



45º COLÓQUIO
DA QUALIDADE



QUALIDADE NA ERA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

11 DE NOVEMBRO 2021 | 09H30 - 18H30



PATROCINADORES

Platina



Ouro



Prata



Apoios



Bronze





SEGURANÇA SOCIAL



INSTITUTO DA SEGURANÇA SOCIAL, I.P.

A QUALIDADE NA ERA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

O percurso do ISS, I.P

M.^a Conceição Ribeiro Ferraz

Instituto da Segurança Social, I.P

Gabinete de Auditoria, Qualidade e Gestão do Risco



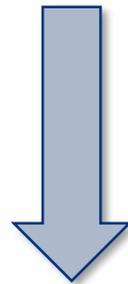
- **Transformação digital:**

- ✓ Tema que atualmente domina as discussões
- ✓ Caminho em crescimento, que se tem vindo a sedimentar nas organizações
- ✓ Foco:
 - Cliente
 - Eficácia, eficiência e agilidade operacional – otimização de recursos, maximização de resultados
 - Inovação (Processos, equipamentos e sistemas de informação)



- **Pilares fundamentais:**

- ✓ Estratégia bem definida e alinhada
- ✓ Política de inovação (cultura da organização)
- ✓ Envolvimento de toda a organização (não apenas das áreas de TI)
- ✓ Conhecimento do universos de clientes
- ✓ Abordagem da organização por Processos

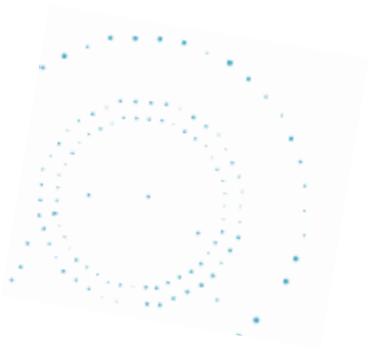


Relevância da **Gestão da Qualidade** das organizações



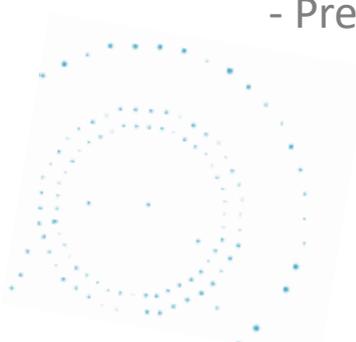
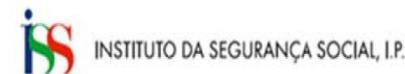
- **O papel da Gestão da Qualidade:**

- ✓ Direcionar o foco da transformação digital para o objetivo
- ✓ Oportunidade de evoluir na visão operacional (reduzir burocracia, eliminar ações obsoletas)
- ✓ Oportunidade de prevenir riscos (associar controlo)
- ✓ Atualização dos Processos em paralelo com os projetos de transformação digital
- ✓ Gestão da mudança



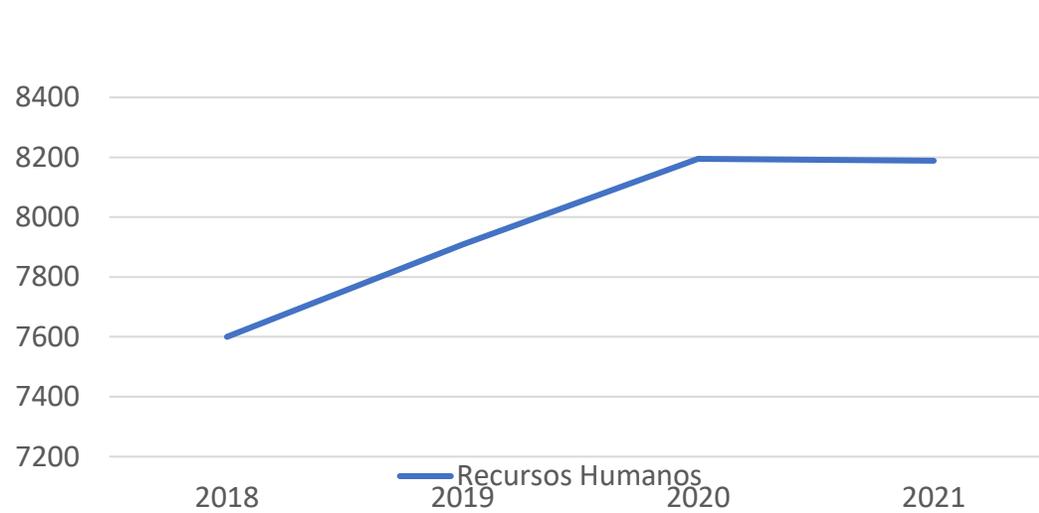
• O ISS, I.P:

- ✓ Missão: Garantir a proteção e inclusão social
- ✓ Universo superior a 10 milhões de clientes
- ✓ Serviços:
 - Serviços distritais
 - Centro Nacional de Pensões
 - Serviços Centrais
 - Serviços Locais + postos em Lojas de Cidadão
 - Presença em países europeus

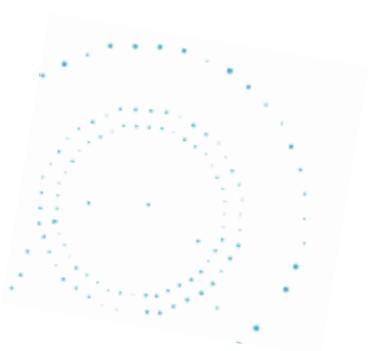


- O ISS, I.P:**

Recursos Humanos



Recursos Financeiros



Cadeia de Valor do ISS, I.P



A Qualidade na era da transformação digital: o percurso do ISS, I.P

2001



Correio Eletrónico

Novo canal de comunicação imediata entre trabalhadores do ISS, com possibilidade de envio de documentos em anexo.

2003



Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) e Sistema Estatístico de Segurança Social (SESS)

Migração dos diversos sistemas distritais e das Regiões Autónomas, para constituição do novo Sistema de Informação da Segurança Social (SISS) e de um Sistema Estatístico de Segurança Social (SESS), os quais se encontram em utilização até aos dias de hoje.

2006



Sistema Nacional de Gestão de Recursos Humanos

Até 2006, existiam cinco bases de dados regionais, as quais foram consolidadas numa única base de dados nacional.

2009

sigã

SIGA

A 25 de junho entrou em produção no Centro Distrital da Guarda o SIGA, destinado a gerir a sala de espera do atendimento presencial, com uma versão que incluía uma dispensadora eletrónica e a integração do canal interno Social TV.

Passaram, assim, a ser monitorizados os tempos médios de atendimento e de espera, o total de atendimentos por colaborador, o n.º total de clientes atendidos e em espera, as desistências, e muitos outros elementos fundamentais a uma boa gestão da fila de espera.

2010



Segurança Social Direta | Visão 2.0 (Visão Cidadão)

Os clientes passaram a ter disponível as mesmas funcionalidades que os colaboradores do ISS, para os novos módulos que começaram a ser desenvolvidos nesta nova plataforma da SSD.

Videoconferência no ISS



Um marco importante na aproximação dos colaboradores do ISS, que se encontravam dispersos a nível nacional. Tornou possível a realização de reuniões à distância, em sala, com a possibilidade de participação de vários colaboradores. Rapidamente passou a ser um recurso altamente disputado, devido aos claros benefícios introduzidos.

2012-2013



Aplicações de Pensões no SISS

O desenvolvimento de um novo sistema de gestão de Pensões na SSD possibilitou a integração do SIP nos diversos sistemas de informação existentes, eliminando redundância de informação e otimizando a gestão dos processos de Pensões.

2014



Substituição da rede telefónica tradicional por sistema VoIP

Foram substituídos todos os telefones existentes, e instalados mais de 7500 novos telefones VoIP, assentes na rede de dados.

2016



Sistema Nacional de Gestão de Assiduidade (NEXUS)

Em 2016, as múltiplas instalações deste sistema que existiam foram consolidados numa única base de dados nacional.

2018

sigã

SIGAPLUS

Integração do sistema de marcação do atendimento com o SIGA.

2019



SharePoint

A implementação da plataforma SharePoint veio permitir uma maior independência dos Serviços no desenvolvimento dos serviços digitais, com impacto no ISS e no relacionamento com entidades externas.

SIGAPP

sigã

A aplicação móvel sigãApp permite emitir uma senha virtual para o atendimento presencial, através do telemóvel, ficando a saber em tempo real qual o serviço de atendimento mais próximo para tratar do assunto procurado, qual o número de pessoas em espera e qual o tempo de espera da última senha atendida.

2020



Microsoft Teams

Implementação de um novo canal de comunicação, passando a existir a possibilidade de realizar reuniões à distância, conversação entre colaboradores e realização de eventos em direto (Webinars) como forma de transmitir informação essencial dentro e fora da organização.

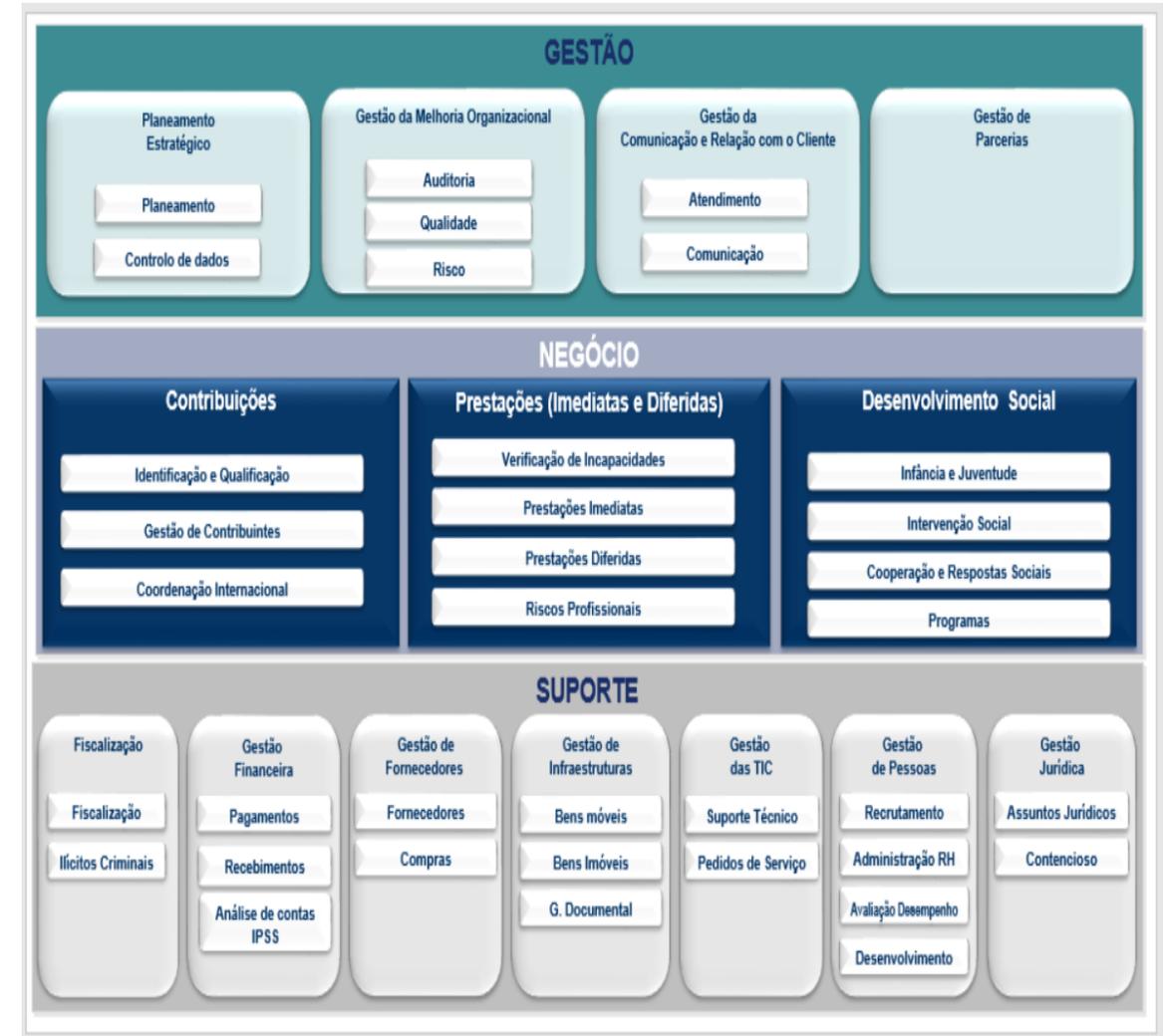
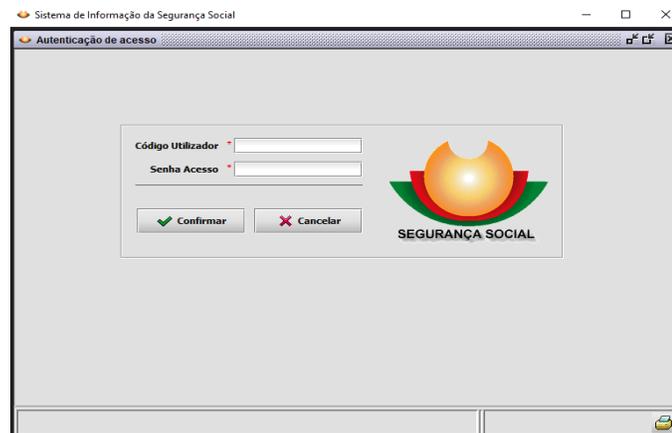


Video-Atendimento na Segurança Social



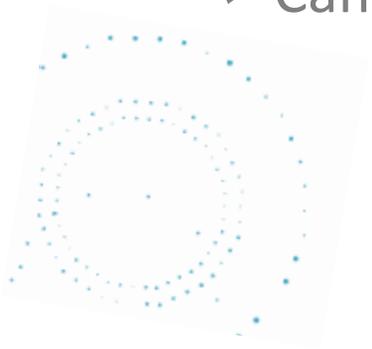
A Qualidade na era da transformação digital: o percurso do ISS, I.P

Foco: Clientes e Processos



- **Desafios:**

- ✓ Responder às necessidades dos clientes - celeridade
- ✓ Envolver da organização (liderança, áreas de TI, negócio, qualidade, risco, responsabilidade social,)
- ✓ Simplificar, agilizar e otimizar os Processos da organização
- ✓ Melhorar a qualidade do trabalho desenvolvido
- ✓ Desenvolver a interoperabilidade e integração de informação
- ✓ Garantir a segurança e transparência do ecossistema de dados e informação
- ✓ Caminhar pela Melhoria Contínua do ISS, I.P



A Qualidade na era da transformação digital: desafios do ISS, I.P



Segurança Social
agora e sempre

Obrigada

m.conceicao.ferraz@seg-social.pt

