



SEGURANÇA SOCIAL

INSS INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL

Expansão da Rede de Serviços do INSS: Municipalização, Agências de Prestação de Serviços e Postos de Atendimento em Serviços Públicos Integrados.

Dr. Pedro Filipe

Director Geral Adjunto para Segurança Social

Workshop:

“Protecção Social Obrigatória: Níveis de Solidez e Perspectivas de Desenvolvimento”

Hotel Epic Sana, 31. Outubro.2014

- ☐ Agências de Prestação de Serviços
- ☐ Municipalização
- ☐ Postos de Atendimento e Serviços Integrados
- ☐ Gestão do Atendimento do INSS

AGÊNCIAS DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS



ANTIGAS INSTALAÇÕES DO ATENDIMENTO



**ANTIGA ÁREA DE ESPERA DO ATENDIMENTO DE
BENGUELA**



**ANTIGO ESPAÇO DE ATENDIMENTO DOS SERVIÇOS PROVINCIAIS DA
HUÍLA**



Namibe



Huíla



Namibe



Huíla

❖ Nossa História



Início da Modernização Institucional, com adequação de espaços destinados às Agências de Atendimento em todos os Serviços Provinciais. Entrada em funcionamento do Call Center.

Padronização da Imagem Institucional da Segurança Social e inauguração de Agências de Atendimento.



Realização da Prova de Vida para mais de **70 mil Pensionistas** em todo o País.



Construção de raiz de 17 novos Serviços Municipais. Expansão dos SMINSS: Icolo e Bengo, Matala, Negage, Tômbwa, Waku Kungo, Dondo, Ganda, Cacusso, Cacuaco, Cacolo, Caala, Bucu Zau, Ombadja, Luau, Andulo, Cuchi, Lucapa.

2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Serviço Central 17 Serviços Provinciais 1 Posto do SIAC 1 GUE			Nº de Agências: 19 Nº de Assistentes: 95 Volume de Atendimentos: 463.051 TMA: 9:35 minutos TME: 7:38 minutos			Realizada em: 40 Balcões do BPC, 21 Agências de Atendimento Do INSS em Todo País, 3 SIAC's, 1 GUE e mais de 270 Pessoas Envolvidas na operação. Nº de Agências: 21 Nº de Assistentes: 105 Volume de Atendimentos: 225.067		Nº de Agências: 35 Nº de Assistentes: 175 Volume de Atendimentos: 719.704	



Benguela



Cabinda



Icolo e Bengo



Talatona

ATENDIMENTO



- INFORMAÇÕES
- ENTREGA DE CARTÕES

PRINCIPAIS SERVIÇOS

ESPAÇO DO PENSIONISTA

Prova de Vida
Abono de Família
Abono de Velhice
Subsídio de Aleitamento
Subsídio de Maternidade
Subsídio de Funeral
Subsídio por Morte
Pensão de Reforma
Pensão de Reforma Antecipada
Pensão de Reforma Vitalícia
Pensão de Sobrevivência Temporária
Solicitação de Cartões
Solicitação de Declaração para Bancos

CONTRIBUÍNTES E SEGURADOS

Folha de Remuneração
Serviços Online
Entrega de Cartões
Nova Inscrição
Guias de Depósito
Entrega de Documentos
Solicitação de Palavra Passe



CASA DE BANHO



COPA



ÁGUA PARA BEBER



CAIXA DE SUGESTÕES



ACESSO RESTRITO PRODUÇÃO

CASA DE BANHO

SALA DE REUNIÕES



CHEFE DOS SERVIÇOS

COPA

DATA CENTER

GERADOR

ACESSO PERMITIDO APENAS A PESSOAS AUTORIZADAS

SALA DE REUNIÕES



1

ATENDIMENTO PREFERENCIAL

2

3

4

GUICHÊS DE ATENDIMENTO



Negage



Agência de Atendimento CLT – Luanda

**COBERTURA NACIONAL
DAS AGÊNCIAS**



PADRONIZAÇÃO DA IMAGEM



HUMANIZAÇÃO



ADEQUAÇÃO DOS ESPAÇOS FÍSICOS



ELIMINAÇÃO DAS BARREIRAS ARQUITETÓNICAS

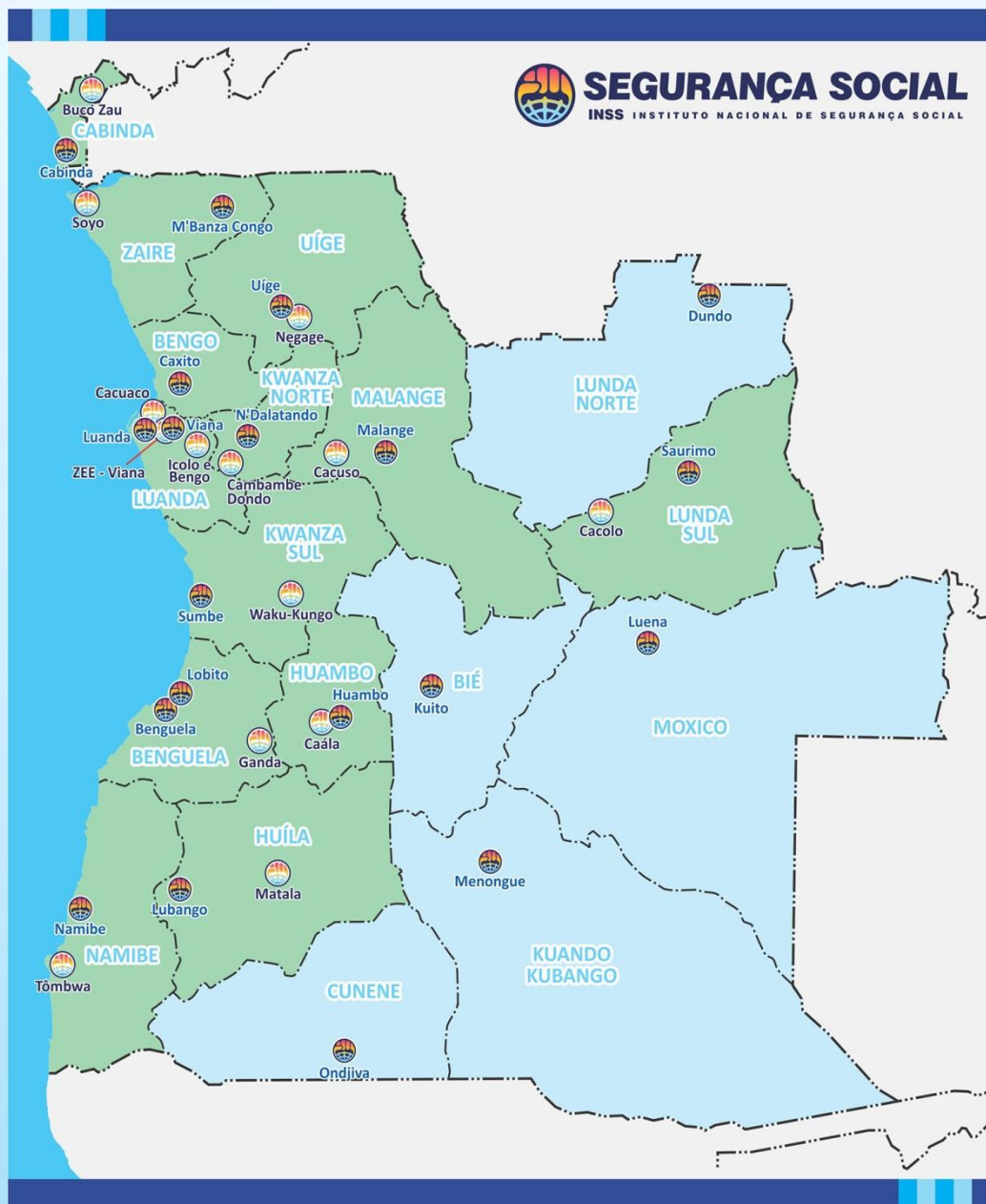


MUNICIPALIZAÇÃO E SERVIÇOS INTEGRADOS



MUNICIPALIZAÇÃO (Objectivo)

**PROMOVER O ACESSO E
PROXIMIDADE DOS
CIDADÃOS À SEGURANÇA
SOCIAL EM TODO O
TERRITÓRIO NACIONAL**



JUSTIFICATIVAS PARA A IMPLANTAÇÃO DOS SMINSS

- Concentração de Demográfica;
- Potencial de crescimento económico a curto e médio prazo;
- Políticas de desenvolvimento conduzidas pelo Governo;
- Localização e infra-estrutura que correspondam ao conceito de proximidade do cidadão.



Serviços de Empreendedorismo e Emprego

- Área de Formação: Capacidade para 9 Formandos
- Atendimento ao Emprego e Incubadora de Empresas
- Ambiente do Responsável
- Ambiente de Copa
- 1 Casa de banho para uso dos Funcionários

Agência do BPC

- 2 balcões de atendimento
- Espaço para a posição do Chefe
- Espaço para o Servidor e Cofre
- Casa de banho para uso dos Funcionários

SEGURANÇA SOCIAL

- Área integrada pelo Atendimento aos Segurados, Pensionistas , Contribuintes e Serviços:
- 1 Recepção
- 1 Sala de Espera e Atendimento ao utente
- 1 Sala de Fiscalização, Produção e Apoio Administrativo
- 1 Sala do Responsável dos Serviços Municipais
- 1 Sala de Reunião
- 1 Compartimento do Servidor
- 1 Compartimento de Arrecadação
- 2 Casas de Banho (adaptadas para uso de portadores de deficiência)
- 1 Casa de Banho do Chefe dos Serviços
- 1 Compartimento para Cacifos
- 1 Copa

Serviços Municipais :

- Icolo e Bengo
- Matala
- Negage
- Tômbwa
- Waku Kungo
- Cambambe
- Ganda
- Caála
- Cacuso
- Cacuaco
- Bucu Zau
- Cacolo

Agências:

- ZEE
- Talatona

Matala, Huila



Cambambe-Dondo, Kwanza Norte



Cacolo, Lunda Sul



Postos de Atendimento

- SIAC's
- GUE
- BUE



Inauguração dos SMINSS – Icolo e Bengo

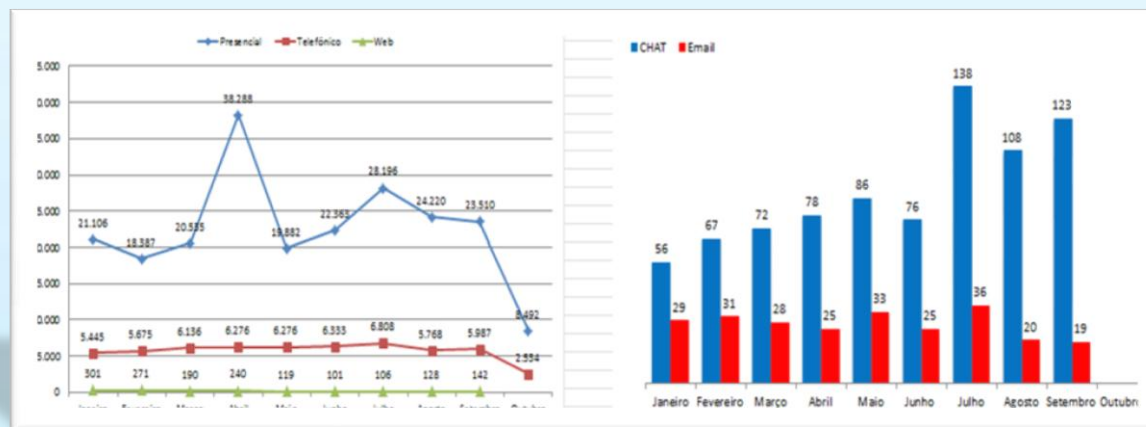


**Sistema
de Gestão
de Atendimento**

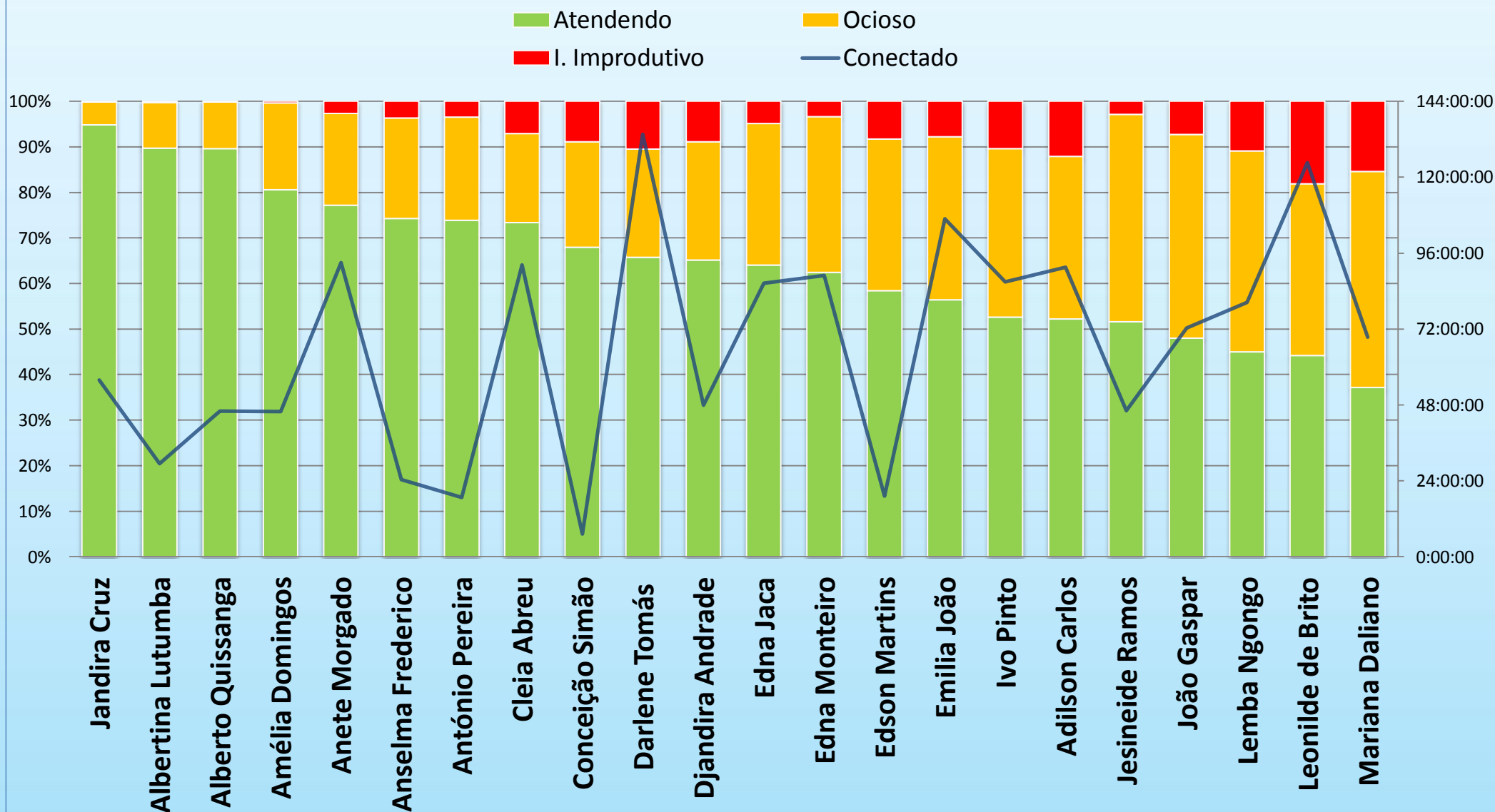
GESTÃO DAS AGÊNCIAS DE ATENDIMENTO

Monitorização do Atendimento

- Garantir a qualidade dos Serviços prestados nas Agências de Atendimento;
- Acompanhar os Indicadores de Desempenho do Atendimento;
- Monitorizar a abertura e encerramento das Agências.



Produtividade por Assistentes de Atendimento



ATENDIMENTO PRESENCIAL

35 AGÊNCIAS EM
TODO PAÍS

10 SIAC'S

16 BUE's

250 ASSISTENTES DE
ATENDIMENTO

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

Uma (1) Central de
Atendimento
Telefónico

10 horas de
Atendimento diário

30 OPERADORES
DE CALL CENTER

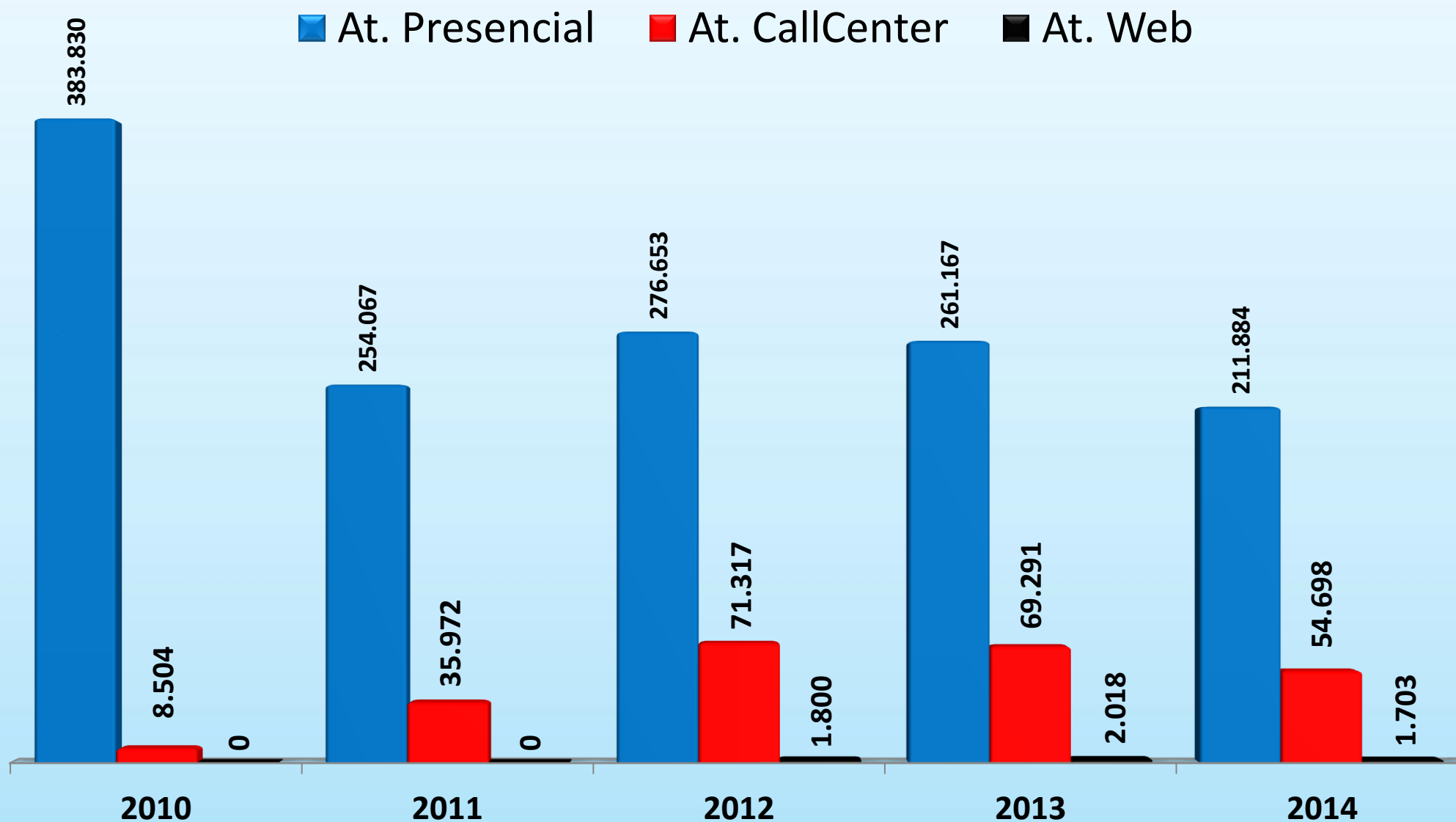
ATENDIMENTO WEB (CHAT)

Uma (1) Central de
Atendimento Online

8 Horas de
Atendimento diário

3 OPERADORES

Equipa de Monitorização do Atendimento



2014 – Dados Parciais até Setembro

Recebemos **242.692**
Ligações Telefónicas
nos últimos 4 anos

Realizamos mais
de **1,5 milhão** de
atendimentos
presenciais nas
Agências e Postos
de Atendimento
do INSS .

Nos últimos três
anos respondemos a
mais de **5 mil emails**
e Falamos **com mais**
de 185 utentes no
chat a cada mês.



ANTES DA MODERNIZAÇÃO

DE 2005 ATÉ 2013

PENSIONISTAS

Até 2005, encontravam-se cadastrados na base do INSS **56.937**

Até 2013, encontravam-se cadastrados na base **87.762** pensionistas de reforma.

SEGURADOS

Até 2005 estavam inscritos **446.958** segurados

1,2 milhões de Segurados Inscritos

CONTRIBUINTES

12.505 contribuintes inscritos na base do INSS

Mais de **79 mil** contribuintes inscritos ou seja, **67.211** novos contribuintes cadastrados

ATENDIMENTO

Não era efectuado nos moldes actuais e feito nas áreas de Produção

Especializado, padronizado, humanizado e feito nas Agências de Atendimento do INSS.

PRAZO PARA DEFERIMENTO

Mais de **7 mil** processos represados e sem um prazo definido para o deferimento. Um processo poderia levar um Tempo Médio de Deferimento de mais de um ano

Novo Modelo Informatizado de Gestão de Processos com um Tempo Médio de Análise e Deferimento de no máximo 30 dias, tendo cadastrado mais de **43.541** novos pensionistas