

PLANO DE EXPANSÃO DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS



Vista de um dos edifícios a construir.



Obra em curso no município do Negage, província do Uíge.

Com o objectivo de reduzir a distância entre os locais de residência dos Utentes do INSS e os respectivos Serviços, está a ser desenvolvida uma iniciativa de construção dos Serviços Municipais de Segurança Social, empreendimento que fará face às dificuldades relacionadas com a aproximação da rede dos Serviços do INSS aos seus Utentes.

Este projecto tem em conta questões relevantes como as de desenvolvimento, demografia da área onde cada serviço vai ser implementado e considera também aspectos socio-económicos e de desconcentração territorial que Angola está a viver.

Assim, no âmbito da implementação do PQ3S, para materialização da respectiva iniciativa prevê-se a construção e implementação de 16 novos Serviços Municipais, distribuí-

dos por Municípios em 16 províncias de Angola (com excepção de Malanje e Zaire).

Aliados a estes serviços, estarão integrados um Centro de Emprego e Empreendedorismo e uma Agência do BPC, serviços com os quais se pretende conferir maior conforto e dignidade aos utentes da Segurança Social.

Com a vigência dos novos serviços, prevê-se a admissão de cerca de 650 novos profissionais nacionais, entre funcionários das diversas funções associadas ao Serviços Municipais do INSS, Centro de Emprego e Empreendedorismo e Agência do BPC.

A previsão da entrega da totalidade das obras é o segundo trimestre de 2012.

proSOCIAL

SEGURANÇA AO SEU CONHECIMENTO



Prova de Vida Satisfação Visível



Pensionista a realizar a sua Prova de Vida num dos Postos Móveis de Atendimento disponíveis.

A operação de Prova de Vida, que consiste em dar aos pensionistas a oportunidade de garantirem a continuidade do pagamento das prestações a que têm direito, decorre desde o mês de Agosto em todo o país. Este ano, a opera-

ção conta com a introdução de inovações como a fotografia instantânea, a impressão digital e a assinatura também digital. Com estas novidades tecnológicas, o atendimento passou a ser mais rápido, o que traz satisfação aos mais velhos.

O proSOCIAL foi a um Posto Móvel de Atendimento (PMA), local de realização da Prova de Vida, ouvir a opinião dos reformados acerca da forma como estão a ser atendidos.

Segurança Social no Bié



Victor Gambakassi exibindo o seu cartão.

O Jornal de Angola reportou, no dia 28 de Setembro, que 377 pensionistas do município do Andulo fizeram, desde Agosto e até aquela data, a Prova de Vida junto dos serviços do Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) do Bié. O PMA do Andulo funciona com três técnicos treinados e dotados de equipamentos electrónicos modernos. O mesmo posto está também a realizar a Prova de Vida dos pensionistas do vizinho município da Nharea. **Victor Gambakassi**, 67 anos, ex-funcionário da Educação, disse que já fez a Prova de Vida e que também já recebeu o respectivo cartão. "Fazer a Prova de Vida é para continuar a garantir a minha protecção e obviamente da minha família", afirmou Gambakassi.

SEGURANÇA SOCIAL NA MEDIA

REPRODUÇÃO

38 | PROVÍNCIAS |

JORNAL DE ANGOLA • Sábado, 29 de Outubro de 2011

SEGURANÇA SOCIAL NA LUNDA-SUL

Entregues cartões informatizados a pensionistas com "prova de vida"

FLAVIA MASSUA | Saurimo

Cerca de 500 pensionistas, dos 1.156 inscritos no Instituto Nacional de Segurança Social (INSS), na Lunda-Sul, já possuem cartões digitais, depois de passarem por um processo de reconfirmação, designado por "prova de vida".

O responsável da instituição, Domingos Cafuxi Casimiro, disse ontem, em Saurimo, que a introdução do sistema informatizado, iniciado

em Agosto, está a viabilizar a criação de uma base de dados segura. Além disso, está a aumentar a celeridade na identificação do beneficiário, a partir da instituição e do banco em que o mesmo tem conta domiciliada, acautelando o risco de falsificação.

Nesta altura, restam mais ou menos 30 dias para o fim do período de prova de vida, sendo que muitos beneficiários de pensões ainda não reconfirmaram o processo, situa-

ção que está a preocupar o responsável, que teme que alguns sejam excluídos deste direito.

No decurso de uma visita realizada ontem à instituição, o governador em exercício da província, Armando Jorge Segunda, falou da essência da modernização dos serviços, pedindo aos pensionistas para aderirem à prova de vida, para garantirem uma assistência condigna na velhice. "Peço aos pensionistas para aderirem à prova de vida", disse.

ÁREA DE CONCESSÃO DE PRESTAÇÕES TRANSITA PARA A CAVE DO INSS

Em cumprimento de uma determinação da Coordenação Geral do PQ3S, a área de Concessões de Prestações do INSS passou a funcionar, desde o dia 17 de Outubro, na Cave do INSS, onde passa a estar integrada num "Centro de Operações" que engloba as áreas de Inscrições de Contribuintes e Segurados, a Coordenação e *Back Office* de Prova de Vida, a Digitalização e Arquivo do INSS, entre outras áreas de apoio.

A mudança foi possível como resultado do esforço conjunto dos consultores e dos colaboradores nacionais. A Área de Concessões e Prestações reiniciou assim o seu trabalho completamente operacional, com os seus sistemas testados.

O Centro de Operações passa ser coordenado pelo Consultor Sénior Luiz Rogério.

ROTAÇÃO NO BACK OFFICE

O pessoal que trabalha na área de inscrições está a viver uma experiência interessante. Quando foi solicitado o seu apoio para reforçar o *Back Office* da Prova de Vida, responderam com o maior profissionalismo e ajudaram a regularizar o ritmo de tratamento dos

processos atendidos nos PMAs.

Espírito de trabalho em equipa, perseverança e muita dedicação por parte de cada indivíduo envolvido têm caracterizado a actuação de todos.



Panzo António, 68 anos disse que a Prova de Vida está a ser feita de forma diferente. "Em relação à vez passada, desta vez passou-se muito bem, fui muito bem atendido" afirmou. Ele elogiou o trabalho dos jovens operadores do PMA dos Correios do Maculusso, onde foi atendido. "Os jovens que trabalham aqui conhecem o trabalho deles e atendem muito bem, estou muito satisfeito, até levantei o meu cartão". Quando perguntamos que nota daria a este trabalho numa escala de 0 a 10 não hesitou: "Eu daria 8,5", disse.



Outro entrevistado foi **António Leitão Ribeiro Ginga**, 68 anos. Segundo ele, a Prova de Vida está sendo bem feita e não aponta qualquer dificuldade. "Fui bem atendido, fui aposentado em Janeiro deste ano e é a primeira Prova de Vida que faço. Correu tudo muito bem, fui bem atendido", frisou. Enquanto isso, **João Castro**, 69 anos, acha que a Prova de Vida está a ser bem feita porque o atendimento é perfeito. "A forma antiga era muito mais demorada, agora não se encontra quase ninguém e o processo é muito mais rápido. No ano passado havia bichas enormes e era muito mais demorado", disse.



Já o kota **Alfredo Baptista Magalhães**, 68 anos, é de opinião que a Prova de Vida "tem sido boa porque as pessoas são despachadas rapidamente, não demora e o atendimento é excelente". Disse ainda que foi bem atendido, pois "as pessoas que me atenderam são bons profissionais e têm sido bastante dinâmicos". Este aposentado defende que o método actual permite "evitar as filas de gente e, portanto, é um bom trabalho" porque "em relação ao ano passado, a técnica aplicada este ano é eficiente e segura".

NOVIDADES: MAIS CONHECIMENTO PARA TODOS

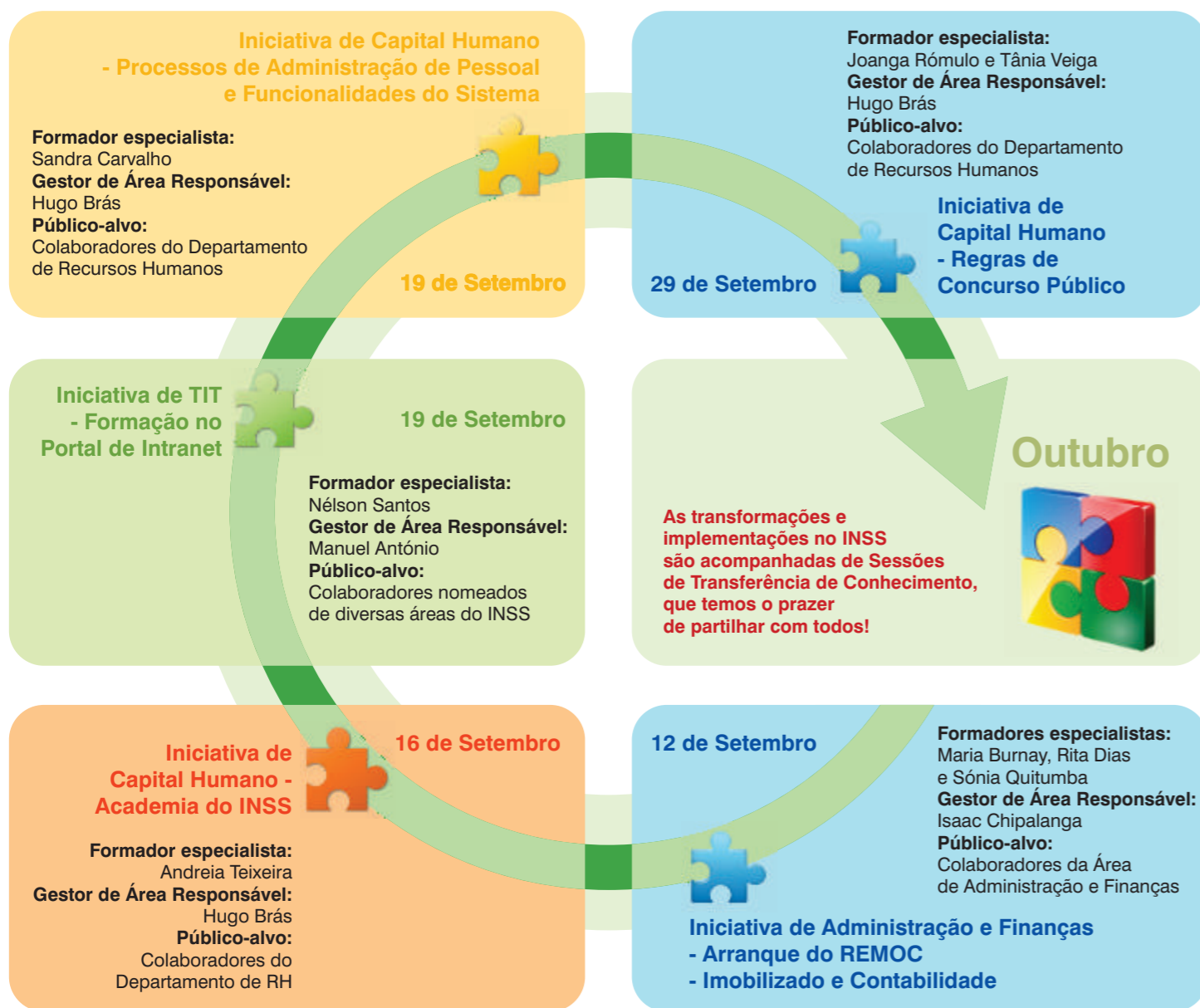


8 de Setembro de 2011 - Sessão de Arranque da Fase de Implementação de duas áreas do REMOC, com a presença do Dr. Chivala.

O Plano de Qualidade e Sustentabilidade da Segurança Social (PQ3S) constitui um programa de transformação a ser desenvolvido no INSS que incluirá alterações organizativas, processuais e de sistemas em diversas áreas do Instituto. Ocorreram já algumas alterações ao longo do mês de Setembro, como a

entrada em exploração do Sistema *Microsoft Dynamics NAV* para suporte aos processos de Recursos Humanos do INSS e o arranque da Fase de Implementação das Áreas de «Imobilizado e Património» e «Contabilidade e Fecho de Contas» do REMOC - Reavaliação do Modelo de Contabilidade do INSS.

SESSÕES DE TRANSFERÊNCIAS DE CONHECIMENTO REALIZADAS NO MÊS DE SETEMBRO



Próximas Sessões de Transferência de Conhecimento agendadas: Orçamento (Administração e Finanças); Academia INSS (Capital Humano) e Princípios da Administração Pública (Capital Humano).

À CONVERSA COM...

Jesus Brito (Coordenador de Projecto) e Evaristo Tone (Coordenador de projecto de Tecnologias de Informação)



Brito, de acordo com o Plano de Qualidade e Sustentabilidade a decorrer, qual a tua opinião sobre a iniciativa "Transferência de Conhecimento"? É de louvar esta iniciativa há muito esperada pelos colaboradores do INSS. O seu impacto na vida/desenvolvimento dos colaboradores do INSS é muito benéfico porque muitos tendiam a sentir-se à margem em muitas iniciativas, um pouco alheios aos acontecimentos. A verdade é que a Transferência de Conhecimento permite integrar os colaboradores do INSS nas actividades que desenvolvem, isto é, colaborar no crescimento da Instituição e nas iniciativas actualmente em desenvolvimento.

Da sua experiência enquanto Formador Especialista de Sessões de Transferência de Conhecimento (STCs), sente que a forma como está desenhado o processo

facilita a transmissão clara de conhecimentos de forma a ultrapassar as possíveis debilidades dos receptores? A forma como foi desenhado o processo facilita e muito as STCs, mas por vezes alguns receptores não se apercebem disso, principalmente no momento de avaliação. É necessário que percebam o objectivo para não dificultar a absorção clara de conhecimento, só assim evitamos debilidades por parte dos receptores no acto da operação. Mas no final considero que todos ganham com as STCs!

Por último, gostaríamos de saber de que forma considera que as iniciativas de TC podem beneficiar os trabalhadores do INSS? Os trabalhadores do INSS beneficiam em muito com as STCs para contribuir com qualidade e sustentabilidade nas suas áreas de trabalho e assim dinamizar um novo "visual" para o INSS, que culminará com a satisfação dos nossos Utentes.



Evaristo, para si quais são os benefícios da realização de Sessões de Transferência de Conhecimento para a área de TIT? Como principais benefícios posso ressaltar: o melhor entendimento da área de Tecnologias de Informação e Telecomunicações por parte de seus integrantes; a clareza e alinhamento dos objectivos tecnológicos a serem atingidos pelo PQ3S, bem como a maior e melhor ciência das boas práticas do quotidiano de TI por parte dos técnicos receptores das STCs. Por último, é também muito positivo o crescimento profissional de cada integrante da Área de TIT e o crescimento da própria Instituição, tendo elementos cada vez mais aptos e hábeis para fazer face aos desafios corporativos.

Que sugestões daria para a melhoria das STCs? A transferência de conhecimento deve ser sempre um acto dinâmico que estimule e agudize a percepção sobre os assuntos abordados. Para além das formações relativas à área do formando, é necessário realizar também sessões que passem uma visão mais ampla sobre a Instituição em que o colaborador se encontra inserido. Por exemplo, é importante transmitir a natureza, visão e objectivos do PQ3S, já que muitos não fazem ideia dos benefícios que o Plano irá trazer à Instituição. É necessário massificar o conhecimento dos objectivos Institucionais, a natureza do negócio e o fluxograma interno de operações, bem como intensificar as formações de especialização. É também fundamental que se saiba que lições para a vida e que lições para o seu dia-a-dia o colaborador tirou da STC, e isto só será possível se for dada a oportunidade aos colaboradores para aplicar o *know-how* adquirido.



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

SOSocial



Porque é necessário um Momento de Avaliação para cada Sessão de Transferência de Conhecimento?

O momento de avaliação é fundamental para garantir o envolvimento dos receptores nas Sessões de Transferência de Conhecimento. Este momento pretende testar e avaliar se o conhecimento foi adquirido, o que por conseguinte, cria no receptor um sentimento e postura de maior atenção. Por isso, não debes recear as avaliações, estas apenas servem para te ajudar a perceber o teu nível de conhecimento.