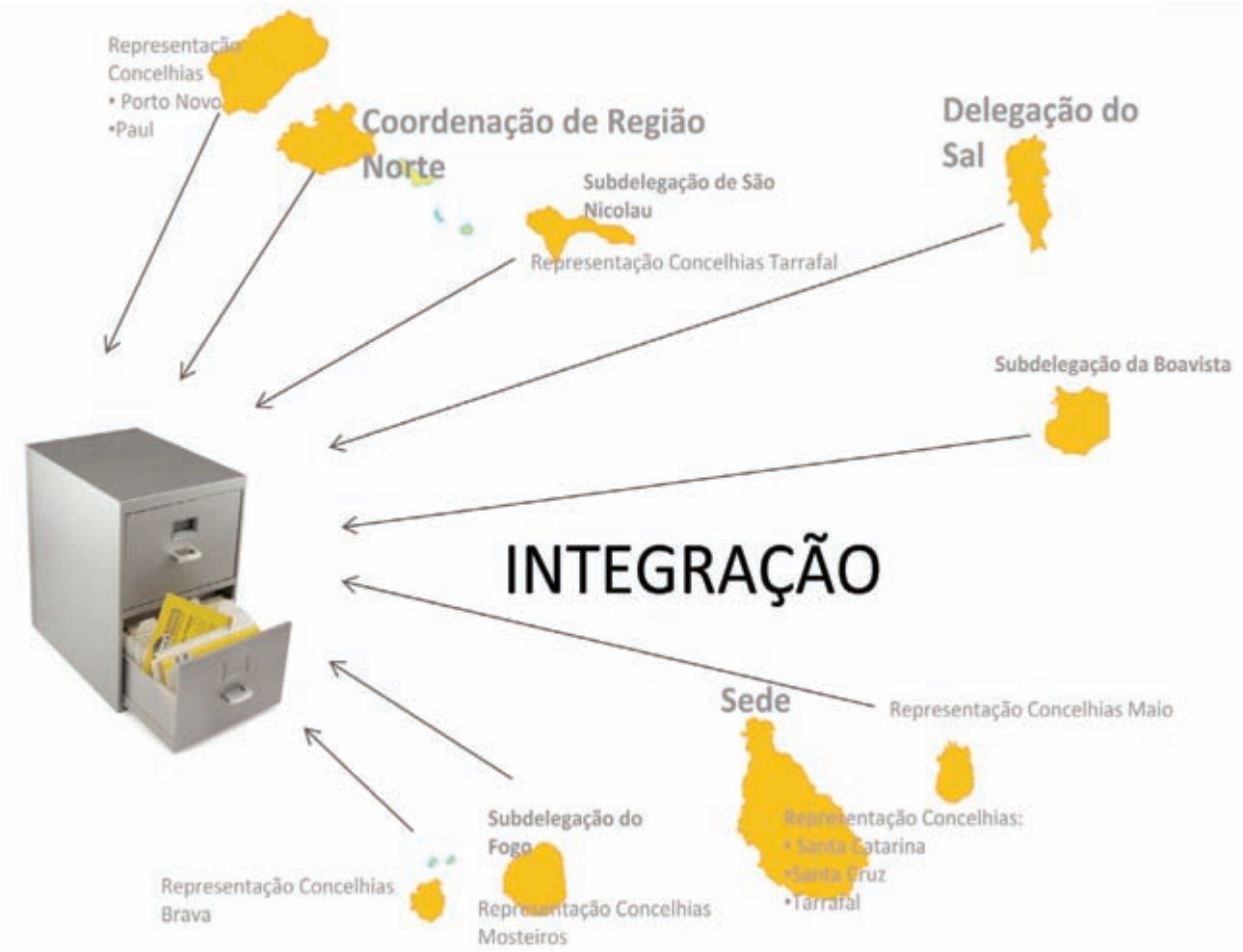
A modernização do INPS

Uma nova atitude na modernização do sistema de informação e comunicação

> Um Instituto Nacional de Previdência Social (INPS) mais moderno vai surgir já a partir do princípio do próximo ano em Cabo Verde, fruto de uma profunda reforma tecnológica e organizacional, de uma nova atitude e forma de relacionamento com os parceiros e com a sociedade.



Respostas céleres e eficazes às solicitações dos beneficiários, vão ser asseguradas pela implementação do novo sistema de informação e comunicação, pondo cobro a procedimentos manuais, burocráticos e morosos.

Contrariamente à situação actual, de várias bases de dados dispersas e sem qualquer comunicação entre si, imposta pela necessidade de responder às demandas das pessoas nas várias ilhas, a instituição vai passar a estar assente numa única base de dados, centralizada e integrada numa Plataforma Tecnológica, que liga em rede todas as estruturas do INPS espalhadas pelo país. E por essa via será possível aceder em tempo real aos dados centrais estando onde estiver o INPS ou o segurado. Este é o 1º grande ganho na eliminação das restrições impostas pela insularidade.

Com o SIPS – Sistema Integrado de Previdência Social, desaparece dentro do INPS o conceito de território e as decisões podem ser tratadas a partir de qualquer ponto do país. É a desterritorialização do INPS, que vem associado a uma nova estrutura organizacional, à delegação de competências e ao reforço da imagem institucional em todos os municípios.

Foi criado um Data Center, que substitui os servidores da Praia, Sal e S. Vicente e após a integração das três bases de dados, o INPS já está a fazer o tratamento de toda a informação existente, a proceder à eliminação das duplicações e a ligar os segurados e contribuintes à DGCI (NIF) a RNI (BI) e demais serviços hoje disponíveis na rede do Estado.

Com a digitalização do arquivo, os processos individuais bem como qualquer outra documentação passam a estar no SIPS em formato electrónico, podendo imediatamente ser acedidos pelo operador em qualquer ponto do território. Por outro lado, com o princípio da desmaterialização introduzida por esse novo sistema, ainda no atendimento, todo o papel é desmaterializado e passa logo a arquivo morto. A solicitação do utente entra em sistema electrónico podendo a análise, o despacho, a notificação, etc, ser efectuados de qualquer ponto do território, esteja onde estiver o centro de decisão (na Brava, no Maio, em S. Vicente ou em qualquer outro município).

Os dados dos cerca de quase 70 mil segurados e de 136 mil beneficiários do Sistema Nacional de Previdência Social vão passar a estar agregados num único sistema, podendo cada segurado consultar a todo o momento a sua conta corrente e acompanhar a evolução da sua carreira contributiva através da Internet.

Para a gestão do ramo da saúde, o SIPS integra programas específicos para a gestão das relações com as farmácias, com as estruturas públicas de saúde, com os consultórios e clínicas privadas. A Credencial online significa a possibilidade de cada interveniente aceder à base de dados directamente e ver se o paciente tem ou não direito activo no INPS. É o fim das longas filas de espera no atendimento para se obter uma credencial ou carimbar uma receita. Também a receita electrónica vem permitir modernizar todo o circuito da mesma e evoluir para acabar com as actuais vinhetas.

Relativamente à forma de relacionamento com as empresas, igualmente prevê-se a sua simplificação. Hoje a declaração das remunerações (FOS- folhas de ordenados e salários) entram mensalmente no INPS e há um longo tempo de tratamento e registo individual na base de dados, sobretudo as FOS vindas dos outros municípios, condicionando a atribuição em tempo do direito, o que provoca reclamações várias, sobretudo nas farmácias quando o nome do segurado não aparece com direito activo. Com a introdução do e-FOS, após o processamento da folha pela empresa, esta entra directamente via Internet na base de dados do INPS. Assim, está em curso um trabalho de sensibilização das cerca de quatro mil empresas, no sentido de aderirem a esta modalidade que vai trazer ganhos para todos, sobretudo em termos de equidade e justiça social.

Através de uma parceria com a CECV o SIPS também vai permitir com segurança realizar os pagamentos dos abonos, subsídios, reembolsos ou qualquer outra prestação pecuniária directamente na conta dos beneficiários, que passam a dispor de um novo cartão de segurado, que é também um cartão bancário, podendo ser utilizado em qualquer caixa ATM.

Com todos os bancos, está em curso a preparação de um protocolo para que o pagamento das contribuições seja feito apenas nos balcões dessas instituições financeiras, que no final do dia deve enviar a informação de todos os movimentos financeiros realizados, garantindo assim um maior controlo, registo e gestão do pagamento efectuado pelas entidades empregadoras.

A nível da gestão financeira chegam ao INPS as potencialidades do SIGOF adaptado às especificidades da Previdência Social, através do SIPS-FIN e do SIPS-RH, introduzindo de forma rigorosa e transparente a gestão contabilística, orçamental e de recursos humanos.

Todo este trabalho está a ser desenvolvido com a parceria fundamental do NOSI – Núcleo Operacional para a Sociedade de Informação, com o envolvimento dos técnicos e do Departamento de Informática do INPS e dos consultores do Ministério das Finanças, obreiros do SIGOF.

O INPS já está ligado à rede do Estado, sendo possível a integração imediata à rede de todas as instituições que utilizam um software desenvolvido pelo NOSI, facilitando assim o ambiente externo de negócios do INPS.

Esta mudança de paradigma e as alterações à forma de se trabalhar no INPS foram apresentadas pelo Conselho de Administração aos trabalhadores na Praia, S. Vicente e no Sal, como actividade prévia às acções de formação no novo sistema, que já está pronto para arrancar em 2010.

LEONESA FORTES

"Novo sistema é mais

> O INPS iniciou uma revolução tecnológica que exige responsabilidade e envolvimento de todos os quadros da empresa. Leonesa Fortes, Presidente do Conselho de Administração do INPS, está consciente de que se colocam grandes desafios à implementação do novo sistema operacional da instituição, mas está também segura quanto aos ganhos e ao sucesso da sua aplicabilidade. Um INPS mais eficiente, menos moroso na prestação dos serviços, a trabalhar em rede e com uma única base de dados e que permite maior segurança e confiança da informação, são algumas das vantagens apontadas.

Gisela Coelho

A NAÇÃO - Estamos assistir a uma profunda mudança de paradigma no INPS. Em que consiste essa mudança?

Leonesa Fortes - Esta mudança de paradigma está assente num novo modelo organizacional, num sistema integrado de informação com uma nova Plataforma Tecnológica e introdução dos princípios de desterritorialização e de desmaterialização, que em síntese se traduzem numa mudança completa, na forma de fazer tudo no INPS.

É o INPS a aproveitar ao máximo as potencialidades das novas tecnologias de informação e a colocar as vantagens da governação electrónica ao serviço da sociedade, de mais justiça social, de mais equidade e da sustentabilidade inter-geracional, que se exige da segurança social em qualquer país.

Para além disso, vem significar o fim do tratamento manual dos processos e dos riscos inerentes, da vulnerabilidade do arquivo e dos dossiers em papel e permite a assumpção plena de responsabilidades em todos os níveis de decisão. É o conferir de mais confiança e mais segurança aos dados da segurança social que não se esgotam numa geração, antes pelo contrário, se perpetuam muito para além de nós.

É a possibilidade da instituição deixar de funcionar como ilhas de informação, e garantir igualdade no tratamento das questões do segurado, em qualquer município do país. O INPS passa a ser uno e qualquer processo independentemente do seu balcão de entrada, pode ser imediatamente tratado esteja onde estiver o centro de decisão, que já não tem que estar na Praia ou em S. Vicente, mas sim lá onde estiverem as competências. Assim, com as TIC, estamos a vencer os desafios impostos pela insularidade do território.

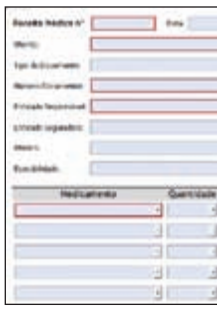
REAPRENDER A TRABALHAR O INPS

Quais são, neste momento, os maiores constrangimentos à implementação deste novo sistema de trabalho no INPS?

Uma reforma desta natureza, não pode ser feita sem a adesão e entrega total dos trabalhadores. E neste sentido, a Administração está satisfeita, pois os trabalhadores do INPS foram os primeiros a abraçarem este projecto, cuja necessidade há muito foi sentida por eles que diariamente labutam com as dificuldades do sistema actual. Desde o início nunca houve resistência interna, o que tem feito com que as coisas fluam normalmente.

Sabemos no entanto que esta reforma não traz apenas mudanças internas, mas também no modo como nos relacionarmos com todos os nossos parceiros.

Para se ter uma ideia, todo o manancial de papel que entra no INPS vem essencialmente de fora: as folhas de ordenados e salários das empresas, as receitas das farmácias, as cópias de BI, de registo de empresas, as facturas, enfim, vários documentos de todas as instituições e pessoas que se relacionam com o INPS.



Mas o diálogo que temos mantido com essas estruturas, tem permitido também que as coisas fluam normalmente e todas até agora têm demonstrado vontade de colaborar. Às vezes a resposta pode não vir no tempo em que desejamos, mas sabemos que elas têm as suas agendas, de modo que, também temos que contar com isso.

Uma mudança operacional e tecnológica profunda vai exigir a formação e adaptação de quadros ao novo sistema. Como se vai processar essa operação sem prejudicar o "normal" funcionamento do INPS?

Bem, como disse um trabalhador, há uns dias, vamos reaprender a trabalhar no INPS. É que as práticas e os procedimentos até hoje vigentes vão mudar. A forma de fazer um registo, de tratar uma receita, um pedido de reembolso, de gestão da dívida ou outro, vai deixar de ter o procedimento conhecido.

Por isso, há muito que iniciámos o tratamento desta questão e desde Setembro está em curso a implementação por um consultor credenciado do Plano de Mudança, com formação e informação permanente, para além da criação da ferramenta Intranet que dá aos trabalhadores a possibilidade de dialogar, criticar, sugerir… ou seja todos são actores activos desta mudança.

"Hoj
de
sa
tra

s eficiente e seguro”

“je em dia, o tratamento e uma única folha de alários exige horas de abalho manual e está sujeito a erros”.

A nova receita eletrónica

É a equipa de validação composta por trabalhadores da Praia, S. Vicente e Sal que diariamente trabalha com os técnicos de desenvolvimento, validando ou rejeitando as propostas, ou seja na realidade são eles “os donos” do projecto.

O Plano de Formação, para que todos aprendam a trabalhar com os novos procedimentos e instrumentos, já começou. Para evitar uma ruptura brusca, em Janeiro arrancamos em regime de pré-produção, ou seja com os dois sistemas em simultâneo para dar tempo à completa familiarização e em Fevereiro fecha-se definitivamente o sistema antigo.

DESCENTRALIZAÇÃO DE COMPETÊNCIAS

Este novo sistema vai exigir a criação de novos sectores organizacionais?

Não diria novos sectores organizacionais, mas antes uma reengenharia organizacional assente na descentralização de competências, com enfoque no atendimento e no reforço da imagem institucional do INPS nos vários municípios.

Nos municípios fora dos principais centros urbanos o figurino de representação concelhia hoje existente vai desaparecer e vamos ter em cada município uma UPS – Unidade de Previdência Social, com poderes e capacidade de representação institucional, com responsabilidades efectivas e com competências e instrumentos que lhe permitam dar respostas céleres e eficazes às demandas.

O novo modelo organizacional rompe com a prática da centralização das Direcções, podendo estas localizar-se em qualquer ilha onde haja competências para o efeito.

Surge a Direcção da Fiscalização que antes estava diluída na Direcção das Contribuições, com reforço de poderes e de recursos, para que a fiscalização possa cumprir com eficácia o seu papel no contexto de mais protecção social e sustentabilidade do sistema.

No Gabinete de Estudos vai surgir a Unidade de Estatísticas para o tratamento e sistematização do manancial de informação de estatísticas sociais de que o INPS é detentora, de modo a disponibilizar aos decisores políticos, ao INE e ao país em geral, as informações úteis e necessárias à segurança e à protecção social em Cabo Verde.

SISTEMA OPERACIONAL MAIS EFICIENTE

Quais são as vantagens que este novo sistema operativo vai trazer para o funcionamento do INPS?

As vantagens são inúmeras. Primeiro, acredito que a nível interno as pessoas vão sentir outra motivação na forma de trabalhar. Por exemplo o tratamento exaustivo e repetitivo que se exige de uma única folha de salários com horas de trabalho manual e sujeito a erros deixa de existir. E quem diz isto em relação às folhas de salário, diz também em relação às receitas, ao processamento das pensões, etc.

Depois vamos deixar de manusear o papel. Já fizemos a desmaterialização do arquivo e isto traduz-se num avanço fantástico. Imaginemos uma pessoa cujo processo está desde 1970 nos arquivos do INPS. Quando se procura o processo, tem que se vasculhar o arquivo manualmente.

Agora, basta um clique e chega-se directamente ao processo. Penso que este é um dos maiores ganhos, na forma de fazermos as coisas no INPS, associado ao fim dos constrangimentos de equipamentos obsoletos e práticas ultrapassadas ainda vigentes (o uso do papel químico, por exemplo).

A possibilidade de dispor da conta corrente do segurado é um ganho extraordinário. Ter o histórico de todo o segurado permite a gestão e o acompanhamento de toda a solicitação feita ao INPS com reflexos importantes na gestão, particularmente em relação à assistência medicamentosa.

Mas o histórico da conta corrente, não é só em relação ao segurado ou beneficiário, mas relativamente a todas as entidades que se relacionam com o INPS.

O próprio Conselho de Administração passa a poder dispor a todo o momento de indicadores de gestão filtrados no próprio sistema seja qual for o ângulo em que pretenda fazer as suas análises. Por segurado, por beneficiário, por contribuinte, por ilha, por município, por fornecedor, por quantidade de medicamentos, por evacuações, por número de inscrição, enfim, por uma infinidade de indicadores sistematizados, que passarão a serem fornecidos pelo SIPS.

MAIOR SEGURANÇA E CONFIANÇA NOS DADOS

E para o utente, para a sociedade, quais são as vantagens?

As filas de espera intermináveis, no INPS, vão acabar, nas ilhas as solicitações não têm que ficar à espera que a resposta venha da sede, o registo das folhas de salários em tempo real permite o direito activo em tempo útil, acabando com as reclamações sobretudo nas farmácias quando o nome não aparece nos ficheiros. Terminam as deslocações constantes entre centros de saúde, consultórios, farmácias, balcões do INPS, pois aquelas unidades podem entrar directamente na base de dados e constatar o direito na hora.

Todo este constrangimento e morosidade vão deixar de existir?

As reclamações em relação aos abonos pagos via entidade empregadora deixam de existir, pois o utente passa a receber directamente na sua conta todas as prestações pecuniárias a que tem direito, também com ganhos significativos internamente a nível dos registos da contabilidade e das reconciliações bancárias.

O processo em curso no Ministério de Saúde com as consultas On Line e a sua interligação com o INPS, vai ter reflexos positivos, com mais celeridade no tratamento das evacuações.

Para além de tornar a Segurança Social mais célere e mais eficiente no seu todo, estamos a consolidar os dois pilares fundamentais da Segurança Social em qualquer país: a segurança e a confiança dos dados e da informação.

Com o username exigido a cada trabalhador para entrar no SIPS, permite o registo do nome na realização de cada tarefa, conferindo também mais responsabilidade aos trabalhadores no exercício das suas funções.

Aos decisores políticos, aos vários sectores e ao Governo em particular, o INPS passa a estar em melhores condições para fornecer dados e informações sistematizados essenciais às decisões e medidas de políticas para a Segurança Social de Cabo Verde.

“Em vez de falarmos de subdelegações e representações concelhias, que nós temos nos municípios, vamos passar a falar de Unidades de Previdência Social (UPS) que vão estar em rede, e on line com o INPS.”

95% dos processos vão ser informatizados

Esta mudança de paradigma na forma de fazer e de tratar os 300 processos que integram as funções do INPS, vai traduzir-se na informatização de cerca de 95% dos processos do INPS, ou seja, vamos assistir a uma inversão dos procedimentos, que até agora se concentravam na utilização do papel numa lógica de 80% do total das operações. Até agora, apenas 20% dos procedimentos estavam informatizados.

Para suportar esta revolução tecnológica foi preciso investir nos materiais de comunicação e, agora, o INPS conta já com cerca de 130 PCs modernos e eficientes, e adquiriu cerca de 30 scanners que vão ser espalhados pelo país, e que vão funcionar como equipamentos de desmaterialização. Estes scanners é que vão permitir a digitalização dos dados nos balcões de qualquer INPS no país, permitindo assim a integração directa no sistema.

Relacionado ainda com a melhoria e eficiência nas comunicações, foram adquiridos equipamentos para permitir a ligação em rede de todas as estruturas do INPS no país, assim como cerca de 200 telefones IP – Internet Protocol – utilizando a mesma rede de base de dados e a permitir que os diferentes técnicos e funcionários espalhados pelo país comuniquem entre si, ao custo de uma chamada local. *GC*

COMPONENTES DA DESMATERIALIZAÇÃO DOCUMENTAL

PRINCIPAIS ALTERAÇÕES

Este processo de remodelação profunda e abrangente implica alterações não só na orgânica do INPS, como também na sua filosofia de trabalho, bem como nos instrumentos e procedimentos a serem utilizados. Por isso, o INPS centrou-se em seis pontos fundamentais:

1º Alterações legislativas;

2º Aprovação de novas leis;

3º Novos e adequados instrumentos de gestão de recursos humanos;

4º Aposta clara na informatização dos nossos serviços;

5º Desmaterialização dos processos, pois não seria suportável continuar somente na base do suporte papel;

6º Novo Organigrama com base no princípio da desterritorialização;

7º Institucionalização de uma maior e melhor comunicação com os contribuintes e com os utentes do sistema

COMO ALCANÇAR A REVOLUÇÃO TECNOLÓGICA?

- Através de uma Nova Estrutura Orgânica para o INPS
- Reforma Arquitectónica nas Delegações que já está em marcha
- Levantamento de todos os Processos do INPS (+100 entrevistas)
- Criação de um DATA CENTER do INPS
- Integração do INPS na Rede do Estado de Cabo Verde
- Integração das 3 Bases de Dados do INPS
- Aquisição de novos Equipamentos (PC's)
- Aquisição de Equipamentos de Desmaterialização
- Aquisição de Equipamentos para Ligar todas as Delegações do INPS em Rede
- Aquisição de Telefones IP para melhorar a colaboração entre o INPS
- Aquisição de um Software para as Farmácias
- Desenvolvimento de um Software para a Saúde
- Desenvolvimento de um Software para as Clínicas
- Desenvolvimento de um Software para INPS (SIPS, SIPS-FIN, SIPS-RH)
- Criação de um grupo de Validação e outro de Implementação
- Elaboração de um Manual de Procedimentos, já em fase final
- Formação Básica em Instrumentos tecnológicos e de colaboração
- Acordo com a Caixa Económica para um novo cartão destinado a todos os Segurados
- Acordo com a Banca de um protocolo de troca electrónica de informações
- Desenvolvimento de uma solução para as Empresas para Automatizar as FOS – Folhas de Ordenados e Salários
- Digitalização de todos os Arquivos da Praia, SV e SAL
- Integração das BD do INPS com os RNI, DGCI e CM's