

## OBJECTIVOS DE CADA ESCOLA DA ACADEMIA INSS

DESIGNAÇÃO DA ESCOLA	PRINCIPAIS CONCEITOS DA ESCOLA	EXEMPLOS DE TEMAS DA ESCOLA
<b>Escola INSS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dinamizar e fomentar a cultura INSS</li> <li>Partilhar boas Praticas entre áreas funcionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Código de Conduta e valores do INSS</li> <li>Programa de integração dos Novos colaboradores no INSS ou área funcional</li> </ul>
<b>Escola de Desenvolvimento de Chefias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver as capacidades de liderança dos actuais cargos de chefia</li> <li>Preparar a nova geração de líderes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Liderança e Gestão de Equipas</li> <li>Negociação e Decisão</li> </ul>
<b>Escola de Funções de Suporte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Estruturar e uniformizar o plano formativo de funções de suporte do INSS (RH, Admin. e Fin., Jurídico, Qualidade e Auditoria).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contabilidade</li> <li>Processos e procedimento de RH</li> <li>Ferramentas informáticas na óptica do utilizador (word, Excel, PowerPoint)</li> </ul>
<b>Escola de Segurança Social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver capacidades específicas da Área funcional da Segurança social</li> <li>Melhorar a competência técnica e comportamental de serviço ao Cliente do INSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modelos da Segurança Social</li> <li>Protecção da Invalidez</li> <li>Protecção da Maternidade</li> <li>Protecção da velhice</li> </ul>
<b>Escola de Atendimento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver capacidades específicas da Vertente de Atendimento</li> <li>Melhorar a competência técnica e comportamental de serviço ao Cliente do INSS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Prestação de Serviço ao Contribuinte</li> <li>Comunicação</li> <li>Reclamações</li> <li>Proactividade no Atendimento</li> </ul>
<b>Escola de Tecnologias, Infra-estrutura e Telecomunicações</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Desenvolver capacidades específicas da área funcional de TIT</li> <li>Melhorar a competência técnica e reter conhecimento técnico da área de TIT</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Arquitectura TI</li> <li>Gestão de Aplicações</li> <li>Administração de Sistemas e monitorização</li> <li>Certificações (Cisco, Microsoft, etc.)</li> </ul>

# proSOCIAL

SEGURANÇA AO SEU CONHECIMENTO



## ABERTURA DA ACADEMIA INSS PELO COORDENADOR DO PLANO DE QUALIDADE E SUSTENTABILIDADE DA SEGURANÇA SOCIAL (PQ3S), DR. MANUEL DE JESUS MOREIRA



Após o Piloto realizado em Janeiro, foi o momento de efectuar o lançamento oficial da Academia INSS (AINSS) no passado dia 27 de Julho. Estiveram presentes o Dr. Manuel Moreira, Coordenador da Comissão Executiva do PQ3S, Dr. Pedro Filipe, Chefe de Departamento da Segurança Social do INSS, Dr. Hugo Brás, Chefe de Departamento dos Recursos Humanos do INSS e o Gestor da Área de Atendimento, Hélder Jorge, bem como os colaboradores convocados para participarem nos primeiros Cursos da AINSS a arrancar nesta 1ª fase de implementação.

Foi assim um marco na história do INSS uma vez que deu-se início a uma nova era da função de formação do Instituto. Tal como salientado pelo Dr. Moreira, "(...) a AINSS é uma das iniciativas mais importantes que o INSS já implementou, uma vez que é uma aposta na formação contínua e constante dos colaboradores com vista ao seu desenvolvimento sustentável, não só de conhecimentos específicos ligados à Segurança Social bem como de outras temáticas que permitam um crescimento qualitativo dos quadros do Instituto (...)".

Foi ainda salientado na sessão de abertura o elevado investimento associado à AINSS, desde o desenho conceptual até à sua implementação, quer em recursos materiais (ex. salas, material de suporte) quer em recursos humanos (ex. tempo de concepção e desenvolvimento de conteúdos efectuado por colaboradores do INSS, participação de consultores na definição e suporte à implementação).

O Dr. Moreira realçou também que, sem medo de errar, o INSS é um dos pioneiros em Angola na implementação de uma Academia (Universidade) Corporativa, uma vez que o Instituto pretende tornar-se cada vez melhor na prestação de serviços de qualidade e para tal oferecer aos colaboradores recursos para isso. Assim sendo todos os colaboradores devem focar-se em absorver e assimilar os conteúdos gerais ministrados nos cursos e posteriormente aplicar esses mesmos conhecimentos no seu trabalho, desenvolvendo de forma contínua as suas capacidades, aproveitando assim as oportunidades disponibilizadas e dessa forma maximizar os investimentos realizados ao tornarem-se eficientes e capazes para assumir novos desafios que o INSS vai ter com a dinâmica de crescimento que o país está a verificar, onde o INSS deverá dar resposta às necessidades, preocupações e níveis de satisfação, quer dos clientes internos ou externos.



## EXPECTATIVAS E DESAFIOS: AINSS

Qual a expectativa, interesse e motivação que sentiu por parte dos colaboradores (Formandos) com o início da implementação da Academia INSS?



Dr. Hugo Brás

Os colaboradores de um modo geral aguardavam o início da Academia, tema que foi sendo partilhado há já algum tempo antes do seu arranque efectivo. O que pude sentir foi que as pessoas procuravam desmistificar o que seria uma Academia INSS no seu lado mais prático e creio que pelas expectativas criadas e pelos resultados alcançados, os colaboradores absorveram da forma mais positiva possível o ideal de uma formação contínua dos quadros do INSS numa perspectiva de sustentabilidade e de valorização constante do Capital Humano.

Quais os principais desafios que considera que a Academia INSS irá trazer para cada um dos principais intervenientes (Responsáveis das Escolas, Formadores, Formandos, Departamento de RH)?

Especificando cada um dos actores envolvidos, os desafios serão os seguintes:

• Para os **Responsáveis das Escolas**, a necessidade de actualização permanente do conhecimento do conteúdo formativo das respectivas Escolas, no sentido de colocá-las ao serviço dos Formandos através do conhecimento de fronteira. Ou seja, do conhecimento mais actualizado e vantajoso possível, mas ao mesmo tempo capaz de produzir resultados práticos e factíveis no dia-a-dia do INSS.

• Aos **Formadores** a capacidade de preparação dos materiais de formação e a racionalidade prática de transmitirem adequadamente os conteúdos para que o seu reflexo seja sentido no dia-a-dia do INSS, garantido o ideal de alta qualidade e de uma prestação de serviços cada vez mais pragmática, com foco em satisfação e em resultados concretos.

• Aos **Formandos** o desafio central será a capacidade de apreenderem os conteúdos e de melhorarem o seu desempenho profissional a partir do momento em que estejam munidos das ferramentas e conhecimentos necessários ao exercício das respectivas funções. Aqui um especial destaque para o desafio de auto-superação constante e para a necessidade de nas avaliações de desempenho os mesmos terem o compromisso de demonstrarem os efeitos dos investimentos em formações que são feitos.

• Por fim ao **Departamento dos Recursos Humanos**, a capacidade de gerir e orientar todos estes processos para os melhores resultados e a capacidade de permanecer como área de suporte à gestão e com foco na orientação estratégica do INSS, disseminando o conhecimento necessário de acordo com os alinhamentos feitos internamente.



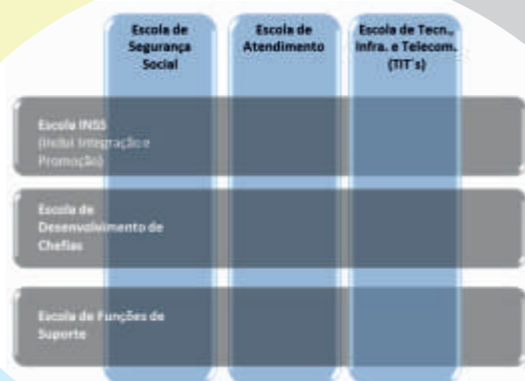
## ESTRUTURA E COMPOSIÇÃO DA ACADEMIA INSS

### O Início

A AINSS surge no âmbito de uma iniciativa PQ3S e na respectiva aposta do INSS em investir na formação e desenvolvimento dos seus colaboradores. Em 2011 foi definido o Modelo Conceptual da Academia e agora, em 2012, deu-se início à sua implementação.

### Estrutura

A Academia é composta por seis Escolas com temáticas distintas: Escolas Verticais (temáticas específicas da área de Seg. Social) e pelas Escolas Transversais (temáticas gerais e de suporte ao funcionamento do INSS). Cada Escola é composta por Planos Formativos estruturados e específicos para cada Segmento de Público-Alvo, onde são identificados os Cursos que esse Segmento deverá frequentar num determinado horizonte temporal e de acordo com a função que desempenha.



### Objectivo

É uma entidade educativa que se constitui como uma ferramenta estratégica para ajudar a Organização a alcançar os seus objectivos, colocando em prática uma série de actividades que permitem o desenvolvimento da aprendizagem, o conhecimento e a motivação, tanto a nível individual como organizacional de modo a dar resposta aos desafios estratégicos do INSS.

De salientar que existe uma complementaridade entre estes dois tipos de Escolas. Exemplificando:

- 1) Qualquer colaborador que ingresse no INSS, independentemente da área onde irá trabalhar, vai frequentar os Cursos do "Programa de Acolhimento e Integração" da Escola INSS;
- 2) Um colaborador da Área de Atendimento, pode frequentar Cursos da Escola de TIT's caso a sua função assim o exija e/ou a chefia aprove.

## PRINCIPAIS BENEFÍCIOS

Com a maturidade da Academia INSS, irá observar-se benefícios, tais como:

- Criação e desenvolvimento de capacidades e competências alinhadas à estratégia e ao negócio (Serviços) do INSS;
- Uniformização de programas de formação e desenvolvimento para os colaboradores do INSS;
- Melhoria contínua das práticas laborais e do aumento da produtividade através da aquisição de melhores práticas profissionais / laborais e institucionais;
- Preparação de Colaboradores experientes, com conhecimentos técnicos e de negócio, para assumir funções enquanto Formadores, ou seja, enquanto produtores e difusores de conhecimento sobre o INSS aos restantes Colaboradores, criando assim uma bolsa de Formadores internos. Esta iniciativa irá não só reduzir os custos de formação, mas também aumentar a eficiência e eficácia da formação, o que levará em última

análise a um aumento de produtividade dos Colaboradores e por conseguinte ao resultado positivo da qualidade de serviço prestado pelo INSS aos Clientes (internos e externos);

- Gestão de Talento através da potenciação do desenvolvimento do colectivo e fomento da gestão do conhecimento interno diferenciado;
- Gestão de conhecimento como forma de reter e disseminar o conhecimento crítico actual e futuro no INSS;
- Criação de claro vínculo entre formação, desempenho, concretização dos objectivos e carreiras colocado em prática através das Academias/Escolas específicas de cada área do INSS.



### Implementação em 2012



Neste momento já foram implementados 9 dos 12 Cursos previstos para o ano de 2012. Estes cursos fazem parte dos Planos Formativos das três Escolas consideradas prioritárias para este ano, – Escola de Segurança Social, Escola de Atendimento e Escola INSS. A última fase de implementação dos restantes cursos irá ocorrer na primeira quinzena de Dezembro, dando assim por concluído o primeiro ano, ano de arranque, da Academia INSS.

## À CONVERSA COM...

Heldina dos Santos, Sebastião Pereira, Imaculada de Carvalho e Manuel Santos



Heldina dos Santos

De que forma consideras que a Academia INSS irá beneficiar os trabalhadores do INSS?

A Academia irá ajudar-nos nas nossas competências e no nosso desenvolvimento nos diversos ramos da Segurança Social pois, na Academia absorvemos conhecimentos que nos darão um impulso na evolução da nossa carreira e também dá-nos formações específicas adequadas ao tipo de trabalho e função.

Que sugestões darias para melhoria da Academia INSS?

Eu sugiro que continuem com este projecto muito valioso para os trabalhadores e que persistam em dar passos curtos, progressivos e firmes. Sugiro também que todos façam Cursos não só inerentes as suas áreas mas, também no âmbito geral, i.e., nas áreas complementares para suprimos algumas dificuldades encontradas quando há mudança de área.



Sebastião Pereira

O que é para si a Academia INSS?

É uma Universidade que tem como escopo a capacitação dos colaboradores / funcionários do INSS a fim de melhorar a qualidade dos serviços prestados.

De que forma consideras que a Academia INSS irá beneficiar os trabalhadores do INSS?

A Academia INSS beneficiará os trabalhadores do INSS de forma positiva no que concerne à qualidade na execução de tarefas e no Atendimento dos Utentes.



Imaculada de Carvalho

O que é para si a Academia INSS?

É uma Academia formadora de excelência que visa aprimorar os quadros do INSS dando-lhes a oportunidade de desenvolvimento e crescimento profissional.

De que forma consideras que a Academia INSS irá beneficiar os trabalhadores do INSS?

A Academia INSS irá beneficiar os trabalhadores dando-lhes suporte e abrindo espaço para novos conhecimentos e melhoria naquela que é a sua actividade laboral. Nesta vertente a Academia INSS irá também formar quadros para uma melhor dinâmica, adaptação e profissionalismo no trabalho.



Manuel Santos

Que áreas e competências gostarias que a Academia abrangesse no seu plano formativo?

A Academia INSS embora nova, abarca o grosso das áreas que o Instituto tem. Por isso, considero um grande início e, isto é muito satisfatório porque a Academia apesar de estar a dar os primeiros passos já tem Planos Formativos bastante amadurecidos, portanto, penso que com um começo assim só se pode esperar um futuro muito promissor para o Instituto.

Que sugestões darias para melhoria da Academia INSS?

A sugestão que gostava de apresentar para melhoria da Academia é a criação de um Plano de Formação de Formadores de modo a capacitá-los cada vez mais e a descobrir novos Formadores.



Caso queiras participar e ser entrevistado pelo ProSOCIAL, por favor, envia um e-mail para [tania.carvalho@inss.gov.ao](mailto:tania.carvalho@inss.gov.ao). Se o desejares, podemos publicá-lo no próximo número. Agradecemos a tua participação!

## SOSocial

O que é Educação Corporativa?

Educação corporativa pode ser definida como uma prática coordenada de gestão de pessoas e de gestão do conhecimento tendo como orientação a estratégia de longo prazo de uma organização.



É mais do que treinamento empresarial ou qualificação de mão-de-obra. Trata-se de articular coerentemente as competências individuais e organizacionais no contexto mais amplo da empresa. Nesse sentido, práticas de educação corporativa estão intrinsecamente relacionadas ao processo de inovação nas empresas e ao aumento da competitividade de seus produtos (bens ou serviços). É a decisão estratégica para o desenvolvimento e educação de funcionários.