



SEGURANÇA SOCIAL

INSS INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL

www.inss.gv.ao

ENCONTRO NACIONAL DE QUADROS DA SEGURANÇA SOCIAL

POLÍTICAS IMPLEMENTADAS PELO INSS NA GESTÃO DOS RECURSOS HUMANOS E NAS CONDIÇÕES DE TRABALHO

HUGO BRÁS

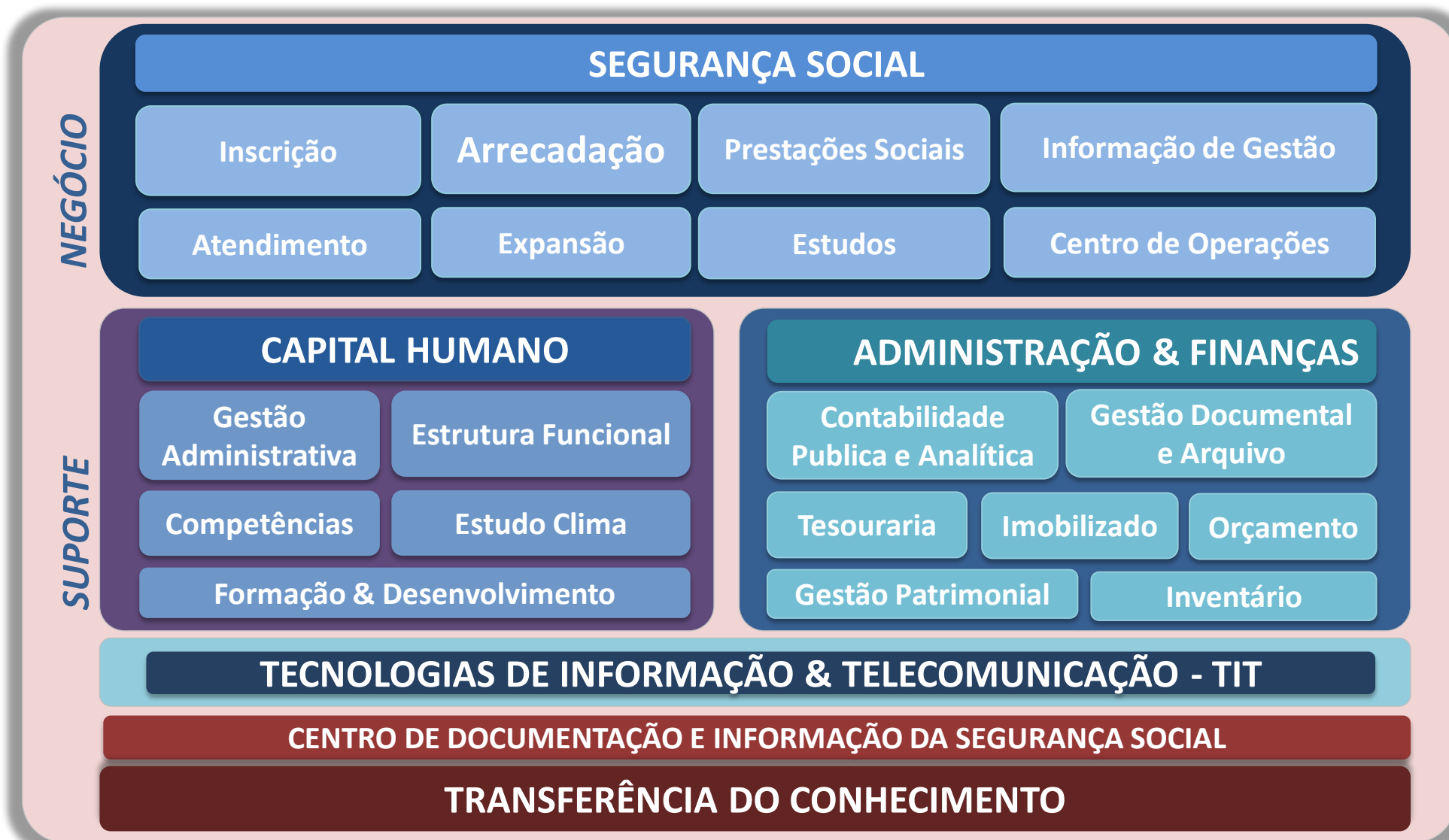
Chefe de Departamento dos Recursos Humanos do INSS



Benguela . 22 . Maio 2014



ÁREAS DE INTERVENÇÃO

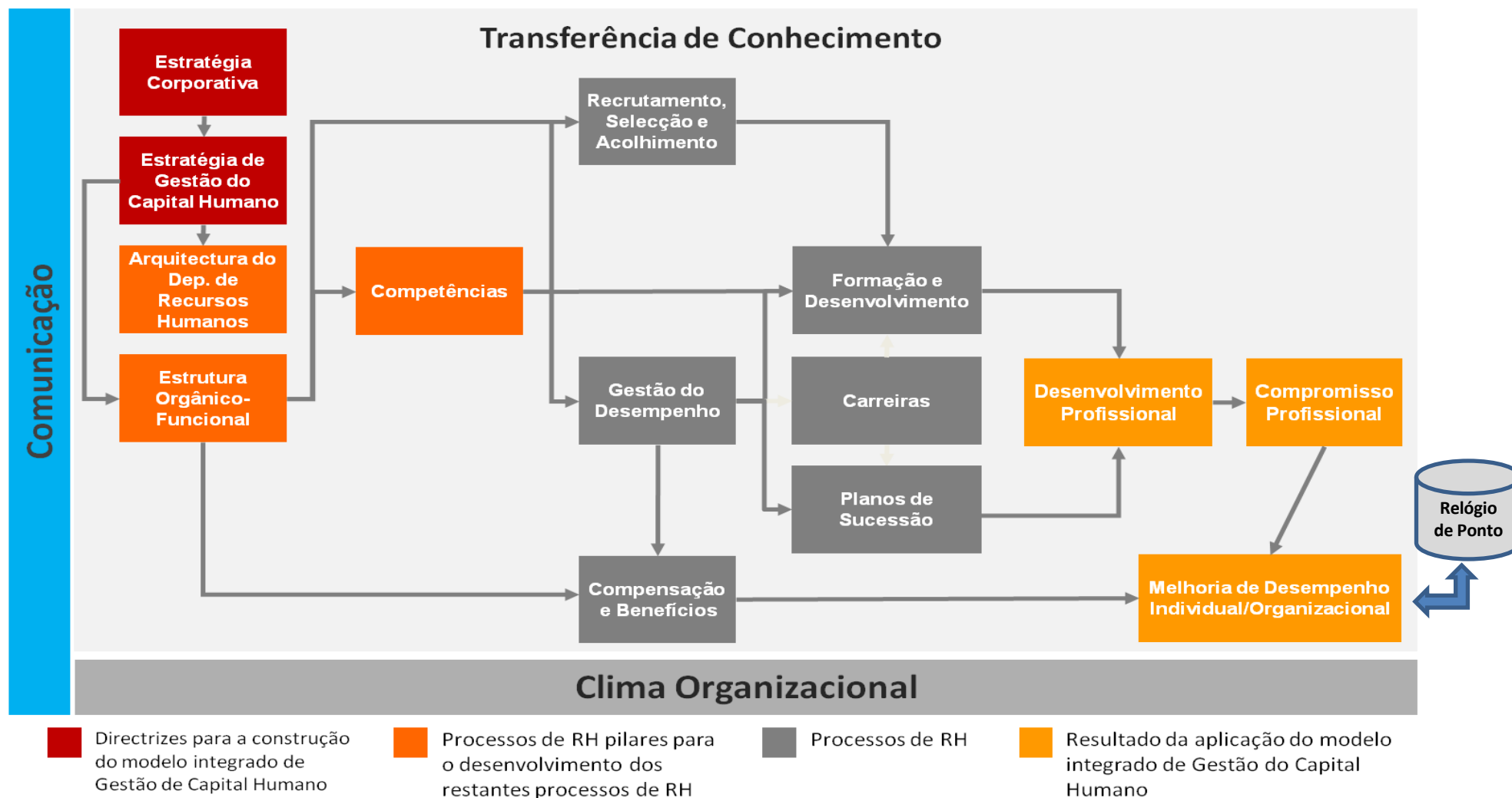


INSTRUMENTOS

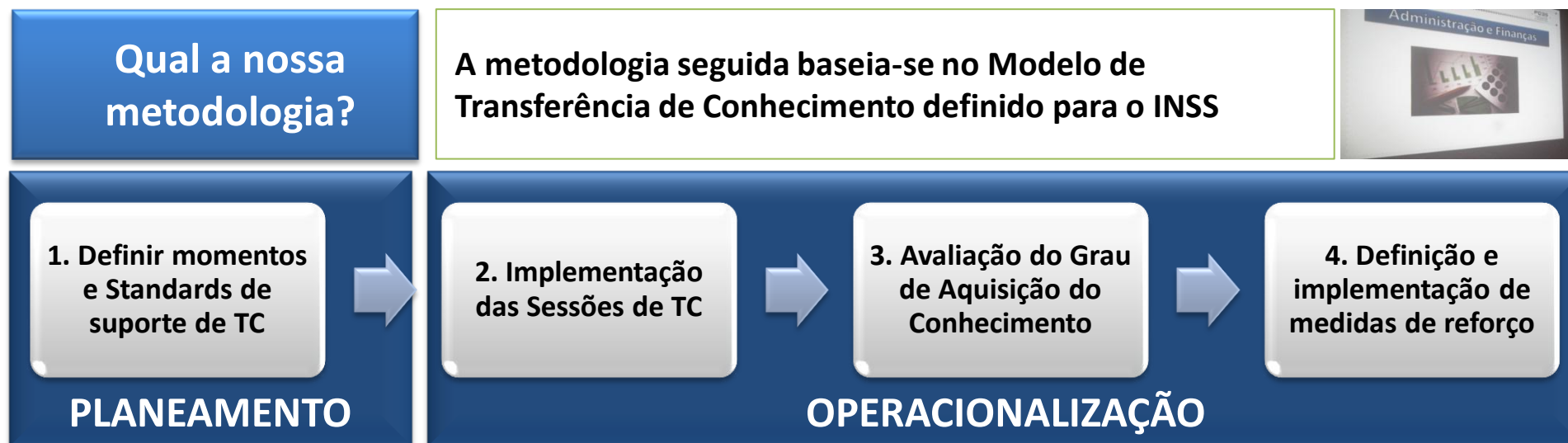


Enquadramento

Definição e implementação de um Modelo Integrado de Gestão do Capital Humano para o INSS, suportado por uma estrutura de RH sólida, com vista ao acompanhamento do desempenho e desenvolvimento do talento dos Colaboradores:



O Modelo de Transferência de Conhecimento definido obedece a uma metodologia constituída por 4 fases, que pretende garantir a aprendizagem dos conhecimentos transferidos.



- Plano Global das STCs

Plano de STCs que cada área prevê implementar que serve como ferramenta de suporte à monitorização da implementação, bem como de base dados de informação sobre cada TC.

- Pack de Formalização de cada TC concluída



Conjunto de documentos definidos no Modelo de Transferência de Conhecimento como obrigatórios para a formalização da TC (ex. Conteúdos, Folhas Presença, Pautas, etc.).

- Relatórios de TC (Mensais)

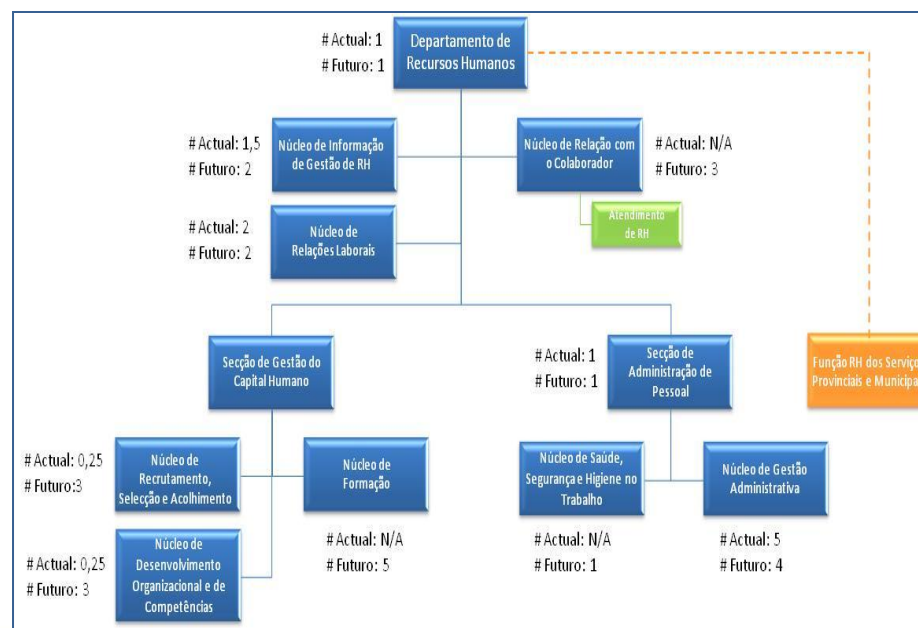
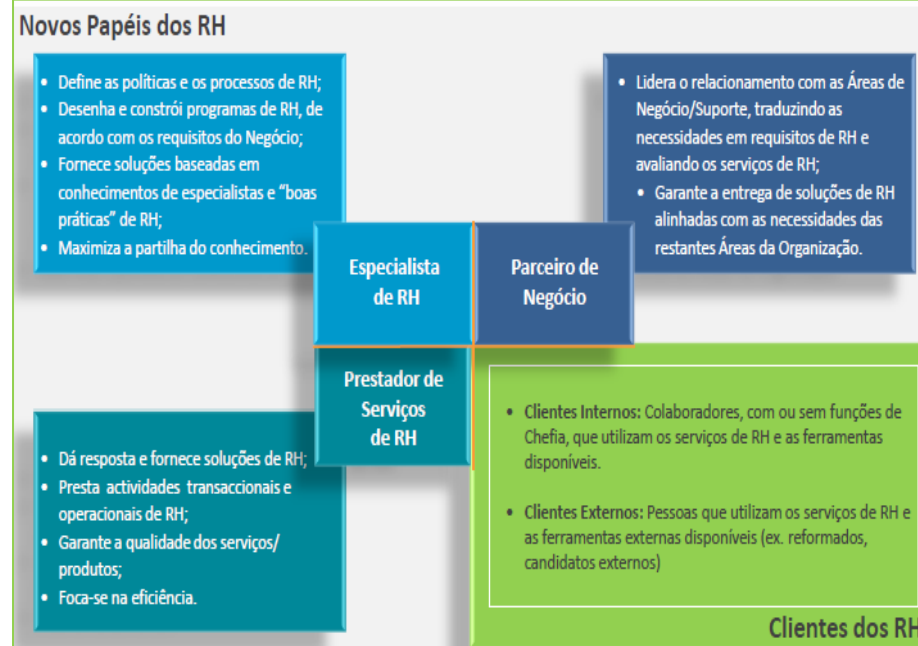


Relatório de ponto de situação das STCs implementadas em cada área face ao plano previsto da mesma. A informação deste relatório apresenta resultados acumulados em cada mês.

Média Global das STC
3 – “Bom”

Reestruturação 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



Sistemas de Recursos Humanos

Pré-visualizar Impressão

Resultados do Processamento de Relógio Ponto

INSS - Instituto Nacional de Segurança Social
Sede: R. Cirilo da Conceição e Silva N.º 42, 1.º andar
Luanda
Telefone: +244 337947/332048
Fax: +244 337736 Caixa Postal: 3822

Processamento de Relógio de Ponto

Resultados Agregados por Empregado

Empregado	Data	Horas Trabalhadas	Classificação de Ausências / Trabalho Suplementar
000092 - Yeizana Caxala Kololo	18-07-2012		
	19-07-2012		
	20-07-2012		

(Original)

Recibo de Remunerações Dezembro / 2012 Nº RV00013668

Colaborador 000001 Lucas Marcos Sales

Un. Organizacional	Contribuinte	Vencimento Base	Acumulado	Categoria Profissional
Direcção-Geral		29.298,04	28.419,10	Técnico Superior de 1ª classe
Função	NISS	Valor Hora	IRT Acumulado	Companhia de Seguros
	02000000044-21	122,08	171,00	Apólice:

Remunerações	Dias/Horas	Valor Unitário	Valor
Vencimento Base		29.298,04	29.298,04

Descontos	Incidências	Valor
Segurança Social	3%	878,94
IRT	5%	171,00
Fundo Social	1%	0,00

Total Líquido 29.298,04	Total de Descontos 1.049,94	Total a Receber 28.248,10
-----------------------------------	---------------------------------------	-------------------------------------

Valor Extenso: VINTE E OITO MIL DUZENTOS QUARENTA E OITO KWANZAS E DEZ CÊNTAVOS
Processado por Computador
P500000994 / 2012

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

E
R
P

Resultados Obtidos:

- Constituição de uma base de dados única, estruturada e uniformizada
- Aumento da qualidade da informação
- Caracterização dos colaboradores de acordo com o seu vínculo laboral e situação
- Possibilidade de registo de vários tipos de informação relevantes para análise e extracção de informação
- Monitorização de datas de controlo:
 - fim de tempo probatório
 - fim de contrato
 - fim de validade de documentos de identificação
 - etc.)
- Possibilidade de manutenção de histórico de cadastro do colaborador

The image displays three overlapping screenshots of a software application used for managing employee data. The windows are titled 'Editar - Ficha Empregado - 000102 - Lucas - Marques - Rodrigues'.

Top Window (Geral):

- Accões:** Ficha Detalhada, Familiares, Habilitações Académicas, Outros Documentos, Artigos Diversos, Processos Disciplinares, Distinções e Louvores.
- Informações Relacionadas:** Outras Informações.
- 000102 - Lucas - Marques - Rodrigues**
- Geral:**
 - N.º: 000102
 - Nome Próprio: Lucas
 - Nome do Meio: Marques
 - Último Nome: Rodrigues
 - Nome Completo: Lucas Marques Rodrigues
 - Data Admissão: 29-11-2000
 - Estado: Activo
 - Data Admissão Função Pública: 29-11-2000
 - Ajuste Tempo Serviço: 0,00
 - N.º Ident. Min. Finanças (CIF):

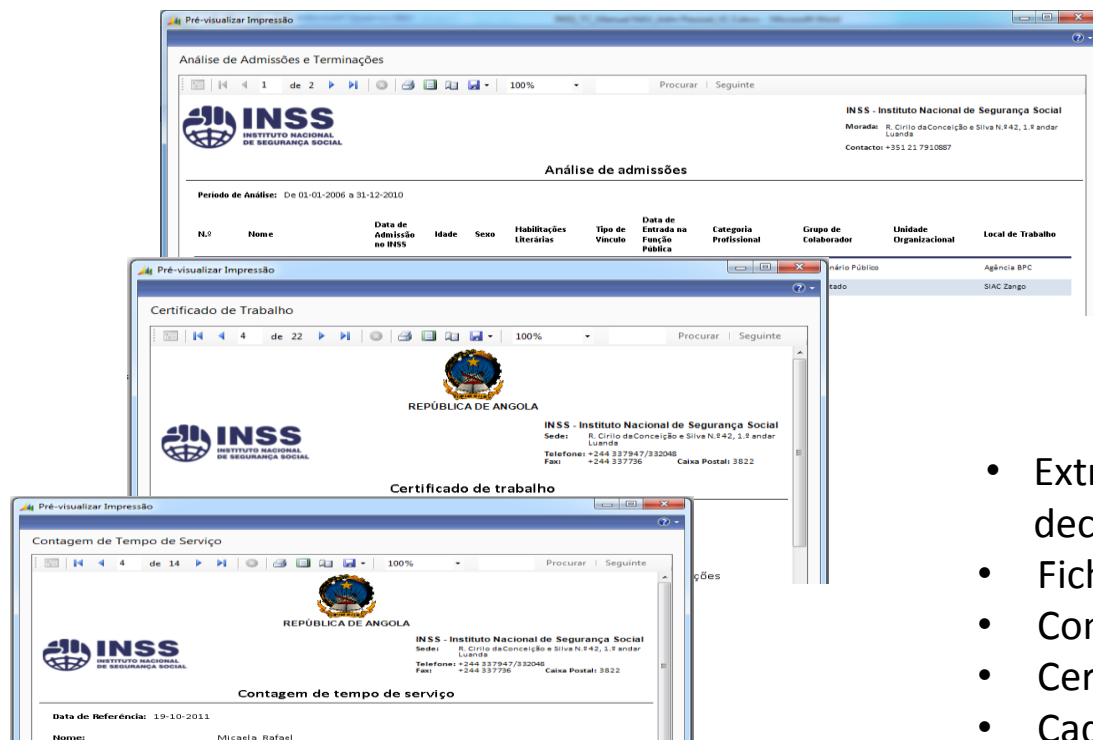
Middle Window (Dados Pessoais):

- Accões:** Familiares, Habilitações Académicas, Outros Documentos, Artigos Diversos, Processos Disciplinares, Distinções e Louvores, Lista Eventos, Estructura Org.-Funcional, Arquivar Estado, Arquivar Contrato.
- Informações Relacionadas:** Dados Organizacionais.
- 000102 - Lucas - Marques - Rodrigues**
- Dados Pessoais:**
 - Data Nascimento: 28-02-1970
 - Cód. Nacionalidade: AO
 - Descrição Nacionalidade: Angolano
 - Natural de: Homem
 - Observações Situação Médica:
 - Residência: Avenida Duque de Loulé
 - Residência (cont.): 1
 - Bairro: Marquês de Pombal
 - Cód. Província:

Bottom Window (Dados Organizacionais):

- Accões:** Familiares, Habilitações Académicas, Outros Documentos, Artigos Diversos, Processos Disciplinares, Distinções e Louvores, Lista Eventos, Estructura Org.-Funcional, Arquivar Estado, Arquivar Contrato.
- Informações Relacionadas:** Dados Organizacionais.
- 000102 - Lucas - Marques - Rodrigues**
- Dados Organizacionais:**
 - Tipo de Evento:
 - Data de Evento:
 - Tipo de Acção:
 - Cód. Local de Trabalho: 000001
 - Descrição Local de Trabalho: Serviços Centrais
 - Cód. Posto de Trabalho: TEC SS
 - Descrição Posto de Trabalho: Técnico de Seg. Social
 - Cód. Função: SS.SS.2
 - Descrição Função: Técnico de Seg. Social
 - Cód. Unidade Organizacional: DSSS
 - Descrição Unidade Organizacional: Departamento Serv. de Seguranc...
 - Utilizador Windows:
 - Comissão Gestão Desempenho:
 - Avaliador:
 - Cód. Avaliador: 000010
 - Nome Avaliador: Santiago Almeida Quintela
 - Cód. Grupo de Colaborador: 002
 - Descrição Grupo de Colaborador: Agente Administrativo
 - Cód. Categ. Profissional: 1306
 - Descrição Categ. Profissional: Técnico Médio de 3ª Classe
 - N.º Despacho Categ. Profissional:
 - N.º DR Categ. Profissional:
 - Data DR Categ. Profissional:
 - Cód. Categ. Exercício:
 - Descrição Categ. Exercício:
 - N.º Despacho Categ. Exercício:
 - N.º DR Categ. Exercício:
 - Data DR Categ. Exercício:

Resultados Obtidos (cont.):



- Extracção de diversos relatórios / listagens / declarações:
- Ficha de Registo Biográfico
- Contagem de Tempo de Serviço
- Certificado de Trabalho
- Cadidatos a Progressão
- Colaboradores com Processos Disciplinares
- Pré-requisitos para reforma
- Controlo de inactividade
- Análise de Colaboradores
- Análise de admissões e terminações
- Declarações diversas
- Relatório Anual do RH, etc.

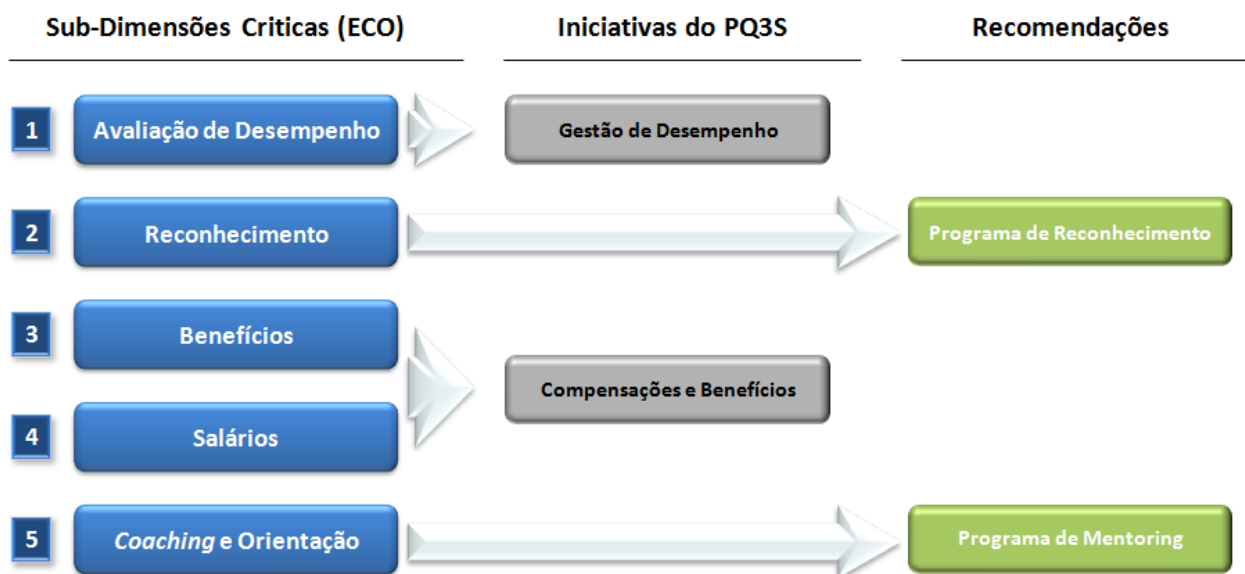
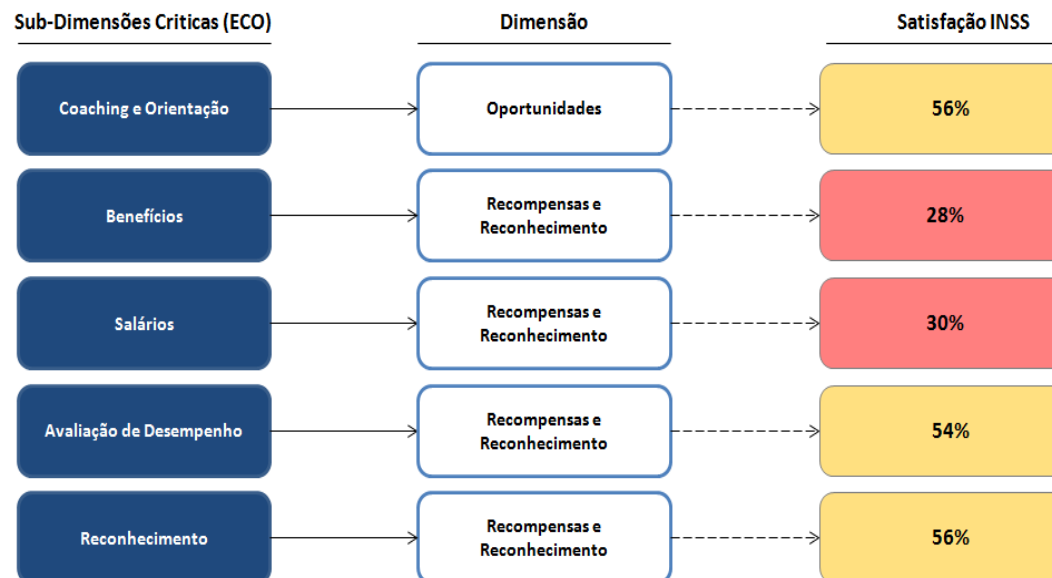
Inscrição e Regularização dos Pagamentos das Contribuições dos Segurados

- Inscrição dos trabalhadores do INSS
- Atribuição dos cartões de segurado
- Automatização dos processos dos processos das contribuições



Plano de Acção

Foram identificadas cinco Sub-Dimensões (das quais quatro estão associadas a Recompensas e Reconhecimento) cujo nível de satisfação impacta de forma relevante o compromisso dos funcionários do INSS:



O grau de satisfação das cinco Sub-Dimensões identificadas como críticas no ECO, sugere que as mesmas sejam endereçadas na componente de capital humano.

Intranet do INSS

Desenvolvimento do Portal de
comunicação e colaboração interno
do INSS.

The screenshot displays the INSS Intranet portal. At the top, the header includes the INSS logo, the text 'INTRANET INSS INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL', a personalized greeting 'Bom dia António Joaquim', and weather information for Lobito and Luanda. A navigation bar below the header contains links for 'MEU SITE', 'ORGANOGRAMA', 'DOCUMENTAÇÃO', 'PERGUNTAS FREQUENTES', and search functions for 'PROCURAR CONTEÚDOS' and 'PROCURAR CONTACTOS'. The main content area is divided into several sections: a left sidebar with a menu for 'O INSS' (Missão, Visão, Organograma), 'Notícias', 'Apoio Operacional', 'Departamentos', and 'Comunidade Virtual'; a 'NOTIFICAÇÕES' section with two placeholder notifications and a link to 'ver todas as notificações'; a central 'NOTÍCIAS' section featuring a photo of children and an article about the book launch 'A SEGURANÇA SOCIAL EM ANGOLA – REALIDADE E PERSPECTIVAS' by MAPESS on August 14, 2008; an 'ANIVERSÁRIOS' section for 'Manuel Almeida'; a 'COMUNICADOS' section with a placeholder and a link to 'ver todos os comunicados'; and a 'LINKS ÚTEIS' section with links to 'www.mapeess.gv.ao' and 'www.inss.gv.ao'. The footer contains static links and logos for 'SEGURANÇA SOCIAL', 'MAPESS', and 'ANGOLA'.

INTRANET
INSS INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL

Bom dia
António Joaquim

Lobito Máx: 25 C Min: 12 C Luanda Máx: 25 C Min: 12 C

MEU SITE ORGANOGRAMA DOCUMENTAÇÃO PERGUNTAS FREQUENTES


PROCURAR CONTEÚDOS Por palavra

PROCURAR CONTACTOS Por nome

O INSS
Missão
Visão
Organograma
Notícias
Apoio Operacional
Departamentos
Comunidade Virtual

NOTIFICAÇÕES
1 Lorem ipsum dolor sit amet
2 Lorem ipsum dolor sit amet
ver todas as notificações +

NOTÍCIAS PUBLICAÇÕES



1 2 3 4

MAPESS realiza dia 14 de Agosto 2008 o lançamento do livro "A SEGURANÇA SOCIAL EM ANGOLA – REALIDADE E PERSPECTIVAS"

O Ministério da Administração Pública, Emprego e Segurança Social – MAPESS realiza nos dias 14 de Agosto do corrente ano, o lançamento do livro "A SEGURANÇA SOCIAL EM ANGOLA – REALIDADE E PERSPECTIVAS", no âmbito do plano de Modernização e Desenvolvimento Institucional do INSS – PMDI.

O livro encerra todo o desenvolvimento da segurança social desde 1991 até aos dias de hoje. Nele se podem constatar os desenvolvimentos no âmbito pessoal e material quer em quantidade e qualidade ao longo dos últimos 17 anos nesta matéria bem como as perspectivas existentes.

ver todas as notícias +
ver notícias do país +

ANIVERSÁRIOS

Manuel Almeida
Senior Software Engineer

COMUNICADOS
Lorem ipsum dolor sit amet
Integer metus tortor, euismod eget, nonummy quis, molestie et, enim. Cras tincidunt erat eget mi ornare vitae accumsan nisi ultricies.
ver todos os comunicados +

LINKS ÚTEIS
www.mapeess.gv.ao
www.inss.gv.ao
www.mapeess.gv.ao
www.inss.gv.ao
ver todos os links +

Link Estático 01 Link Estático 02 Link Estático 03 Link Estático 04

SEGURANÇA SOCIAL INSS INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL
MAPESS
ANGOLA

Implementação da Revista ProSocial

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



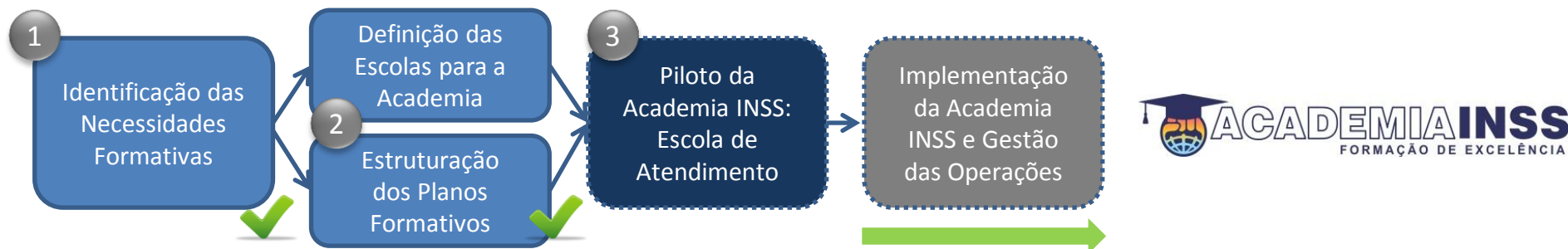
Centro de Documentação e Informação da Segurança Social

- 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



Principais Etapas

O desenvolvimento das bases para a Academia INSS assentou, essencialmente, em 3 Fases distintas:



- Visão e Desenho da Academia INSS



Introdução ao conceito da Academia INSS e à sua própria estrutura, debruçando-se sobre os pressupostos base, necessidades de capacitação, objectivos e, desafios futuros para o INSS.

- Planos Formativos para a Academia INSS

Organização dos Programas, Cursos e Módulos de Formação, dentro das Escolas da Academia e para os respectivos segmentos alvo dentro de cada uma das áreas de conhecimento existentes (Segurança Social, Fiscalização, Auditoria, Administração e Finanças, Jurídica, TITs, Atendimento e RH).

- Dossier Pedagógico: Materiais de Apoio ao Formador

Pacote de materiais de apoio aos esforços de desenvolvimento de conteúdos e própria gestão dos módulos de Formação previstos e futuros (ex. Manual do Formador, Templates, Mapas de Controlo das Sessões).

- Modelo de Avaliação da Academia INSS



Estruturação do Modelo Conceptual de avaliação da Academia INSS na vertente Pedagógica e de Gestão.

Formação e Desenvolvimento



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



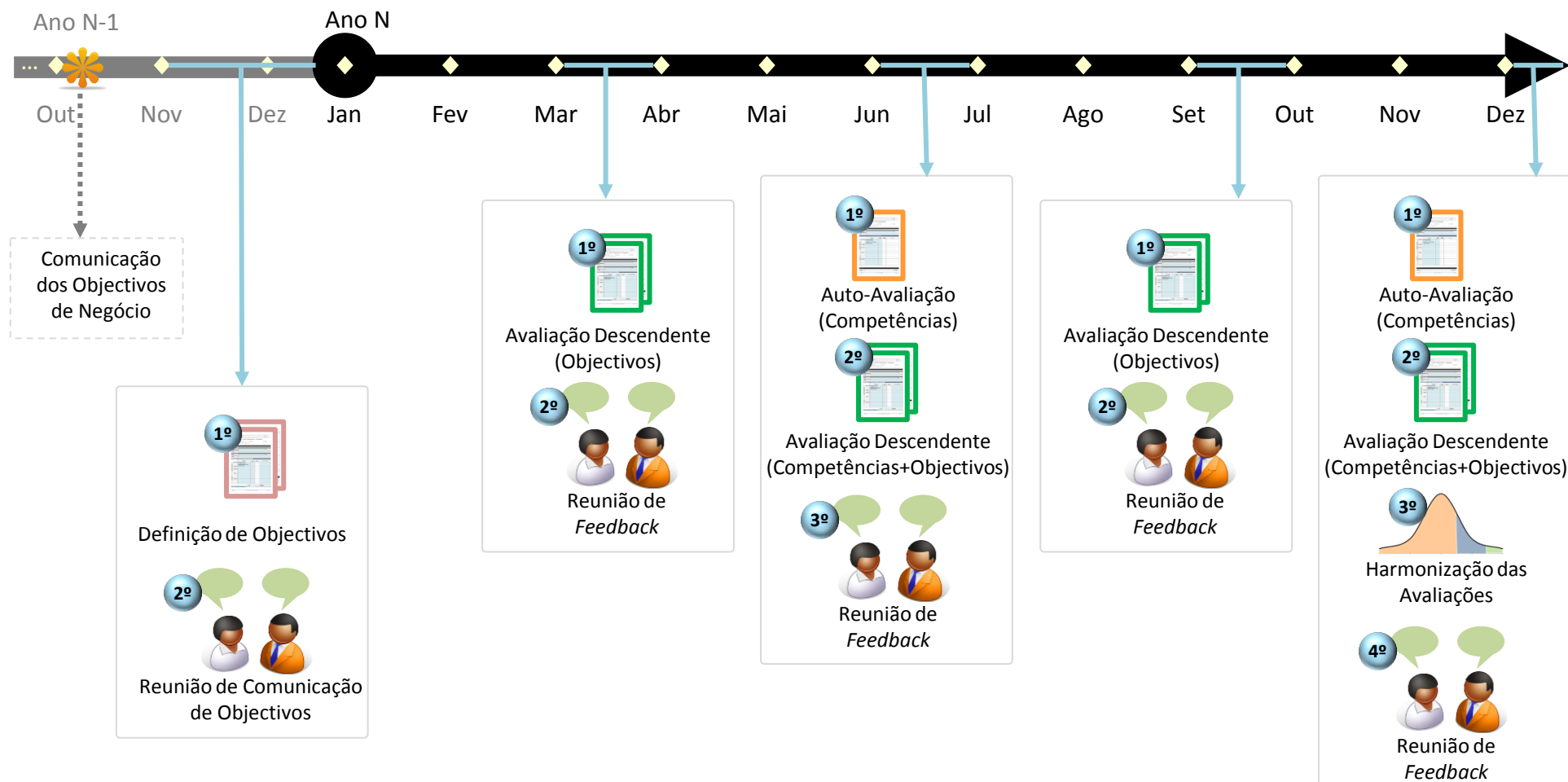
ESCOLA DO ATENDIMENTO









ESCOLA INSS

Sistema de Gestão do Desempenho | Ciclo de GD

O processo de Avaliação do Desempenho desenrola-se em paralelo com ciclo de negócio do INSS, devendo ser acompanhado de uma forte componente de capacitação e comunicação, no sentido de envolver os participantes.



Sistema de Gestão do Desempenho | Piloto do SGD (Avaliação de Competências)

Objectivos	<ul style="list-style-type: none"> Validar a adequabilidade do Modelo de Competências definido para o INSS Testar a usabilidade do suporte aplicacional ao processo de Gestão do Desempenho, na componente de Avaliação das Competências (sistema Microsoft Dynamics NAV e solução de Portal do Colaborador)
Participantes	46 colaboradores, correspondendo a um leque heterogéneo de representantes das várias Funções dos Serviços Centrais do INSS
Métodos de Avaliação	<div> <div>  <p>Avaliação Descendente</p> </div> <div>  <p>Auto-Avaliação</p> </div> </div>
Suporte	<div>  <p>Guia de Apoio</p> </div> <div>  <p>Directório de Competências</p> </div> <div>  <p>DRH: Microsoft Dynamics NAV Restantes intervenientes:: eColaborador</p> </div> <div>  <p>Apoio do DRH</p> </div>
Data de Realização	Janeiro de 2012 (2ª quinzena)

Principais Etapas | Descrição das Funções



68 Descrições de Função

Descrição da Função

Classificação da Função

Nivelamento da Função

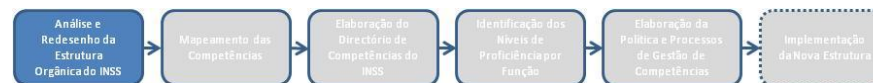
9 Famílias de Funções

FAMÍLIA DE FUNÇÕES	# FUNÇÕES*
Apoio Geral e Administrativo	8
Financeira	11
Fiscalização e Inspeção	4
Funções Específicas	8
Jurídica	3
Processos e Auditoria	3
Recursos Humanos	7
Segurança Social	20
Sistemas de Informação	4
Total de Funções	68

4 Grupos Funcionais

GRUPO FUNCIONAL	# FUNÇÕES*
Funções de Gestão de Topo Chefias com reporte directo ao CA ou aos Directores-Adjuntos	7
Funções de Gestão Intermédia (Níveis I e II)	
Nível I – Chefias com reporte directo às Chefias de 1ª linha	24
Nível II – Chefias Operacionais	5
Funções Técnicas	23
Funções Operacionais / Apoio Administrativo / Apoio Geral	9

Principais Etapas | Modelo Conceptual



Objectivos

- Definição de um Modelo que traduza o alinhamento das Competências com a Missão, Visão e Estratégia do INSS e considere as vertentes comportamental e técnica, assim como as exigências transversais ou gerais e as especificidades de cada Função

Arquitectura do Modelo de Competências



Comportamentos que derivam da estratégia e valores da Organização e que a mesma espera que todos os seus colaboradores demonstrem, independentemente da sua Função/Área Funcional

Conhecimentos técnicos necessários a Funções que se enquadram em diferentes Famílias de Funções

Σ 4 a 12

O **Perfil de Competências** de uma Função pode ter até um **máximo de 12 competências**, pelo que a conjugação das diferentes categorias deve ser tida em conta para não ultrapassar este limite.

Comportamentos que a Organização espera de um subconjunto de colaboradores com características profissionais comuns, que desempenham um papel chave na organização (por exemplo: Chefia, Área de Atendimento)

Conhecimentos técnicos específicos, necessários a Funções que fazem parte de uma mesma Família de Funções

Melhoria das condições de trabalho

- Ambientes de trabalho a nível nacional
- Condições remuneratórias
- Programas habitacionais
- Políticas de protecção da saúde dos trabalhadores
- Transportes colectivos
- Vestuário para determinadas funções
- Criação de condições a titulares de cargos de chefia em função da assumpção de responsabilidades em locais distintos dos de residência habitual
- Programas de comunicação mais adequados à dimensão do INSS
- Maior partilha da informação e criação de condições para o efeito



• **Maior envolvimento dos recursos a dois níveis importantes:**

1. **Equipa:** Consolidação de uma nova identidade para as equipas envolvidas, nomeadamente a nível do DRH;
2. **INSS:** Maior comprometimento com a Visão, por via do envolvimento das áreas impactadas pelos modelos no processo de definição dos mesmos

• **Aumento da responsabilização dos Colaboradores**, através de maior envolvimento nos trabalhos, crescente autonomia, e partilha de informação e métodos

- Recursos não envolvidos de forma equitativa, incluindo a nível da Chefia Intermediária, causando barreiras importantes à verificação da mudança
- Ausência de responsabilização pelo não cumprimento do horário laboral
- Ausência de responsabilização individual pelos compromissos em âmbito de trabalho/projeto
- Pouco espírito de equipa no conjunto global do INSS enquanto Organização

• **Minimização das lacunas técnicas**, dado o carácter formativo adoptado nas sessões de transferência de conhecimento

• **Passagem de práticas e conhecimento técnicos mais actualizados e eficazes em função do contexto do INSS**, nomeadamente através do envolvimento alargado de Colaboradores na definição e discussão dos modelos desenvolvidos

• **Desenvolvimento de uma maior capacidade crítica, sustentada**, face aos modelos de processos da Organização e do Negócio

- Níveis de conhecimento técnico aquém das exigências para o desempenho das funções
- Ausência de elementos identificados que sirvam de pontos de referência em termos de conhecimento de carácter técnico, nomeadamente a nível das Chefias Intermediárias e supervisores
- Inexistência de uma política de Gestão do Conhecimento formal

• **Maior clareza na definição de funções, seu enquadramento na Organização e âmbito de responsabilidades**, nomeadamente através da tipificação dos Descritivos Funcionais, com impacto para o DRH e a nível do INSS como um todo

• **Melhor entendimento geral do que é expectável de um Colaborador do INSS**, nomeadamente através da passagem de métodos de trabalhos mais estruturados e envolvimento nas equipas de trabalho

• **Comunicação interdepartamental mais fluida e eficaz**

- Descontextualização do "requisito" que cada um ocupa na instituição
- Complexidade na comunicação e envolvimento de e entre as 18 províncias
- Falta de envolvimento equitativo dos recursos em âmbito de projeto, com nível de comprometimento, barreiras à capacitação para a gestão dos novos modelos
- Ausência de um perfil tipificado e amplamente aceite do Colaborador ideal para o INSS

- Dificuldade no domínio, na digitalização dos sistemas de suporte do INSS, incluindo os pacotes de software transacionais, como Office
- Excesso de actividades manuais
- Ausência de normalização dos procedimentos administrativos
- Recorrer a informação completa sobre barreiras processuais ou dificuldades dos envolvidos em relação à gestão e aplicabilidade dos novos modelos

• **Implementação mais eficaz e suave do Sistema** através da realização das sessões de formação contínua para cada vertente do mesmo e, integração dos colaboradores do DRH no carregamento de dados

• **Redução de actividades manuais, tempos de ciclo dos processos, duplicação de esforços e outros custos directos**, por via da implementação do sistema

• **Uniformização e optimização de processos chave do modelo de gestão de RH**, com impacto profundo em toda a Organização, nomeadamente a nível da motivação e envolvimento Organizacional





Questões?