SEGURANÇA SOCIAL
INSS INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL

WORKSHOP SOBRE
SEGURANÇA SOCIAL, ECONOMIA E SUSTENTABILIDADE

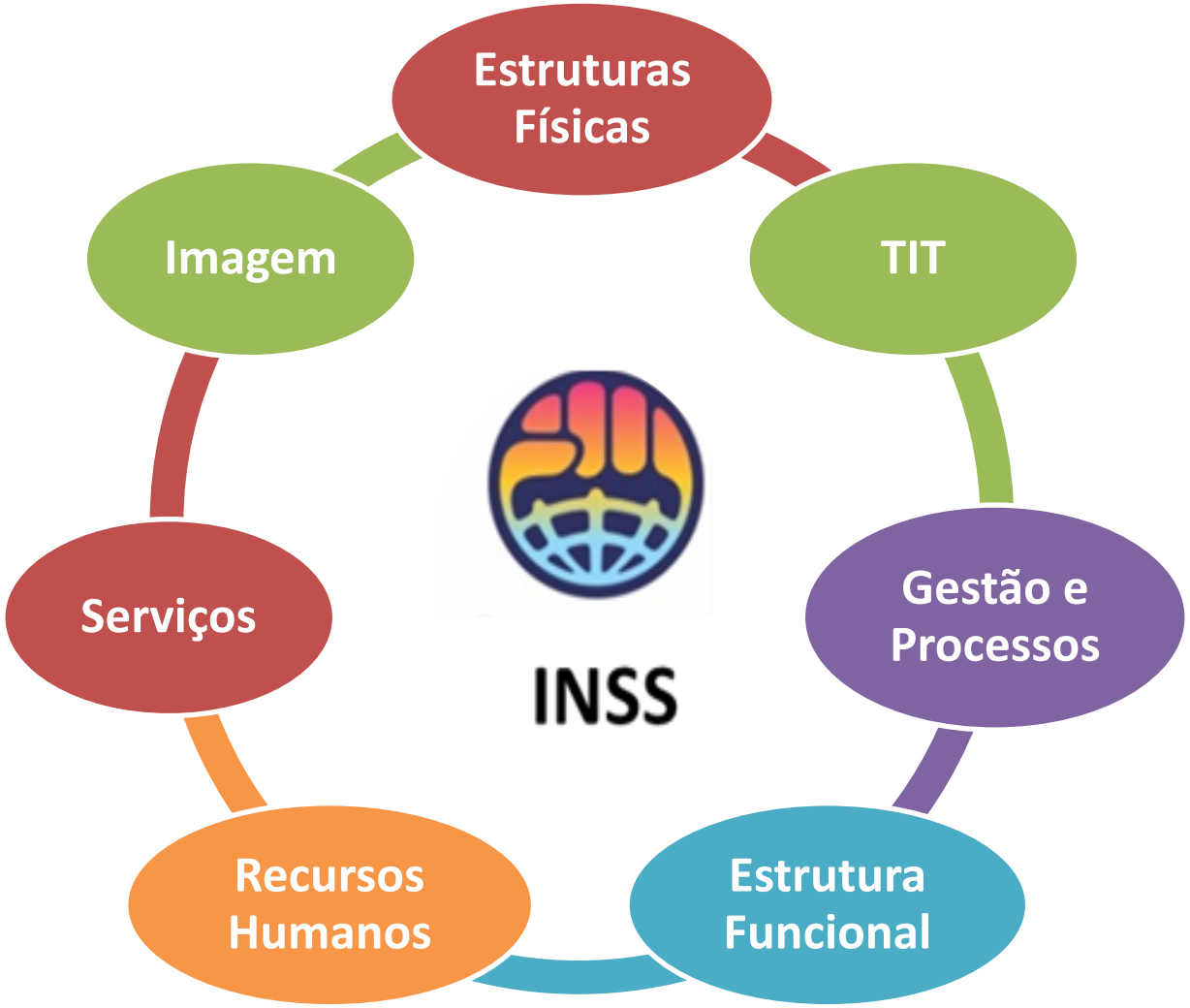
Modernização e Qualidade do Instituto Nacional de Segurança Social

Jesus Maiato
Director Nacional de Segurança Social

ENAD, 2 e 3 de Abril de 2014

MAPTSS

REPÚBLICA DE ANGOLA
MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA,


Estruturas Físicas
TIT
Gestão e Processos
Estrutura Funcional
Recursos Humanos
Serviços
Imagem
INSS

ÁREAS DE INTERVENÇÃO

NEGÓCIO

SEGURANÇA SOCIAL

- Inscrição
- Arrecadação
- Prestações Sociais
- Informação de Gestão
- Atendimento
- Expansão
- Estudos
- Centro de Operações

SUPORTE

CAPITAL HUMANO

- Gestão Administrativa
- Estrutura Funcional
- Competências
- Estudo Clima
- Formação & Desenvolvimento

ADMINISTRAÇÃO & FINANÇAS

- Contabilidade Publica e Analítica
- Gestão Documental e Arquivo
- Tesouraria
- Imobilizado
- Orçamento
- Gestão Patrimonial
- Inventário

TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO & TELECOMUNICAÇÃO - TIT

CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO

INSTRUMENTOS

SEGURANÇA SOCIAL

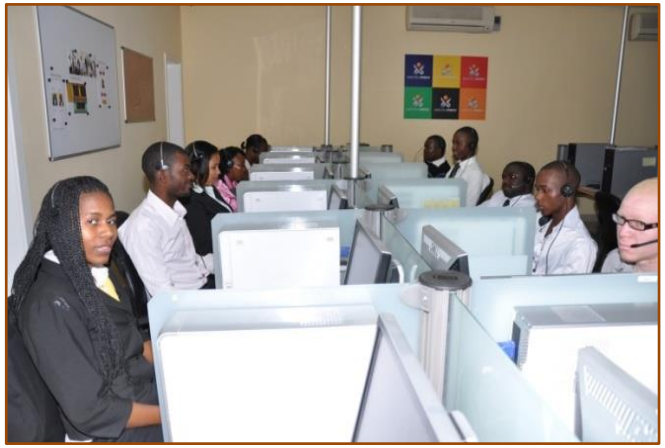
Atendimento

Novos Serviços

- ***Serviço de Atendimento Telefónico***
  Serviço informativo de apoio ao cidadão e às empresas, através de **222 695 999**

- ***Atendimento Hora Marcada***
  Serviço para marcar o dia, a hora e o balcão de atendimento em que pretende ser atendido, através de **222 695 999**

- ***Atendimento Web***
  Serviço onde o cidadão poderá solicitar a informação e realizar sugestões e reclamações www.inss.gv.ao



SEGURANÇA SOCIAL

EXPANSÃO E MODERNIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO

COBERTURA NACIONAL DAS AGÊNCIAS

PADRONIZAÇÃO DA IMAGEM

HUMANIZAÇÃO

ADEQUAÇÃO DOS ESPAÇOS FÍSICOS

ELIMINAÇÃO DAS BARREIRAS ARQUITETÓNICAS

SEGURANÇA SOCIAL

Serviços Municipais da Segurança Social

- Icolo e Bengo
- Matala
- Negage
- Tômbwa
- Waku Kungo
- Cambambe
- Ganda
- Cacuso

Icolo & Bengo

Tômbwa, Namibe

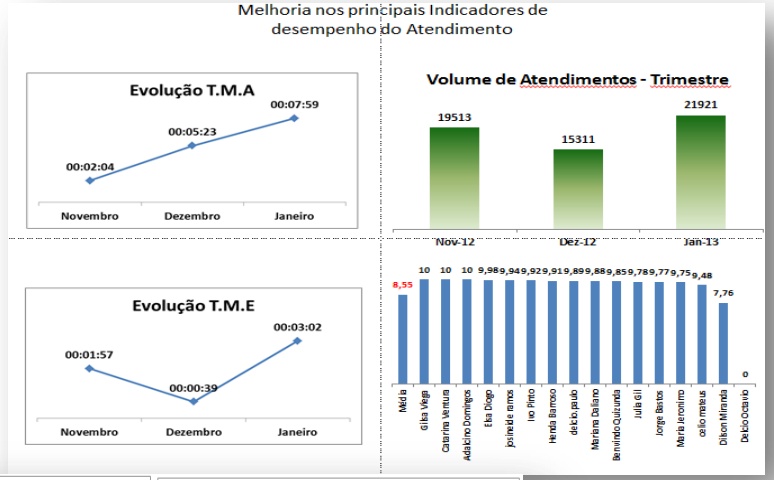
Ganda, Benguela

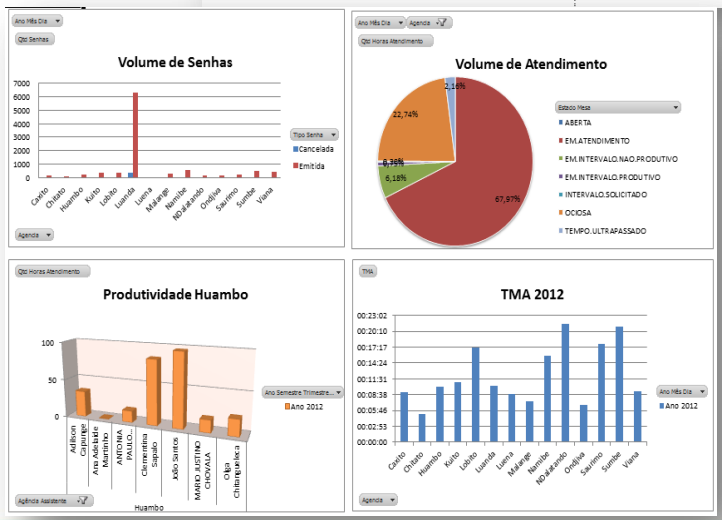
SEGURANÇA SOCIAL

Atendimento

Gestão do Atendimento

- Melhoria e manutenção das Agências de Atendimento
- Sistema de gestão de filas
- Painel de Indicadores de Desempenho do Atendimento
- Prova On-line





SEGURANÇA SOCIAL

Inscrição e Arrecadação

Campanha Nova Inscrição
2007

Seminário Temático - 30 de Novembro
Cabinda.

Divulgação da Nova Inscrição junto
às empresas e ao cidadão.

Implementação dos Cartões de Contribuintes, Segurados e Pensionistas
2007

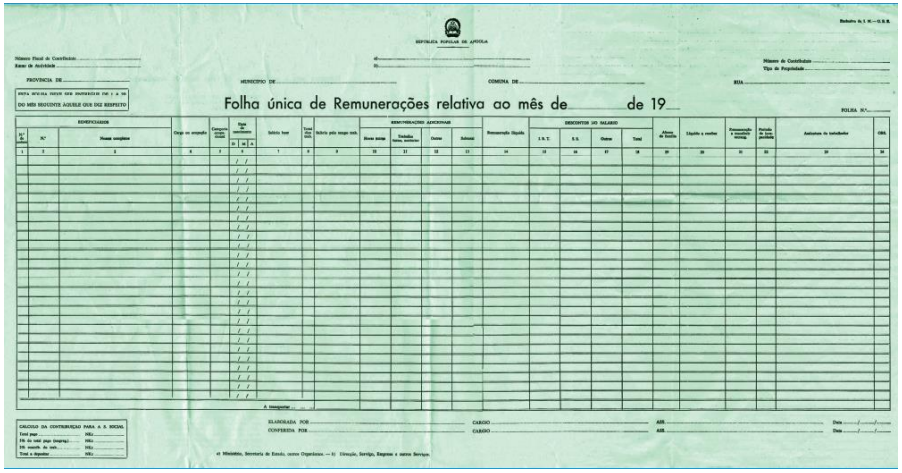
SEGURANÇA SOCIAL

Inscrição e Arrecadação

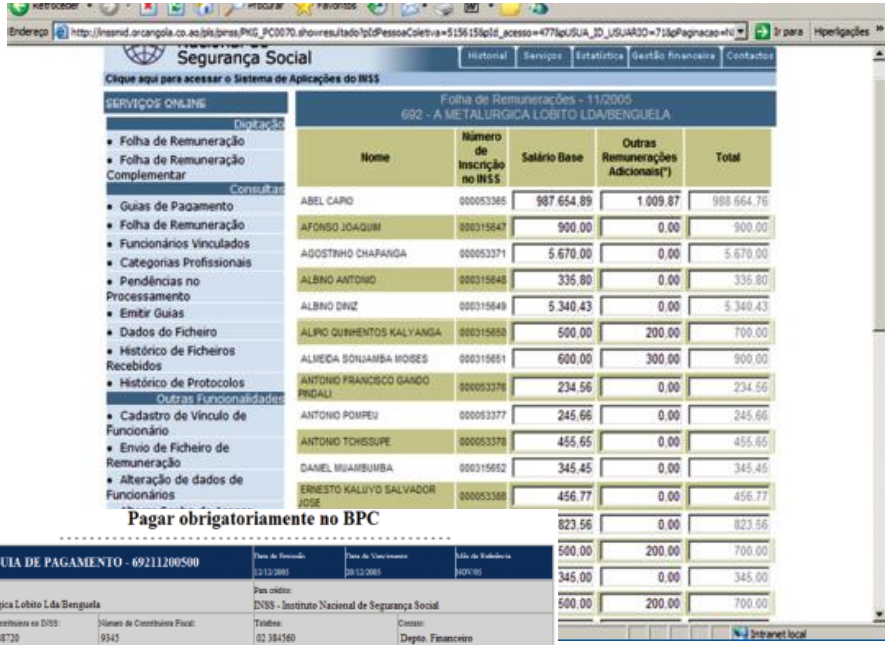
Folha de Remunerações (FR)

Instrumento de pagamento das contribuições – Regime dos TCO

FR Manual



FR On-Line (2006)



Pagar obrigatoriamente no BPC

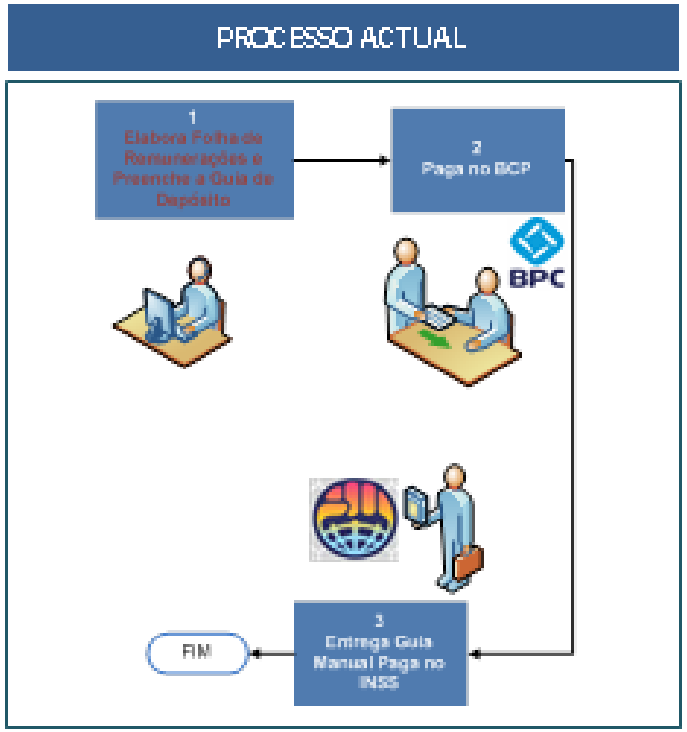
SEGURANÇA SOCIAL

Inscrição e Arrecadação

Guia de Pagamento Simples

2013

- Opção mais fácil e segura do contribuinte cumprir com as suas obrigações contributivas
- Instrumento electrónico



SEGURANÇA SOCIAL

Prestações Sociais

- **Centralização da concessão das prestações sociais na Sede**

Medida de controle e previsão orçamental, que assegurou maior eficácia e eficiência no processo de concessão.

- **Bancarização**

Consiste no pagamento de todas as prestações sociais através de deposito bancário., a nível nacional.

Início do pagamento das prestações da Protecção Social Obrigatória por conta bancária.

SEGURANÇA SOCIAL

Prestações Sociais

PROVA DE VIDA INSS

Medida de controle prestacional efectuada, em 2008 e desde Agosto de 2011, nas agências e serviços de atendimento da segurança Social, e nos balcões do BPC, ou no domicílio.

SEGURANÇA SOCIAL

Divulgação dos Serviços

Implementação da Revista ProSocial

Revista de divulgação das actividades da Segurança Social e do Instituto Nacional de Segurança Social.

SEGURANÇA SOCIAL

Divulgação dos Serviços

Portal de Segurança Social Directa

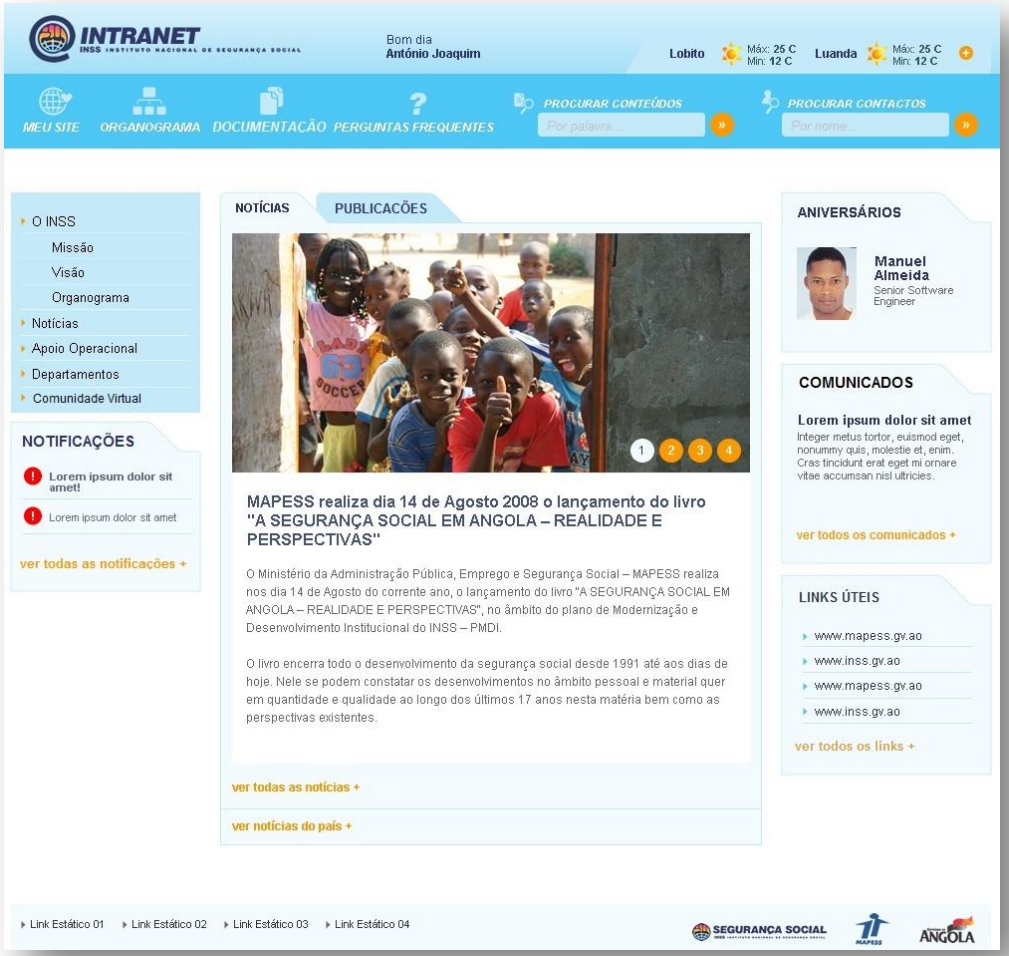
Desenvolvimento do Portal de comunicação e colaboração interno do INSS.

SEGURANÇA SOCIAL

Divulgação dos Serviços

Intranet do INSS

Desenvolvimento do Portal de comunicação e colaboração interno do INSS.

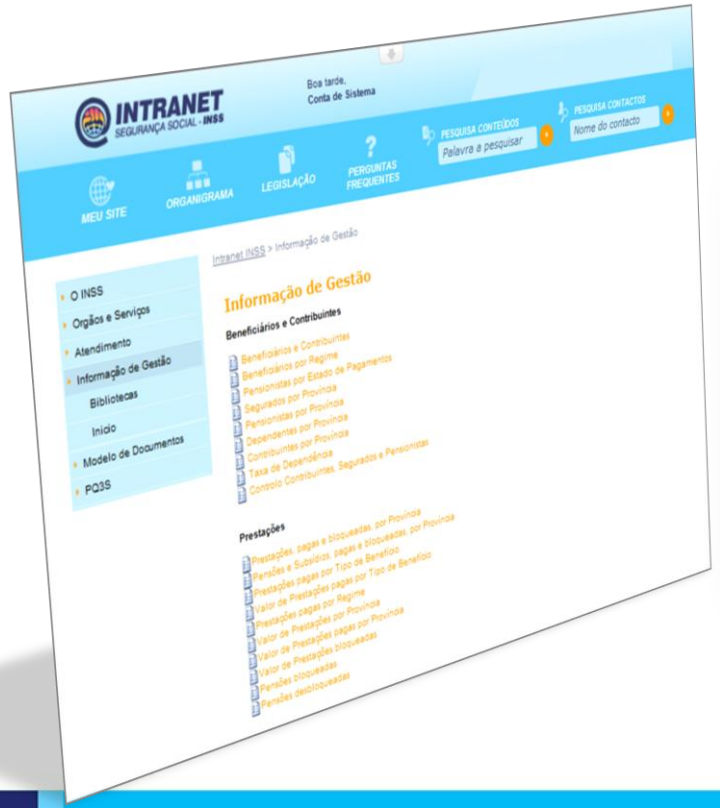


SEGURANÇA SOCIAL

Informação de Gestão

Sistema de Informação de Gestão da Segurança Social

- Avalia a evolução e o desempenho do negócio
- Instrumento de apoio nas decisões de futuro



INSS
INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL

Segurados e Contribuintes activos

		Dez 11	Jan 12	Fev 12	Mar 12	Abr 12	Mai 12	Jun 12	Jul 12	Ago 12	Set 12	Out 12	Nov 12	Dez 12
Beneficiários	Segurados	980,290	953,446	962,875	976,472	984,768	995,651	1,004,724	1,012,517	1,024,206				
	Pensionistas	105,758	110,445	110,675	110,923	111,178	113,421	111,665	111,921	112,031				
	Dependentes	1,075,301	1,078,757	1,086,468	1,102,174	1,110,719	1,121,640	1,126,443	1,130,919	1,141,331				
	Total	**2,161,349**	**2,142,648**	**2,160,018**	**2,189,569**	**2,206,665**	**2,228,722**	**2,242,832**	**2,255,357**	**2,277,568**				
Contribuintes		37,351	37,793	38,514	39,336	39,889	40,646	42,106	44,617	46,789				

SEGURANÇA SOCIAL

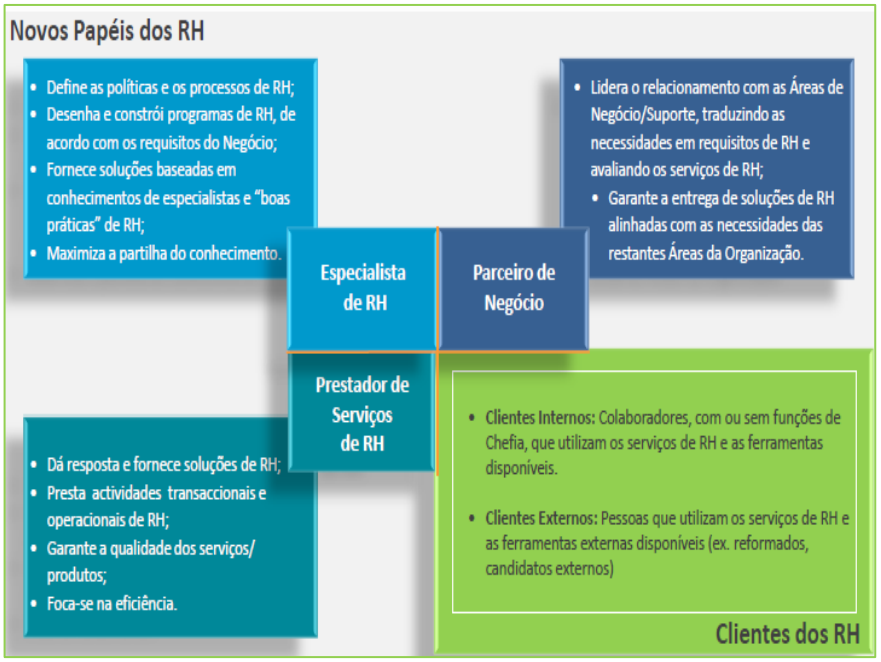
Centro de Documentação e Informação da Segurança Social

- Implementação do Centro
- Constituição e capacitação técnica da Equipa
- Espólio documental: 4000
- Destinatários
  - Funcionários do INSS e MAPTSS
  - Comunidade em geral
- Serviços
  - Atendimento remoto
  - Gestão de conteúdos do INSS

CAPITAL HUMANO

Restruturação do Departamento de Recursos Humanos

- Nova Estrutura Orgânico-Funcional
- Reforço da Equipa do Departamento
- Readequação das estruturas físicas
- Implementação de novos processos
- Implementação de um sistema informático
  - Cadastro integral dos funcionários e respectiva actualização
  - Processamento de salários, integrado com a Folha de Remunerações
  - Integração do processamento salarial com a gestão de tempo
  - Gestão de tempos



CAPITAL HUMANO

Formação e Desenvolvimento

ACADEMIA INSS
FORMAÇÃO DE EXCELÊNCIA

Escolas	CURSOS
Segurança Social	Modelos de Segurança Social
	Sistemas de Segurança Social
	Técnicas de Protecção Social
	Protecção nos Encargos Familiares
Atendimento	Introdução ao Programa de Certificação de Atendimento
	Programa de Consciencialização para o modelo de gestão de atendimento
	Sistema de avaliação de desempenho do atendimento
	Sistema de avaliação de desempenho do atendimento (repetição)
INSS	Contexto da Segurança Social em Angola
	Organização e Cultura do INSS
	Introdução ao Conceito de Protecção Social
	Principais estatutos legais do INSS

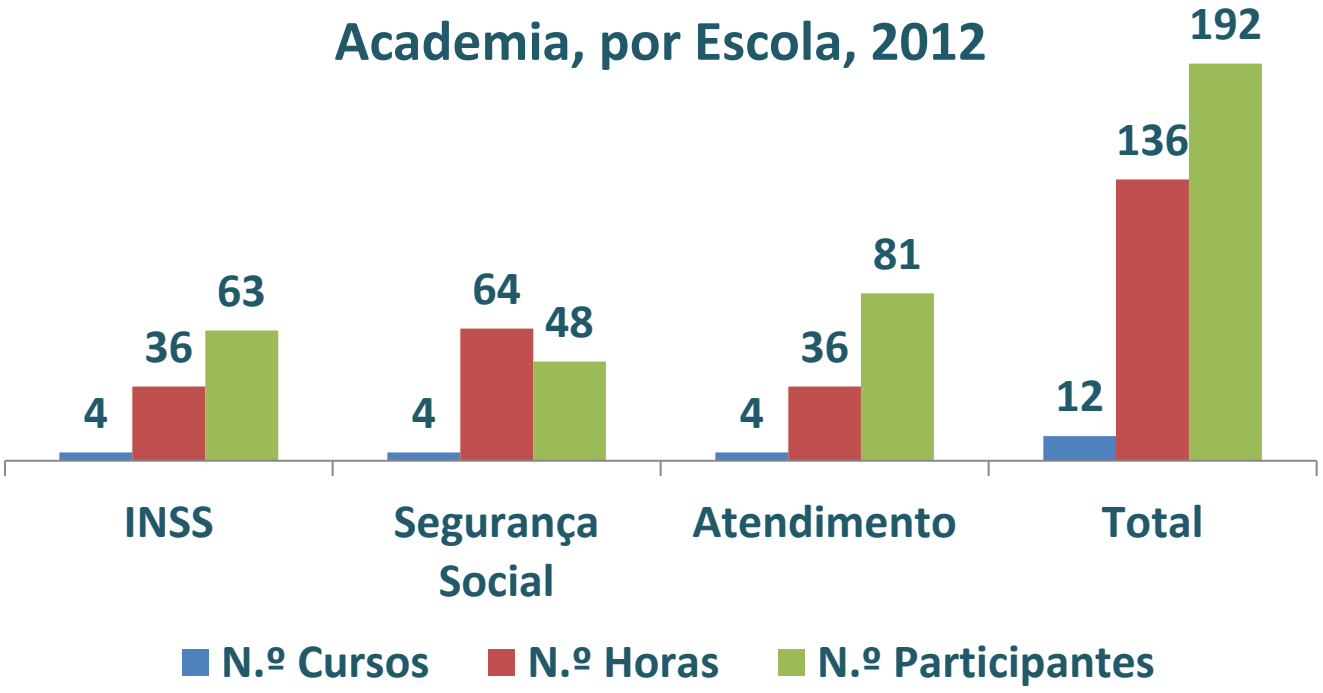
ESCOLA DO ATENDIMENTO

ESCOLA INSS

CAPITAL HUMANO

ACADEMIA INSS
FORMAÇÃO DE EXCELÊNCIA

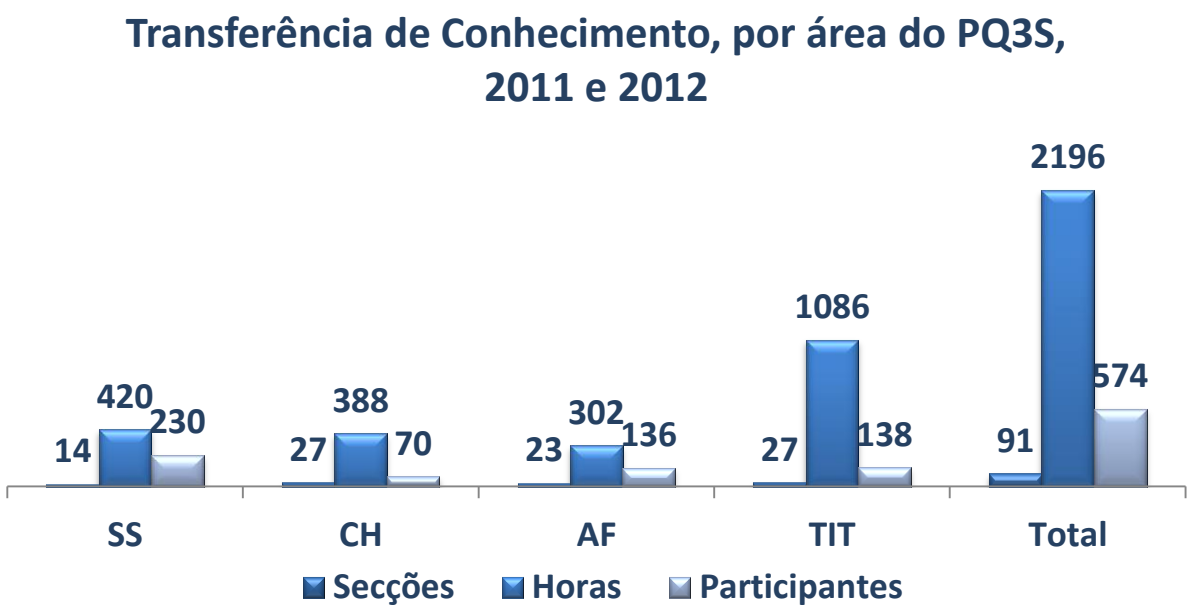
Resultados do 1º Ano de Implementação da Academia, por Escola, 2012



CAPITAL HUMANO

Transferência do Conhecimento (TC)

- Implementação do modelo de TC, em todas as áreas de actuação do PQ3S
- Grande investimento em acções de formação em sala a nível nacional
- Formação on-the-job



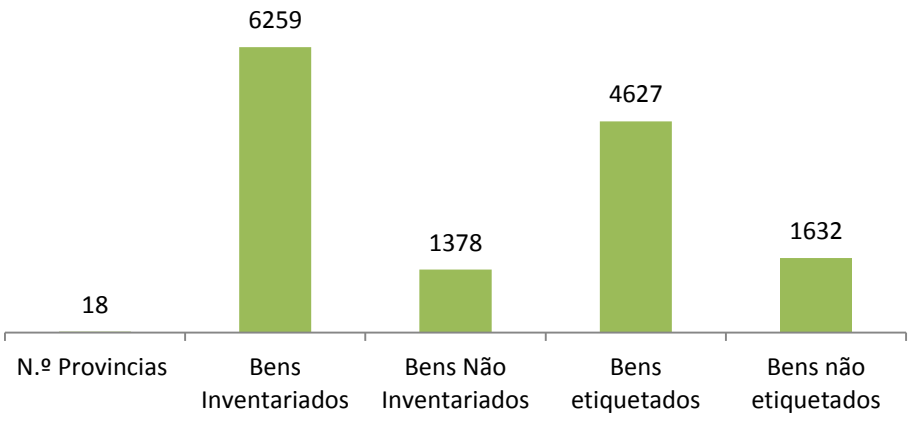
ADMINISTRAÇÃO & FINANÇAS

Gestão de Bens Patrimoniais, Inventário e Avaliação

Inventariação a nível nacional dos bens patrimoniais do INSS:

- Cadastro dos Bens Patrimoniais no Sistema de Património
- Etiquetagem dos bens patrimoniais
- Manuais de procedimento
- Instalação de sistema de etiquetagem

Resultado das Provincias com inventário concluído, Março 2013



ADMINISTRAÇÃO & FINANÇAS

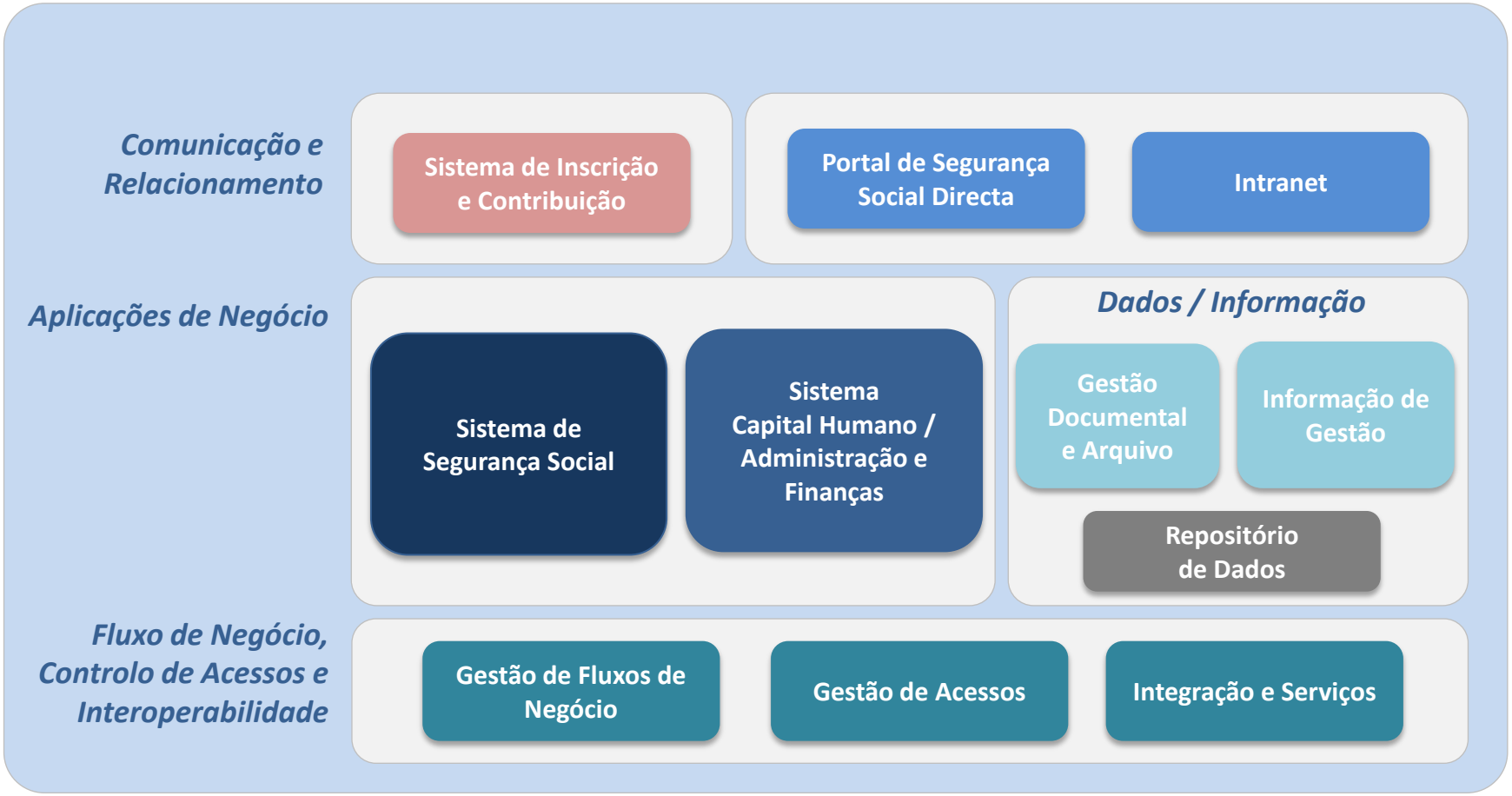
Gestão Documental & Arquivo

- Estruturação da nova área
- Composição e formação da equipa
- Implementação do Sistema Informático
- Recuperação de arquivo histórico

TIT

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Visão Geral das Aplicações

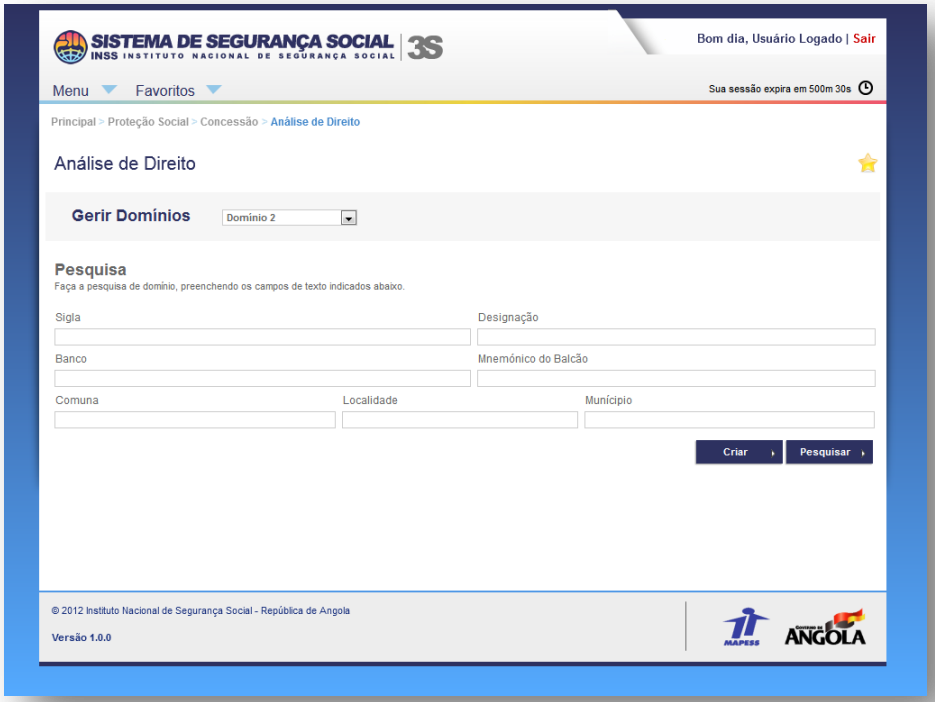


TIT

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Novo Sistemas de Segurança Social

Desenvolvimento do Novo Sistema de Negócio que abrange os processos da Área de Segurança Social do INSS.



TIT

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

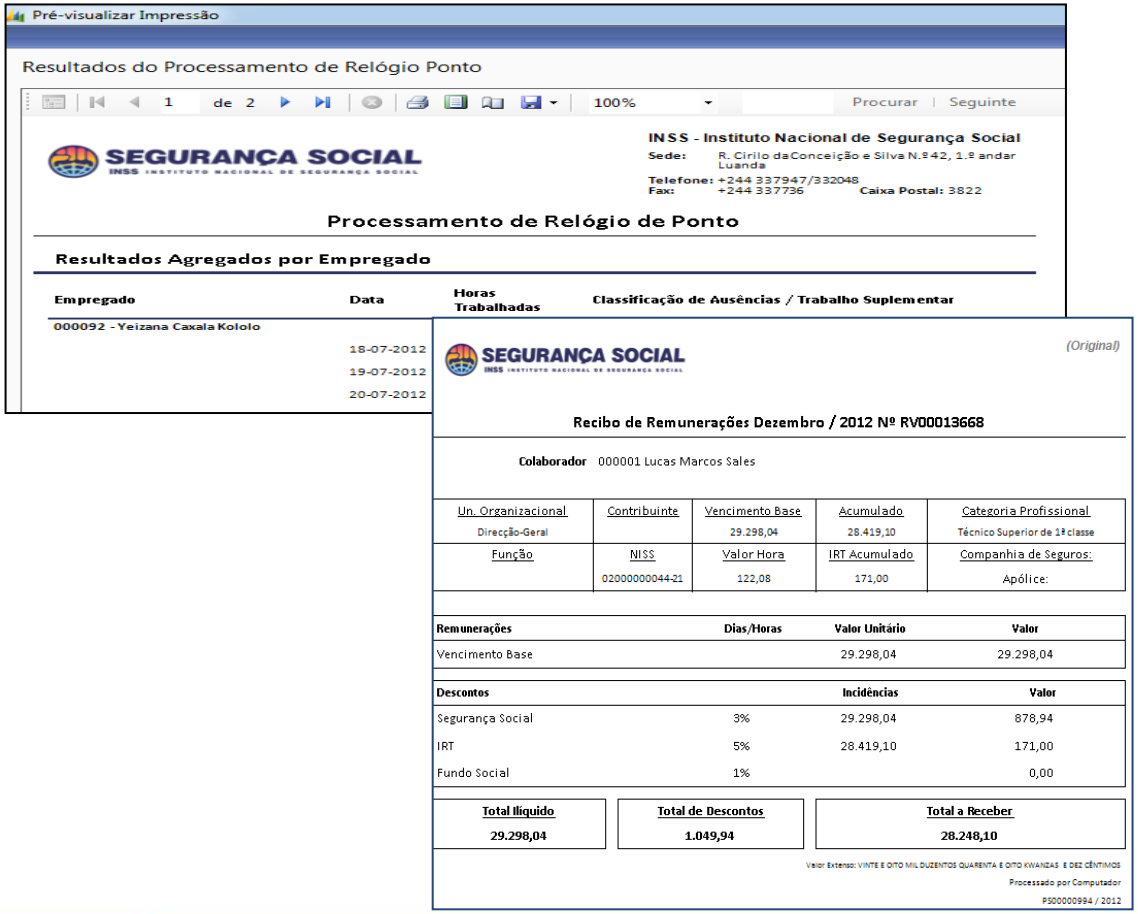
Gestão Documental e Arquivo

Utilização da tecnologia para captar (digitalizar), armazenar, disponibilizar, pesquisar e gerir toda a informação produzida no seio de uma organização de forma digital e física.

TIT

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Sistemas de Recursos Humanos



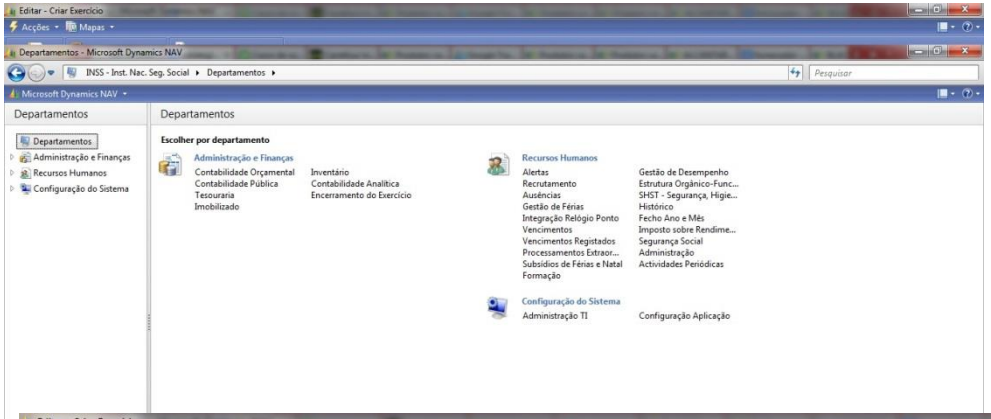
- Transferência de Conhecimento
- Gestão de Desempenho
- Formação e Desenvolvimento
- Compensação e Benefícios
- Recrutamento, Selecção e Acolhimento
- Plano de Carreiras
- Gestão e Tempos
- RH na Intranet
- Processamento de Salário

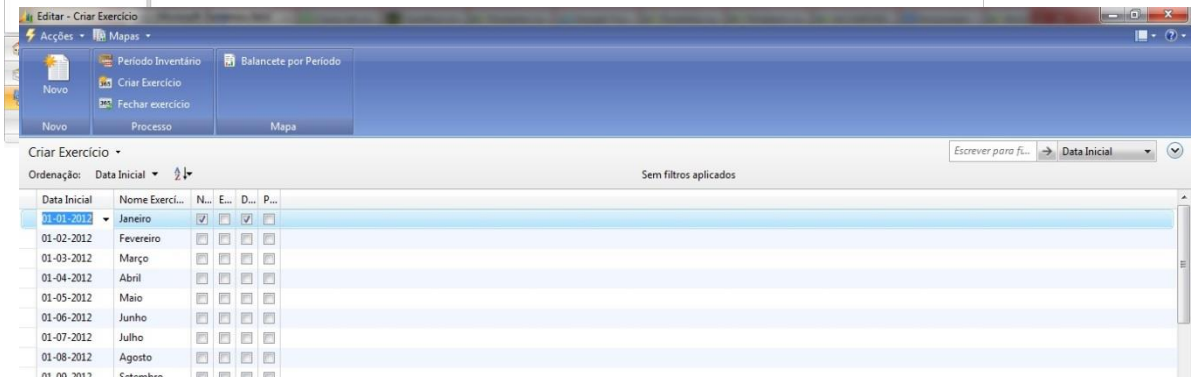
ERP

TIT

Desenvolvimento e Manutenção de Sistemas

Sistemas de Administração e Finanças





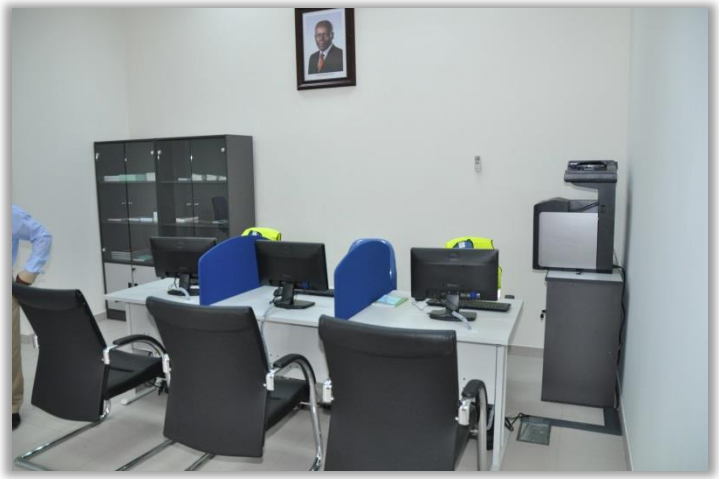
- Contabilidade Pública
- Gestão do Imobilizado
- Planeamento e Orçamento
- Tesouraria
- Contabilidade Analítica
- Gestão de Activos Financeiros
- Gestão de Bens Pantominais

ERP

TIT

Infra-estrutura e Telecomunicações

- Modernização continua de todo o parque informático de Cabinda ao Cunene
- Permanente ligação tecnológica entre os serviços provinciais e a Sede do Instituto
- Implementação do Data Center principal e do back-up

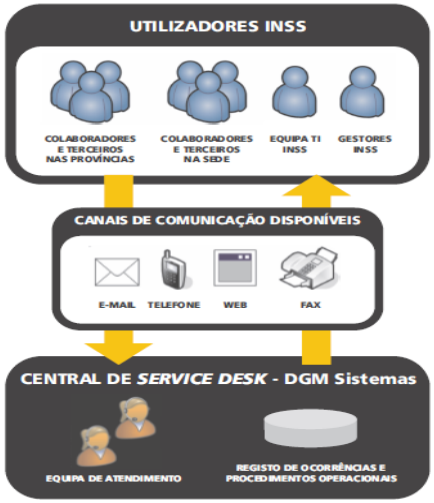


Data Center

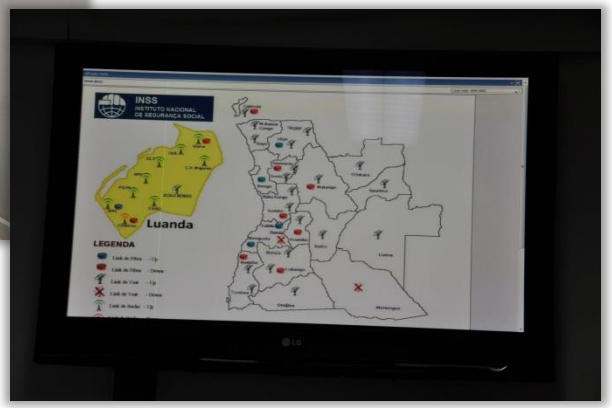
TIT

Infra-estrutura e Telecomunicações

Diagrama Funcional do Service Desk



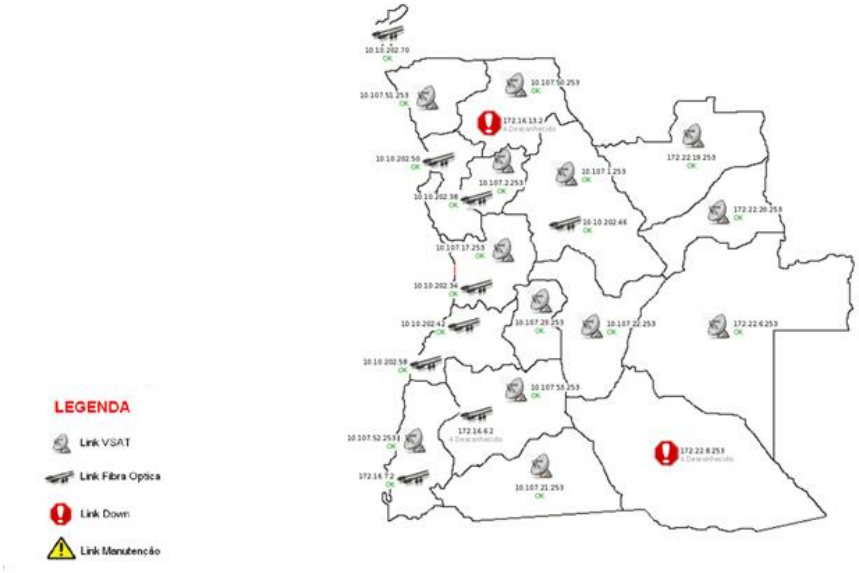
- Implementação do Service Desk
- Rede de dados de banda larga, no que se refere ao sistema de comunicações de dados e voz
- Modernização dos recursos de comunicação e telefonia



TIT

Infra-estrutura e Telecomunicações

- Implementação do sistema vídeo vigilância em todas as Agências de Atendimento

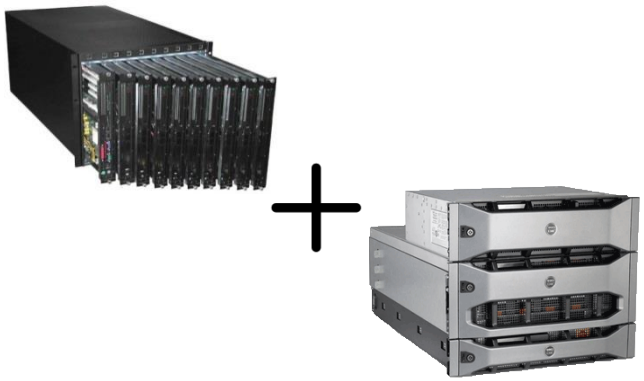


- Rede alargada de telecomunicações, baseada em tecnologia MPLS

TIT

Infra-estrutura e Telecomunicações

- Implementação de equipamentos com tecnologia baseado em Blade & Storage (Dell/EMC), que permitem elevada performance, melhor Interoperabilidade e maior confiabilidade;

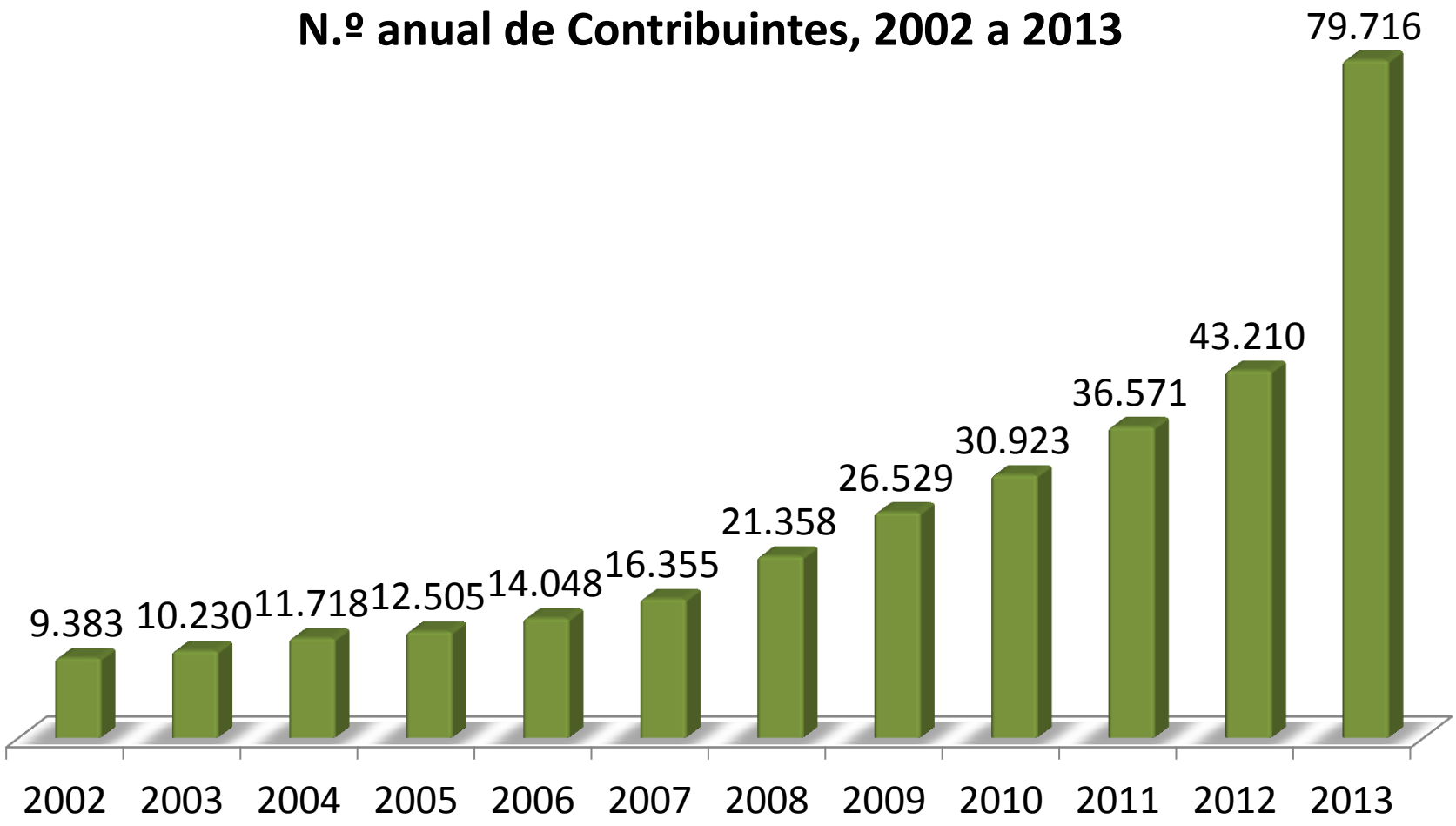


- Operações de Manutenção

✓20 Agências Provinciais
✓ 8 Novas Agências Municipais
✓7 Siac´s

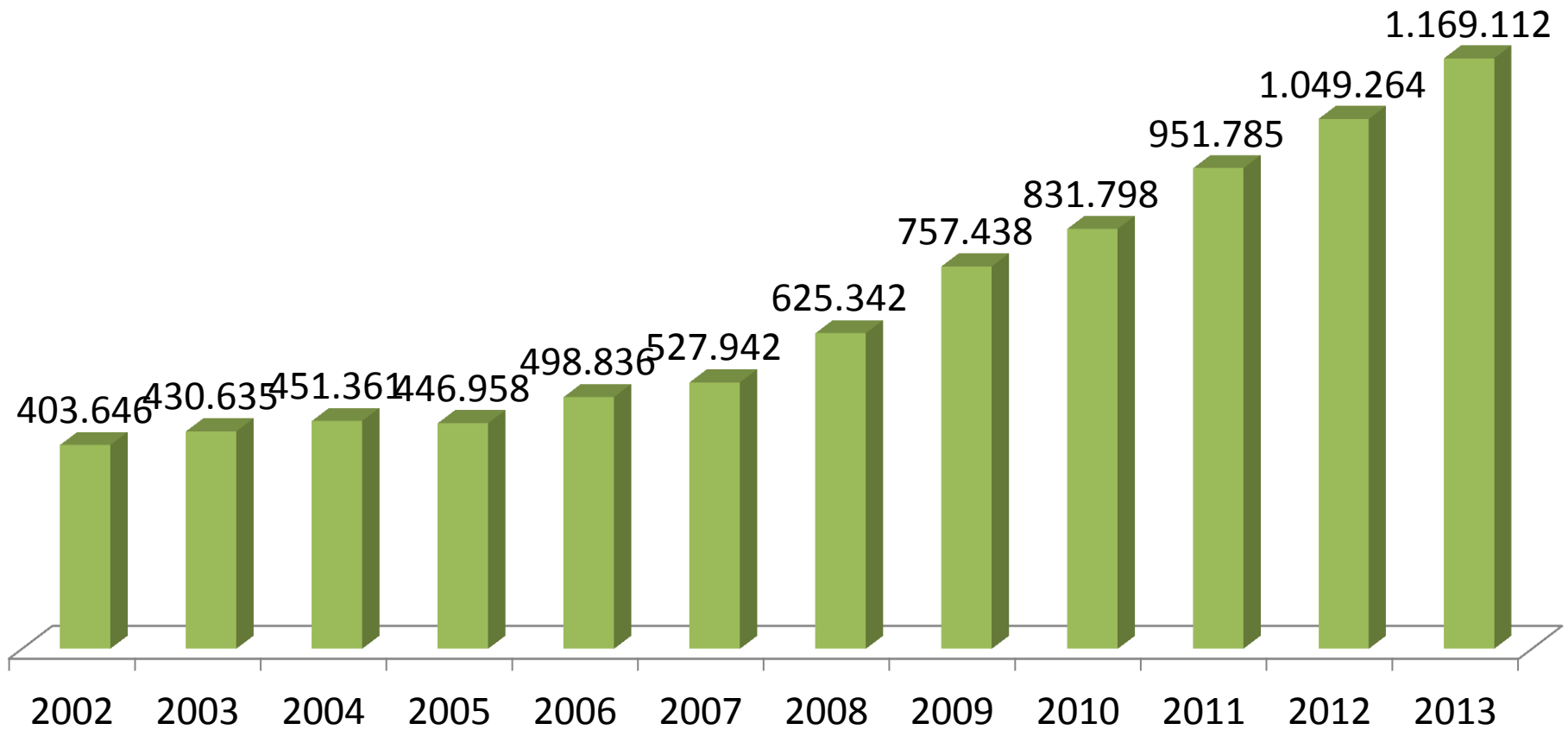
- Implementação do Sistema de Teleconferência

Evolução do Sistema de Segurança Social



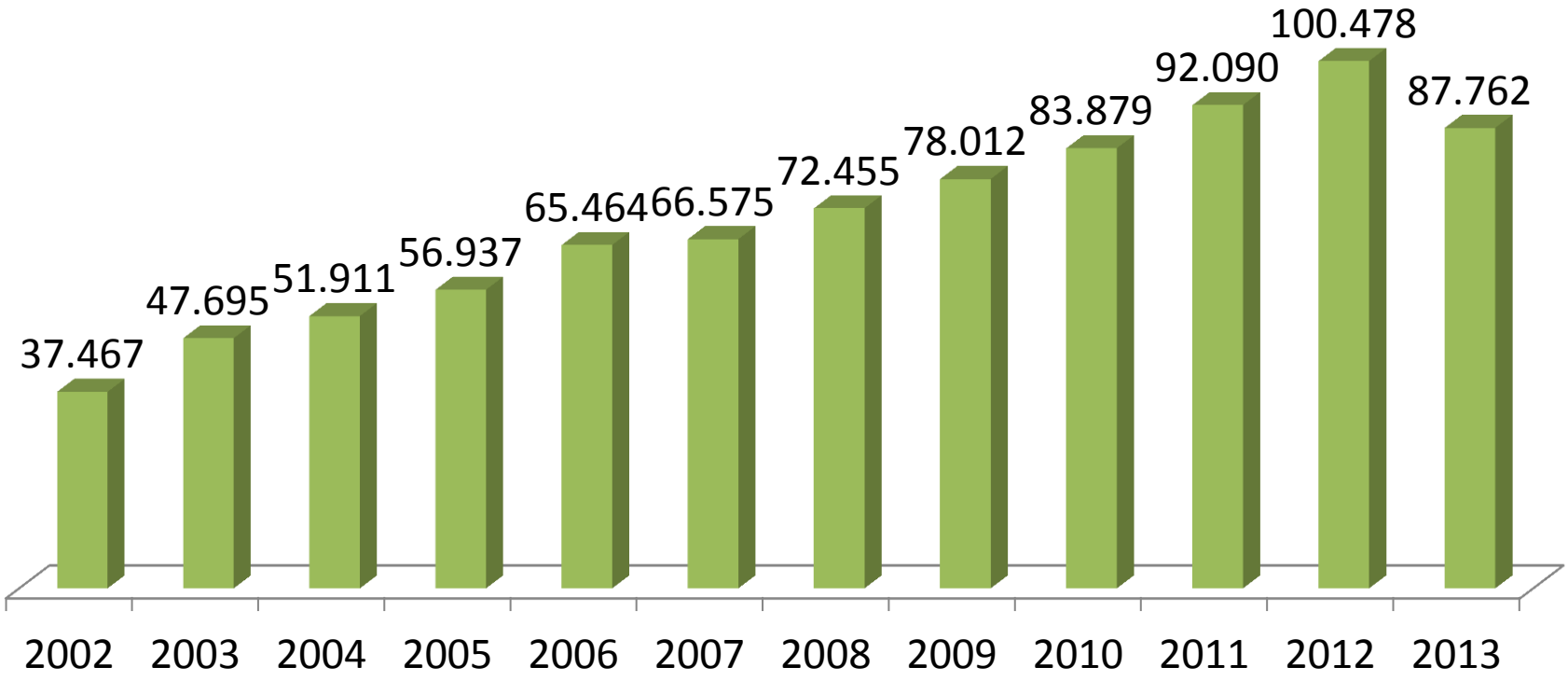
Evolução do Sistema de Segurança Social

Nº de Segurados, 2002 a 2013



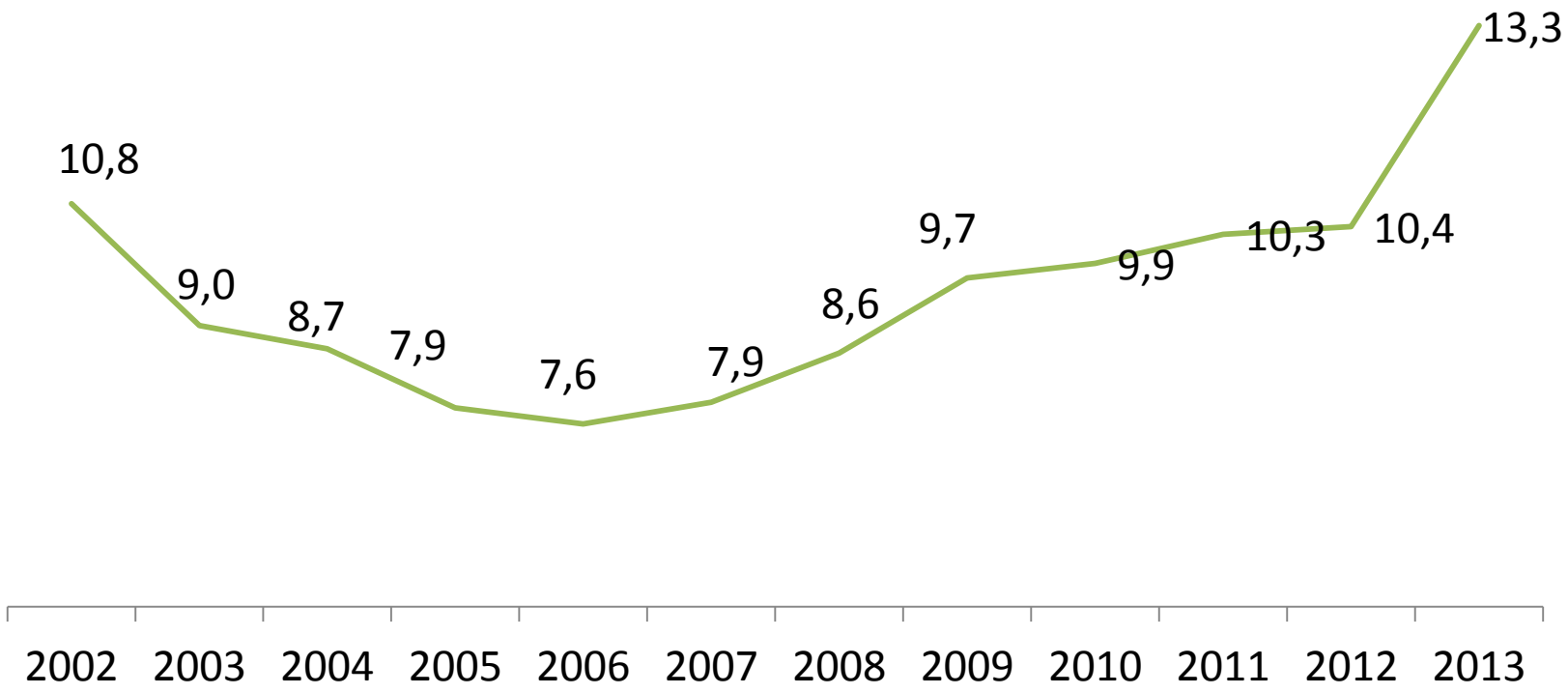
Evolução do Sistema de Segurança Social

Nº de Pensionistas, 2002 a 2013



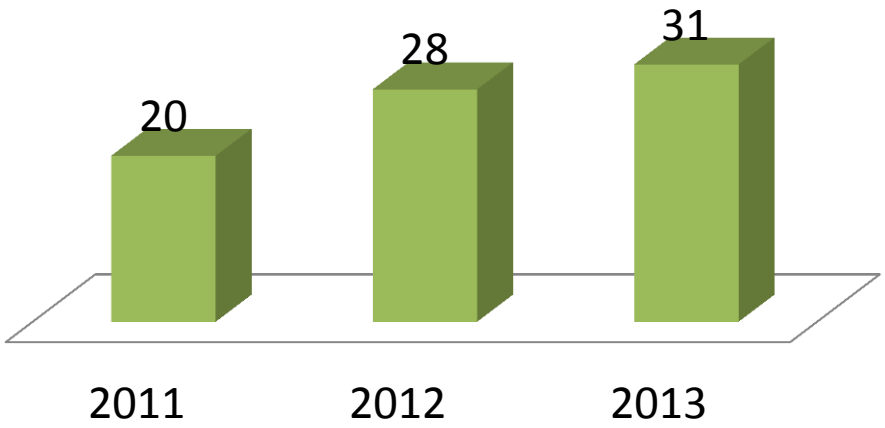
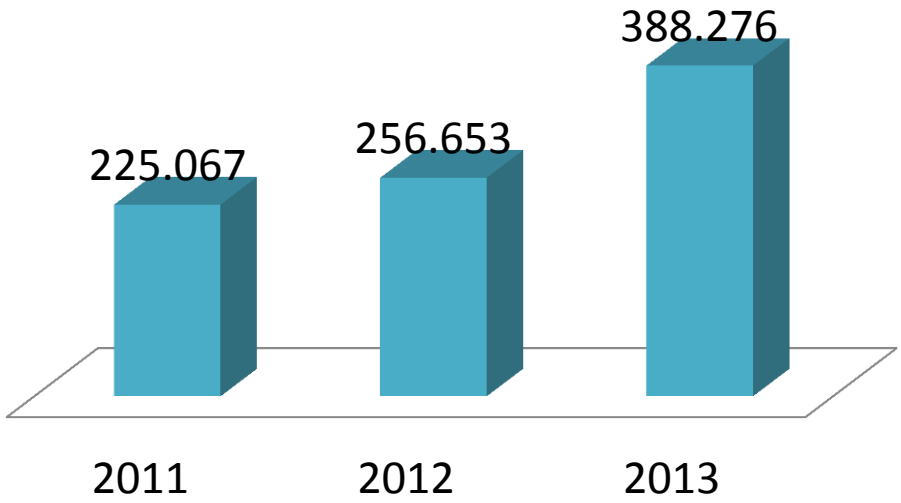
Evolução do Sistema de Segurança Social

Taxa de Dependência, 2002 a 2013



Evolução do Sistema de Segurança Social

Agências de Atendimento



Atendimentos Realizados