

ALCANÇADA EMISSÃO IMEDIATA

A Sala de emissão de cartões de Contribuintes e Segurados informou, no dia 22 de Julho, que tinha alcançado no dia anterior a emissão imediata de Cartões de Contribuintes e Segurados. Com efeito, desde aquele dia passaram a ser emitidos os cartões gerados pelas inscrições e actualizações, processadas no dia imediatamente anterior e, em alguns momentos, as inscrições feitas no próprio dia.

Tal resultado, fruto do trabalho e dedicação de todos os integrantes da equipa envolvida, resulta do esforço que vem sendo feito no sentido de proporcionar aos Contribuintes e Segurados do INSS um atendimento de qualidade e eficiência.

ÁREA DE CONCESSÕES ATINGE MARCO HISTÓRICO DE PRODUÇÃO

No dia 30 de Agosto, a equipa de Concessão de pensões informava à Comissão Executiva que tinha atingido a cifra de 2.000 pedidos de pensões com autorização concedida para pagamento.

Até esse dia, 2.134 pedidos de pensões tinham sido totalmente analisados e podiam ser implementados na folha de pagamento, trabalho que foi possível com a solidariedade e auxílio efectivo prestado durante a fase de acertos nos pedidos já existentes.

Ao parabenizar a equipa de Concessões, a Coordenação considerou que a área de Concessões "será um dos agentes de transformação do INSS, fazendo deste Instituto um orgulho nacional".

O resultado alcançado mereceu igualmente o reconhecimento da Comissão Executiva do PQ3S.

35 MIL CONTRIBUENTES

O meses de Julho e Agosto foram particularmente produtivos na área de recadastramento. Até ao dia 22 de Julho a produção tinha ultrapassado a cifra de 33.991 Empresas Contribuintes.

A produção nos dias seguintes manteve o seu ritmo e no dia 31 de Agosto eram já mais de 34 mil empresas inscritas no sistema de Segurança Social angolano.

A média diária do mês de Agosto foi de 56 inscrições e/ou actualizações, totalizando 34.912 desde o início do processo.

proSOCIAL
SEGURANÇA AO SEU CONHECIMENTO

SEGURANÇA SOCIAL
INSS INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL

MAPESS
ANGOLA

Implementação do Sistema de Gestão de Qualidade Total no INSS (SGQ)



Dr. Sebastião Adão Mixinge e Dr. Manuel Moreira.

Qualidade que deve ser encarado e vivido num quadro de confiança.

Caros, não pode haver desenvolvimento sem mudança.

No contexto global e competitivo em que estamos inseridos não é possível manter os resultados obtidos sem promover e sem gerir a mudança. Se nos limitarmos a fazer o que sempre tem sido feito, o desenvolvimento da nossa organização é posto em causa.

O trabalho desenvolvido e a experiência adquirida ao longo do tempo são "activos" importantes, mas a continuidade não é por si só um factor gerador de crescimento. Importante é reconhecer que o sucesso do passado não garante o sucesso no futuro.

A implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no INSS vai permitir o controlo contínuo do PDCA [P - Planeamento, D - Execução, C - Verificação e Medição e das A - Acções de Melhorias], para que a nossa Instituição conduza e opere as suas actividades visando melhorar continuamente o seu desempenho através do foco no cidadão.

O propósito da implementação do PQ3S é a Certificação Internacional dos nossos serviços na Norma ISO 9001:2008 - Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), em que se promove e garante os direitos dos Utentes da Segurança Social, Pensionistas, Segurados e Contribuintes, a melhoria continua dos serviços e processos e o envolvimento dos colaboradores a fim de alcançar os objectivos planeados.

Estamos a trabalhar para tornar o Instituto numa Instituição de Excelência.

A Nova Segurança Social: Qualifica; Decide; Reflecte; Une; Supera; Acredita; Cria; Evolui; Cresce e Conquista!

Obrigado.

Sebastião Adão Mixinge
Director Geral

Manuel Moreira
Coordenador PQ3S

Luanda, aos 26 de Julho de 2011

VISITAS DO VICE-MINISTRO DO MAPESS E DO DIRECTOR-GERAL DO INSS

Sua Excelência o Sr. Vice-Ministro da Administração Pública, Emprego e Segurança Social, Dr. Sebastião Lukinda, honrou com uma visita às instalações da sede do PQ3S (Programa de Qualidade e Sustentabilidade da Segurança Social).

O governante angolano percorreu todos os compartimentos e foi informado das condições de desenvolvimento do Programa, tendo oportunidade de dialogar com responsáveis e técnicos das diversas áreas da sede do PQ3S.

Ainda no mês de Julho, o Dr. Sebastião Mixinge, Director-Geral do INSS visitou também, no dia 21, as instalações do PQ3S, onde foi informado da forma como se desenvolvem as acções em curso, no âmbito do Programa.



Dr. Lukinda ladeado por Dr. Olgário e Dr. Moreira, atentos a uma apresentação.



Dr. Mixinge percorrendo o Edifício Sede do PQ3S.

Prezada/o,

O actual contexto sociopolítico, económico e institucional, de consolidação da paz, de aperfeiçoamento da Administração Pública e de reconstrução e desenvolvimento do País, impõe a necessidade do reajuste orgânico dos organismos e serviços com o intuito de elevar a sua capacidade executiva.

A fim de garantir aos cidadãos o acesso a serviços de qualidade no contexto da Protecção Social Obrigatória, está previsto, no âmbito do PQ3S, a implementação de um Sistema de Gestão de Qualidade Total no Instituto (SGQ), que garantirá:

- A Eficiência Produtiva da Organização;
- A adopção de um padrão de excelência na realização dos serviços;

- A Minimização de ocorrências e desvios da execução de tarefas;
- A Melhoria Contínua do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ).

Neste contexto, o PQ3S é reflexo desta recomendação, garantindo que o Instituto assumira o compromisso de prestar serviços e entregar produtos de alta qualidade aos pensionistas, bem como, aumentar a eficácia dos resultados de um modo consistente com procura de ganhos a médio e longo prazo.

Para conseguirmos um clima de Melhoria Contínua é fundamental dar tempo às pessoas para que elas ganhem novas competências, novas habilidades e novas atitudes, mas, acima de tudo, ajudá-las a compreender as suas responsabilidades no processo de implementação do Sistema de Gestão da

CONHECIMENTO PARA TODOS – UMA PRIORIDADE



O PQ3S tem como um dos seus eixos fundamentais o Capital Humano, por meio de um plano exaustivo de formação e modernização dos Recursos Humanos. A Transferência de Conhecimento é um processo transversal a todas as áreas de trabalho do INSS e afigura-se como o alicerce para garantir o seu desenvolvimento a longo prazo. Assim, é com o maior prazer que damos a conhecer a todos os colaboradores do INSS as sessões a decorrer no âmbito do projecto PQ3S.

TRANSFERÊNCIAS DE CONHECIMENTO REALIZADAS DE JULHO A AGOSTO



Iniciativa de Segurança Social - Formação de Prova de Vida De 18 de Julho a 5 de Agosto de 2011

- Formadores Especialistas: Jesus Brito e Belarmino Pereira.
- Gestor de Área Responsável: Pedro Filipe.
- Público-alvo: Operadores de Atendimento PMA que realizarão a Prova de Vida.
- Conteúdo: Manuseamento das ferramentas e periféricos necessários à operação de Prova de Vida.



Iniciativa de Administração e Finanças - Noções de Contabilidade De 2 a 5 de Agosto de 2011

- Formadores Especialistas: Victor Cruz e Joaquim Fonseca.
- Gestor de Área Responsável: Isaac Chipalanga.
- Público-alvo: Colaboradores do INSS recém chegados à Área de Administração e Finanças.
- Conteúdo: Noções de Contabilidade aplicadas ao funcionamento da Área e utilização de ferramenta informática para lançamento de contas.



Iniciativa de Capital Humano - Modelo de Competências 11 de Agosto de 2011

- Formadora Especialista: Inês Esteves.
- Gestor de Área Responsável: Hugo Brás.
- Público-alvo: Colaboradores da Área de Recursos Humanos.
- Conteúdo: Apresentação do Modelo de Competências.



Iniciativa de TIT - Normas e Procedimentos 10, 11 e 15 de Agosto de 2011

- Formadores Especialistas: Evaristo Tone, Leonardo Barros e Manuel António.
- Gestor de Área Responsável: Manuel António.
- Público-alvo: Colaboradores de TIT do INSS.
- Conteúdo: Enquadramento geral do funcionamento actual das Áreas de Sistemas, Telecomunicações e Infraestrutura do INSS.

Próximas STCs agendadas: Imobilizado e Contabilidade Pública (Administração e Finanças); Estudo de Clima Organizacional (Capital Humano) e Estrutura Orgânico-funcional – Sistema de Informação (Capital Humano).

À CONVERSA COM...

Indira Adriano e Patrícia Nunes – Técnicas Superiores de 2ª Classe



Indira, de acordo com o Plano de Qualidade e Sustentabilidade a decorrer, qual a tua opinião sobre a iniciativa Transferência de Conhecimento (TC)?

A TC é um método de aprendizagem dirigido, personalizado e contínuo dentro do PQ3S, com o objectivo de desenvolver as capacidades técnicas e psicológicas dos chefes, técnicos e colaboradores, para que possam desempenhar as tarefas exigidas pelo projecto.

E de que forma consideras que as sessões de TC podem beneficiar os trabalhadores do INSS?

Com as STCs estaremos aptos a contribuir para o crescimento sustentável do INSS, com novas políticas e métodos de organização, planeamento e estruturação dos trabalhos, tendo sempre em conta a satisfação do Cliente (interno e externo).



Patrícia, da tua experiência como receptora de diferentes STCs, sentes que as possíveis debilidades nos temas transmitidos foram ultrapassadas?

Sim, a transferência de conhecimento tem grandes vantagens, dado que os colaboradores aprendem os conceitos profissionais colocando-os em prática no momento de desempenhar as suas funções. Somos testados no momento da realização das tarefas laborais. Todas as inquietações são logo resolvidas no momento, em parceria com o Formador Especialista, podendo dar-se continuidade às tarefas de forma eficiente e eficaz, acabando por gerar uma mais valia para o resultado final dos trabalhos, o que permite uma maior atenção e dedicação por parte do colaborador.

E que sugestões podes dar para a melhoria e enriquecimento das Tcs?

Para melhor absorção dos conhecimentos transmitidos durante as STCs, proponho que se crie uma dinâmica de trabalhos em grupo, uma metodologia de exercícios práticos que incidam sobre as tarefas laborais e ainda toda a disponibilização do material de suporte aos receptores.



Caso queiras enviar o teu depoimento sobre a tua participação, por favor, envia um e-mail para tania.carvalho@inss.gv.ao. Se o desejares, podemos publicá-lo no próximo número. Agradecemos a tua participação!

SOSocial



Mas afinal, em que consiste uma Sessão de Transferência de Conhecimento (STC)?

Uma STC consiste num momento formal de transmissão de conhecimento de um Formador Especialista para um (ou mais) receptores através de um método de Transferência de Conhecimento (formação em sala, formação no local de trabalho, etc.) e completada por um método de avaliação.