

Para além da decisão entre a formação externa ou interna, é importante identificar a melhor forma de organizar a formação. Dependendo do objectivo a atingir, a formação pode ser realizada em sala, em contexto real de trabalho ou à distância (mediada pelas Tecnologias Informação).

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 12 / 16

2. Mentoring – identificação de colaboradores do BMF com experiência e que estejam num nível sénior, que apoiem o desenvolvimento de colaboradores com elevado potencial, embora menos experientes. O Mentor pode assumir vários papéis:

- a) Modelagem – Alguém que possa mostrar comportamentos /atitudes/ aptidões eficazes;
- b) Aconselhamento – Alguém capaz de proporcionar um encontro confidencial;
- c) Aceitação e Confirmação – Alguém capaz de fazer uma avaliação positiva quando o colaborador realiza correctamente uma tarefa;
- d) Acompanhamento – Alguém que possa dispensar algum tempo para ensinar os outros;
- e) Protecção – Alguém que possa actuar como um amortecedor e apoio;
- f) Patrocínio – Alguém que lhe possa “abrir porta”;
- g) Desafio – Alguém que possa envolver os outros em trabalhos que desafiam as suas capacidades;
- h) Amizade – Suporte e encorajamento.

Embora não seja imperativo, será conveniente que o Mentor seja alguém do BMF.

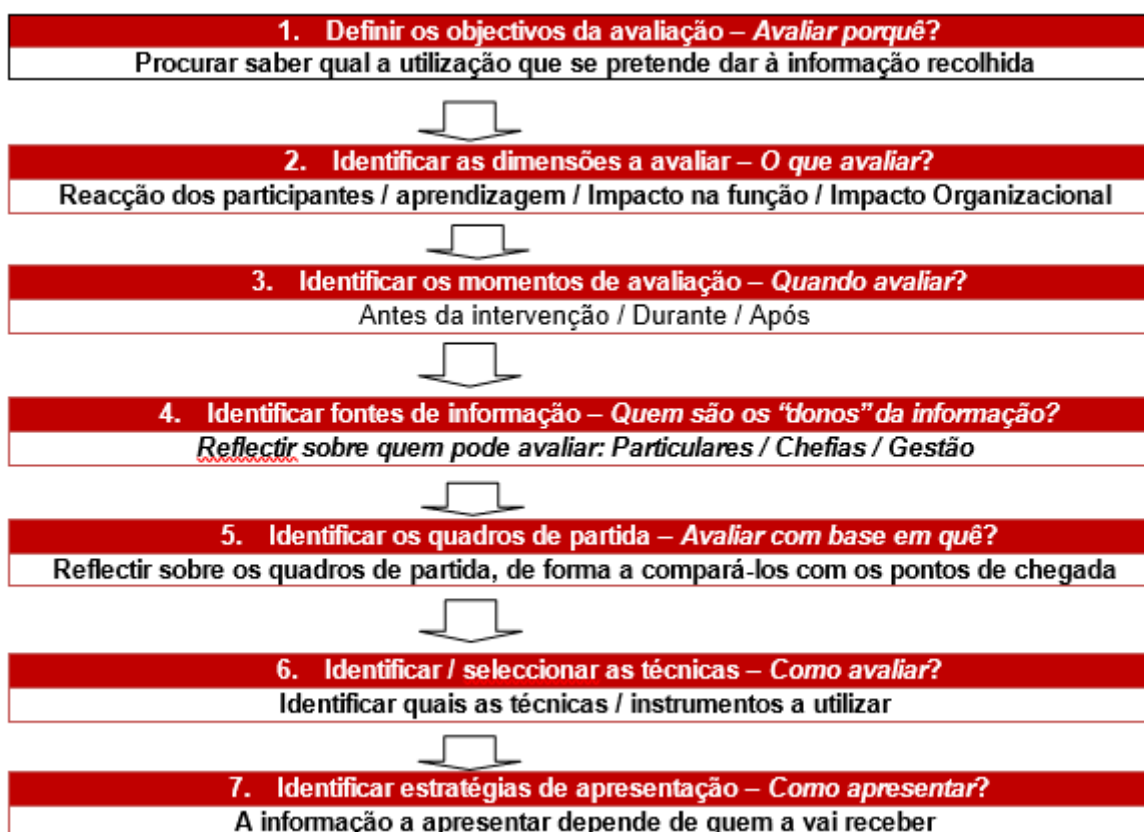
3. Coaching – Processo interativo que desenvolve competências dos colaboradores, recorrendo a uma combinação de métodos. É um processo orientado para os resultados, contínuo e requer feedback e reforço. Neste processo o Coach (facilitador da aprendizagem) apoia o Coach (colaborador em desenvolvimento) a atingir metas com acompanhamento, motivação e reflexão sobre questões, através de objectivos por sessão. Este processo pode ser desenvolvido com recurso a entidades externas ou pelos Directores do BMF.

Qualquer que seja a alternativa seleccionada o BMF procura garantir a qualidade pedagógica da intervenção. Para tal a Direcção de Recursos Humanos e especificamente a área de Recrutamento e Formação, define em parceria com as Direcções Operacionais e com as entidades externas, quando for caso disso, os objectivos a atingir com cada intervenção, relacionando as necessidades de desenvolvimento identificadas com os resultados pretendidos.

9. AVALIAÇÃO DOS RESULTADOS

Conforme referido na Introdução deste documento, o desenvolvimento dos colaboradores não é um fim em si mesmo e só se justifica na medida em que traga mais-valias para a Organização. Desta forma o BMF procura avaliar as intervenções de desenvolvimento de competências dos colaboradores para averiguar se os resultados obtidos foram os desejados. A estratégia de avaliação deste tipo de intervenções é condicionada pelo tipo de objectivo e meios utilizados. No entanto, o BMF identifica sete etapas que permitem construir essa estratégia em qualquer situação:

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 14 / 16



As respostas às questões apresentadas em cada etapa permitem desenhar estratégias específicas a cada acção de desenvolvimento de colaboradores, adequando, assim o método de recolha e a informação obtida, às expectativas da Organização.

O BMF acredita que esta avaliação de resultados é fundamental para a credibilidade desta Política de Formação de colaboradores, dado que permite visualizar o impacto das intervenções implementadas e a forma como estas contribuem para o sucesso do negócio.

10. NOTA FINAL

O BMF defende o investimento no desenvolvimento dos colaboradores é a base para uma diferenciação positiva em relação à concorrência, com impacto nos níveis de eficiência e produtividade.

A constante procura da compatibilidade entre as expectativas individuais e as necessidades do BMF, é uma preocupação dominante. O desenvolvimento dos colaboradores tem, no BMF, um impacto forte na mobilidade vertical e horizontal e na

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 15 / 16

possibilidade de carreira, promovendo a motivação e a satisfação das expectativas individuais.

Em suma, o BMF atribui uma importância crítica ao desenvolvimento dos colaboradores, por acreditar que com recursos humanos bem preparados e motivados, poderá prestar a todos os seus clientes um serviço que exceda as suas expectativas, sendo assim uma referência nacional e internacional no sector bancário.

Luis Meira; Director Coordenador
Direcção de Organização e Sistemas

Versão: 01	Data de Entrada em Vigor:	Banco BAI Micro Finanças
Última actualização: 01-10-2020	Imediata	Página: 16 / 16