



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DE TRABALHO E SEGURANÇA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL



RELATÓRIO DO INQUÉRITO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO INSS



FICHA TÉCNICA

Título: Relatório do Inquérito de Avaliação da Satisfação dos Utentes do INSS – 2020

Director Geral: Joaquim Moisés Siúta

Coordenadora Geral: Hermenegilda Maria Carlos – Directora do Seguro Social

Coordenador Adjunto: Dionísio Calisto Recama – Chefe do Departamento de Estudos e Cooperação

Recolha e processamento de dados: Dionísio Calisto Recama, Quitério Vitorino Langa, Fortunato Cunat da Silva, Crimildo João Siteo, Vânia Leopoldina Tchamo Luís, Filomena Lobato Vaila, Michela das Dores Raimundo, Paulo Aníbal.

Análise de dados e elaboração do relatório: Hermenegilda Maria Carlos, Dionísio Calisto Recama, Quitério Vitorino Langa, Fortunato Cunat da Silva, Crimildo João Siteo, Vânia Leopoldina Tchamo Luís, Chelsio Emílio Jecuza.

Revisores: Rubén Vicente, Luis Cotinguiba

Apoio Técnico e Financeiro: OIT – Moçambique

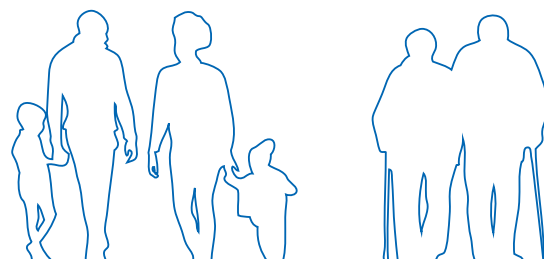
Desenho Gráfico: Daniela Cristofori

Maputo, Janeiro de 2021



Organização
Internacional
do Trabalho





RELATÓRIO DO INQUÉRITO

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO INSS



2020

ÍNDICE

1. Introdução	4
2. Contextualização	5
3. Avaliação e interpretação dos dados do inquérito	8
3.1 Perfil sociodemográfico dos utentes inquiridos	8
3.1.1 Total de inquiridos por província	8
3.1.2 Total de inquiridos por categoria de utentes	9
3.1.3 Proporção de utentes inquiridos por sexo e província	10
3.1.4 Total de utentes inquiridos por categoria e província	10
3.2 Relacionamento com o INSS	11
3.2.1 Pensionistas	12
3.2.2 Gestores de recursos humanos	12
3.2.3 Parceiros sociais	13
3.3 Relacionamento com os órgãos de gestão do INSS	14
3.4 Relacionamento com os técnicos da Auditoria e Contencioso do INSS	16
3.5 Qualidade das informações disseminadas pelo INSS	16
3.6 Demora média na concessão de benefícios pelo INSS	18
3.6.1 TCO e TCP	18
3.6.2 Gestores de recursos humanos	19
3.6.3 Análise comparativa das demoras médias do inquérito com os dados estatísticos constantes no SISSMO	20
3.7 Relacionamento com os serviços do INSS	22
3.8 Uso das funcionalidades do SISSMO	22
3.8.1 TCO e TCP	23
3.8.2 Gestores de recursos humanos	24
3.9 Reclamações submetidas pelos utentes do sistema	25
3.9.1 Comissão de recursos gratuitos	25
3.9.2 Delegações provinciais	25
4. Considerações finais	27
5. Recomendações	30
6. Anexos	32

ACRÓNIMOS

DD	Delegado Distrital
DG	Director Geral
DP	Delegado Provincial
DR	Declaração de Remunerações
GRH	Gestores de recursos humanos
INSS	Instituto Nacional de Segurança Social
MCA	Membros do Conselho de Administração
MDDP	Membros de Direcção da Delegação Provincial
MDG	Membros de Direcção Geral
OIT	Organização Internacional de Trabalho
PCA	Presidente do Conselho de Administração
PI	Pensão de Invalidez
PR	Pensão Reduzida
PV	Pensão de Velhice
SD	Subsídio por Doença
SF	Subsídio por Funeral
SID	Subsídio por Internamento Hospitalar
SISSMO	Sistema de Informação de Segurança Social
SM	Subsídio por Maternidade
SMORTE	Subsídio por Morte
TCO	Trabalhadores por Conta de Outrem
TCP	Trabalhadores por Conta Própria
UGEA	Unidade Gestora Executora das Aquisições

GRÁFICOS

Gráfico 1	Total de inquiridos por província.....	8
Gráfico 2	Total de inquiridos por categoria de utentes	9
Gráfico 3	Proporção de utentes inquiridos por sexo e província.....	10
Gráfico 4	Total de utentes inquiridos por categoria e província.....	11
Gráfico 5	Pensionistas	12
Gráfico 6	Gestores de recursos humanos.....	13
Gráfico 7	Parceiros sociais	14
Gráfico 8	Relacionamento com os órgãos de gestão do INSS	15
Gráfico 9	Relacionamento com os técnicos da Auditoria e Contencioso do INSS.....	16
Gráfico 10	Qualidade das informações disseminadas pelo INSS.....	17
Gráfico 11	Demoras médias TCO e TCP.....	18
Gráfico 12	Demoras medias GRH	19
Gráfico 13	Processos fora do prazo.....	20
Gráfico 14	Demoras médias por delegação: 13/01/2021	21
Gráfico 15	Tempo de espera para concessão de benefício por província (TCP e TCO)....	21
Gráfico 16	Relacionamento com os serviços do INSS.....	22
Gráfico 17	Uso das funcionalidades do SISSMO pelo beneficiário.....	23
Gráfico 18	Uso das funcionalidades do SISSMO - GRH	24

1. INTRODUÇÃO

Em Moçambique, na Administração Pública, a melhoria da prestação de serviços ao público, com qualidade, constitui um dos objectivos principais das políticas públicas de governação, com ênfase para os sectores sociais, como a saúde, educação e protecção social.

No quadro da estrutura da protecção social, e relativamente à Segurança Social Obrigatória, compete ao Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) a realização deste desafio, na qualidade de instituição gestora dos regimes dos trabalhadores por conta de outrem e conta própria, nos termos do artigo 11, da Lei nº 4/2007, de 7 de Fevereiro.

Para o INSS, este desafio apresenta-se como uma prioridade, pelas transformações institucionais em curso decorrentes do processo de modernização global do sistema, por via da informatização, através do qual esperam-se resultados significativos, como a melhoria da prestação dos diversos serviços aos utentes e a redução significativa dos prazos de concessão dos benefícios oferecidos pelo sistema.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO

Passados pouco mais de trinta anos após a criação do INSS como instituição gestora do sistema de segurança social obrigatório em Moçambique (Decreto nº 17/88, de 27 de Dezembro), mostrou-se necessário a realização de um inquérito de avaliação do grau de satisfação dos utentes do sistema, para aferir a qualidade da prestação de serviços, tendo em atenção as reclamações sobre a qualidade de atendimento e da demora na resposta aos requerimentos das diferentes prestações concedidas pelo sistema e demais solicitações, de modo a:

- **Se inteirar das necessidades dos utentes do sistema:** atenção às frequentes e crescentes queixas e reclamações, que contrariam às exigências, preferências e expectativas dos utentes do sistema;
- **Se criar uma visão institucional:** atenção aos desafios da melhoria da qualidade na prestação de serviços com novas estratégias organizacionais, materiais, instrumentais e sociais de intervenção e acção da instituição.

De referir que, no decurso dos anos, a modernização do sistema por via da informatização e a melhoria do quadro legal, reestruturaram os modos de actuação da instituição, no atendimento às diversas necessidades dos utentes e, decorrente dessas alterações, o INSS têm vindo a desenvolver esforços tendentes a melhorar a prestação dos serviços, sendo de destacar os seguintes:

- Disponibilização do Sistema de Informação da Segurança Social de Moçambique (SISSMO), plataforma informática criada e disponibilizada para confortar os utentes, e;
- Incremento de alguns benefícios concedidos pelo sistema, tais como os subsídios de maternidade, funeral, pensão reduzida e pensão de sobrevivência temporária.

Ainda assim, o INSS reconhece que, no presente momento, o maior desafio que se pretende alcançar é a melhoria cada vez crescente da prestação de serviços, pelo que importa conhecer de forma estruturada a avaliação que os utentes fazem deste indicador como pressuposto básico para melhor desenvolvimento de acções do presente inquérito.

Nestes termos, o presente relatório apresenta os resultados do inquérito realizado aos utentes do sistema, nomeadamente, pensionistas, trabalhadores por conta de outrem (TCO) e por conta própria (TCP), organizações dos trabalhadores e empregadores e gestores de recursos humanos das empresas, de modo a aferir o seu grau de satisfação relativamente à qualidade da prestação de serviços pelo INSS, bem como identificar as causas e a dinâmica dos problemas existentes, como ponto de partida para o delineamento das respectivas soluções.

De forma específica, o relatório apresenta informações relacionadas com as seguintes situações:

- Relacionamento com o INSS;
- Relacionamento com os órgãos de gestão do INSS;
- Relacionamento com os técnicos de auditoria e contencioso do INSS;
- Qualidade das informações disseminadas pelo INSS;
- Demora média na concessão de benefícios pelo INSS;
- Demora média na concessão da Certidão de Quitação, e;
- Funcionalidades do SISSMO que mais prejudicam as suas necessidades no relacionamento com o INSS.

A importância deste inquérito deve-se ao facto de a melhoria da prestação de serviços aos utentes na Administração Pública constituir um factor fundamental de avaliação das políticas e instituições públicas, pois é através deste procedimento que se pode aferir o seu grau de satisfação, dado seu carácter cada vez mais exigente relativamente à oferta e à qualidade da prestação de serviços públicos.

O vínculo que os utentes têm com o sistema é de natureza pública e legal, pelo que constitui uma obrigação de interesse público e de natureza legal a satisfação das suas necessidades e expectativas, obedecendo aos princípios do bem servir que é um dos pilares orientadores da actuação da Administração Pública.

Neste sentido, o presente inquérito procurou entender os processos estruturais e organizacionais do INSS para fazer face à interacção com os utentes do sistema para a satisfação das suas necessidades, factores que podem estar na origem de possíveis desequilíbrios existentes entre as expectativas dos utentes e a obrigação de prestação de serviços pelo INSS, que podem degenerar na sua insatisfação.

Para o efeito, a metodologia adotada neste inquérito teve como base a aplicação de um questionário estruturado com perguntas fechadas a uma amostra constituída por 1.000 utentes dos grupos acima indicados, considerando os dados estatísticos do sistema que dão conta da existência de 96.176 pensionistas, 1.610.533 TCO inscritos, 54.656 TCP inscritos e 127.126 contribuintes inscritos, de modo a identificar as potencialidades e limitações da instituição na prestação de serviços e no relacionamento com os utentes do sistema.

Para análise dos dados estatísticos recorreu-se ao software informático SPSS (*Statistics Package for Social Sciences*) versão 26.

Com efeito, nos aspectos relacionados com a demora média na concessão dos benefícios, houve necessidade de se proceder ao levantamento das informações estatísticas constantes no SISSMO para comparar estes dados com a avaliação dos utentes, bem como as reclamações apresentadas pelos utentes às Delegações Provinciais e os recursos à Comissão dos Recursos Graciosos do Conselho de Administração do INSS.

Deste modo, apresenta-se de seguida, a análise das informações que permitem avaliar as potencialidades e fragilidades existentes no INSS no relacionamento com os utentes do sistema, donde se destaca, em primeiro lugar, o perfil sociodemográfico dos utentes inquiridos e, de seguida, os resultados da sua avaliação sobre a prestação de serviços pelo INSS em resposta às suas necessidades e expectativas.

3. AVALIAÇÃO E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS DO INQUÉRITO

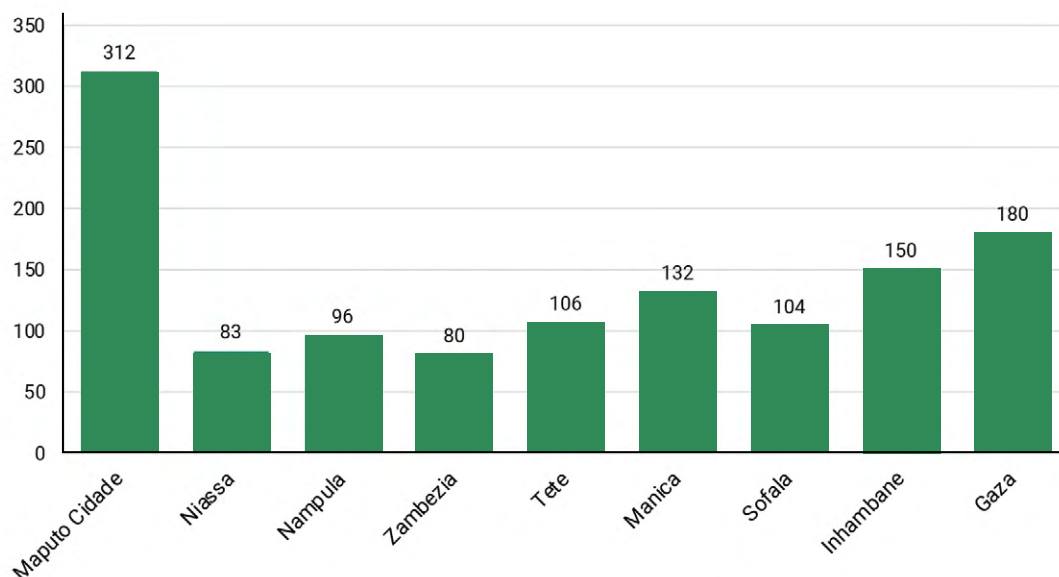
3.1 PERFIL SOCIODEMOGRÁFICO DOS UTENTES INQUIRIDOS

3.1.1 Total de inquiridos por província

Neste capítulo, apresentam-se os dados relativos ao perfil sociodemográfico dos utentes inquiridos para se conhecer os aspectos relativos ao nível de participação nas províncias onde o inquérito decorreu, o nível de participação por categorias dos utentes inquiridos, a proporção de participação por sexo nas províncias e o nível de participação por categoria em cada província.

Ainda que o nível de participação dos utentes no inquérito não seja um factor de avaliação, pretendia-se atingir um total de 1.000 inquiridos em todas as categorias de utentes como se indica na contextualização; contudo, o total de participantes do inquérito foi de 1.243, acima da amostra previamente estabelecida, com destaque para os pensionistas, o que representa um dado a destacar positivamente pois representa um factor de valorização que os utentes atribuem ao INSS.

GRÁFICO 1 Total de inquiridos por província



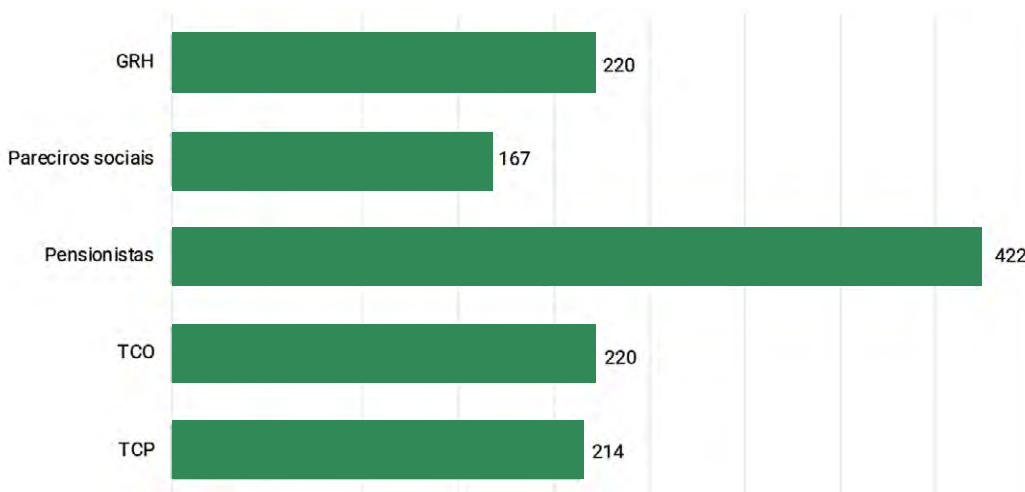
Fonte: INSS

Assim, o gráfico 1 indica que do total dos 1.243 utentes que participaram do inquérito, a Cidade de Maputo representa o local onde se registou maior adesão, sendo que as províncias da Zona Sul tiveram 642 inquiridos, seguidos das províncias da Zona Centro com 422 e as províncias da Zona Norte com 179 inquiridos, considerando que é a região onde participaram apenas duas províncias no inquérito.

3.1.2 Total de inquiridos por categoria de utentes

O gráfico 2 indica a participação dos utentes no inquérito por categorias, sendo que do total dos 1.243 utentes que participaram do inquérito, 422 são pensionistas, 220 trabalhadores por conta de outrem (TCO), 220 gestores de recursos humanos (GRH), 214 trabalhadores por conta própria (TCP) e 167 parceiros sociais.

GRÁFICO 2 Total de inquiridos por categoria de utentes



Fonte: INSS

Na participação do inquérito por categoria de utentes, os pensionistas constituem a categoria que se mostrou com maior disponibilidade, seguidos dos TCO e GRH. Ainda que com menor expressão, importa destacar que a participação dos parceiros sociais no inquérito foi importante pelo facto de representarem as organizações dos trabalhadores e dos empregadores, cuja opinião é importante para a avaliação do grau de satisfação pela prestação de serviços pelo INSS.

Outro aspecto a destacar é a participação dos TCP que, mesmo constituindo uma categoria recentemente integrada no sistema, teve uma participação expressiva no inquérito, à semelhança dos TCO, categoria que se esperava que tivesse tido maior participação comparado com as demais categorias.

De uma forma geral, a participação dos utentes das diferentes categorias é satisfatória considerando que todas tiveram uma expressão significativa que contribui para alcançar e até ultrapassar a amostra estabelecida para a realização do inquérito.

3.1.3 Proporção de utentes inquiridos por sexo e província

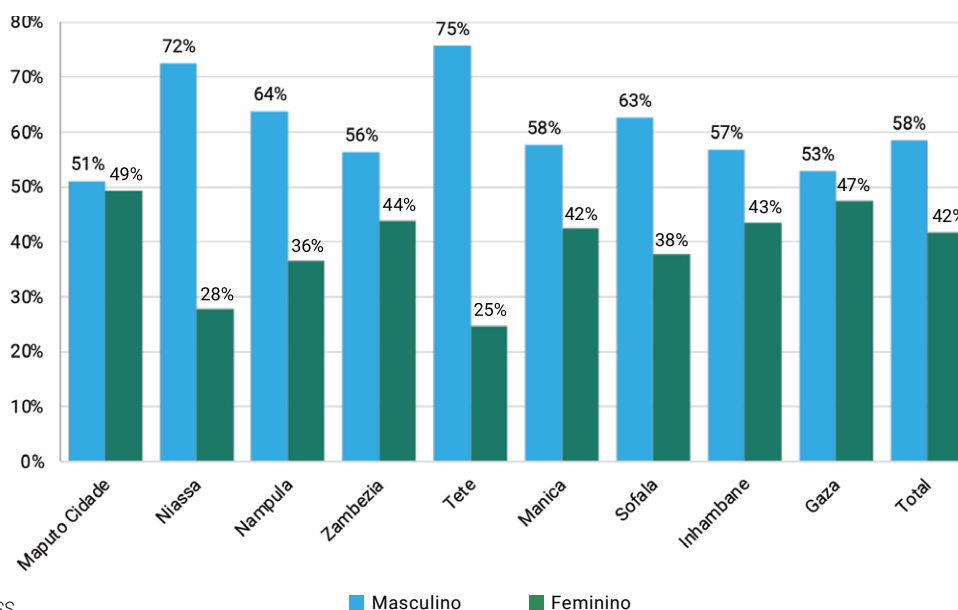
O gráfico 3 indica a proporção de utentes inquiridos por sexo e por província, sendo que do total dos participantes, 58,3% corresponde aos do sexo masculino e 41,7% do sexo feminino.

A participação no inquérito por sexo registou um relativo equilíbrio na Cidade de Maputo, Zambézia, Manica, Inhambane e Gaza, e um acentuado desequilíbrio nas províncias de Niassa, Nampula, Tete e Sofala, com participação expressiva masculina em detrimento da feminina.

O desequilíbrio geral registado na participação dos utentes no inquérito por género, pode representar a reprodução do desequilíbrio existente, a título de exemplo em relação aos TCO inscritos no sistema cuja proporção de beneficiários do sexo masculino é de cerca de 83% e feminino de 17%.



GRÁFICO 3 Proporção de utentes inquiridos por sexo e província



Fonte: INSS

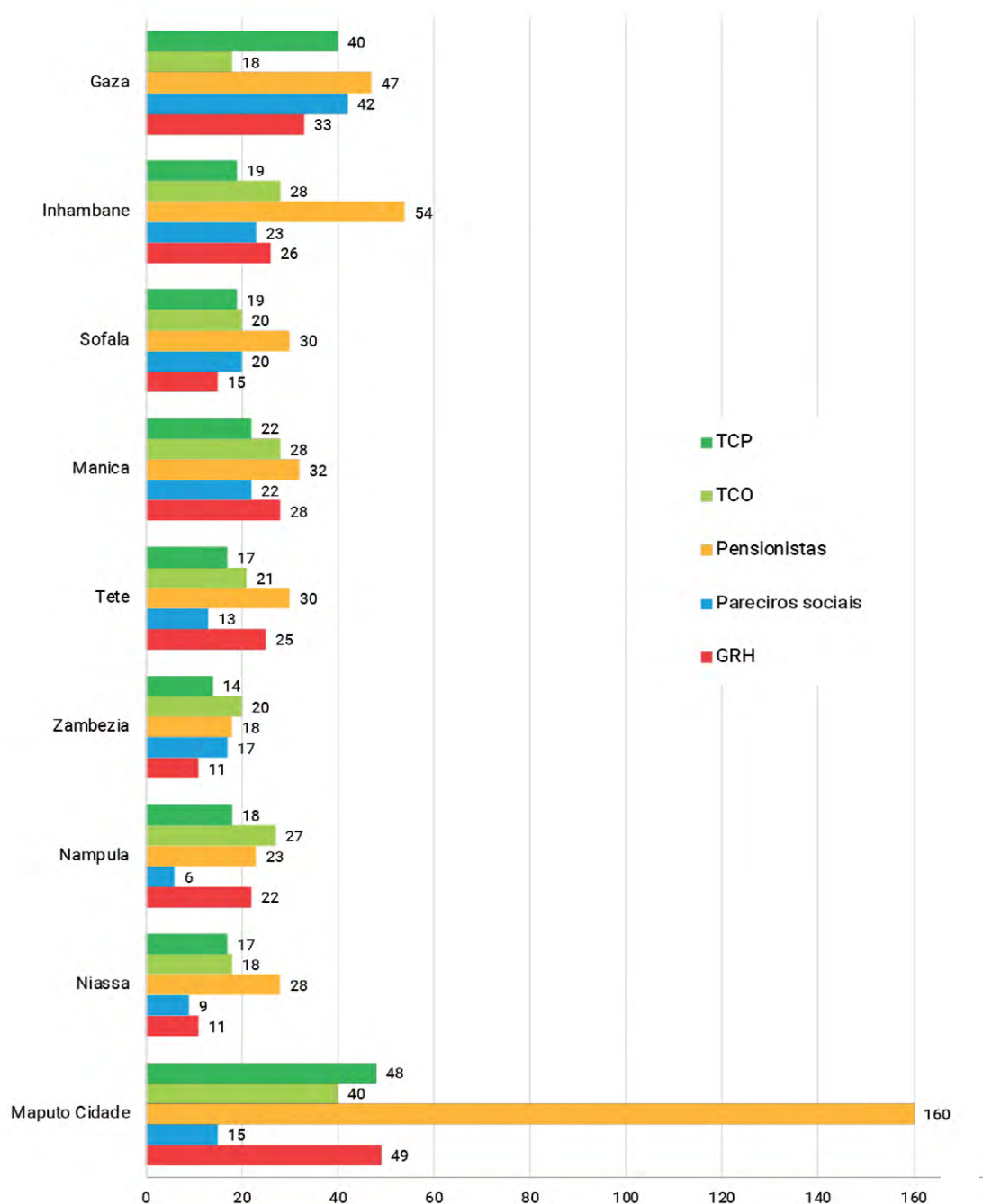
3.1.4 Total de utentes inquiridos por categoria e província

O gráfico 4 indica o total de utentes inquiridos por categoria e província, onde se destacam as províncias de Maputo Cidade e Inhambane com acentuado desequilíbrio na participação entre as diferentes categorias, registando-se ainda maior expressão na participação dos pensionistas.

Nas demais províncias, regista-se um relativo equilíbrio de participação entre as diferentes categorias, ainda assim nestas províncias os pensionistas continuam tendo maior expressão na participação, com exceção das províncias de Nampula e Zambézia onde os TCO tiveram maior participação.



GRÁFICO 4 Total de utentes inquiridos por categoria e província



Fonte: INSS

De uma forma geral, com a apresentação dos dados sociodemográficos dos utentes que participaram do inquérito, pretendia-se caracterizar os aspectos relativos à sua participação quantitativa e qualitativa, ou seja, número de participantes, participação por categoria de utentes, por sexo e província.

No capítulo que se segue, apresenta-se a análise dos resultados do inquérito, com destaque para a sua avaliação sobre a prestação de serviços pelo INSS em resposta às suas necessidades e expectativas.

3.2 RELACIONAMENTO COM O INSS

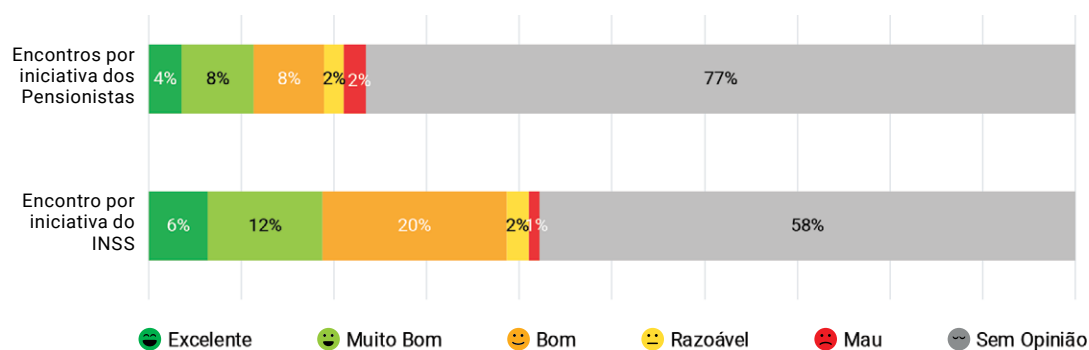
Neste capítulo apresenta-se a análise dos dados relativos ao relacionamento entre os utentes das categorias dos pensionistas, gestores de recursos humanos das empresas e dos parceiros sociais com o INSS.

3.2.1 Pensionistas

Os dados do gráfico 5 indicam que mais de 50% dos pensionistas não emitiram juízo opinativo sobre esta variável, o que revela que existe pouco contacto entre o INSS e esta categoria de utentes. Contudo, dos que emitiram opinião constata-se que os encontros entre o INSS e os pensionistas realizam-se mais por iniciativa do INSS, numa ordem de 38% e em 20% por iniciativa dos pensionistas.



GRÁFICO 5 Pensionistas



Fonte: INSS

Um aspecto particular relativo aos pensionistas é o facto de, ao longo da sua vida activa como beneficiário do sistema, raramente terem contacto com o INSS, uma vez que são os gestores de recursos humanos que tratam de quase todas as situações relativas aos beneficiários.

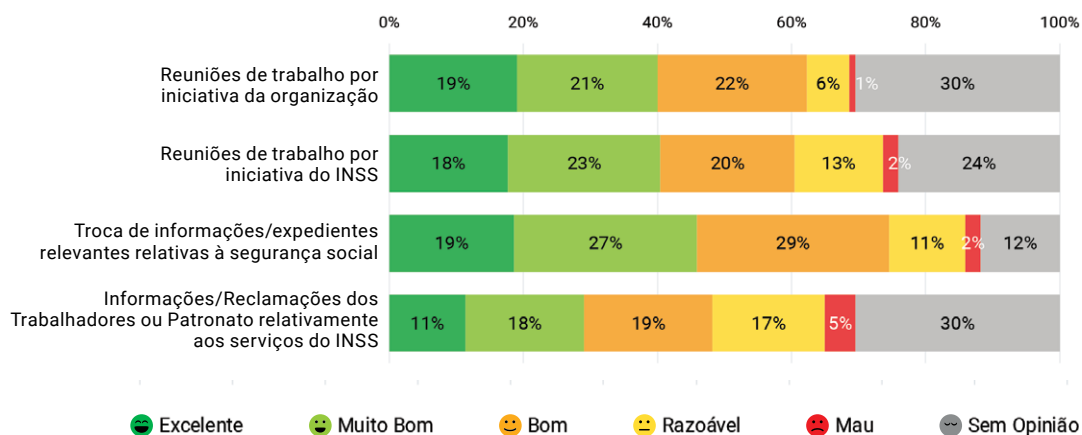
Grande parte dos pensionistas inquiridos referiram que existe a necessidade do INSS abrir canais de comunicação com os pensionistas, considerando que estes, ao longo da sua vida activa, são quem canalizaram fluxos financeiros que permitiram o INSS realizar as suas actividades.

3.2.2 Gestores de recursos humanos

Os dados do gráfico 6 indicam que a avaliação que os gestores dos recursos humanos das empresas fazem sobre o seu relacionamento com o INSS é positiva. A título de exemplo, a avaliação positiva têm uma proporção de 62% para as reuniões por iniciativa das empresas, 61% para as reuniões por iniciativa do INSS; contudo, 22% dos gestores inquiridos apontam a necessidade de fortalecer as reuniões de trabalho como forma de melhorar o relacionamento.



GRÁFICO 6 Gestores dos recursos humanos



Fonte: INSS

Importa referir que, embora a avaliação que esta categoria faz sobre o seu relacionamento com INSS seja positiva, persiste o desafio da parte da instituição de reforçar esse relacionamento, principalmente no atendimento às reclamações das empresas e dos beneficiários sobre os serviços prestados.

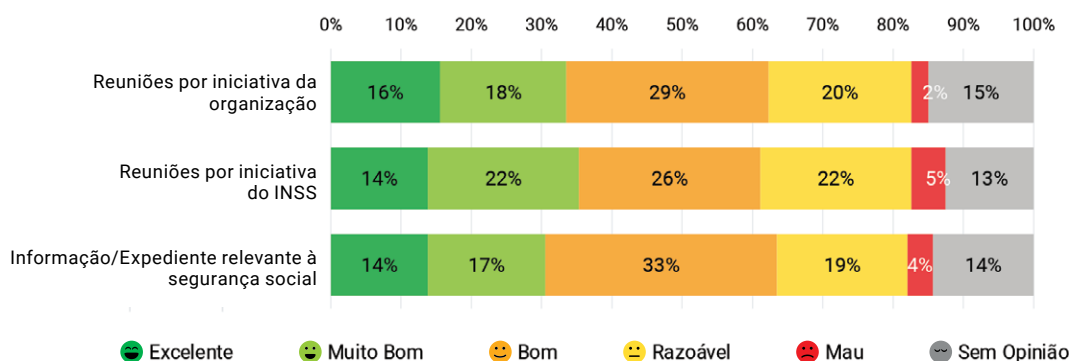
De igual modo, a melhoria do relacionamento entre o INSS e os gestores de recursos humanos impactará sobre a protecção dos direitos dos beneficiários, em constituição no INSS, cuja concretização é garantida por essa categoria de utentes.

3.2.3 Parceiros sociais

Os dados do gráfico 7 mostram que a avaliação que os parceiros sociais fazem das reuniões com o INSS, quer por iniciativa da instituição, quer por iniciativa das organizações, é positiva, situando-se em 62% e 63%, respectivamente. Não obstante, 25% e 22% dos inquiridos indicaram haver necessidade de fortalecer as reuniões para melhorar o relacionamento entre as partes.



GRÁFICO 7 Parceiros sociais



Fonte: INSS

Como se pode depreender, embora a avaliação que esta categoria faz sobre o seu relacionamento com INSS seja positiva, persiste o desafio da parte da instituição de reforçar esse relacionamento, principalmente na troca de informações relevantes sobre a segurança social, uma vez que esta camada representa as organizações quer dos empregadores quer dos trabalhadores, constituindo, assim, interlocutores privilegiados.

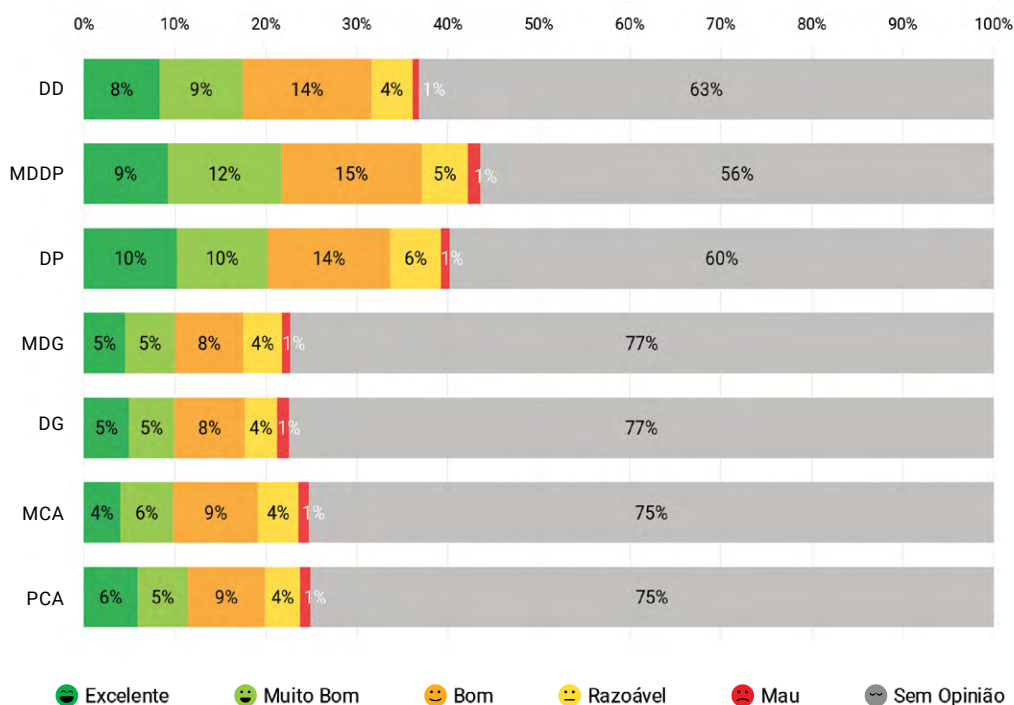
3.3 RELACIONAMENTO COM OS ÓRGÃOS DE GESTÃO DO INSS

Neste capítulo apresenta-se a análise dos dados relativa ao relacionamento entre os utentes com os órgãos de gestão do INSS, tanto de nível central como de nível local, com o objectivo de aferir, em primeiro lugar, se esse relacionamento existe, e, em segundo, como os utentes o avaliam.

O gráfico 8 apresenta os dados da avaliação global sobre esta variável, podendo-se verificar a avaliação por província e categoria de utentes na tabela 1, em anexo.

Os dados do gráfico 8 indicam que os órgãos de gestão de nível central têm uma actuação orientada para dentro da instituição, razão pela qual mais de 75% dos utentes não puderam emitir juízo opinativo e um pouco mais de 25% dos utentes o fizeram numa escala de excelente a bom numa proporção que vai dos 20% para o Presidente do Conselho de Administração (PCA), 19% para os Membros do Conselho de Administração (MCA) e 18% para o Director Geral (DG) e membros da Direcção Geral (MDG).

GRÁFICO 8 Relacionamento com os órgãos de gestão do INSS



Fonte: INSS

Relativamente aos órgãos de gestão local cuja actuação decorre na proximidade dos utentes, o mesmo gráfico indica que estes têm uma acção igualmente orientada para dentro da instituição, razão pela qual mais de 50% dos utentes não puderam emitir juízo opinativo, e pouco menos de 50% dos utentes o fizeram numa classificação de excelente a bom na proporção de 34% para o Delegado Provincial (DP), 36% para os Membros da Direcção da Delegação Provincial (MDDP) e 31% para o Delegado Distrital (DD).

Nos termos dos artigos 8 e 9, do Decreto nº 17/88, de 27 de Dezembro, que estabelecem as atribuições do Presidente e dos Membros do Conselho de Administração, a partir dos quais decorre a deliberação que afecta os seus membros pelas áreas orgânicas dos serviços centrais e pelas delegações provinciais, espera-se que o Presidente e os membros deste órgão possam interagir com os utentes.

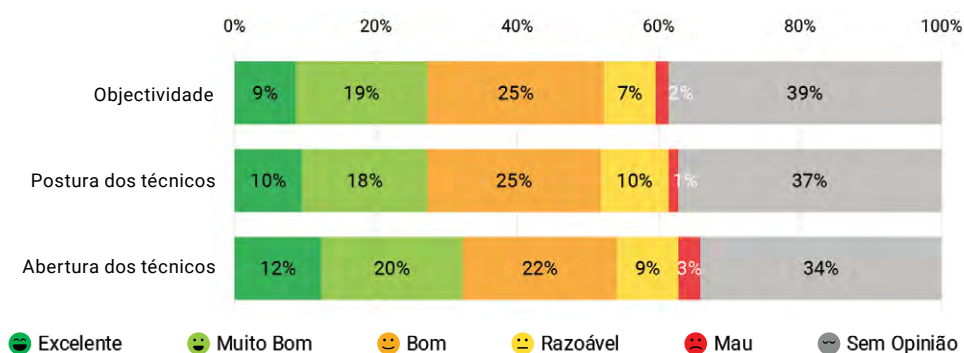
De igual modo, o artigo 18 do Decreto acima citado estabelece as atribuições do Director Geral e dos Membros da Direcção que exercem funções executivas, pelo que, espera-se que a principal actuação destes órgãos de gestão executiva, tanto central como local, estejam focados numa constante e sistemática interacção com os utentes.

3.4 RELACIONAMENTO COM OS TÉCNICOS DA AUDITORIA E CONTENCIOSO DO INSS

Neste capítulo, apresenta-se a análise dos dados relativos à avaliação dos utentes do sistema, da categoria dos gestores de recursos humanos das empresas sobre o relacionamento dos técnicos da Auditoria e Contencioso do INSS na sua interacção com as empresas.

Os dados do gráfico 9 indicam que, de uma forma geral, este indicador têm uma avaliação positiva por parte desta categoria de utentes, no qual a questão relacionada com a abertura dos técnicos para atender as preocupações das empresas na classificação de excelente a bom representa 54%, a postura dos técnicos em 53% e na objectividade na colocação das questões, também em 53%.

GRÁFICO 9 Relacionamento dos GRH com os técnicos da Auditoria e Contencioso do INSS



Fonte: INSS

Ainda que a avaliação que os utentes fazem sobre os procedimentos adoptados pelos técnicos da auditoria e contencioso do INSS seja positiva, o facto de parte significativa dos inquiridos não terem emitido o juízo opinativo e pouco mais de 10% terem feito uma avaliação negativa, deve representar preocupação para que este sector melhore a sua actuação junto das empresas.

3.5 QUALIDADE DAS INFORMAÇÕES DISSEMINADAS PELO INSS

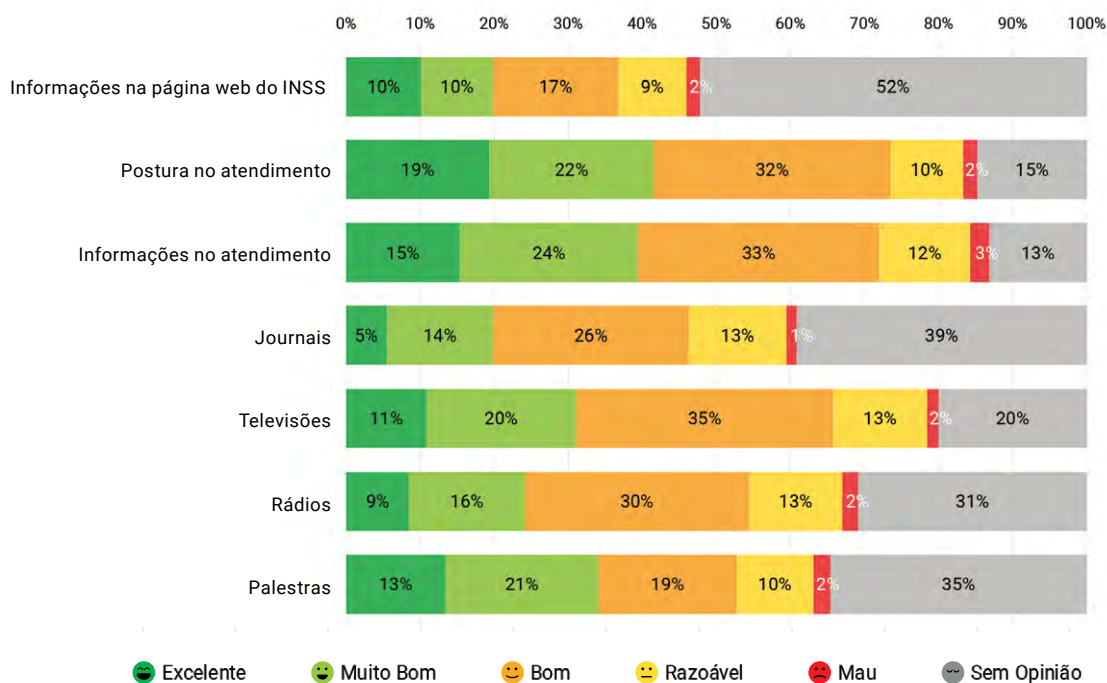
Neste capítulo, apresenta-se a análise dos dados relativos a avaliação dos utentes sobre a qualidade das informações veiculadas pelo INSS nos diferentes órgãos de comunicação social, as informações transmitidas nos balcões de atendimento do INSS, a postura dos respectivos funcionários, bem como as informações constantes da página web do INSS.

O gráfico 10 apresenta os dados da avaliação global sobre esta variável, podendo se verificar a avaliação por província e categoria de utentes na tabela 2, em anexo.

Os dados do gráfico 10 indicam que, na generalidade, a avaliação dos utentes sobre a qualidade das informações veiculadas pelo INSS nos diferentes órgãos de comunicação social é positiva numa média de 55%; as informações transmitidas por via de palestras e nos balcões de atendimento do INSS também tiveram uma avaliação positiva dos utentes, numa média de 62,5%. Pela avaliação que os utentes fazem às informações constantes da página web do INSS, observa-se que ainda são de acesso limitado, como se pode constatar pelo facto de 52% dos utentes inquiridos não terem emitido juízo opinativo.



GRÁFICO 10 Qualidade das informações disseminadas pelo INSS



Fonte: INSS

Ainda que a avaliação que os utentes fazem sobre a qualidade das informações disseminadas seja no geral positiva, importa referir que o facto da média de positividade situar-se na ordem de pouco mais de 50 % indica que existe um grande desafio na melhoria dos conteúdos e dos mecanismos de disseminação da mesma.

Outrossim, a avaliação feita relativamente à informação veiculada na página web coloca dois desafios à instituição:

- Melhorar e aprimorar os conteúdos constantes da página, pois, dos utentes inquiridos 11% opinou negativamente;
- Melhorar e aprimorar os mecanismos da sua divulgação considerando que pouco mais da metade dos inquiridos não emitiu juízo opinativo, o que pode significar estes que não têm conhecimento de sua existência.

3.6 DEMORA MÉDIA NA CONCESSÃO DE BENEFÍCIOS PELO INSS

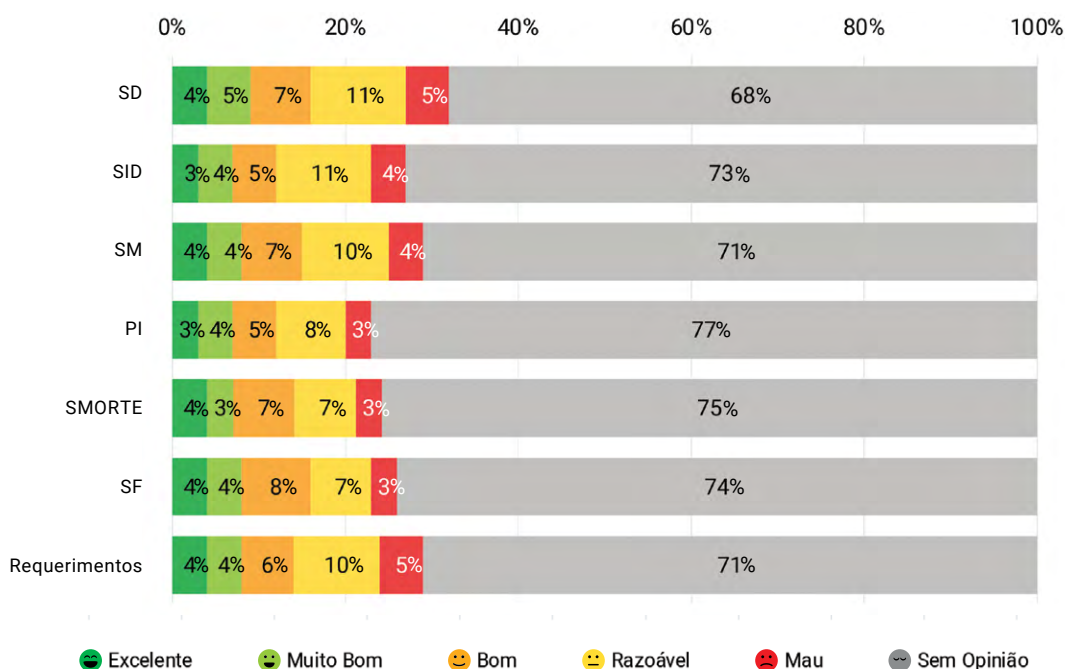
Neste capítulo, apresenta-se a análise dos dados relativos a avaliação dos utentes sobre as demoras médias na concessão das prestações pelo INSS. O gráfico 11 apresenta os dados da avaliação global sobre esta variável, podendo se verificar a avaliação por província e categoria de utentes nas tabelas 3 e 4, em anexo.

3.6.1 TCO e TCP

Os dados do gráfico 11 indicam que maior parte dos utentes inquiridos não puderam emitir juízo opinativo, provavelmente porque nunca requereram alguma prestação e, dos utentes inquiridos que emitiram opinião, verifica-se que existe um relativo equilíbrio entre a avaliação positiva, sendo que a título de exemplo, sobre o subsídio por doença (SD), 16% avaliaram positivamente e 16% negativamente, sobre o subsídio de maternidade (SM) 15% avaliaram positivamente e 14% negativamente.



GRÁFICO 11 Demoras médias TCO e TCP



Fonte: INSS

O facto de as avaliações na classificação de razoável e mau corresponder a quase a metade dos utentes inquiridos que solicitaram alguma prestação, mostra haver desafios no sentido de melhorar o tempo de resposta das prestações e dos requerimentos diversos remetidos à instituição.

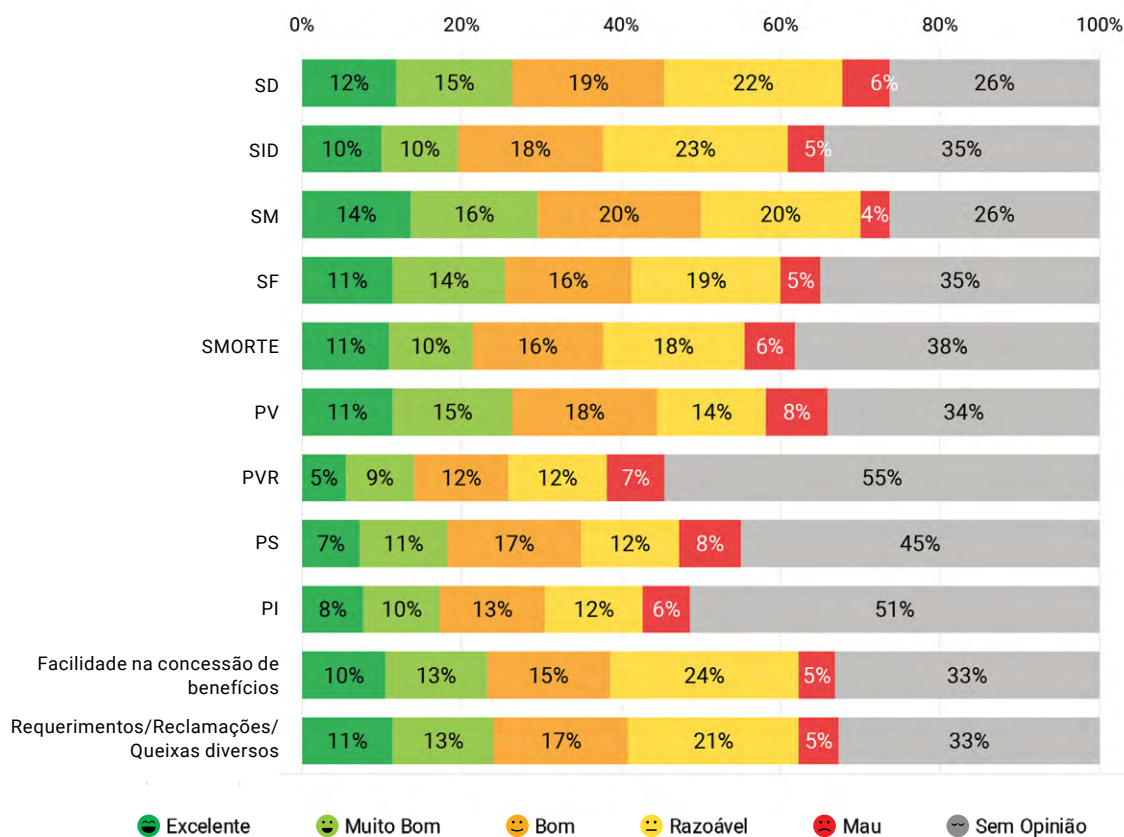
3.6.2 Gestores de recursos humanos

Relativamente ao gráfico 12, verifica-se que, tal como os TCO e TCP, a maior parte dos gestores de recursos humanos inquiridos não puderam emitir juízo opinativo, provavelmente porque os beneficiários das respectivas empresas ainda não solicitaram nenhuma prestação, sobretudo, as de longa duração.

Contudo, dos utentes inquiridos que emitiram opinião verifica-se uma avaliação positiva, sendo que, a título de exemplo, sobre os subsídios por doença e maternidade, situam-se na ordem de 46% e 50%, respectivamente, e sobre as pensões por velhice (PV) e sobrevivência (PS), estas situam-se na ordem de 44% e 35%, respectivamente.



GRÁFICO 12 Demoras médias GRH



Fonte: INSS

Entretanto, a positividade da avaliação feita pelos gestores de recursos humanos não dispensa o desafio de a instituição continuar a melhorar o tempo médio de resposta, tendo em conta que a avaliação referente a razoável e mau é considerável, situando-se em 28% e 24% para os subsídios por doença e maternidade, respectivamente, e 22% e 20% para as pensões por velhice e sobrevivência, respectivamente.

Outro aspecto, não menos importante, é a necessidade de a instituição continuar a criar facilidade no processo de concessão dos benefícios e de resposta às solicitações e outras situações anómalas submetidas pelos gestores de recursos humanos, pois a avaliação razoável e mau é relativamente expressiva situando-se em 29% e 26%, respectivamente.

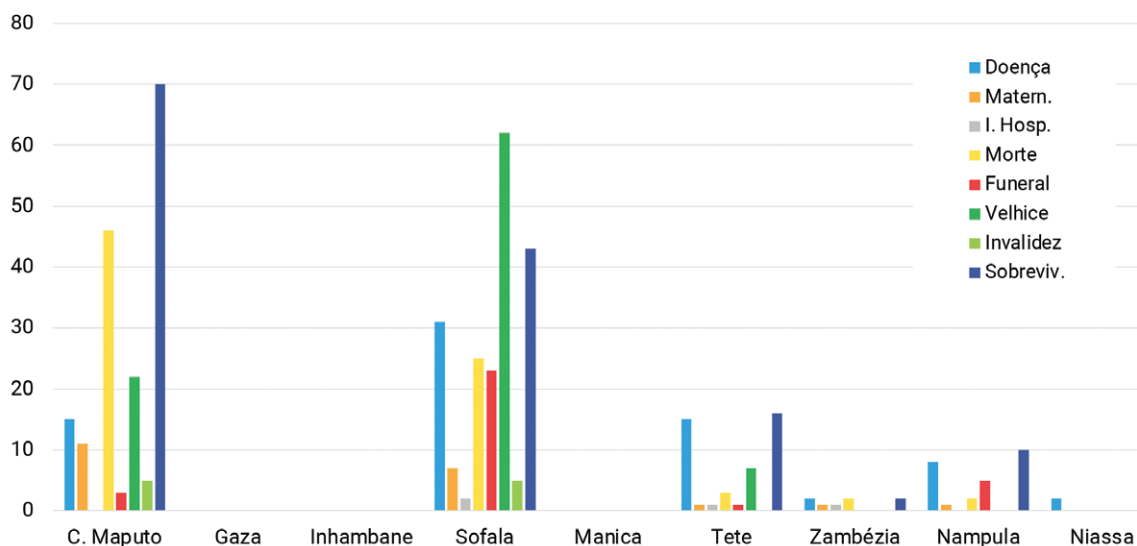
De referir que as demoras médias avaliadas nesta variável dizem respeito apenas à plataforma de concessão de benefícios no SISSMO e não integra a plataforma pagamento. Neste sentido, há necessidade de se introduzir um mecanismo de controle e avaliação da plataforma pagamento das prestações.

3.6.3 Análise comparativa das demoras médias do inquérito com os dados estatísticos constantes no SISSMO

Os dados dos gráficos 11 e 12 mostram que, durante o período da análise dos dados recolhidos através do inquérito (13/01/2021), parte das delegações provinciais (Gaza, Inhambane e Manica) não tinham processos fora do prazo, outras (Nampula, Zambézia e Niassa) tinham um número razoável de processos fora do prazo.

Entretanto, as delegações provinciais de Sofala, Cidade de Maputo e Tete apresentam um número de processos fora de prazo relativamente alto, facto que condiz com a avaliação dos inquiridos nestas províncias, como ilustra o gráfico 13.

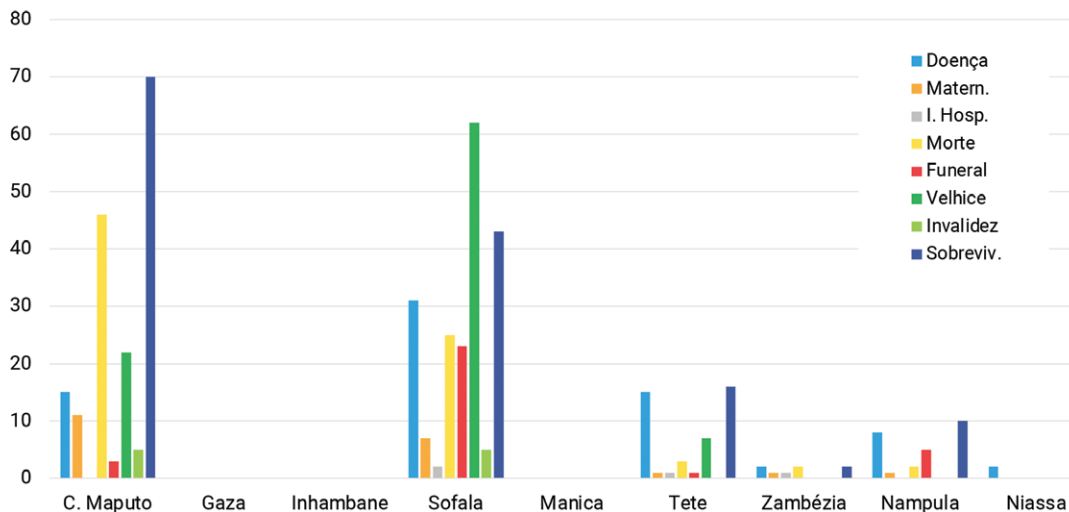
GRÁFICO 13 Processos fora do prazo



Fonte: INSS

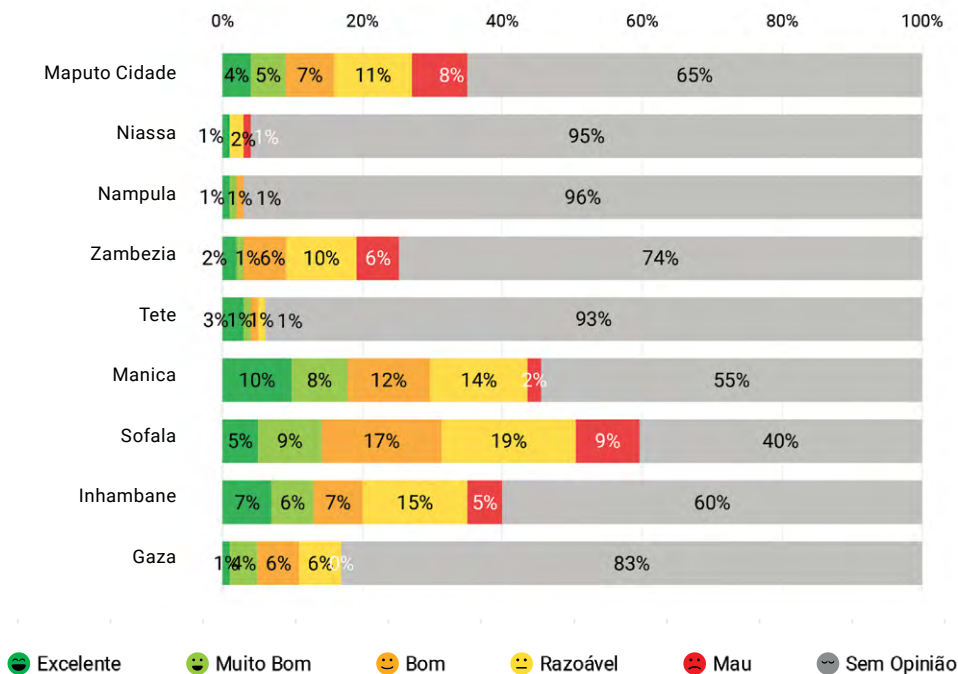


GRÁFICO 14 Demoras médias por Delegação: 13/01/2021



Fonte: INSS

GRÁFICO 15 Tempo de Espera para concessão de benefício por província (TCP e TCO)



Fonte: INSS

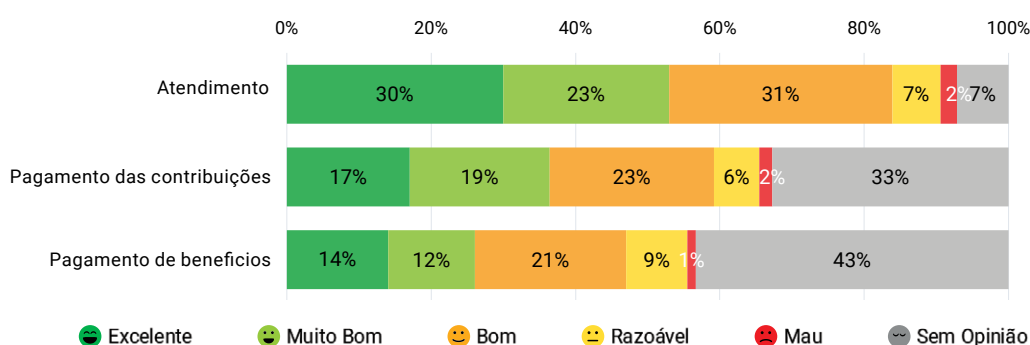
3.7 RELACIONAMENTO COM OS SERVIÇOS DO INSS

Neste capítulo, apresenta-se a análise dos dados relativos à avaliação dos utentes sobre o relacionamento com os serviços do INSS. O gráfico 16 apresenta os dados da avaliação global sobre esta variável, podendo se verificar a avaliação por província e categoria de utentes na tabela 5, em anexo.

Os dados do gráfico 16 indicam que maior parte dos utentes inquiridos avaliam positivamente a relação com o atendimento e os processos de pagamento das contribuições e prestações.



GRÁFICO 16 | Relacionamento com os serviços do INSS



Fonte: INSS

No entanto, embora a proporção dos utentes que se mostram insatisfeitos seja relativamente menor, há necessidade de o INSS continuar a aprimorar os mecanismos de atendimento e pagamento de contribuições e benefícios.

3.8 USO DAS FUNCIONALIDADES DO SISSMO

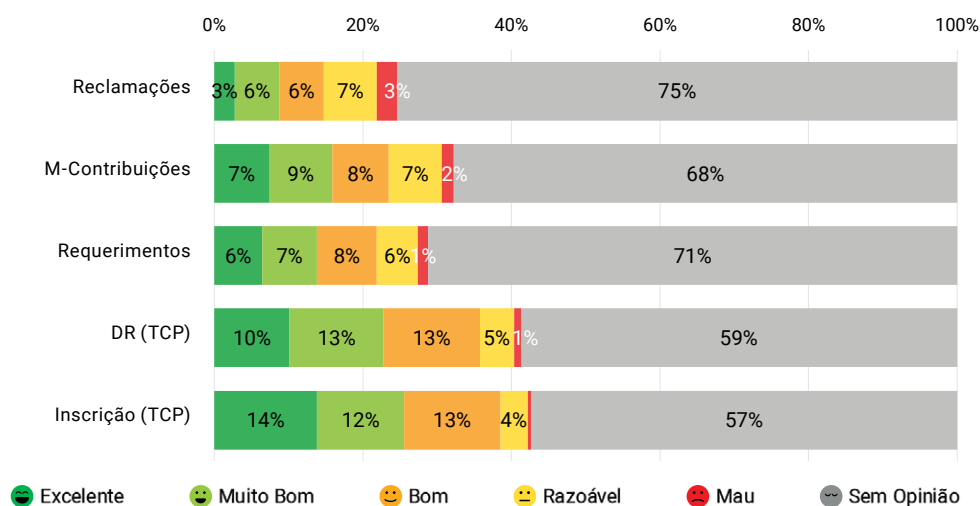
Neste capítulo, apresenta-se a análise dos dados relativos à avaliação dos utentes sobre o uso das funcionalidades da plataforma informática SISSMO pelas categorias dos TCO e TCP e pelos gestores de recursos humanos das empresas. Assim, os gráficos 17 e 18 apresentam os dados da avaliação sobre esta variável, podendo se verificar a avaliação por província nas tabelas 6 e 7, em anexo.

3.8.1 TCO e TCP

Os dados do gráfico 17 indicam que mais de 50% dos utentes inquiridos não emitiram juízo opinativo sobre esta variável, provavelmente porque desconhecem a existência desta plataforma, ou porque não dispõem de meios que os permitam fazer uso da mesma.

Os utentes que emitiram juízo opinativo fazem uma avaliação positiva da plataforma SISSMO, sendo que, numa classificação de excelente a bom, 39% para o processo de inscrição, 36% para a declaração de remunerações, 21% para requerimentos diversos, 24% para M-contribuições e 15% para as reclamações submetidas ao INSS. Entretanto, uma média de 8% dos utentes desta categoria faz uma avaliação negativa da prestação destes serviços.

GRÁFICO 17 | Uso das funcionalidades do SISSMO pelo beneficiário



Fonte: INSS

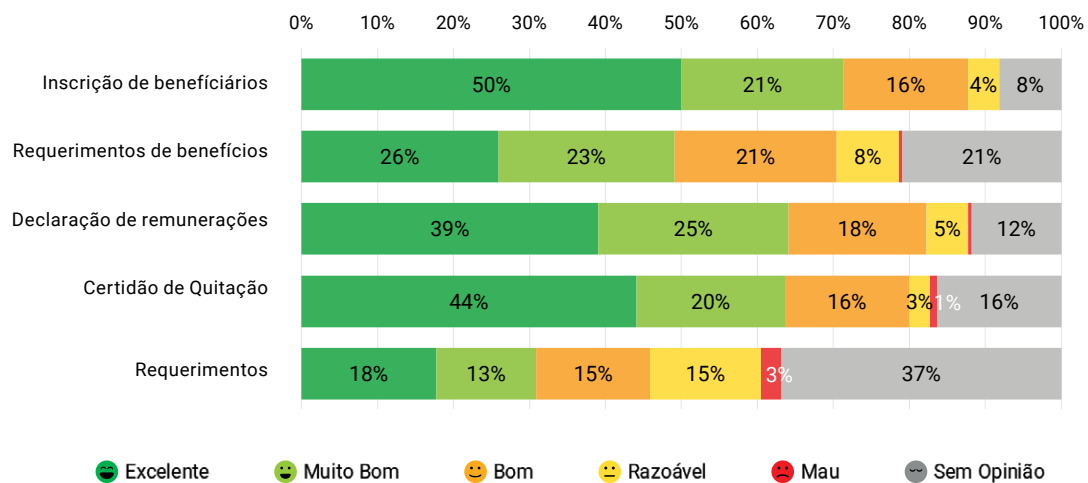
Ainda que parte significativa dos utentes inquiridos façam uma avaliação positiva do SISSMO, o facto de mais de 50% dos utentes inquiridos não terem emitido juízo opinativo, e a média de 8% dos que emitiram fazerem uma avaliação negativa dos serviços oferecidos pelo INSS através da plataforma SISSMO, constitui um indicativo da necessidade de se melhorar os mecanismos de divulgação da existência desta plataforma e dos serviços que através da mesma o INSS presta, bem como melhorar a sua eficácia em benefício dos utentes que já fazem uso da mesma.

3.8.2 Gestores de recursos humanos

Os dados do gráfico 18 indicam que maior parte dos utentes que emitiram juízo opinativo fazem uma avaliação positiva da plataforma SISSMO, sendo que, numa classificação de excelente a bom, 87% para o processo de inscrição, 70% para requerimentos diversos, 82% para a declaração de remunerações, 80% para certidão de quitação e 46% para requerimentos diversos submetidos ao INSS. Entretanto, uma média de 5% dos utentes desta categoria faz uma avaliação negativa da prestação destes serviços.

A apreciação positiva desta categoria relativamente à plataforma SISSMO que se situa na média de 78%, mostra a mais-valia que a mesma traz na prestação de serviços. Não obstante, considerando que alguns inquiridos opinaram negativamente sobre a plataforma, há necessidade de se continuar a sensibilizar os contribuintes a procederem atempadamente o pagamento das contribuições por um lado e por outro, a aprimorar eficiência da plataforma, sobretudo, nos três últimos dias de pagamento de contribuições, onde a demanda de serviços do sistema é significativa.

GRÁFICO 18 | Uso das funcionalidades do SISSMO - GRH



Fonte: INSS

3.9 RECLAMAÇÕES SUBMETIDAS PELOS UTENTES DO SISTEMA

3.9.1 Comissão de Recursos Graciosos

Relativamente às reclamações submetidas à Comissão dos Recursos Graciosos nos últimos dois anos (2019 e 2020), verifica-se que, de um total de 14 processos, mais da metade (57%) diziam respeito às pensões, seguidos de pedidos de perdão de multas e juros de mora com 14%, inscrição, certidão de quitação, restituição de contribuições e concursos/UGEA.

O número elevado de reclamações relativamente às pensões mostra a necessidade de se fazer uma triagem exaustiva do histórico dos beneficiários no atendimento às solicitações de pensões em particular e de prestações em geral.

3.9.2 Delegações Provinciais

Relativamente às preocupações apresentadas pelos utentes às delegações provinciais, destacam-se as seguintes situações:

- Necessidade de se introduzir mecanismos de pagamento de contribuições por via electrónica, tais como M-pesa, M-kesh e E-mola que não implique declaração de remunerações nem abertura de conta bancária, pelos trabalhadores por conta própria;
- Verificando-se haver pagamentos de dívidas de contribuições via Execuções Fiscais e instituições de administração da justiça, há necessidade de se flexibilizar o processo de quitação de guias e melhorar a articulação entre o INSS e as instituições da administração da justiça e entre os serviços centrais e as delegações provinciais;
- Nas comunicações de despacho das pensões de sobrevivência e invalidez temporárias, mencionar-se também a duração da pensão e a necessidade de apresentação anual do aproveitamento pedagógico e o Mapa de avaliação periódica semestral, respectivamente;
- Necessidade de flexibilização e disponibilização imediata de prestações assim que forem autorizadas, com destaque para subsídio de funeral cujo pagamento imediato está condicionado à autorização do pedido até às 11 horas;
- Verificando-se solicitações frequentes de revisão de pensões há necessidade de se proceder uma triagem exaustiva do histórico do beneficiário no atendimento;
- Havendo situações de retenção de desconto dos trabalhadores pelos contribuintes e não canalização no sistema, há necessidade de reforçar a actuação da auditoria e contencioso para a recuperação dos valores devidos e desencadear outros procedimentos necessários.

De uma forma geral, com a apresentação dos dados sociodemográficos dos utentes que participaram do inquérito, caracterizaram-se os aspectos relativos à sua participação quantitativa e qualitativa, ou seja, número de participantes, participação por categoria de utentes, por província e sexo por um lado, e por outro, com a avaliação das demais variáveis, procurou-se perceber a qualidade dos serviços prestados pelo INSS em resposta às necessidades e expectativas dos diferentes utentes do sistema.

Assim, terminada a apresentação e análise dos resultados do inquérito passar-se-á para as considerações finais e recomendações.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objectivo do presente relatório é a apresentação dos resultados do inquérito realizado aos utentes do sistema, nomeadamente, aos pensionistas, aos trabalhadores por conta de outrem e por conta própria vinculados ao sistema, às organizações dos trabalhadores e empregadores e aos gestores de recursos humanos das empresas vinculadas ao sistema, de modo a aferir o seu grau de satisfação relativamente à qualidade da prestação de serviços pelo INSS, bem como identificar as causas e a dinâmica dos problemas existentes, como ponto de partida para o delineamento das respectivas soluções.

De forma específica, o relatório apresenta informações relacionadas com a avaliação dos utentes do sistema sobre o seu relacionamento com o INSS, com os órgãos de gestão do INSS, com a actuação dos técnicos da auditoria e contencioso do INSS, avaliação sobre a qualidade das informações disseminadas pelo INSS, as demoras médias na concessão de benefícios pelo INSS e o uso das funcionalidades do SISSMO.

As informações constantes da análise dos dados do inquérito permitem considerar que em termos de participação no mesmo, de acordo com a amostra definida de 1.000 utentes por inquirir, registou-se uma adesão satisfatória de 1.243 utentes inquiridos em nove províncias (Maputo Cidade, Gaza, Inhambane, Sofala, Manica, Zambézia, Tete, Nampula e Niassa), das categorias descritas no primeiro parágrafo, das quais se destaca a participação dos utentes da Cidade de Maputo com 312 inquiridos e dos pensionistas com 422 inquiridos.

Relativamente à avaliação sobre o relacionamento com o INSS, considera-se que os encontros de trabalho entre o INSS e os pensionistas realizam-se mais por iniciativa do INSS do que por iniciativa dos pensionistas; não obstante, ainda persiste a necessidade do INSS se comunicar mais e melhor, através da abertura de canais de interação com esta categoria de utentes, considerando que estes ao longo da sua vida activa canalizaram fluxos financeiros que garantiram o pleno funcionamento da instituição.

Quanto aos gestores de recursos humanos das empresas, considera-se que a avaliação do relacionamento com o INSS é positiva, contudo existe a necessidade de melhoria, quer por iniciativa do INSS como por iniciativa das empresas.

Sobre o relacionamento com os órgãos de gestão do INSS, considera-se que tanto os órgãos de gestão de nível central como os de nível local têm uma actuação orientada para dentro da instituição, pelo que, espera-se que a actuação destes órgãos de gestão, tanto central como local esteja orientada para uma constante e sistemática interação com os utentes.

Relativamente à abertura, postura e objectividade dos técnicos da auditoria e contencioso do INSS na resposta às preocupações das empresas, a avaliação é positiva, contudo, porque parte dos inquiridos procederam a uma avaliação negativa, há necessidade de continuar a aprimorar a boa prestação de serviços da auditoria.

Quanto à qualidade da informação disseminada, considera-se que as informações veiculadas pelo INSS nos diferentes órgãos de comunicação social é positiva e as informações transmitidas por via de palestras e nos balcões de atendimento do INSS também tiveram uma avaliação positiva dos utentes. No entanto, as informações constantes da página web do INSS ainda são de acesso limitado, havendo assim a necessidade de maior divulgação da sua existência para conhecimento dos utentes.

No que diz respeito às demoras médias na concessão de benefícios, o facto de as avaliações na classificação de razoável e mau corresponder a quase a metade dos utentes inquiridos que solicitaram alguma prestação, mostra haver desafios no sentido de melhorar o tempo de resposta às solicitações de prestações e dos requerimentos diversos remetidos à instituição, assim como no pagamento atempado das respectivas prestações.

De notar que a avaliação dos utentes coincide com os dados estatísticos constantes na plataforma SISSMO, sobretudo, nas Delegações Provinciais da Cidade de Maputo, Sofala e Tete, facto que mostra a necessidade de se desenvolver acções tendentes à redução das demoras médias.

Sobre o relacionamento com os serviços do INSS, a maior parte dos utentes inquiridos avaliam positivamente a relação com o atendimento, os processos de pagamento das contribuições e prestações. Entretanto, embora a proporção dos utentes que se mostram insatisfeitos seja relativamente menor, há necessidade de o INSS continuar a aprimorar os mecanismos de atendimento e pagamento de contribuições e benefícios.

Relativamente ao uso das funcionalidades do SISSMO, embora a maior parte dos utentes inquiridos ter feito uma avaliação positiva, pelo facto de parte dos inquiridos não ter emitido juízo opinativo ou feito uma avaliação negativa dos serviços, constitui um indicativo da necessidade de se melhorar os mecanismos de divulgação da existência desta plataforma e dos serviços que através da mesma o INSS presta, bem como melhorar a sua eficácia em benefício dos utentes que já fazem uso da mesma.

Por último, o documento apresenta situações que, nos exercícios de 2019 e 2020, foram apreciadas pela Comissão de Recursos Graciosos do Conselho de Administração e reclamações que os utentes apresentaram às Delegações Provinciais e que para a sua solução e/ou minimização do impacto, avançam-se algumas propostas, que constam das recomendações deste relatório.

5. RECOMENDAÇÕES

- **Abrir canais de comunicação com os pensionistas**, considerando que estes, ao longo da sua vida activa, são quem canalizaram fluxos financeiros no INSS;
- **Reforçar o relacionamento com os gestores de recursos humanos**, principalmente no atendimento às reclamações das empresas e dos beneficiários sobre os serviços prestados pelo INSS;
- **Reforçar a troca de informações relevantes sobre a segurança social com os parceiros sociais**, uma vez que, sendo uma camada que representa as organizações dos empregadores e dos trabalhadores, constituem interlocutores privilegiados;
- **Garantir uma interação contínua e sistemática entre os órgãos de gestão geral** (Presidente e os membros do Conselho de Administração), gestão executiva central (Director Geral e membros da direcção geral) e gestão executiva local (Delegados Provinciais, membros de direcção provincial e delegados distritais) com as diversas categorias de utentes do sistema;
- **Aprimorar, cada vez mais, a actuação dos técnicos da auditoria e contencioso na abordagem dos contribuintes**, através de uma postura íntegra e apresentação objectiva e clara dos assuntos a auditar;
- **Melhorar os conteúdos e os mecanismos de disseminação das informações veiculadas** quer através de palestras quer através dos diversos órgãos de comunicação social;
- **Aprimorar os conteúdos constantes da página web** e, considerando que trata-se de uma plataforma nova na instituição, melhorar os mecanismos da sua divulgação;
- **Melhorar o tempo de resposta para o processamento e pagamento das prestações**, sobretudo as de curta duração, garantindo a disponibilização imediata, assim que forem autorizadas, assim como o tempo de resposta aos requerimentos diversos remetidos à instituição;
- **Introduzir um mecanismo de controle e avaliação da demora média** da plataforma de pagamento das prestações;
- **Melhorar os mecanismos de divulgação da plataforma SISSMO e dos serviços prestados pelo INSS**, através da mesma, bem como a sua eficácia em benefício dos utentes que já fazem o seu uso;

- **Criar um mecanismo electrónico de alerta** aos contribuintes para o pagamento atempado das contribuições;
- **Aprimorar a eficiência da plataforma SISSMO**, sobretudo, nos três últimos dias de pagamento de contribuições, onde a demanda de serviços do sistema é significativa;
- **Criar uma plataforma electrónica de pagamento de contribuições próprio do INSS** e/ou criar parcerias com os mecanismos de pagamento móveis, tais como, M-pesa, M-kesh e E-mola que não implique declaração de remunerações nem abertura de conta bancária, pelos trabalhadores por conta própria;
- **Flexibilizar o processo de quitação de guias, através de articulação entre o INSS** e as instituições da administração da justiça e entre os serviços centrais e as delegações provinciais;
- **Mencionar, nas comunicações de despacho das pensões de sobrevivência e invalidez temporárias**, a sua duração e a necessidade de apresentação anual do aproveitamento pedagógico e o Mapa de avaliação periódica semestral;
- **Proceder a triagem exaustiva sobre o processo de requerimento de prestações** e do histórico do beneficiário no sector de atendimento;
- **Reforçar a actuação da auditoria e contencioso para a recuperação dos valores devidos** e desencadear outros procedimentos necessários face às situações de retenção de desconto dos trabalhadores pelos contribuintes e não canalização no sistema;
- **Desenvolver um sistema electrónico de avaliação da satisfação** dos utentes no momento do atendimento.

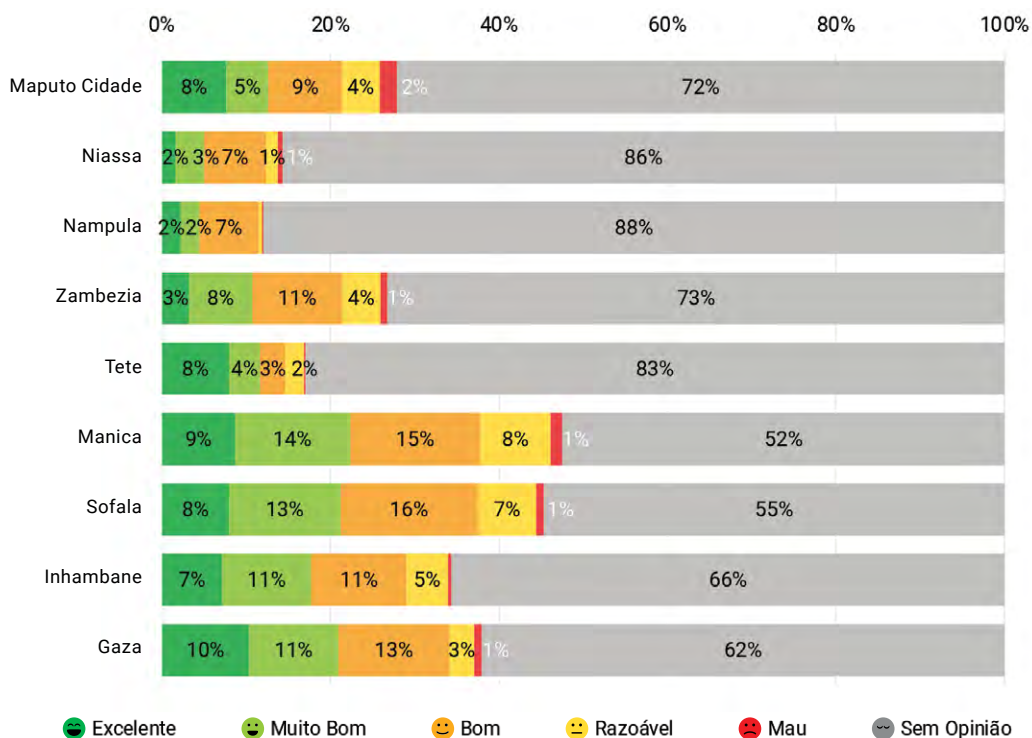
ANEXOS

TABELA 1 Relacionamento com Órgãos de Gestão do INSS

Provincia		Maputo Cidade	Niassa	Nampula	Zambezia	Tete	Manica	Sofala	Inhambane	Gaza
Presidente do Conselho de Administração	😊 Excelente	25	0	0	1	1	9	10	14	9
	😄 Muito Bom	22	1	0	2	1	12	13	9	9
	😊 Bom	25	5	3	9	3	16	15	10	11
	😐 Razoável	12	1	0	3	2	10	7	7	3
	😞 Mau	6	0	0	1	1	3	0	1	2
	🙄 Sem Opinião	222	76	93	64	98	82	59	109	146
Membros do Conselho de Administração	😊 Excelente	19	0	0	1	1	5	6	4	8
	😄 Muito Bom	16	2	0	3	3	14	13	11	12
	😊 Bom	32	4	3	3	2	15	16	18	15
	😐 Razoável	14	0	0	6	3	13	6	7	3
	😞 Mau	7	1	0	0	0	3	0	1	2
	🙄 Sem Opinião	224	76	93	67	97	82	63	109	140
Director Geral	😊 Excelente	24	0	0	1	2	8	3	9	10
	😄 Muito Bom	15	0	0	3	1	14	14	7	8
	😊 Bom	31	3	5	3	0	13	17	11	10
	😐 Razoável	9	0	0	3	2	10	6	9	2
	😞 Mau	8	0	0	2	0	4	0	0	2
	🙄 Sem Opinião	225	80	91	68	101	83	64	114	148
Membros da Direcção Geral	😊 Excelente	24	0	0	1	10	8	8	4	6
	😄 Muito Bom	16	0	1	1	0	17	11	10	10
	😊 Bom	24	4	5	5	1	15	12	14	12
	😐 Razoável	13	0	0	3	2	9	8	9	9
	😞 Mau	6	1	0	1	0	0	1	0	2
	🙄 Sem Opinião	229	78	90	69	93	83	64	113	141
Delegado Provincial	😊 Excelente	28	3	4	3	19	18	12	16	41
	😄 Muito Bom	12	6	4	12	6	25	17	21	26
	😊 Bom	30	11	9	12	5	24	17	20	35
	😐 Razoável	19	3	2	3	3	12	8	7	7
	😞 Mau	6	0	0	1	0	1	2	1	1
	🙄 Sem Opinião	217	60	77	49	73	52	48	85	70
Membros da Direcção da Delegação Provincial	😊 Excelente	24	2	4	4	19	19	14	12	37
	😄 Muito Bom	16	8	3	9	10	27	16	28	43
	😊 Bom	29	9	14	14	4	32	18	24	48
	😐 Razoável	16	3	1	3	2	12	7	6	7
	😞 Mau	7	1	1	0	0	0	4	1	1
	🙄 Sem Opinião	220	60	73	50	71	42	45	79	44
Delegado Distrital	😊 Excelente	22	4	7	7	7	13	5	16	19
	😄 Muito Bom	13	3	7	12	6	17	12	25	26
	😊 Bom	20	7	8	14	8	28	24	22	35
	😐 Razoável	14	1	0	4	2	11	8	6	6
	😞 Mau	5	0	0	0	0	2	0	1	1
	🙄 Sem Opinião	238	68	74	43	83	61	55	80	93

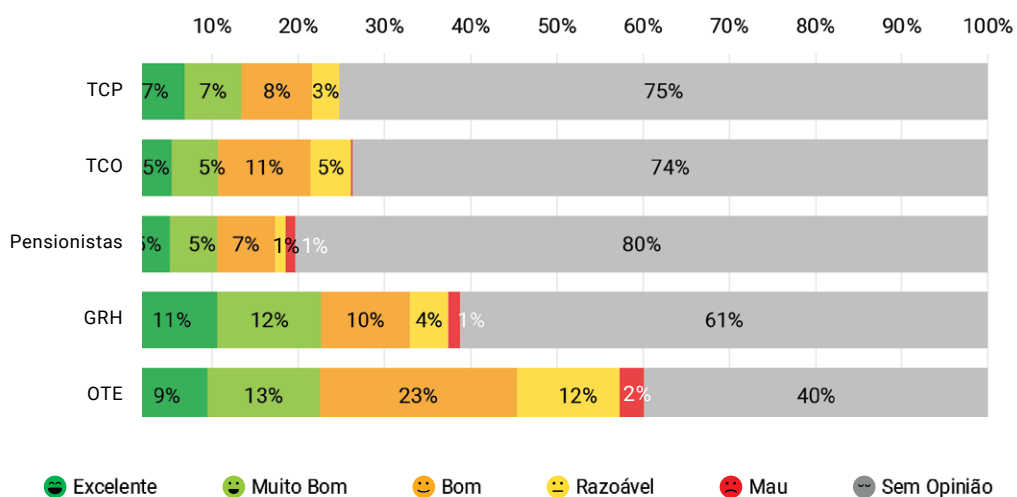
Fonte: INSS

GRÁFICO 1.1 Relacionamento com os Órgãos de Gestão por província

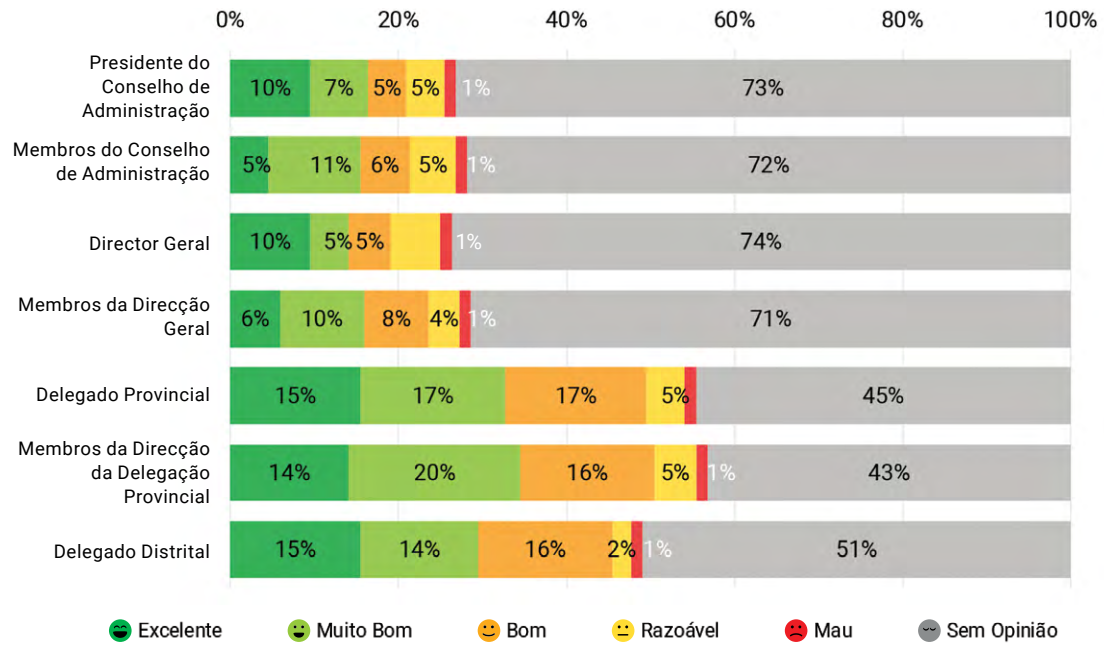


Fonte: INSS

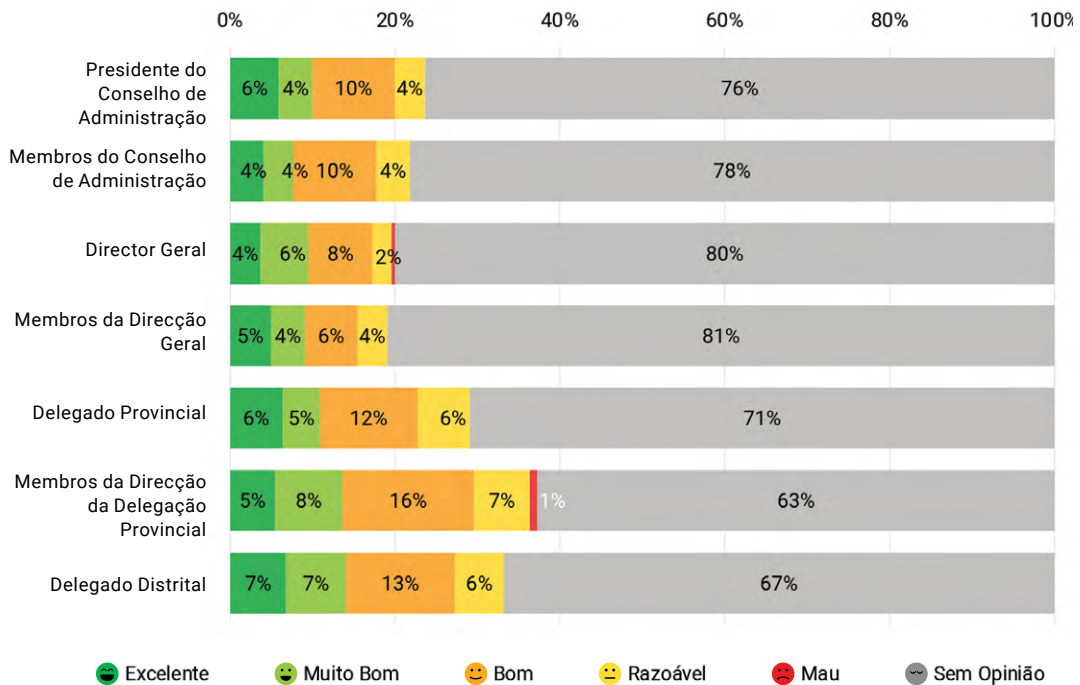
GRÁFICO 1.2 Relacionamento com os Órgãos de Gestão por categorias



Fonte: INSS

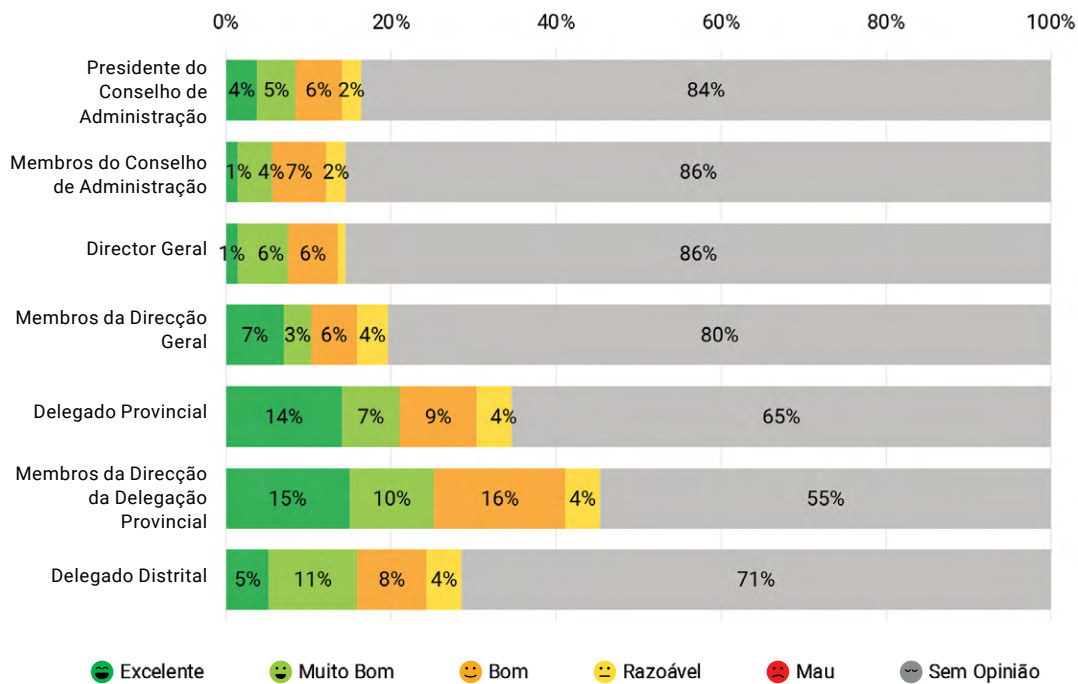
GRÁFICO 1.3 Relacionamento dos Órgãos de Gestão com GRH

Fonte: INSS

GRÁFICO 1.4 Relacionamento dos Órgãos de Gestão com TCO

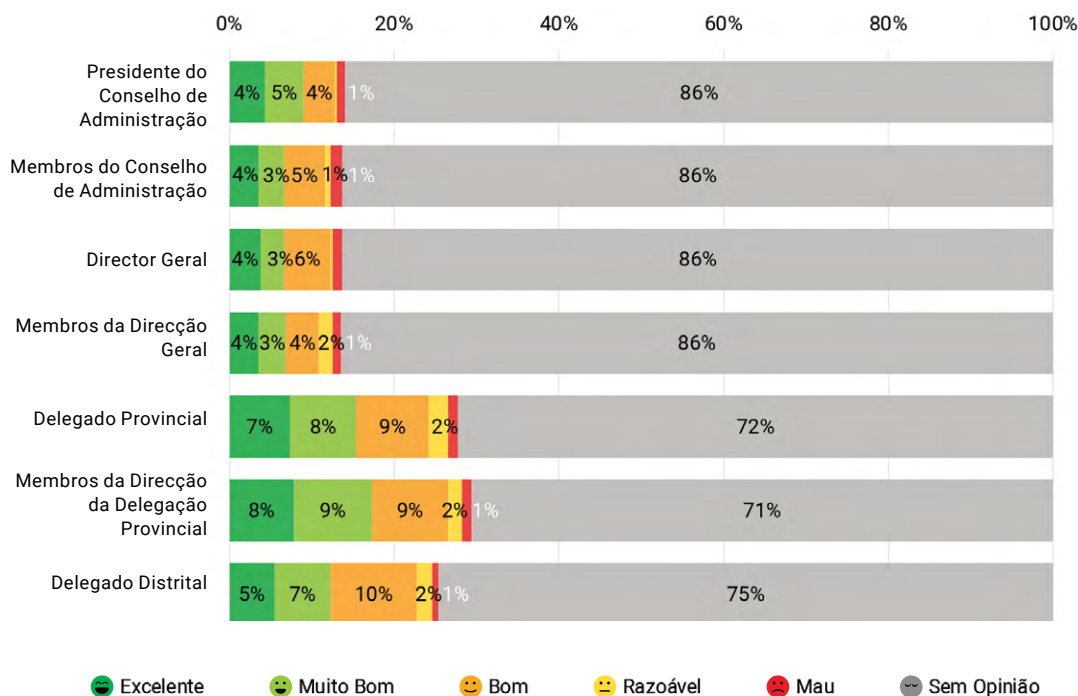
Fonte: INSS

GRÁFICO 1.5 Relacionamento dos Órgãos de Gestão com TCP

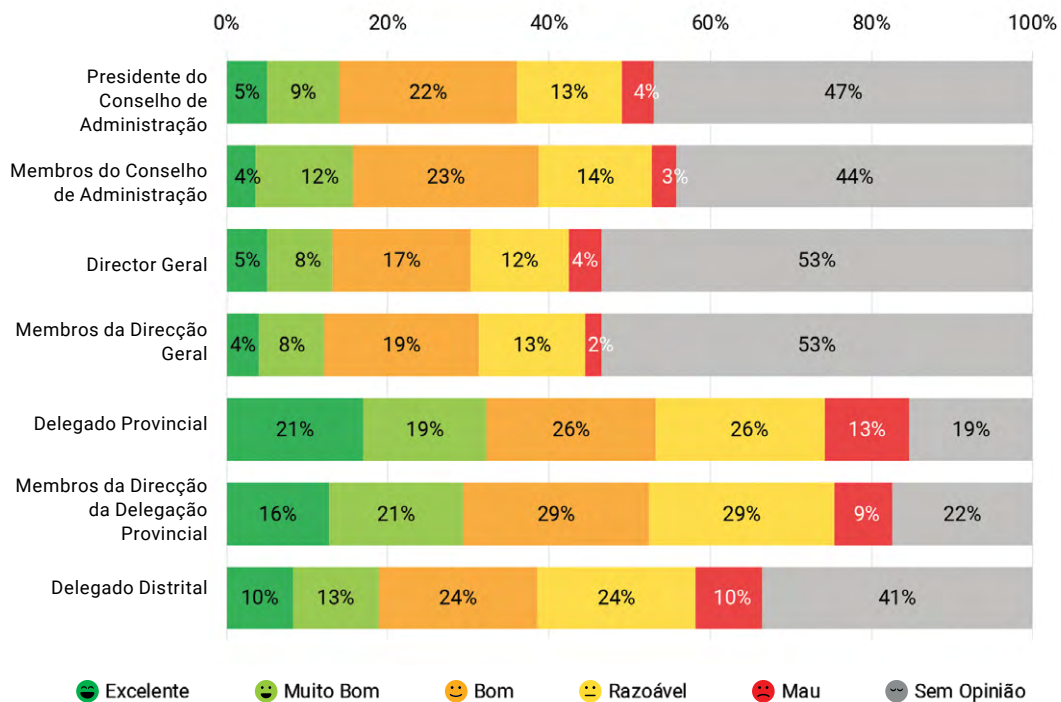


Fonte: INSS

GRÁFICO 1.6 Relacionamento dos Órgãos de Gestão com pensionistas



Fonte: INSS

GRÁFICO 1.7 | Relacionamento dos Órgãos de Gestão com parceiros sociais

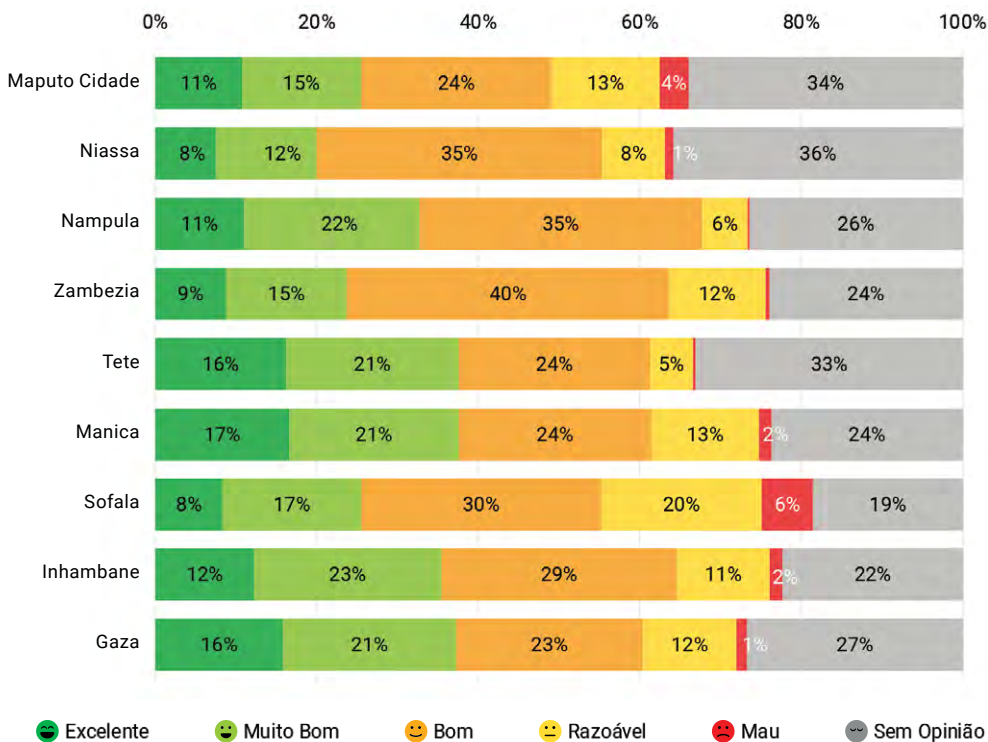
Fonte: INSS

TABELA 2 Qualidade da informação disseminada pelo INSS

Provincia		Maputo Cidade	Niassa	Nampula	Zambezia	Tete	Manica	Sofala	Inhambane	Gaza
Palestras	😊 Excelente	17	3	6	3	10	20	13	14	24
	😄 Muito Bom	19	6	11	15	17	23	13	28	38
	😊 Bom	22	13	16	15	12	17	15	18	25
	😐 Razoável	16	7	3	6	4	11	17	8	13
	😡 Mau	5	1	0	0	1	3	6	1	2
	🙄 Sem Opinião	73	25	37	23	32	26	10	27	31
Rádios	😊 Excelente	16	4	10	4	7	7	2	8	12
	😄 Muito Bom	21	4	17	5	13	20	11	13	24
	😊 Bom	33	23	26	30	19	28	22	28	40
	😐 Razoável	22	4	5	12	6	15	15	12	12
	😡 Mau	5	0	0	0	0	2	6	3	2
	🙄 Sem Opinião	55	20	15	11	31	28	18	32	43
Televisões	😊 Excelente	16	4	11	5	13	12	1	8	19
	😄 Muito Bom	26	7	16	8	18	22	14	22	33
	😊 Bom	45	28	33	28	26	23	25	36	41
	😐 Razoável	19	4	7	11	3	17	18	12	13
	😡 Mau	5	1	0	0	0	3	2	1	1
	🙄 Sem Opinião	41	11	6	10	16	23	14	17	26
Jornais	😊 Excelente	9	3	10	2	6	7	3	2	3
	😄 Muito Bom	18	3	16	5	15	19	10	13	19
	😊 Bom	33	13	25	26	19	21	24	25	31
	😐 Razoável	17	5	4	7	1	17	15	20	22
	😡 Mau	4	0	0	1	0	2	4	1	0
	🙄 Sem Opinião	71	31	18	21	35	34	18	35	58
Informações no atendimento	😊 Excelente	16	5	7	8	18	20	5	16	31
	😄 Muito Bom	23	13	20	13	18	28	15	35	33
	😊 Bom	41	28	35	28	25	26	23	30	31
	😐 Razoável	27	3	5	8	5	15	17	9	12
	😡 Mau	8	1	1	1	0	0	7	2	1
	🙄 Sem Opinião	37	5	5	4	10	11	7	4	25
Postura no atendimento	😊 Excelente	17	5	6	9	22	33	8	19	37
	😄 Muito Bom	34	13	22	11	16	20	14	33	31
	😊 Bom	39	26	36	34	18	31	26	31	28
	😐 Razoável	30	4	3	5	7	8	15	7	17
	😡 Mau	6	1	0	0	0	1	4	1	4
	🙄 Sem Opinião	26	6	6	3	13	7	7	5	16
Informações na página web do INSS	😊 Excelente	23	5	6	7	10	17	11	15	21
	😄 Muito Bom	16	2	9	8	17	15	12	12	22
	😊 Bom	38	5	8	12	7	21	19	28	19
	😐 Razoável	11	3	2	3	2	10	6	9	19
	😡 Mau	6	0	0	0	1	0	4	2	2
	🙄 Sem Opinião	58	40	48	32	39	37	22	30	50

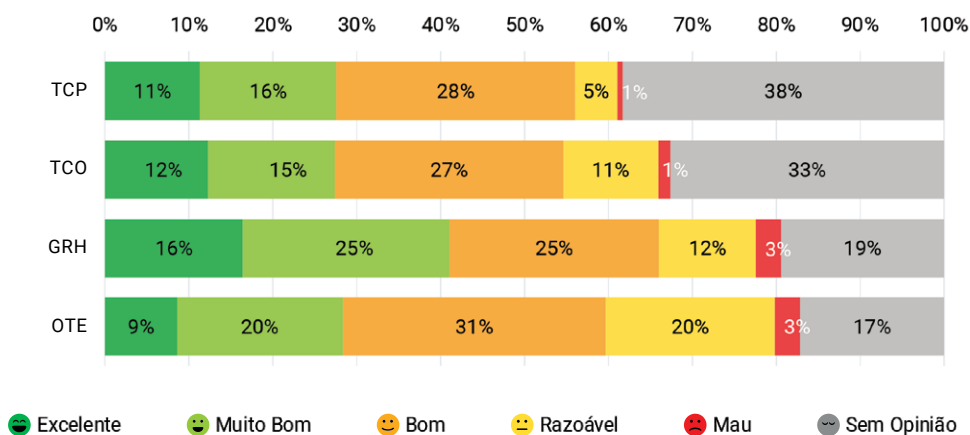
Fonte: INSS

GRÁFICO 2.1 Qualidade da informação disseminada por província



Fonte: INSS

GRÁFICO 2.2 Qualidade da informação disseminada por categoria



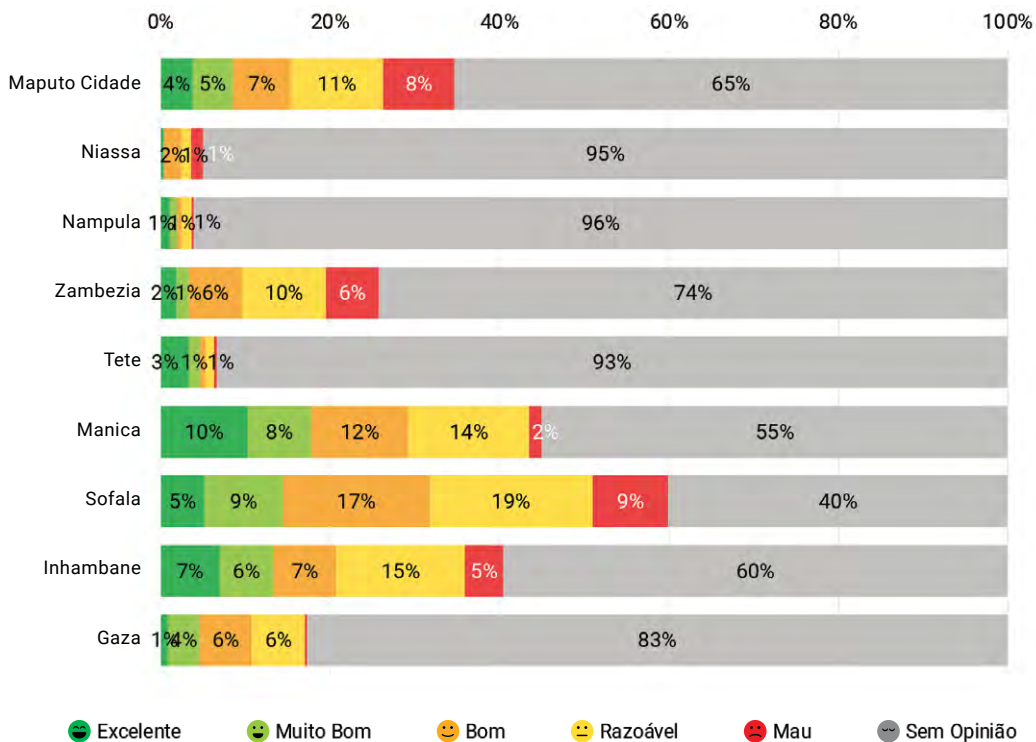
Fonte: INSS

TABELA 3 Demoras médias para concessão de benefícios TCP e TCO

Provincia		Maputo Cidade	Niassa	Nampula	Zambezia	Tete	Manica	Sofala	Inhambane	Gaza
Subsídio por doença	😊 Excelente	3	0	0	0	2	6	2	3	0
	😄 Muito Bom	4	0	1	0	1	2	6	5	1
	😊 Bom	9	1	2	2	1	6	5	3	3
	😐 Razoável	5	1	1	5	2	10	13	7	5
	😞 Mau	10	1	0	3	0	2	4	1	0
	🙄 Sem Opinião	57	32	41	24	32	24	9	28	49
Subsídio por internamento hospitalar	😊 Excelente	2	0	1	0	2	2	1	3	1
	😄 Muito Bom	4	0	1	0	0	6	4	2	1
	😊 Bom	5	0	0	1	0	3	5	2	5
	😐 Razoável	10	0	1	4	0	8	12	8	3
	😞 Mau	9	0	0	2	0	0	6	2	0
	🙄 Sem Opinião	58	35	42	27	36	31	11	30	48
Subsídio por Maternidade	😊 Excelente	2	0	1	1	1	6	2	4	0
	😄 Muito Bom	5	0	0	0	0	3	4	1	4
	😊 Bom	8	2	0	2	0	8	4	3	2
	😐 Razoável	7	0	1	4	0	8	13	6	3
	😞 Mau	9	0	1	3	0	0	3	2	1
	🙄 Sem Opinião	57	33	42	24	37	25	13	31	48
Pensão de invalidez	😊 Excelente	2	0	0	0	1	4	3	3	1
	😄 Muito Bom	3	0	0	0	1	2	5	1	4
	😊 Bom	6	0	0	1	0	3	8	2	2
	😐 Razoável	10	0	0	2	0	7	4	7	3
	😞 Mau	8	0	0	1	0	0	3	1	0
	🙄 Sem Opinião	59	35	45	30	36	34	16	33	48
Subsídio por morte	😊 Excelente	4	0	1	1	0	7	1	4	0
	😄 Muito Bom	3	0	0	1	0	5	2	1	1
	😊 Bom	6	1	0	2	0	5	8	5	5
	😐 Razoável	12	0	1	1	0	4	4	7	3
	😞 Mau	6	0	0	2	0	1	2	3	0
	🙄 Sem Opinião	57	34	43	27	38	28	22	27	49
Subsídio por funeral	😊 Excelente	3	0	1	2	0	6	2	2	0
	😄 Muito Bom	6	0	0	0	0	5	3	3	2
	😊 Bom	4	1	0	3	0	6	7	7	5
	😐 Razoável	13	0	0	1	0	4	3	7	3
	😞 Mau	7	0	0	2	0	0	2	3	0
	🙄 Sem Opinião	55	34	44	26	38	29	22	25	48
Reposta a Reclamações, Requerimentos, Queixas	😊 Excelente	4	1	0	1	1	4	2	4	1
	😄 Muito Bom	4	0	0	2	2	4	1	2	2
	😊 Bom	5	1	0	3	0	3	8	3	3
	😐 Razoável	10	0	0	6	0	10	7	7	5
	😞 Mau	7	1	0	2	1	1	5	4	0
	🙄 Sem Opinião	58	32	45	20	34	28	16	27	47
Facilidade na concessão de benefícios	😊 Excelente	6	0	0	0	3	6	3	3	1
	😄 Muito Bom	5	0	1	1	0	3	4	9	2
	😊 Bom	5	0	0	3	1	12	9	3	4
	😐 Razoável	10	2	0	4	1	6	4	8	4
	😞 Mau	3	2	0	2	0	2	3	1	0
	🙄 Sem Opinião	59	31	44	24	33	21	16	23	47

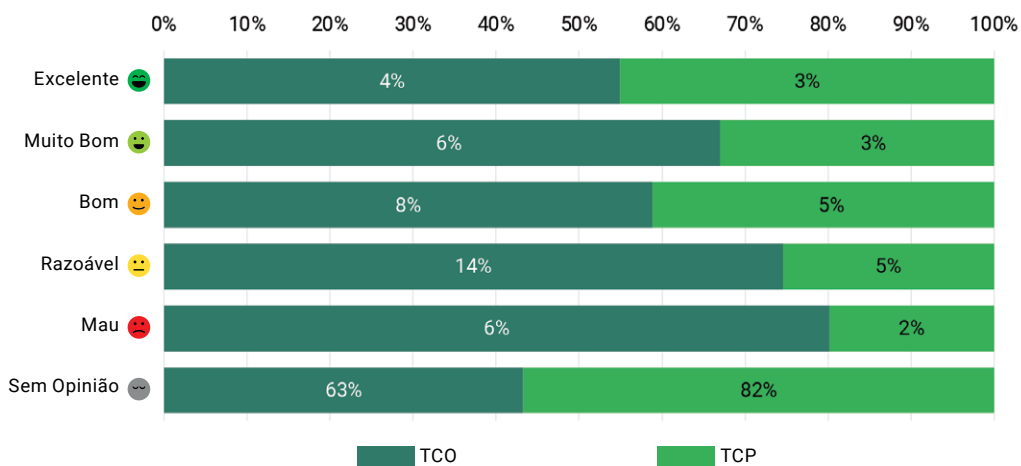
Fonte: INSS

GRÁFICO 3.1 Demoras médias para concessão de benefícios por província TCO e TCP



Fonte: INSS

GRÁFICO 3.2 Qualidade da informação disseminada por categoria



Fonte: INSS

TABELA 4 Demoras médias para concessão de benefícios - GRH

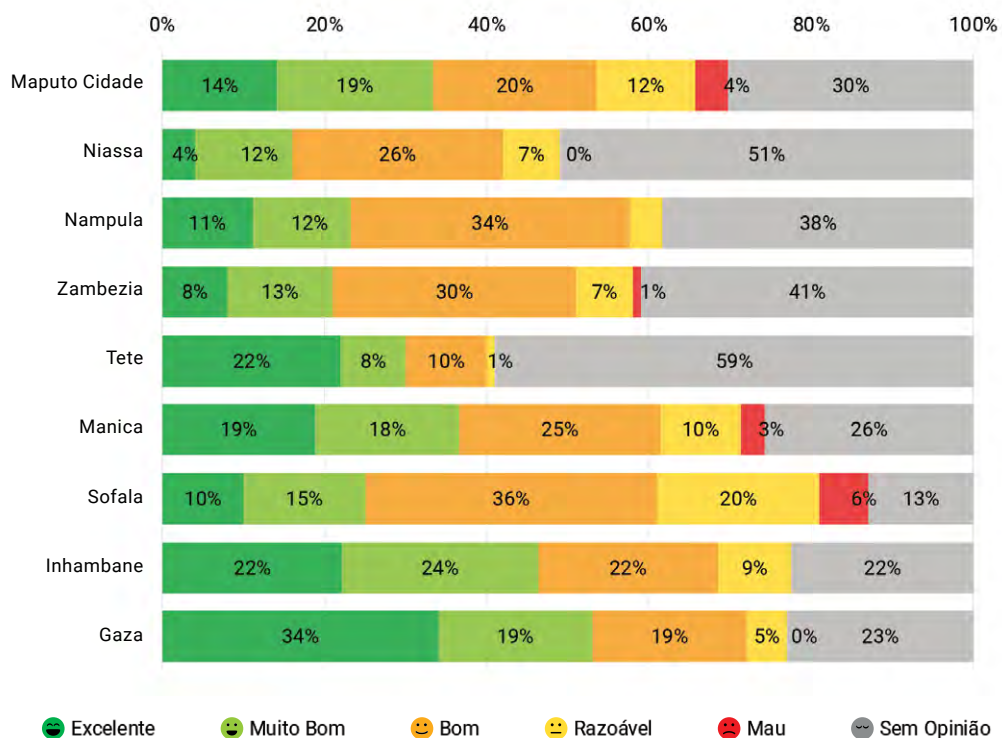
Provincia		Maputo Cidade	Niassa	Nampula	Zambezia	Tete	Manica	Sofala	Inhambane	Gaza
Subsídio por doença	🟢 Excelente	6	0	3	0	5	2	1	3	6
	🟡 Muito Bom	2	0	4	3	2	7	2	4	8
	😊 Bom	8	2	3	1	3	6	3	4	12
	😐 Razoável	18	5	2	3	3	7	3	6	2
	🔴 Mau	3	0	2	1	0	2	4	1	0
	⚪ Sem Opinião	12	4	8	3	12	4	2	8	5
Subsídio por internamento hospitalar	🟢 Excelente	5	0	2	0	5	3	1	3	3
	🟡 Muito Bom	1	0	3	3	1	3	0	3	7
	😊 Bom	6	1	4	1	5	10	3	2	8
	😐 Razoável	19	3	2	4	2	6	6	6	3
	🔴 Mau	4	0	0	0	1	2	2	1	0
	⚪ Sem Opinião	14	7	11	3	11	4	3	11	12
Subsídio por Maternidade	🟢 Excelente	6	0	2	0	6	6	1	5	4
	🟡 Muito Bom	5	0	4	2	3	6	4	3	8
	😊 Bom	9	3	3	2	3	7	3	6	9
	😐 Razoável	12	6	3	3	4	5	6	2	3
	🔴 Mau	3	0	2	0	0	1	1	1	0
	⚪ Sem Opinião	14	2	8	4	9	3	0	9	9
Subsídio por funeral	🟢 Excelente	3	0	2	1	5	5	2	3	4
	🟡 Muito Bom	5	0	3	2	1	7	1	3	8
	😊 Bom	9	2	2	2	1	4	2	5	8
	😐 Razoável	11	4	3	2	2	7	5	4	3
	🔴 Mau	1	1	1	0	2	1	3	1	1
	⚪ Sem Opinião	20	4	11	4	14	4	2	10	9
Subsídio por morte	🟢 Excelente	6	0	2	1	5	4	1	1	4
	🟡 Muito Bom	2	0	3	2	2	3	1	2	8
	😊 Bom	8	2	2	2	1	5	2	6	8
	😐 Razoável	11	4	4	2	0	5	4	6	3
	🔴 Mau	1	1	0	1	2	4	4	0	1
	⚪ Sem Opinião	21	4	11	3	15	7	3	11	9
Pensão por velhice	🟢 Excelente	6	0	3	1	6	1	1	3	4
	🟡 Muito Bom	2	0	3	2	2	6	3	4	11
	😊 Bom	12	4	2	4	1	6	2	3	6
	😐 Razoável	9	1	3	0	1	7	3	4	2
	🔴 Mau	6	2	0	1	2	1	3	1	1
	⚪ Sem Opinião	14	4	11	3	13	7	3	11	9
Pensão reduzida	🟢 Excelente	3	0	2	0	5	0	0	1	1
	🟡 Muito Bom	2	0	3	1	1	5	2	1	4
	😊 Bom	4	2	0	3	0	3	3	4	7
	😐 Razoável	8	1	3	1	0	7	2	3	2
	🔴 Mau	5	2	1	0	1	3	2	1	1
	⚪ Sem Opinião	27	6	13	6	18	10	6	16	18
Pensão de sobrevivência	🟢 Excelente	4	0	2	1	5	2	0	1	1
	🟡 Muito Bom	2	0	5	2	1	2	1	3	8
	😊 Bom	9	3	1	2	0	5	4	3	10
	😐 Razoável	8	1	2	1	0	8	1	5	1
	🔴 Mau	6	1	1	0	2	1	4	1	1
	⚪ Sem Opinião	20	6	11	5	17	10	5	13	12
Pensão de invalidez	🟢 Excelente	5	0	2	1	5	1	0	1	2
	🟡 Muito Bom	2	0	4	1	1	5	2	2	4
	😊 Bom	6	2	1	2	3	5	2	3	5
	😐 Razoável	9	1	2	1	1	5	3	4	1
	🔴 Mau	6	0	0	0	1	2	2	1	1
	⚪ Sem Opinião	21	8	13	6	14	10	6	15	20
Facilidade na concessão de benefícios	🟢 Excelente	3	0	4	1	5	6	0	1	3
	🟡 Muito Bom	3	1	4	2	3	3	1	3	8
	😊 Bom	6	2	3	3	1	5	5	4	5
	😐 Razoável	15	5	5	2	1	6	7	7	4
	🔴 Mau	5	0	0	0	1	1	1	1	1
	⚪ Sem Opinião	17	3	6	3	14	7	1	10	12
Requerimentos/ Reclamações/ Queixas diversos	🟢 Excelente	5	0	3	1	6	5	0	1	4
	🟡 Muito Bom	3	2	3	1	3	5	1	4	6
	😊 Bom	8	4	3	3	1	4	3	4	7
	😐 Razoável	12	3	3	0	3	6	6	10	4
	🔴 Mau	7	0	0	0	0	1	2	0	1
	⚪ Sem Opinião	14	2	10	6	12	7	3	7	11

Fonte: INSS

TABELA 5 Relacionamento com o INSS (GRH, TCO e TCP)

Provincia		Maputo Cidade	Niassa	Nampula	Zambezia	Tete	Manica	Sofala	Inhambane	Gaza
Atendimento	😊 Excelente	27	4	11	8	27	25	11	24	42
	😄 Muito Bom	27	11	14	13	7	17	12	18	24
	😊 Bom	43	21	30	17	16	27	16	22	19
	😐 Razoável	17	6	7	2	2	4	7	5	1
	😡 Mau	6	0	0	2	0	1	6	0	0
	😞 Sem Opinião	17	4	5	3	11	4	2	4	5
Pagamento de contribuições (TCP)	😊 Excelente	17	2	5	2	7	10	4	13	25
	😄 Muito Bom	33	4	5	3	3	12	7	21	17
	😊 Bom	21	9	17	14	0	12	23	12	18
	😐 Razoável	17	2	1	2	0	8	9	7	7
	😡 Mau	4	0	0	0	0	4	1	0	1
	😞 Sem Opinião	45	29	39	24	53	32	10	20	23
Pagamento de benefícios	😊 Excelente	12	0	7	1	7	9	2	11	26
	😄 Muito Bom	19	1	6	2	5	13	6	14	10
	😊 Bom	20	6	22	9	3	20	19	14	15
	😐 Razoável	17	1	0	5	0	11	16	8	6
	😡 Mau	6	0	0	0	0	1	2	1	0
	😞 Sem Opinião	63	38	32	28	48	24	9	25	34
TOTAL		411	138	201	135	189	234	162	219	273

Fonte: INSS

GRÁFICO 5 Relacionamento com INSS por província (TCO, TCP e GRH)

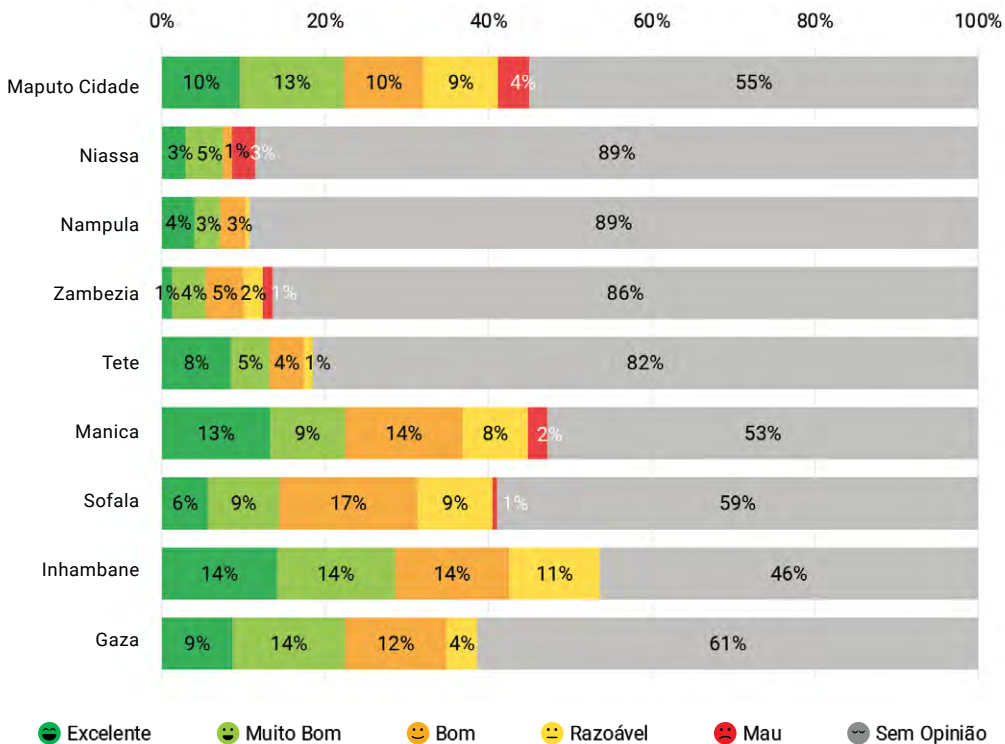
Fonte: INSS

TABELA 6 | Uso das funcionalidades do SSSMO (TCO e TCP)

Provincia		Maputo Cidade	Niassa	Nampula	Zambezia	Tete	Manica	Sofala	Inhambane	Gaza
Inscrição no sistema (TCP)	😊 Excelente	14	1	4	1	7	8	3	9	13
	😄 Muito Bom	13	4	2	1	3	4	6	10	8
	😊 Bom	12	0	3	2	3	12	8	7	9
	😐 Razoável	5	0	0	1	0	2	4	3	1
	😡 Mau	0	1	0	0	0	1	0	0	0
	🙄 Sem Opinião	44	29	36	29	25	23	18	18	27
Declaração de Remunerações (TCP)	😊 Excelente	11	2	4	0	2	8	3	7	7
	😄 Muito Bom	12	3	2	4	3	6	4	9	12
	😊 Bom	12	1	2	1	2	7	9	11	11
	😐 Razoável	7	0	0	0	0	5	2	4	2
	😡 Mau	1	1	0	0	0	2	0	0	0
	🙄 Sem Opinião	45	28	37	29	31	22	21	16	26
Requerimentos de benefícios	😊 Excelente	8	1	1	0	3	6	3	6	0
	😄 Muito Bom	12	1	1	0	2	5	0	2	9
	😊 Bom	7	1	1	3	0	7	7	5	4
	😐 Razoável	8	0	0	0	0	4	3	7	2
	😡 Mau	3	1	0	1	0	1	0	0	0
	🙄 Sem Opinião	50	31	42	30	33	27	26	27	43
M-Contribuições	😊 Excelente	7	1	0	1	3	8	1	8	3
	😄 Muito Bom	11	0	0	1	1	4	6	7	7
	😊 Bom	8	0	1	0	1	6	6	4	7
	😐 Razoável	11	0	1	1	1	5	2	7	3
	😡 Mau	4	1	0	1	0	1	0	0	0
	🙄 Sem Opinião	47	33	43	30	32	26	24	21	38
Reclamações, Requerimentos, Queixas	😊 Excelente	2	0	0	0	1	3	1	3	2
	😄 Muito Bom	8	0	2	1	0	4	1	6	4
	😊 Bom	4	0	0	2	2	4	3	6	5
	😐 Razoável	9	0	0	2	1	4	7	5	3
	😡 Mau	9	1	0	0	0	1	1	0	0
	🙄 Sem Opinião	56	34	43	29	34	34	26	27	44

Fonte: INSS

GRÁFICO 6.1 | Uso das funcionalidades do SISSMO por província (TCO e TCP)



Fonte: INSS

GRÁFICO 7.1 | Uso das funcionalidades do SISSMO - GRH

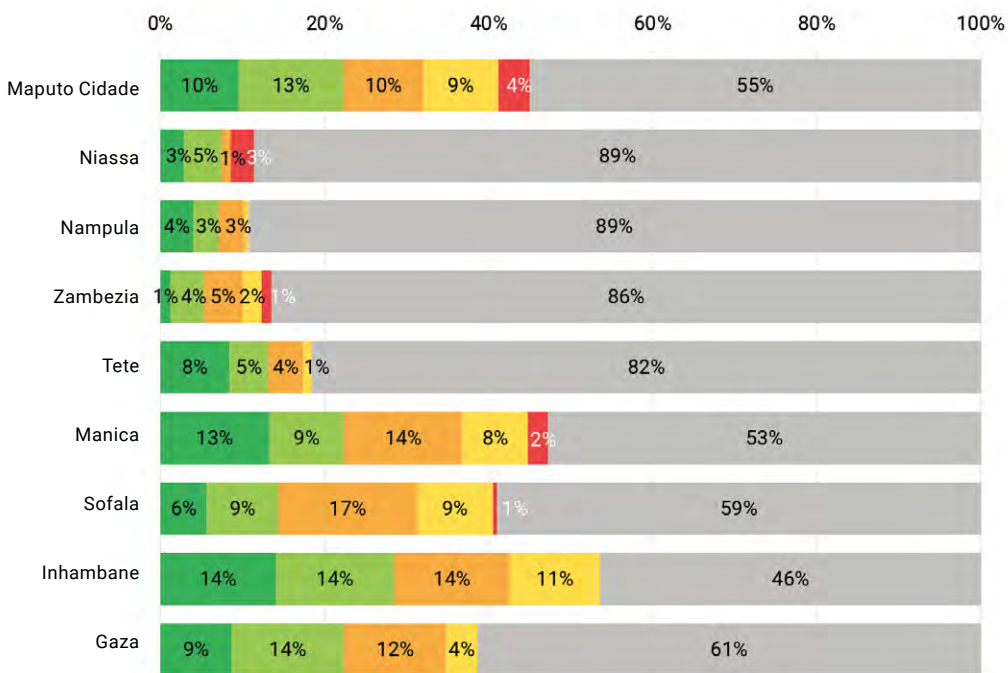


TABELA 7 | Uso das funcionalidades do SSSMO – GRH

Província		Maputo								
		Cidade	Niassa	Nampula	Zambezia	Tete	Manica	Sofala	Inhambane	Gaza
Inscrição de beneficiários	🟢 Excelente	23	3	10	4	17	17	6	7	23
	🟡 Muito Bom	12	2	6	2	3	7	3	8	4
	😊 Bom	9	4	4	4	1	3	5	5	1
	😐 Razoável	3	1	1	0	0	1	0	3	0
	🔴 Mau	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	⚪ Sem Opinião	2	1	1	1	4	0	1	3	5
Requerimentos de benefícios	🟢 Excelente	9	2	9	1	13	10	2	1	10
	🟡 Muito Bom	9	2	5	1	3	9	4	6	12
	😊 Bom	18	4	3	6	0	3	4	6	3
	😐 Razoável	5	1	0	0	0	4	3	5	0
	🔴 Mau	0	0	0	0	0	0	1	0	0
	⚪ Sem Opinião	8	2	5	3	9	2	1	8	8
Declaração de remunerações	🟢 Excelente	14	4	9	4	18	15	4	4	14
	🟡 Muito Bom	14	3	6	1	3	5	3	10	10
	😊 Bom	12	3	5	4	0	3	5	6	2
	😐 Razoável	3	0	0	1	0	3	2	3	0
	🔴 Mau	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	⚪ Sem Opinião	6	1	2	1	4	2	1	3	6
Requerimento da Certidão de Quitação	🟢 Excelente	17	3	10	3	17	18	5	8	16
	🟡 Muito Bom	9	4	5	2	3	2	4	7	7
	😊 Bom	12	2	2	4	0	3	3	7	3
	😐 Razoável	3	0	1	0	0	2	0	0	0
	🔴 Mau	1	0	0	0	0	0	1	0	0
	⚪ Sem Opinião	7	2	4	2	5	3	2	4	7
M-Contribuições	🟢 Excelente	9	0	4	0	3	7	3	5	10
	🟡 Muito Bom	9	3	3	0	4	11	3	6	3
	😊 Bom	12	1	1	1	1	6	7	10	6
	😐 Razoável	7	2	1	1	1	0	1	2	3
	🔴 Mau	2	0	0	0	0	0	0	0	1
	⚪ Sem Opinião	10	5	13	9	16	4	1	3	10
Requerimentos/ Reclamações/ Queixas	🟢 Excelente	4	1	8	2	8	5	1	2	8
	🟡 Muito Bom	4	3	4	0	1	3	2	7	5
	😊 Bom	9	3	3	3	1	6	4	0	4
	😐 Razoável	13	0	1	0	1	3	5	5	4
	🔴 Mau	3	0	0	0	0	1	1	1	0
	⚪ Sem Opinião	16	4	6	6	14	10	2	11	12
Processo de requisição da Certidão no Sistema	🟢 Excelente	11	1	3	2	8	14	3	5	9
	🟡 Muito Bom	10	1	6	1	2	4	2	6	7
	😊 Bom	13	4	4	3	2	4	4	5	4
	😐 Razoável	4	0	1	1	0	4	2	3	2
	🔴 Mau	1	0	0	0	0	0	1	0	0
	⚪ Sem Opinião	10	5	8	4	13	2	3	7	11
Demora média para o acesso da Certidão	🟢 Excelente	11	2	5	2	7	7	2	5	10
	🟡 Muito Bom	8	1	5	0	3	3	3	4	3
	😊 Bom	13	3	6	3	0	6	5	5	4
	😐 Razoável	6	0	0	0	0	7	1	8	5
	🔴 Mau	1	0	0	0	0	0	1	0	1
	⚪ Sem Opinião	10	5	6	6	15	5	3	4	10
Qualidade das informações do contribuinte no documento	🟢 Excelente	10	0	2	2	5	8	3	4	11
	🟡 Muito Bom	10	2	4	0	2	3	1	7	5
	😊 Bom	17	4	3	1	2	8	7	6	4
	😐 Razoável	5	2	1	1	1	5	1	6	2
	🔴 Mau	2	0	1	1	0	0	0	0	1
	⚪ Sem Opinião	5	3	11	6	15	4	3	3	10

Fonte: INSS



REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE
MINISTÉRIO DO TRABALHO, EMPREGO E SEGURANÇA SOCIAL
INSTITUTO NACIONAL DE SEGURANÇA SOCIAL



Com o apoio de:



Organização
Internacional
do Trabalho

