



**REPÚBLICA DE MOÇAMBIQUE**  
**MINISTÉRIO DO TRABALHO, GÉNERO E ACÇÃO SOCIAL**  
**INSTITUTO NACIONAL DA SEGURANÇA SOCIAL**

## **Ética e deontologia devem caracterizar quadros do INSS**

As componentes de ética deontológica afiguram-se imprescindíveis para o modelo de todo os quadros do Instituto Nacional de Social de Segurança Social (INSS), com especial particularidade àqueles que lidam com a comunicação interna e externa da instituição, no dia-a-dia.

O chefe do departamento central de recursos humanos no INSS, Aniano Tamele, lançou este desafio na passada Segunda-feira, na província de Sofala, em representação da direcção-geral da instituição, durante o discurso de abertura do seminário sobre as "Melhorias de Atendimento e Técnicas de Comunicação Assertiva", tendo, ainda, apelado aos participantes a pautarem por um dinamismo na comunicação assertiva com o público a quem o INSS serve, nomeadamente de forma clara, objectiva e respeitosa, assim como com os colaboradores internos.

O seminário da Beira teve como objectivos munir os quadros da instituição de técnicas de comunicação assertiva para o melhor atendimento aos contribuintes, beneficiários e aos utentes do sistema de segurança social, incluindo o público em geral, pautando pelo profissionalismo, ética e deontologia em todo o processo.

Nos últimos tempos a instituição tem enveredado por este tipo de capacitações, como forma de melhorar o processo de atendimento e de comunicação tanto da instituição para fora, assim como a nível interno, ciente do desafio que esta ainda enfrenta, do ponto de vista de comunicação organizacional. Ainda de acordo com Aniano Tamele, esta acção formativa visa responder, cada vez melhor o seu compromisso social, através de de uma qualidade do serviço público que presta. Em algumas situações, disse o chefe central de recursos humanos do INSS, para enfrentar esse desafio passa por adopção eficaz de uma comunicação assertiva ao nível da instituição, eliminando alguns factores adversos ao processo comunicativo, incluindo o desconhecimento de algumas práticas ou a pouca aplicação dela.

Para além de Sofala, uma outra formação de género decorreu na capital provincial de Nampula, entre os dias 5 e 9 de Maio corrente. Naquele ponto do norte do país, a chefe do departamento de seguro social, Arcelina Comé, falando em representação do delegado provincial do INSS, apontou a importância e o papel deste tipo de formação no enriquecimento das competências e habilidades profissionais para a prestação de serviços cada vez melhores, tendo realçado o facto de as ferramentas recebidas pelos formandos terem tido a potencialidade de transformar os conflitos em diálogos produtivos e as relações frágeis em vínculos mais fortes, quando forem implementadas no dia-a-dia.

*INSS - POR UMA SEGURANÇA SOCIAL MAIS INCLUSIVA*

**Maputo, 14 de Maio de 2025**

**NB: - Anexadas: Algumas imagens das palestras da Beira e Nampula.**