

**proSOCIAL**

SEGURANÇA AO SEU CONHECIMENTO

**SEGURANÇA SOCIAL**  
INSS INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIALRepública  
**ANGOLA****PSGSS**

PLANO DE SUSTENTABILIDADE E GESTÃO DA SEGURANÇA SOCIAL

O ProSocial desta edição realça a mudança estrutural que se está a aproximar com a implementação do novo Sistema de Segurança Social – o 3S. Inova com a introdução de um artigo científico sobre um tema actualmente em debate internacionalmente por diversos governos, desenvolvido pelo investigador e professor Paulo Pedroso. Apresenta algumas das acções em curso no âmbito dos projectos do PSGSS, como seja o novo Programa Porta-a-Porta, as campanhas de marketing da segurança social, a inauguração de mais um serviço municipal, a reestruturação da auditoria interna do INSS e o alcance da meta estabelecida para a formação do Capital Humano do INSS. Informa ainda das novas publicações do MAPTSS.

## A Gestão da Mudança numa Organização

*“Um novo sistema está a chegar!”*

*Esta é a frase que se escuta nos corredores do INSS, e que gera apreensão e expectativa. Todos já ouviram falar e alguns já a experimentaram durante os diferentes testes que servem de preparação para a mudança. Mas será fácil a adaptação?*

A necessidade estava definida – um sistema novo, virado para o futuro, alicerçado numa visão moderna da Segurança Social como pilar básico da sociedade, e no papel do INSS para concretizar essa visão em Angola. Surge assim o 3S, o tal sistema novo para o INSS do futuro. Com vantagens para todos, incluindo os colaboradores do INSS, que vão ter o seu trabalho facilitado e valorizado. Mas, como em qualquer mudança, é natural e normal surgirem dúvidas e receios. Será fácil a adaptação?

É sabido que, mesmo quando amplamente reconhecida como necessária, uma mudança provoca sempre resistências e conflitos nas pessoas envolvidas. Por isso, toda a mudança organizacional deve ser conduzida de forma articulada, envolvendo os dois níveis principais de um sistema relacional: a organização (e a sua cultura) e as pessoas (e o seu comportamento).

Assim, a intervenção em curso para a adopção do 3S assentou em dois pilares: a preparação para a chegada do 3S e a promoção das melhores condições para o sucesso da sua implementação. No pilar da preparação para a adopção do 3S, os primeiros objectivos foram estabelecer uma rede de apoio dentro da organização, caracterizar (diagnosticar) a situação e realizar acções de preparação dos colaboradores, de acordo com o diagnóstico realizado.

Na sequência do diagnóstico, e em linha com os seus resultados, as principais acções realizadas visaram sensibilizar/valorizar os principais elementos do sistema relacional implicado na mudança. Valorizar as equipas, valorizar o novo sistema, valorizar o INSS, valorizar a missão externa do INSS, enfim, valorizar a mudança.

Posteriormente, o principal objectivo foi motivar. As acções de sensibilização foram incluídas num plano de comunicação (de modo a promover a mudança com mais segurança), e foram realizadas várias acções, quer em grupo (reunindo elementos de diferentes equipas), quer individuais (entrevistas motivacionais individuais).

As acções referidas, para além de promoverem o novo sistema e o seu uso, foram dirigidas principalmente para os colaboradores (as pessoas) e os seus comportamentos. Foram realizadas acções para desenvolver competências pedagógicas (mais potencial de adaptação e mudança), acções para aumentar conhecimentos teóricos sobre a Segurança Social e a missão do INSS e acções práticas relativas ao funcionamento do 3S. Estas últimas, além de ensinarem o novo sistema aos seus futuros utilizadores, servem para recolher preciosos contributos para o teste do 3S e a sua melhor finalização. Assim, o 3S é já de todos, mesmo antes de ser implementado.

Quando chegar a altura da sua utilização no INSS, já todos vão olhar para o 3S como um filho seu. A mudança decorrerá com naturalidade e os problemas que vão com certeza surgir serão encarados com confiança e resolvidos com o contributo de todos no quadro da grande equipa que é o INSS.

Estamos na recta Final para a implementação do novo Sistema. O 3S está a chegar, as mudanças e os desafios são muitos, mas em conjunto vamos construir um INSS mais eficiente e melhores serviços ao nosso Cidadão.

## A SUSTENTABILIDADE DA SEGURANÇA SOCIAL NUM PAÍS EM DESENVOLVIMENTO – O CASO DE ANGOLA

### Dr. Paulo Pedroso

A segurança social surgiu no fim do século XIX. Através dela, foi criada uma garantia de compensação às famílias que dependiam dos rendimentos do trabalho dos seus membros quando estes, em certas circunstâncias, deixavam de trabalhar, bem como um apoio a essas famílias quando incorriam em certas despesas suplementares. As circunstâncias em que a substituição de rendimentos e os apoios suplementares eram accionados foram chamadas, em linguagem técnica, a eventualidades de segurança social. Hoje, em Angola, a segurança social garante a substituição de rendimentos em três eventualidades – velhice, morte e maternidade – através das pensões de velhice, e de sobrevivência e do subsídio de maternidade, dando apoios suplementares, às famílias trabalhadoras, através do abono de família, do subsídio de aleitamento e do subsídio de funeral.

Na história da segurança social desenvolveram-se diversos sistemas públicos que podemos classificar quanto ao modo como são definidos os benefícios (pensões, subsídios, etc.) e ao modo como é garantido o seu financiamento.

Em Angola vigora um sistema de segurança social de benefícios definidos gerido predominantemente em sistema de repartição (também conhecido por sistema pay-as-you-go -PAYG).

Num sistema de benefícios definidos, é cobrada ao trabalhador (e ao empregador) uma taxa sobre as remunerações. Os trabalhadores abrangidos (os segurados) ganham como contrapartida do seu esforço contributivo o acesso a prestações de um valor determinado através de uma fórmula de cálculo que combina o valor médio do salário e a duração da carreira contributiva. As prestações são pagas aos segurados pelas verbas que estão a ser recolhidas no mesmo período de tempo.

A segurança social é apenas uma parte do sistema de protecção social, que é mais amplo. Presentemente, o sistema de protecção social angolano está estruturado em três componentes: a protecção social de base, dependente da solidariedade nacional e financiada por impostos; a protecção social obrigatória, que corresponde ao sistema obrigatório de segurança social e a protecção social complementar, de carácter voluntário e entregue a instituições financeiras privadas.

À protecção social de base cabe prioritariamente a função de redução da incidência da pobreza. A protecção social obrigatória cabe prioritariamente a segurança dos trabalhadores contra a perda de rendimentos do trabalho e a compensação por encargos familiares. À protecção social complementar cabe prioritariamente o estímulo à poupança, garantindo uma melhor distribuição do rendimento disponível das famílias ao longo do ciclo de vida dos trabalhadores. Se pensarmos a sustentabilidade da protecção social como um processo com duas dimensões, uma social que será a garantia da resposta adequada aos problemas sociais e outra económica que será a garantia da existência de recursos para honrar os compromissos assumidos com os cidadãos, os sistemas de protecção social jovens enfrentam frequentemente desafios nas duas dimensões, enquanto os sistemas de protecção social maduros enfrentam essencialmente desafios de sustentabilidade económica.

Presentemente, a protecção social obrigatória ou segurança social é o segmento mais desenvolvido da protecção social em Angola. O desenvolvimento da protecção social obrigatória tem uma importância frequentemente subavaliada pelas instituições internacionais e até pelos governos dos países em desenvolvimento, nomeadamente por influência de doutrinas neoliberais que desvalorizam a importância da formação de classes médias estáveis na sustentação dos processos de desenvolvimento. Conseguir fazer com que a protecção social obrigatória se alargue é uma forma de dar sustentabilidade social ao modelo social angolano, criando uma classe média estável e confiante que possa ser um motor da iniciativa e da diversificação da actividade produtiva, nomeadamente criando um tecido forte de iniciativa empresarial de pequena e média dimensão que diminua a dependência do país da economia petrolífera e das obras públicas.

A maior debilidade actual da protecção social obrigatória reside no baixo nível de cobertura atingido. Apesar de ser obrigatória para os trabalhadores por conta de outrem e acolher os funcionários do Estado, Angola continua a ter um número de segurados que se situa abaixo do milhão e meio, número muito inferior à dimensão real que estimamos do mercado de emprego, pelo que se impõem medidas de expansão da cobertura. As medidas de expansão da cobertura poderão consistir na combinação de uma estratégia de

persuasão e dissuasão. A persuasão deve ser conseguida através das medidas de estímulo à adesão ao sistema, nomeadamente pela simplificação da inscrição e pagamento de contribuições e por campanhas de adesão. A dissuasão deve ser conseguida pelo reforço dos mecanismos de exigência de cumprimento da lei, dotando a segurança social de uma inspecção com mandato legal e recursos adequados, aperfeiçoando os mecanismos de gestão da dívida e de cobrança coerciva de contribuições não pagas e o quadro legal repressivo dos comportamentos de fuga às obrigações perante a segurança social.

Presentemente, o sistema de protecção social obrigatória não enfrenta problemas de sustentabilidade económica de médio prazo, como tem sido demonstrado pelos estudos actuariais feitos regularmente. O sistema é jovem e foi tomada a opção correcta de fixar uma taxa contributiva que se orienta para o financiamento das responsabilidades de médio e longo prazo. O rácio activos/pensionistas, superior a 10 para 1 é a principal garantia de equilíbrio do sistema e como há grande margem para progressão nos níveis de cobertura de novos segurados e boas perspectivas de crescimento económico só pode prever-se que o sistema se mantenha equilibrado se continuar a ser gerido responsabilmente, como tem sido até agora.

A protecção social obrigatória não tem sido alvo de decisões orientadas pelo curto prazo e a sua governação tem tido a preocupação de a robustecer progressivamente. O quadro jurídico que a regula é claro e estável. Tem sido persistentemente desenvolvida a capacidade administrativa e, apesar, de haver ainda debilidades típicas de um sistema jovem, há progressos significativos no modelo de governação. Isto não quer dizer que ela não enfrente ameaças à sua sustentabilidade.

A segurança social é um navio de grande porte que necessita de muito tempo para ser manobrado. Mas não devemos confundir-nos nas prioridades. Os maiores problemas de sustentabilidade da protecção social angolana são ainda os que estão associados ao seu desenvolvimento equilibrado.

## REGRESSO DA SEGURANÇA SOCIAL À TELEVISÃO PÚBLICA DE ANGOLA



Desde o dia 7 de Abril, o INSS retomou o programa televisivo denominado "Momento da Segurança Social" na TPA 1 nos programas 10/12 e Janela Aberta. Em formato especial de mesas redondas no mês de Abril, foram debatidas questões como a importância e a necessidade de inscrição das empresas no Sistema de Segurança Social, a morosidade da inscrição dos trabalhadores, a acessibilidade dos serviços, o prazo e cumprimento das obrigações contributivas dos todos os trabalhadores.

Os painéis de convidados contaram com a participação do Eng.º Cesaltino Pedro, Director de Recursos Humanos da Chevron Angola, o Advogado Dr. Vicente Pongolola, na condição de Trabalhador por Conta Própria, o Senhor Luís Sebastião, dos Recursos Humanos da Clínica Sagrada Esperança, o contabilista Dr. Miguel Correia também na condição de Trabalhador por Conta Própria, o Dr. Pedro Filipe, Director Geral Adjunto do INSS e o Dr. Domingos Filipe, Chefe do Gabinete Jurídico do INSS.

Acompanhe! Participe! Não perca os próximos programas.

### Novo vídeo TV INSS

A partir do mês de Maio, todas as agências do INSS espalhadas pelo país vão transmitir um novo vídeo informativo sobre os serviços da Segurança Social. Mantendo o formato anterior, de spots de 10 minutos, os vídeos serão exibidos de forma ininterrupta, nas horas de expediente, onde o público será informado sobre os regimes dos Trabalhadores por Conta de Outrem e por Conta Própria.

Ao longo de 2015, estima-se a renovação dos conteúdos informativos sobre o INSS de 3 em 3 meses.



### O Novo Programa Promotor da Inscrição de Trabalhadores na Segurança Social



Com o objectivo de promover a Inscrição de trabalhadores na Segurança Social, iniciou-se no mês de Abril, a operacionalização do Programa Porta a Porta.

O Programa consiste na visita a Contribuintes que não têm inscritos os seus trabalhadores, por Equipas do INSS, devidamente preparadas para esclarecer as empresas sobre o processo de inscrição na Segurança Social e assegurar a

inscrição aos micro e pequenos contribuintes. Nesta fase, o Programa será exclusivamente implementado na Província de Luanda.

Após a conclusão da selecção e recrutamento das equipas, está a decorrer desde a 2ª quinzena de Abril uma formação intensiva aos novos funcionários, prevendo-se o início do trabalho no terreno em finais de Maio.

### Luau tem os Serviços Municipais da Segurança Social

No passado dia 13 de Fevereiro, foi inaugurado o Serviço Municipal do Luau, da Província do Moxico. A cerimónia de inauguração contou com a presença do Ministro de Estado e da Casa Militar, Manuel Vieira Dias "Kopelipa"; dos Ministros: da Assistência e Reinserção Social, João Baptista Kussumua; da Administração do Território, Bornito de Sousa; da Saúde, José Van-Dúnem; da Energia e Água, João Baptista Borges; da Educação, Pinda Simão; do Urbanismo e Habitação, José António Conceição da Silva; da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social, António Pitra Neto e do Governador da Província do Moxico, João Ernesto dos Santos, que teve a honra do corte da fita.

No mesmo evento, o Ministério da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social organizou um seminário na Escola do 1º ciclo Nº 54, sob o lema "Modelo de Combinação de Serviços Municipais", com o objectivo de clarificar a população sobre algumas dúvidas inerentes ao funcionamento do INSS, abordou-se temas como: A visão geral da Segurança Social; Expansão dos Serviços Municipais e serviços prestados pelo INSS; A Protecção Social em Angola e o empreendedorismo como factor de geração de emprego e rendimentos.

## A REESTRUTURAÇÃO DA AUDITORIA INTERNA DO INSS

Os órgãos de Auditoria Interna têm-se, cada vez mais afirmado como importantes áreas de apoio na melhoria contínua das organizações. O órgão de Auditoria Interna do INSS pretende apoiar as diversas Unidades Orgânicas do INSS a melhorar as suas operações e a consolidar a prática dos actuais processos.

O projecto em curso visa preparar a área para o desempenho da sua missão, através da definição e implementação dos processos e assenta em acções como o reforço da equipa e respectiva

formação, e na implementação de um sistema de suporte à sua actividade, nomeadamente auxiliando no registo e acompanhamento das acções dos auditores e na automatização de tarefas. Este novo sistema estará disponível na Intranet do INSS.

Por outro lado, este órgão passará a elaborar anualmente um plano juntamente com as Unidades Orgânicas, e serão realizadas acções junto dessas Unidades para verificar se os procedimentos estão a ser executados conforme definidos e de acordo

com as leis, normas e regulamentos vigentes. Em resultado haverá um relatório final onde serão registadas as correcções e melhorias, bem como as principais conclusões e decisões. As melhorias de elevada importância serão acompanhadas e monitorizadas.

O projecto culmina as suas actividades com a realização de um projecto-piloto, que se encontra na sua fase final, de forma a permitir criar uma fase de transição e integração da nova equipa de auditoria.

### Nova Publicação do INSS “Protecção Social Obrigatória: Níveis de Solidez e Perspectivas de Desenvolvimento

REPUBLICA DE ANGOLA  
MINISTERIO DA ADMINISTRACAO PUBLICA,  
TRABALHO E SEGURANCA SOCIAL

**PROTECCAO SOCIAL OBRIGATORIA:  
NIVEIS DE SOLIDEZ E PERSPECTIVAS DE DESENVOLVIMENTO**

**SÍNTESE E APRESENTAÇÕES DO WORKSHOP  
REALIZADO EM LUANDA, OUTUBRO DE 2014**

**LANÇAMENTO  
DO LIVRO**

→ **SEGURANÇA SOCIAL**  
INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL

**MAPTSS**

No passado dia 23 de Janeiro de 2015 na cidade de Caxito, província do Bengo, foi lançado o livro “Protecção Social Obrigatória: Níveis de Solidez e Perspectivas de Desenvolvimento”. A obra aborda a evolução do Sistema de Protecção Social Obrigatória, desde 2004 e identifica algumas das perspecti-

vas de desenvolvimento do Sistema. Esta publicação está disponível no Centro de Documentação e Informação da Segurança Social, localizado no Centro de Logística de Talatona, em Luanda, e pode ser consultado em formato digital através do site [www.cdi.inss.gv.ao](http://www.cdi.inss.gv.ao).

### Ministro do MAPTSS lança o Manual Prático sobre o Civismo para os Trabalhadores

O Ministro da Administração Pública, Trabalho e Segurança Social, Dr. António Pitra Neto, procedeu, na Zona Económica Especial em Viana, ao lançamento de um Manual Prático sobre Civismo para os Trabalhadores. Esta publicação de distribuição gratuita, procura divulgar os direitos e deveres dos trabalhadores angolanos e promover que estes exerçam esses direitos e deveres.

Pitra Neto afirmou na ocasião que estão criadas as condições para que os parceiros sociais, como sindicatos e empregadores, bem como os directores provinciais e inspectores do MAPTSS trabalhem em articulação com os órgãos de Recursos Humanos das empresas para que o manual prático sobre o civismo esteja ao alcance de cada trabalhador.

### A Formação um dos Pilares Estruturantes do PSGSS

O PSGSS apresenta como desafio: “realizar 23 mil horas de formação aos funcionários do INSS, até Dezembro de 2016”.

Desde o início da sua implementação até meados de Março de 2015, foram realizadas mais de 45 sessões de Transferência de Conhecimento, tendo-se já atingido a meta estabelecida no Plano. Formaram-se nestas sessões cerca de 747 colaboradores, nas mais diversas áreas de especialidade, a saber: Atendimento, Centro de Operações, Recursos Humanos e Tecnologias de Informação e Telecomunicações.



Fonte da notícia: CDI/ MAPTSS



## À CONVERSA COM...

## Entrevista a Anastácia Kangwe; Dilson Jerónimo e Lourenço Silva



Anastácia Kangwe

**Na sua opinião, quais são os ganhos e benefícios da formação “Líderes do Atendimento” na sua actividade profissional?**

Este encontro trouxe benefícios muito grandes, principalmente na forma como nós os assistentes de atendimento nos relacionamos com os nossos liderados

e utentes. Com esta formação pude notar que tive ganhos significativos, aprendi técnicas de liderança e de relacionamento interpessoal. Aprendi a relacionar-me melhor com as pessoas que me circundam porque independentemente de serem meus liderados, também são pessoas e havia muita dificuldade de relação quanto a este detalhe. Trouxe comigo um manual de suporte e todos os dias faço os possíveis por consultar, será o meu compromisso depois desta formação. Sempre que tiver necessidade, ou seja sempre que sentir que estou a fugir de alguma regra daquilo que aprendi, recorrerei a este manual para não ferir sensibilidades daquelas pessoas que estão a trabalhar comigo.

Dilson Jerónimo

**Na sua opinião, quais são os ganhos e benefícios da formação “Líderes do Atendimento” na sua actividade profissional?**

Foi uma formação de tamanha importância. Dou os meus parabéns aos responsáveis pela iniciativa, pela visão estratégica que tiveram na promoção desta formação

dirigida a todos os líderes de atendimento. Os benefícios são visíveis naquilo que são as estratégias da Segurança Social, em fortalecer a capacidade intelectual dos seus trabalhadores. Quanto à equipa que será coordenada por mim, esta formação dar-me-á ferramentas necessárias para conduzir os meus liderados com mais propriedade através do conhecimento adquirido. Os ganhos são no sentido da instituição confiar nos seus colaboradores. Isso, de certo modo, capacita-os para que a qualidade dos seus serviços seja cada vez mais eficaz. Um líder não trabalha sozinho mas cria estratégias e motivação para obter o melhor rendimento dos seus liderados, uma vez que é a visão da Segurança Social.



**Na sua opinião, quais são os ganhos e benefícios da formação “Líderes do Atendimento” na sua actividade profissional?**

Nesta formação considero ter adquirido técnicas de melhoria na capacitação profissional e pessoal. Profissionalmente, irei valorizar mais as pessoas e as suas diferenças, dar a oportunidade de ouvir as pessoas, porque é o Líder que faz a diferença para melhor orientar os seus liderados, e por mais que encontre barreiras não deve desistir. Farei com que todos os assistentes de atendimento de Malange possam tornar-se uma referência para melhor servir os utentes na província com um único foco e todos trabalhando com o mesmo objectivo de alcançar a excelência no atendimento. Criei estratégias e técnicas para alcançar a nossa meta e sermos vitoriosos na excelência do atendimento em todas as agências de Malange.



Lourenço Silva



Caso queira participar e ser entrevistado pelo ProSOCIAL, por favor, envie um e-mail para [prosocial@inss.gv.ao](mailto:prosocial@inss.gv.ao). Se o desejar, podemos publicá-lo na próxima edição. Agradecemos a sua participação!

## SOSocial

**Sabes como cadastrar-se para ter acesso aos serviços do Centro de Documentação e Informação da Segurança Social - CDI?**



Para usar os serviços do CDI tem de se cadastrar. Para o efeito, leva uma fotografia e uma cópia do Bilhete de Identidade. Ser-lhe-á fornecido um cartão de utente e uma palavra-passe que te darão acesso ao portal do CDI. Nessa plataforma poderá fazer reservas de livros ou documentos, renovar empréstimos ou formular perguntas.

## NOTÍCIAS DO MUNDO

### A Segurança Social pode antecipar e influenciar as tendências globais



Existem sistemas de segurança social para responder a riscos de ciclo de vida, mas a natureza e magnitude destes riscos vai mudar ao longo do tempo, e vai depender da evolução das tendências económicas, sociais, demográficas e ambientais.

A ISSA está a analisar como esses factores externos - ou megatendências - vai impactar nos sistemas de

segurança social nas próximas décadas, e como as administrações de segurança social podem antecipar e mitigar os impactos na sociedade.

A ISSA identificou quatro áreas-chave onde megatendências irão influenciar o contexto e a procura sobre os sistemas de segurança social:

- Transformação do mercado de trabalho;
- A mudança climática e escassez de recursos naturais;

- Os desafios demográficos;
- Alterações da família, género e sociais.

Com este projecto, a ISSA visa identificar medidas de segurança social dinâmicas e pró-activas, para que as organizações de segurança social a nível internacional possam adoptar para reduzir os efeitos potencialmente negativos de tais tendências.

Fonte: <http://www.issa.int/topics/megatrends/overview>

## Soluções inteligentes para os desafios da Segurança Social

Os desafios resultantes da evolução permanente da segurança social requerem o uso cada vez mais intensivo e sofisticado de tecnologias. Como as instituições de segurança social têm procurado uma maior integração, eficiência e segurança para suas soluções de TIC, tem havido apelos para o desenvolvimento de directrizes internacionais para ajudá-los a realizar as principais tarefas de negócio. Com o lançamento das suas orientações sobre Tecnologia de Informação e Comunicação, em Doha, em 2013, o ISSA tem respondido a este apelo.

De notar que os sistemas e ferramentas de TIC são cada vez mais priorizadas pelas instituições de segurança social, como forma de desenvolver soluções que lhe permitam cumprir a sua missão, fornecer serviços de elevada qualidade, satisfazer as partes interes-



sadas e melhorar a eficiência dos processos-chave da organização. Contudo, a complexidade de sistemas de TIC implica que a sua aplicação nem sempre corresponder às expectativas. Além disso, a rápida evolução dos produtos e a sua inter-relação pode ter um impacto negativo so-

bre a estabilidade dos processos de negócio. É para ajudar a orientar as instituições de segurança social destes desafios complexos que as orientações da AISS sobre Tecnologia da Informação e Comunicação têm sido desenvolvidas.

Fonte: <http://www.issa.int/-/information-and-communication-technology-intelligent-solutions-for-complex-social-security-challenges>