



ARSEG

AGÊNCIA ANGOLANA DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO DE SEGUROS



PLANO ESTRATÉGICO

2019 - 2022

www.arseg.ao



SUMÁRIO

NOTA INTRODUTÓRIA	03
IDENTIDADE ORGANIZACIONAL	05
RESPONSABILIDADES DA ARSEG	06
ANÁLISE SWOT	07
Objectivos Gerais da ARSEG:	09
OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	10
ORGANOGRAMA	11
PROGRAMAS ESTRATÉGICOS	12
PROGRAMA. 1 - ORGANIZAÇÃO DA ARSEG	13
PROGRAMA. 2 - PRODUÇÃO LEGISLATIVA	16
PROGRAMA. 3 - INFORMATIZAÇÃO DA ARSEG	21
PROGRAMA. 4 - REFORÇO DOS MECANISMOS DE SUPERVISÃO	30
PROGRAMA 5 - COOPERAÇÃO NACIONAL E INTERNACIONAL	32
PROGRAMA. 6 - REFORÇO DA CONCERTAÇÃO ESTRATÉGICA	35
PROGRAMA. 7 - PESQUISA E ESTUDOS	37
PROGRAMA. 8 - FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO	39
ACOMPANHAMENTO	41
CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
CONCLUSÃO	42





NOTA INTRODUTÓRIA

O Plano Estratégico da ARSEG, para o período de 2019 a 2022, e que ora se apresenta, é o resultado de um processo interactivo, no qual participaram todas as áreas de missão da ARSEG.

Este documento orientador da actuação estratégica da ARSEG surge num contexto internacional de grandes incertezas, decorrentes, sobretudo, do pós-BREXIT e da guerra comercial entre os EUA, a Europa e a China, e num enquadramento nacional que continua a ser marcado pela desaceleração do nosso crescimento económico e pela diminuição da oferta de moeda externa ao sistema financeiro. Apesar deste contexto desafiante, a ARSEG tem o papel fundamental de continuar a garantir o bom funcionamento e a solidez do sector segurador e dos fundos de pensões, assegurando a proteção de pessoas e bens.

No âmbito da regulação, a ARSEG pretende proceder à revisão do quadro legal e regulamentar aplicável aos seguros e fundos de pensões, incorporando os melhores princípios e práticas internacionais, preconizados pelas instâncias internacionais. No quadro da supervisão, a ARSEG pretende consolidar e modernizar o exercício da supervisão e manter uma relação próxima e atenta com todos os operadores, garantindo, designadamente, o cumprimento dos rácios de solvabilidade de todos os operadores e o reforço dos mecanismos de governação assentes em sistemas de gestão de riscos e de controlo interno robustos, que lhes permitam gerir de forma adequada e eficaz as diferentes tipologias de riscos.

Pretende-se que a ARSEG seja uma instituição eficiente, capaz de exercer com zelo as responsabilidades que lhe foram confiadas pelos poderes públicos, para que tenhamos, em Angola, um mercado de seguros e de fundos de pensões competitivo, capaz de oferecer adequada proteção aos tomadores de seguros e segurados, bem como aos subscritores, participantes e beneficiários dos fundos de pensões. Adicionalmente, a ARSEG procurará reforçar o papel do setor nas vertentes económica e social do país, enquanto investidor institucional.

A literacia financeira irá representar um importante foco de atenção neste triénio. Assim, em articulação com as restantes autoridades de supervisão financeira nacionais, e com vista a uma melhor proteção dos consumidores, a ARSEG desenvolverá iniciativas que contribuam para aumentar o nível de conhecimentos sobre a atividade seguradora e de fundos de pensões, no país. A este respeito, importa referir que estão em fase adiantada de gestação os trabalhos conducentes à introdução de matérias referentes aos seguros, resseguro e fundos de pensões no sistema nacional de ensino.

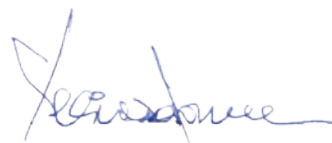


Para que os objectivos *supra* referidos possam ser alcançados, é mister, *inter alia*: refinar a organização e os processos organizativos da ARSEG, tornando-a mais eficiente; padronizar procedimentos, potenciando a criação de sinergias entre as diferentes áreas de missão; dotar a ARSEG de plataformas tecnológicas modernas e aptas a assegurar uma adequada interação com operadores e consumidores; motivar permanentemente os quadros da ARSEG através, sobretudo, de ofertas formativas que elevem os seus conhecimentos técnicos e administrativos e, consequentemente, melhorem o seu desempenho individual e colectivo; e fomentar a concertação e a troca de experiências e de conhecimentos, a nível nacional e internacional, com todos os *stakeholders*.

Porque as instituições e os mercados são realidades dinâmicas, o Plano Estratégico deve ser entendido, não como um instrumento rígido e cristalizado, mas sim como um guia para a acção, estando sujeito a monitoramento e aperfeiçoamento constantes, com a contribuição de todos.

Os meus agradecimentos aos membros do Conselho de Administração, aos Directores e Chefes de Departamento e, em geral, a todos os trabalhadores, pela sua participação no processo de elaboração do Plano Estratégico da ARSEG.

Que o Plano Estratégico sirva os objectivos que presidiram à sua concepção, para que a ARSEG seja uma instituição de excelência.



AGUINALDO JAIME

*Presidente do Conselho de Administração
da Agência Angolana de Regulação e Supervisão de Seguros*



IDENTIDADE ORGANIZACIONAL

Missão

Definir e fiscalizar o cumprimento de regras para o funcionamento eficiente do sector segurador e de fundos de pensões, em Angola, contribuindo para a sua sustentabilidade e idoneidade, tornando-o capaz de prevenir a ocorrência de riscos sistémicos e de garantir a protecção dos operadores do mercado, dos tomadores dos seguros, segurados, terceiros e beneficiários.

Visão

Ser uma instituição de excelência, adoptando os melhores princípios e práticas internacionais do sector, criar um ambiente de concorrência salutar entre os operadores e contribuir para a captação de poupança de longo prazo para o financiamento do processo de diversificação da economia.

Valores

1. Primado do interesse público.
2. Disciplina, Responsabilidade, Imparcialidade, Integridade, Transparência, Ética e Profissionalismo no cumprimento do dever.
3. Concertação – Busca de sinergias internas, através do trabalho em equipa, e externas, por via da interação permanente com os diferentes *stakeholders*.
4. Equidade - Tratamento justo e não discriminatório de todos intervenientes do mercado, de acordo com as leis vigentes.
5. Pro-acção, inovação, eficácia e eficiência para o alcance da excelência.
6. Responsabilidade Social.



RESPONSABILIDADES DA ARSEG

Com a finalidade de concretizar a sua missão, as atribuições da ARSEG são as constantes dos artigos 8º e 9º do Capítulo II, do Estatuto Orgânico da ARSEG, aprovado pelo Decreto Presidencial n.º 141/13, de 27 de Setembro.



ANÁLISE SWOT

	Ambiente Endógeno	Ambiente Exógeno	
Pontos Fracos	1. Limitações em termos de recursos humanos, técnicos e financeiros para o cumprimento das suas atribuições. 2. Reduzido número de Normativos de Procedimentos Administrativos e de Controlo Interno. 3. Insuficiência na aplicação dos critérios de avaliação de desempenho. 4. Ausência de uma plataforma de comunicação moderna e adequada para melhor interactividade com os stakeholders. 5. Investimento reduzido em serviços de tecnologias de informação e comunicação para suportar a automatização de processos. 6. Alguma morosidade no tratamento dos processos do sector.	1. Actual conjuntura económica e financeira difícil e desafiante. 2. Incumprimento dos prazos de prestação de contas por parte dos operadores do sector. 3. Oferta limitada de instrumentos financeiros para a diversificação de investimentos e rentabilidade dos activos. 4. Elevados índices de pobreza e fraca cultura de seguros. 5. Prémios de seguros relativamente altos, face à renda média da população. 6. Inexistência de resseguradoras nacionais. 7. Fraca confiança na relação comercial entre os operadores. 8. Ausência de um sistema integrado de cruzamento de informação para o controlo efectivo dos segurados e tomadores de seguro. 9. Ausência de uma Legislação actualizada para a regulação do sector.	Ameaças

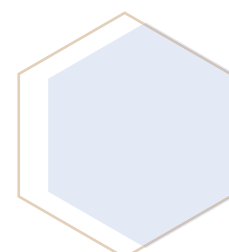


Pontos Fortes

1. Aposta na formação contínua dos seus quadros e na criação de políticas de incentivo dos trabalhadores.
2. Gestão participativa, em diálogo permanente com os responsáveis e técnicos.
3. Pessoal multitarefa, sem comprometer os objectivos traçados.
4. Activa magistratura de influência do Conselho de Administração, junto dos poderes públicos, operadores, consumidores e instituições internacionais.
5. Comprometimento do Conselho de Administração em relação à mudança, transformação e modernização organizacional.

Oportunidades

1. Dinamização da actividade de seguros, com maior ênfase na actividade de mediação.
2. Aumento da tipologia de seguros.
3. Mercado de seguros jovem e com grande potencial de desenvolvimento.
4. Curva demográfica com potencial para a promoção da exploração de produtos do ramo vida.
5. Fomento da exploração de micro-seguros e outras formas de seguros.
6. Início da actividade da Resseguradora Nacional e reformulação do modelo do seguro petrolífero.
7. Adesão à IAIS e IOPS e a outras associações internacionais, e adopção de processos de supervisão alinhados aos modelos internacionais.
8. Revisão legislativa, com incorporação de princípios e standards internacionais.



Objectivos Gerais da ARSEG:

1. Potenciar o mercado segurador nacional com novas oportunidades de negócio para todos os operadores, com efeitos virtuosos sobre o emprego, sobretudo o de qualidade, o produto nacional e as receitas fiscais.
2. Fomentar a expansão dos fundos de pensões como meio de garantir a protecção social complementar das famílias.
3. Diminuir a pressão sobre os recursos em moeda externa do País.
4. Facilitar o acesso à informação e reforçar a oferta formativa para o sector segurador e de fundos de pensões;
5. Assegurar que os seguros contratados tenham como base as melhores condições de preço e qualidade.
6. Contribuir para o processo de diversificação económica, através da cobertura dos riscos das diversas actividades de produção, transformação e comercialização e outras modalidades de condição obrigatória e facultativa.
7. No geral, garantir que o mercado continue a registar um crescimento sólido e sustentado.

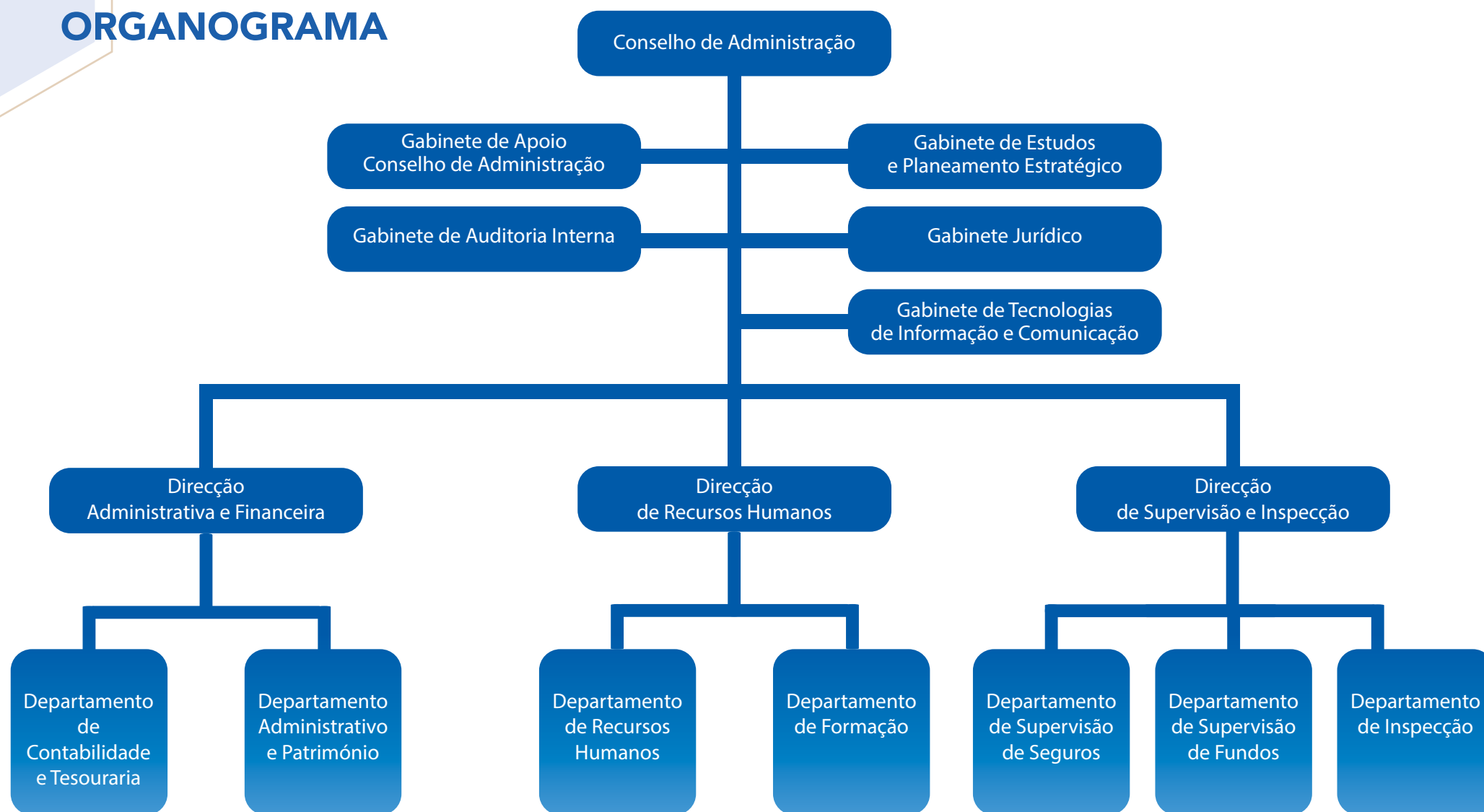


OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

1. Contribuir para o aumento da cultura de seguro e da aderência aos fundos de pensões, por parte do potencial universo consumidor, com vista ao crescimento do mercado segurador e de fundos de pensões.
2. Assegurar o cumprimento de adequados níveis de solidez financeira por parte dos operadores.
3. Estimular o surgimento e a observância de elevados padrões de conduta e eficientes sistemas de gestão e de controlo interno por parte dos operadores, no âmbito da *corporate governance*.
4. Consolidar a estratégia de cooperação internacional, fundamentalmente com os organismos de que o Estado angolano seja membro efectivo e os que tenham missão idêntica ou equivalente à da ARSEG.
5. Promover o surgimento de um mercado financeiro competitivo e inovador.
6. Dispor de instalações e de recursos humanos suficientes, qualificados e motivados, otimizando os recursos disponíveis, na perspectiva de consolidar a organização e o funcionamento da ARSEG, como uma instituição de referência.
7. Refinar os mecanismos de avaliação de desempenho e a correspondente premiação do mérito, do pessoal afecto às diferentes áreas de missão da ARSEG.
8. Optimizar os protocolos de cooperação, estabelecidos com parceiros nacionais e internacionais, em especial do sector financeiro e afins.
9. Adoptar instrumentos modernos de supervisão e inspecção do sector segurador e de fundos de pensões.
10. Estudar formas conducentes ao aumento do peso do Ramo Vida, no portfólio das seguradoras.



ORGANOGRAMA





PROGRAMAS ESTRATÉGICOS

ORGANIZAÇÃO
DA ARSEG

PRODUÇÃO
LEGISLATIVA

INFORMATIZAÇÃO
DA ARSEG

REFORÇO
DOS MECANISMOS
DE SUPERVISÃO

REFORÇO
DA CONCERTAÇÃO
ESTRATÉGICA

COOPERAÇÃO
NACIONAL
E INTERNACIONAL

PESQUISA
E ESTUDOS

FORMAÇÃO
E CAPACITAÇÃO



PROGRAMA. 1

ORGANIZAÇÃO DA ARSEG

Objectivo Geral: elevar os níveis de desempenho da ARSEG, através do refinamento dos seus procedimentos de controlo interno e da concertação permanente, entre as diferentes áreas de missão da ARSEG e no interior das diferentes áreas, tendo em vista a busca de sinergias internas e a melhoria da governança no seio da ARSEG.

Projecto 1.1: Elaboração do Programa de Actividades

Objectivos específicos: Aumentar a eficiência da ARSEG.

Actividades: Definição dos programas, projectos e actividades/acções. Determinação dos executantes, custos e calendarização das actividades/acções.

Projecto 1.2: Controlo da execução do Programa de Actividades

Objectivos específicos: Aumentar a eficiência da ARSEG e garantir as bases para a avaliação do desempenho, tanto da organização como um todo, bem como dos trabalhadores afectos a ela.

Actividades: Acompanhamento da execução dos programas, projectos e actividades/acções.

Projecto 1.3: Avaliação do desempenho dos trabalhadores

Objectivos específicos: Aumentar a eficiência da ARSEG e de cada trabalhador.

Actividades: Definição dos objectivos e metas para cada trabalhador.



Projecto 1.4: Elaboração do manual de procedimentos e de competências

Objectivos específicos: Familiarizar os trabalhadores com as atribuições e competências de cada uma das áreas de missão, com normas de conduta no trabalho, com a definição de direitos e de obrigações, que devem ser tidos em conta para uma correcta execução das diversas actividades, bem como com comportamentos e procedimentos padronizados.

Actividades: Definição dos procedimentos e competências para cada área de missão e cada função.

Projecto 1.5: Organização de Workshops internos e Conselhos Técnicos

Objectivos específicos: Promover a discussão conjunta de temas respeitantes às competências e atribuições da instituição.

Actividades: promover a discussão de assuntos pertinentes no sector.

Projecto 1.6: Promover a Certificação de Qualidade

Objectivos específicos: Promover o reforço da credibilidade da ARSEG junto dos seus parceiros e utentes dos seguros e fundos de pensões.

Actividades: Promover a certificação, por entidade nacional ou internacional, da qualidade dos serviços prestados.

Projecto 1.7: Regulamento Inter-áreas

Objectivo específico: Aumentar a eficiência da ARSEG.

Actividades: Definição do relacionamento inter-áreas, no sentido de assegurar uma adequada utilização e circulação dos documentos e estimular a discussão interna e a troca de informação, na perspectiva da relação inter-áreas da ARSEG.



Projecto. 1.8: Adequação da estrutura organizacional da ARSEG

Objectivo Específico: Alargamento da estrutura organizacional, com a criação de novas áreas que se mostrem cruciais para o reforço do desempenho da ARSEG

Actividades: Criação, *inter alia*, do Departamento de Mediação; do Departamento de Risco (CBC/CFT); e do Departamento de Literacia Financeira.

Projecto 1.9: Plano de Marca

Objectivo Específico: Construção da marca e alcance da excelência em todos os processos operacionais.

Actividades: Garantir a satisfação do mercado no processo de comunicação, com qualidade, sobre as matérias relativas à missão da ARSEG.

Projecto. 1.10: Reposicionamento Organizacional

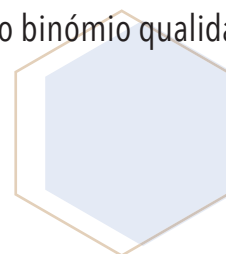
Objectivo Específico: Avaliação do grau de saúde e eficiência da ARSEG, de molde a verificar a existência de problemas, ou disfunções que estejam a afectar os resultados da organização, bem como fornecer indicadores para acções interventivas que concorram para a supressão de qualquer insuficiência organizativa.

Actividades: Levantamento e análise das informações, identificação dos problemas e elaboração de um plano de acção para a correcção dos problemas detectados.

Projecto 1.10: Elaboração de Normas e Procedimentos Administrativos, Contabilísticos e de Controlo Interno.

Objectivos específicos: garantir o exercício de boas práticas de gestão, transparência e racionalização de recursos.

Actividades: Recurso à contratação de Consultoria Especializada, salvaguardando o binómio qualidade /custo.



PROGRAMA. 2

PRODUÇÃO LEGISLATIVA

Objectivo geral: Modernização da legislação e regulamentação sobre seguros, resseguro e fundos de pensões, harmonizando-as com os melhores princípios internacionais, e tendo em conta a experiência adquirida.

Projecto 2.1: Código ou Regime **Jurídico da actividade seguradora**

Objectivo específico: Apresentação ordenada e sistematizada de normas específicas, relativas à actividade seguradora e de fundos de pensões.

Actividades: Preparação das Bases técnico-jurídicas para a elaboração de um diploma que abarque toda a legislação de seguros e de fundos de pensões, partindo da revisão da actual legislação, circulares em vigor e das experiências resultantes das boas práticas nacionais e internacionais.

Projecto 2.2: Sobre o Seguro de Importações

Objectivo específico: Controlo e racionalização dos movimentos das transacções derivadas dos seguros, em função da cobertura dos riscos de mercadorias ou de serviços a serem efectuadas localmente ou no exterior, com a finalidade de potenciar o crescimento do mercado nacional de seguros e, em última instância, da economia angolana, na base do princípio universal da jurisdição nacional, salvaguardando os compromissos internacionais assumidos por Angola e a competitividade do mercado.

Actividades: Regulamentar mecanismos de articulação entre os procedimentos administrativos para o licenciamento de importações, previsto no Decreto Presidencial nº 265/10, de 26 de Novembro, o Instrutivo nº 01/06, de 6 de Janeiro, e o Aviso nº 13/2013 sobre os procedimentos para a realização de operações cambiais de invisíveis correntes, ambos do BNA sobre as transacções com o exterior do País, no âmbito dos invisíveis correntes, e a legislação da actividade seguradora sobre determinados riscos a serem contratados nas seguradoras nacionais e a faculdade destas os recusarem, no âmbito da sua liberdade contratual e da sua capacidade de retenção.

Projecto 2.3: Seguro Agrícola

Objectivo específico: Colocar o sector de seguros ao serviço dos programas e projectos estratégicos do Executivo, nomeadamente o da diversificação da economia nacional, contribuindo para a dinamização do sector primário e para a evolução equilibrada dos regimes jurídicos relevantes, no âmbito das atribuições da ARSEG.

Actividade: Regulamentação do seguro agrícola.

Programa 2.4: Revisão do Estatuto Orgânico da ARSEG

Objectivo Específico: Conformar o Estatuto Orgânico com a dinâmica que se quer imprimir à ARSEG.

Actividade: Revisão do Estatuto Orgânico.

Projecto 2.5: Preparação e apresentação de outros projectos de diplomas relacionados com a actividade seguradora e de fundos de pensões

Actividade: Preparação da minuta dos diplomas, *infra*.

Objectivos específicos: reforçar a defesa dos consumidores de produtos de seguros, evitando a utilização por parte das seguradoras de clausulados abusivos, em prejuízo dos primeiros. Modernização da legislação e regulamentação sobre seguros, resseguros, mediação e fundos de pensões, harmonizando-as com a regulamentação do sector financeiro em vigor e com os melhores princípios internacionais, tendo em conta a experiência adquirida.

a) Regulamentação de novas Matérias de Seguros

- ✓ Diploma sobre a transparência (clausulado) do mercado de seguros e diploma sobre a actualização automática dos capitais seguros.
- ✓ Reformulação do diploma sobre o Seguro de Importação de Mercadorias.

- ✓ Regulamentação específica sobre as matérias relacionadas com as contribuições e taxas, na actividade seguradora e de fundos de pensões.
- ✓ Obrigatoriedade de prestação de contribuições à ARSEG por parte do Correctores e Mediadores;
- ✓ Condições gerais sobre o seguro obrigatório de construção e montagem.
- ✓ Seguro de vida associado ao crédito habitação.
- ✓ Seguro de responsabilidade civil marítima.
- ✓ Seguro de responsabilidade civil geral, incluindo a criação de uma tarifa livre, com valores mínimos e máximos, bem como a criação de uma apólice uniforme de responsabilidade civil geral.
- ✓ *Ciber* segurança, segurança, fraude e transgressões, no domínio digital.
- ✓ Seguro para condomínios (pesquisar nomenclatura correcta).
- ✓ Criação de Planos de Poupança Reforma (PPR) e respectivo enquadramento com o regime de benefícios fiscais, no âmbito dos Fundos de Pensões.
- ✓ Criação de Planos Poupança Acções (PPA).
- ✓ Limitar os reembolsos das contribuições das participações, nos casos de desvinculação do trabalho, no âmbito de fundos não contributivos.
- ✓ Contabilização e cálculo da margem de solvência dos Fundos de Pensões.
- ✓ Outros.

b) Regulamentação de Canais de distribuição

- ✓ *Bancassurance*.
- ✓ Publicidade nos Seguros.
- ✓ Contratação de Seguros à distância.

- ✓ Outros canais de distribuição: lojas, grandes superfícies comerciais, agentes imobiliários, agentes de viagens.
- ✓ Seguro digital, sistemas de informação de gestão de bases de dados.

Projecto 2.6: Branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo

Objectivo específico: Adoptar e regulamentar os guias de procedimentos específicos para o sector, nas matérias relativas à Luta Contra o Branqueamento de Capitais e o Financiamento ao Terrorismo, em função do Aviso nº 02/15, de 29 de Dezembro, da ARSEG, actualmente em vigor, e tendo em vista as recomendações do ESSAMLG/SADC, da Unidade de Informação Financeira (UIF) e do GAFI.

Actividades: Continuar a regulamentar os procedimentos com vista à luta contra o branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, de declaração de Operações Suspeitas (DOS) e a de declaração de Identidade de Pessoas Designadas (DIPD), nas empresas seguradoras e nos fundos de pensões.

Projecto 2.7: Optimização dos seguros de condição obrigatória

Objectivos específicos – Aumentar a eficiência da exploração da modalidade de seguros obrigatórios de um modo geral e promover factores de expansão do mercado, em benefício último dos próprios segurados. Promover o aumento da cultura de seguros.

Actividades: Aprovar, por diploma próprio, as Condições Gerais (apólice) dos seguros de responsabilidade civil de condição obrigatória, previstos em determinados diplomas legais que condicionam o acesso e licenciamento de determinadas actividades económicas, a contratação de seguro para cobertura de riscos inerentes à actividade a serem utilizadas como referência pelas seguradoras, e dentre eles:

- Seguro de R.C. operadores de estiva (Dec. 46/89, de 14 de Agosto, art. 12º);
- Seguro de R.C. operadores de terminal (Dec. 46/89, de 21 de Agosto, 12º);
- Seguro de R.C. operadores de navegação (Dec. 654/89, de 02 de Novembro, art. 12º);



- Seguro de R.C. operadores transitários (Dec. 68/89, de 11 de Dezembro, art. 12º);
- Seguro de R.C. operadores de Agências de Viagens (Dec. 54/97, art. 15, 35º e 36º);
- Seguro de R.C. da actividade industrial (art. 19º da Lei 5/04 de 7 de Setembro)
- Seguro de R.C. das agências de viagens (Dec. Exec. 93/99 de 06 de Agosto).





PROGRAMA. 3

INFORMATIZAÇÃO DA ARSEG

Objectivo Geral: Dotar a ARSEG de tecnologias e processos informáticos modernos e ajustados à sua missão, de forma a aumentar a eficiência e a eficácia na supervisão dos mercados, obtendo de forma fiável e oportuna a informação técnica e de gestão.

Projecto. 3.1: Implementação das infraestruturas de TIC e Centro de Dados

Objectivo Específico: Dotar a ARSEG de um centro de processamento de dados de nível II, redes informáticas, estações de trabalho e periféricos da ARSEG/FGA, de modo a suportar os sistemas informáticos previstos para apoiar as actividades da Agência.

Actividades:

- Implantação da sala destinada à construção do centro de dados de nível II, e o seu respectivo acervo tecnológico (sistemas integrados de apoio ao negócio, sistemas de armazenamento de dados, backups, floresta de servidores em ambiente virtual, equipamentos de rede, e equipamentos de segurança de redes), bem como a implementação dos demais sistemas de monitorização, controlo e acessos;
- Implementação/actualização e configuração das redes de acesso e distribuição dos serviços ao nível das tecnologias da informação e telecomunicações (TITs), das estações de trabalho, dos periféricos e dos demais componentes informáticos;
- Licenciamento/actualização e configuração de *softwares* genéricos, específicos, de produtividade e de sistemas ao nível da infra-estrutura tecnológica da ARSEG;
- Implementação e configuração das plataformas de desenvolvimento, teste, qualidade, suporte e manutenção dos sistemas integrados de gestão e de apoio a negócio.





Projecto. 3.2: Centro de Dados Redundante

Objectivo Específico: Dotar a ARSEG/FGA de centro de dados para efeitos de recuperação em caso de desastre e de garantia de continuidade operacional em situações de incidentes, acidentes ou outros tipos de desastres decorrentes de uma falha humana ou natural.

Actividades:

- Contratação de serviços de hospedagem e alocação de equipamento de processamento de dados em centros de dados certificados do nível II ou III;
- Instalação e configuração dos equipamentos e serviços de *backup* e suporte aos sistemas de continuidade do negócio da ARSEG.

Projecto. 3.3: Serviços de *internet* e telecomunicações

Objectivo Específico: Equipar a ARSEG/FGA com sistemas e serviços de telecomunicações visando suportar de forma eficaz a comunicação e colaboração ao nível de *intranet* e *extranet* com os principais *stakeholders* do mercado.

Actividades:

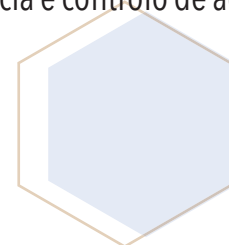
- Contratação de provedores de serviços de telecomunicações;
- Implementação dos respectivos serviços de telecomunicações ao nível de transmissão e processamento de voz, dados e vídeo.

Projecto. 3.4: Sistema Integrado de segurança, controlo de acessos e videovigilância

Objectivo Específico: Dotar a ARSEG de mecanismos de segurança física, vigilância e acessos, de modo a garantir melhor protecção e controlo dos bens e outros activos patrimoniais e humanos.

Actividades:

- Implementação de um sistema integrado de segurança electrónica, videovigilância e controlo de acessos, com vista a garantir a complementaridade requerida ao nível da segurança física das instalações da Agência.



Projecto 3.5: Sistema integrado de gestão ERP

Objectivo Específico: Dotar a ARSEG/FGA de tecnologias que visam a implementação de um sistema integrado de gestão ERP (*Enterprise Resource Planning*) destinado ao apoio nas actividades referentes às componentes de gestão administrativa e financeira da instituição.

Actividades:

- Implementação de sistemas informáticos com vista a melhorar e agilizar os processos internos, tanto administrativos como financeiros;
- Integração de todas as funções de gestão administrativa e financeira num único sistema informático, com recurso a banco de dados centralizados.

Projecto 3.6: Sistema de gestão documental e arquivo

Objectivo Específico: Dotar a ARSEG de tecnologias, estratégias, métodos e ferramentas utilizadas para capturar, gerenciar, armazenar, preservar e distribuir conteúdos e documentos relacionados com o circuito documental da Agência e os seus respectivos processos.

Actividades:

- Definição do plano de classificação e regras de gestão documental da ARSEG.
- Implementação de ferramentas informáticas sobre:
 - o Digitalização centralizada;
 - o Repositório único de documentos em formato electrónico;
 - o Controlo de versões;
 - o Controlo de acessos e permissões;
 - o Pesquisa de documentos através de regras assentes em meta dados;



- o Implementação de assinaturas e carimbos electrónicos.
- Definição e implementação de *workflows* de processos documentais, nos termos do projecto 3.7., *infra*.
- Aumento da eficiência no manuseio, tratamento e distribuição da documentação circulante na ARSEG.
- Implementação de funcionalidades de apoio a gestão do arquivo físico.

Projecto. 3.7: Sistema de gestão e automatização de processos

Objectivo Específico: Dotar a ARSEG de um sistema inteligente de gerenciamento de processos de negócios, com mecanismos que permitam projectar, automatizar e controlar os fluxos de processos de negócios.

Actividades:

- Implementação de mecanismos que visem a adopção de um modelo de trabalho orientado a processos;
- Modelagem gráfica e automatização de fluxos de processos;
- Implementação das regras e informações de processos (dados, formulários, integração com outros sistemas, etc);
- Simulação, execução e controle do andamento de processos;
- Medição e análise de resultados ao nível da execução dos processos de negócio em tempo real e após a sua conclusão;
- Optimização de processos de negócio multifuncionais, gerando um novo ciclo de evolução dos referidos processos;
- Integração com sistemas existentes.





Projecto 3.8: Portal institucional da ARSEG (arseg.ao)

Objectivo Específico: Dotar a ARSEG de um sistema web com a finalidade de disponibilizar ao mercado e ao público em geral um conjunto de informações e serviços relacionados com a actividade de supervisão e regulação do mercado.

Actividades:

- Implementação de um novo portal institucional, tendo em conta uma vertente mais dinâmica, com possibilidades para disponibilização de funcionalidades e/ou serviços de apoio ao cidadão referentes à matéria de seguros e fundos de pensões;
- Possibilidade de interligação com os sistemas internos, permitindo a disponibilização de informação que seja pertinente.

Projecto 3.9: Portal interno (intranet)

Objectivo Específico: Dotar a ARSEG de um sistema integrado que actue como plataforma integradora de todas as informações e aplicações da agência num sistema de *intranet* assente em tecnologias *web*.

Actividades:

- Implementação de um ambiente corporativo empresarial electrónico, conhecido como portal corporativo;
- Integração de ferramentas que ajudem a ARSEG a gerenciar os seus dados, aplicativos e informações com mais facilidade, e por meio de visualizações personalizadas a nível da *intranet*.

Projecto 3.10: Portal dos operadores do mercado (extranet)

Objectivo Específico: Dotar a ARSEG de um serviço de *extranet* que permita a integração com o sistema de supervisão (projecto 3.11., *infra*) de seguros, de modo a garantir a recolha e o tratamento da informação de supervisão, bem como a disponibilização de relatórios e pesquisas de dados estatísticos relativos aos operadores do mercado.



Actividades:

- Integração com o sistema integrado de regulação e supervisão do mercado, para o carregamento e apresentação de informação de carácter técnico ou estatístico.
- Recolha, tratamento e validação da informação de supervisão, por meio de descarregamento e carregamento de ficheiros, ou por preenchimento de formulários via *web*;
- Descarregamento de relatórios estatísticos produzidos pela ARSEG;
- Gestão das notificações recebidas ou a receber via portal e *e-mail*;
- Visualização de gráficos/*dashboards* interactivos e possibilidade para descarregamento dos mesmos por entidade.

Projecto 3.11: Sistema integrado de regulação e supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (SEG. MED. SGFP)

Objectivo Específico: Dotar a ARSEG de tecnologias, processos e ferramentas automáticas com vista a um melhor controlo do exercício da actividade das Seguradoras, Sociedades Gestoras de Fundos de Pensões, Fundos de Pensões e Mediadores.

Actividades:

- Modernização do processo de licenciamento de entidades;
- Monitorização e controlo dos cadastros das entidades supervisionadas;
- Uniformização dos mapas de relatórios contantes das informações obrigatórias periódicas (IOPs) através da interacção on-line por serviços web disponibilizados através da internet;
- Implementação de mecanismos de recepção, análise, validação, geração de informação de supervisão e criação de base de dados de supervisão;



- Implementação de subsistemas (módulos) específicos de supervisão das empresas de seguros e resseguros (SEG), das sociedades gestoras de fundos de pensões (SGFP) e empresas de mediação e corretagem de seguros e resseguros (MED) agregados em um único sistema integrado;
- Integração com o sistema de gestão documental;
- Emissão de alertas sobre informação a receber e ou a enviar;
- Produção de relatórios, estatísticas e *dashboards* de supervisão do mercado;
- Implementação de processos de controlo e gestão de reclamações e acções relativas aos provedores de clientes;
- Implementação de processos de gestão e controlo de prazos, na regularização de sinistros;
- Implementação de processos de controlo e gestão das taxas e multas;
- Implementação de processos de controlo e gestão de infracções e sanções.

Projecto 3. 12: Sistema integrado de gestão do FGA

Objectivo Específico: Dotar o FGA de ferramentas de suporte ao seu *core business*.

Actividades:

- Integração com o sistema integrado de regulação e supervisão do mercado, para o carregamento e apresentação de informação de carácter técnico ou estatístico;
- Recolha, tratamento e validação da informação sobre participação de sinistros, por meio de descarregamento e carregamento de ficheiros, ou por preenchimento de formulários via website ou presencial;
- Gestão de processos de sinistros e indemnizações;

- Produção de relatórios estatísticos;
- Gestão das notificações recebidas ou a receber via e-mail;
- Visualização de gráficos/*dashboards* interactivos e possibilidade para descarregamento dos mesmos;
- Gestão da componente técnico-financeira do fundo.

Projecto 3.13: Sistemas de apoio à tomada de decisão e *business intelligence*

Objectivo Específico: Implementação de processos com vista ao acesso de dados, em formato comum a partir de várias fontes, por forma a disponibilizar às estruturas de decisão da ARSEG ferramentas e mecanismos para a rápida análise de dados multidimensionais e interdepartamentais e facilidade de tomada de decisão sobre os mesmos, tendo em conta critérios específicos de medição, gestão, monitorização e projecção de métricas, metas e KPI.

Actividades:

- Identificar e definir as principais métricas e indicadores de consulta ao nível do suporte a tomada de decisão;
- Implementar ferramentas de data *mining* e interacção com as bases de dados;
- Definir e desenhar os principais *dashboards*, e outros mapas de BI;
- Integrar com o sistemas de gestão de processos;
- Implementar o processo de produção e validação de informações para efeitos de publicação.

Projecto 3.14: Portal *e-Learning*

Objectivo Específico: Implementação de um sistema de *e-Learning* de modo a promover um modelo de ensino inovador virado para o sector segurador e de fundos de pensões, dotado de metodologias que garantam a diversificação e ampliação dos modelos de estudo/ensino convencionais.



Actividades:

- Disponibilização ao mercado de uma plataforma de formação *online*, em matéria de seguros e fundos de pensões;
- Implementação de mecanismos flexíveis de acesso aos materiais de formação com suporte para múltiplos formatos de media.

Projecto 3.15: Estudos e consultorias – Tecnologias/Sistemas de Informação

Objectivo Específico: Contratação de consultoria especializada com vista à implementação adequada dos sistemas informáticos, e serviços prestados pelo GTIC, no âmbito do processo de modernização da ARSEG, tendo em conta a adopção dos melhores padrões e paradigmas universalmente aceites.

Actividades:

- Definição e implementação do Plano Director de TIC 2019/2022 para ARSEG.
- Elaboração e implementação dos planos de segurança da informação e de continuidade de negócios.
- Adopção e implementação de padrões de gestão de serviços e governança de TI/SI com base nos modelos ITIL, COBIT, SCRUM e CMM.





PROGRAMA. 4

REFORÇO DOS MECANISMOS DE SUPERVISÃO

Objectivo geral: Assegurar o funcionamento regular do mercado de seguros, resseguro e de fundos de pensões, a solidez financeira, económica e técnico-actuarial, a solvabilidade e a melhoria da governança das entidades supervisionadas, bem como garantir que os princípios da ética e de uma concorrência equilibrada sejam observados.

Projecto 4.1: Consolidar estudos e desenvolvimento de métodos e procedimentos internos

Objectivo específico: Agilizar e contribuir para um desempenho mais célere e eficaz da supervisão da actividade, permitindo o aperfeiçoamento contínuo da apreciação jurídico-formal, técnica e económico-financeira das entidades supervisionadas.

Actividade: Implementar uma supervisão orientada para a identificação dos riscos a que as empresas estão expostas e a sua avaliação segundo pressupostos técnicos e financeiros realistas compatíveis com a realidade económica e experiência das empresas de seguros e fundos de pensões, atendendo as melhores práticas internacionais.

Projecto 4.3: Consolidação e reforço de actuação, na supervisão sobre os elementos fundamentais de cadastro das entidades

Objectivo específico: Fazer cumprir adequadamente a legislação, nomeadamente os níveis de solvabilidade estabelecidos, promovendo a sua competitividade e transparência do mercado segurador e de fundos de pensões, e implementar elevados padrões de conduta e eficientes sistemas de gestão e de controlo interno por parte dos operadores.

Actividade: Consolidar e reforçar a actuação da supervisão sobre os elementos fundamentais de cadastro das entidades supervisionadas, nomeadamente sobre as garantias financeiras, capitais próprios, etc.



Projecto 4.4: Benefícios tributários e fiscais referentes aos fundos de pensões

Objectivo específico: Contribuir para o crescimento do mercado segurador e de fundos de pensões.

Actividade: Elaborar instrumentos privilegiados de actuação, no domínio do reforço da protecção social complementar, para o estímulo ao desenvolvimento dos produtos que lhes estão associados, influenciado por um conjunto de redução, isenção e deduções fiscais.

Projecto. 4.5: Supervisão em matéria de Branqueamento de Capitais/Financiamento ao Terrorismo

Objectivo Específico: Melhorar e implementar de mecanismos de supervisão relativos a todas as entidades supervisionadas, em matéria de BC/FT

Actividades: Formação de quadros, sobre esta matéria, criação de um departamento/ direcção especializada no tratamento da supervisão de CBC/CFT, criação de manuais de supervisão e de inspecção em matéria de CBC/CFT



PROGRAMA 5

COOPERAÇÃO NACIONAL E INTERNACIONAL

Objectivo geral: Reforço do intercâmbio com instituições nacionais e internacionais, com mandato idêntico, similar ou complementar ao da ARSEG, tendo em vista a harmonização de actuação e optimização dos padrões universalmente aceites no sector e a prevenção de riscos sistémicos.

Projecto 5.1: Adesão a Organismos e Organizações Internacionais

Objectivos específicos: Promover e/ou consolidar o relacionamento entre instituições similares ou afins, desenvolvendo a troca de experiências e/ou a colaboração entre entidades com áreas de actuação complementares.

Actividade: Promover acções com vista à adesão da ARSEG às seguintes organizações internacionais:

- a) Da Associação Internacional de Supervisores de Seguros (I.A.I.S.), organismo dinamizador de regras, princípios e recomendações à escala mundial, no tocante à regulação e supervisão do mercado de seguros;
- b) Da Organização Internacional de Fundos de Pensões (I.O.P.S.), organismo da natureza similar à do I.A.I.S., cujo âmbito de actuação é o referente aos Fundos de Pensões;
- c) Outras, com mandato similar ou complementar.

Projecto 5.2: Acompanhar as actividades da G.A.T.T/C.N.U.C.E.D e da MIGA/Banco Mundial

Objectivo específico: Adquirir e consolidar conhecimentos sobre matérias especializadas.

Actividade: Acompanhamento das principais actividades e das recomendações dos seguintes organismos:



- a) G.A.T.T/C.N.U.C.E.D. (Comércio Mundial);
- b) MIGA/Banco Mundial (Cobertura de Riscos Políticos e facilitação do Investimento Privado Directo, nas relações Norte-Sul)

Projecto 5.3: Promover a ARSEG junto de Organizações Internacionais

Objectivos específicos: Promover e/ou consolidar o relacionamento entre instituições similares ou afins, desenvolvendo a troca de experiências e/ou a colaboração entre entidades com áreas de actuação complementares.

Actividade: Aumentar os níveis de participação e de intervenção junto das seguintes organizações:

Comité das Autoridades de Seguros, Valores Mobiliários, Fundos de Pensões e Outras Instituições Financeiras Não-Bancárias (CISNA/SADC); Organização Africana de Seguros (O.A.A.);

Sociedade Africana de Resseguro (Africa Re), de que o Estado Angolano é membro accionista através do Fundo de Garantia Automóvel (FGA);

Associação dos Supervisores de Seguros Lusófonos (ASEL).

Projecto 5.4.: Melhorar o funcionamento dos protocolos existentes com entidades nacionais e Internacionais

Objectivos específicos: Promover e/ou consolidar o relacionamento entre instituições similares ou afins, desenvolvendo a troca de experiências e/ou a colaboração entre entidades com áreas de actuação complementares.

Actividades: Optimizar o funcionamento dos Protocolos celebrados com:

- Instituto Nacional de Estatística (INE);
- Banco Nacional de Angola (BNA), incluindo as matérias do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo e outros aspectos transversais da actividade financeira;



- Unidade de Informação Financeira (UIF);
- Comissão de Mercado de Capitais e Valores Mobiliários (CMC);
- Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF – Portugal);
- Superintendência de Seguros Privados (SUSEP – Brasil);
- Autoridade Monetária de Macau (AMCM – Macau);

Projecto 5.5: Celebração de novos protocolos

Objectivos específicos: Promover o relacionamento com instituições com interesse para a ARSEG, desenvolvendo a troca de experiências e/ou a colaboração entre as entidades com actuação em áreas complementares.

Actividades: Celebrar de protocolos, designadamente com as seguintes instituições:

- Instituto Nacional de Defesa do Consumidor – INADEC;
- Associação dos Mediadores Angolanos – AMSA;
- Associação das Seguradoras – ASAN;
- Ministério da Educação MED, nas matérias sobre Literacia Financeira;
- Instituição Financeira da Namíbia - NAMFISA – Autoridade de Supervisão de Seguros;
- Autoridade Reguladora dos Serviços Não-Financeiros da Africa do Sul - FSB – Autoridade de Supervisão de Seguros;
- Associação Portuguesa das Seguradoras (APS);
- Direcção Nacional de Viação e Trânsito (DNVT).



PROGRAMA. 6

REFORÇO DA CONCERTAÇÃO ESTRATÉGICA

Objectivo Geral: Aprofundar a concertação com as entidades supervisionadas, quer numa base bilateral, quer através das suas associações, tendo em vista a busca das melhores soluções para a indústria e o sistema financeiro nacional, com base na experiência regional e mundial, por um lado, e nas particularidades do mercado nacional, por outro.

Projecto 6.1: Dinamizar os diplomas vigentes que estabeleçam condições especiais a cumprir sobre os seguros e fundos de pensões

Objectivo específico: Enquadrar as iniciativas de interesses comum que se esperam das entidades supervisionadas em prol do desenvolvimento de acções e projectos que visam impulsionar a actividade de seguros e de fundos de pensões no quadro dos padrões universais, das expectativas do Estado e do próprio mercado, bem como no cumprimento da legislação exigível.

Actividades: Enquadrar as iniciativas de interesse comum.

Projecto 6.2: Implementação da ANGO RE

Objectivo específico: potenciar o surgimento do mercado nacional de resseguro, por forma a reter recursos cambiais no país e aumentar o número de especialistas nacionais na área de resseguros.

Actividades: Implementar o conjunto de acções constantes do Estudo de Viabilidade Técnica e Económica, preparado pela AFRICA RE.

Projecto 6.3: Adesão à Carta Amarela

Objectivo específico: Facilitar a circulação rodoviária pela região da SADC.

Actividades: Gestão e liderança dos *Pools* (Gabinete de Compensação- Carta Amarela da SADC-Centro de Dados//Convénios Governamentais sobre actos de excepcional interesse e execução//Protocolos com demais entidades representativas de potenciais consumidores a persuadir e estimular).

Projecto 6.4: Corporate Governance

Objectivo específico: Garantir uma melhor gestão do órgão regulador a nível interno e das empresas que operam no Sector.

Actividades: Promoção das medidas de reforço da *Corporate Governance*, criando, nomeadamente, as áreas de Auditoria Interna e do Provedor do Cliente (internos, mas de natureza independente nas suas funções), e separando as áreas de estudo e concepção, execução, fiscalização e controlo.

Programa 6.5: Associações de Profissionais Especialistas do Sector

Objectivo específico: Constituição/Dinamização de Associações de Profissionais Especialistas do Sector (Exemplos de Actuários, Mediadores, etc.).

Actividades: Estimular o surgimento de associações profissionais, especializadas nas matérias do sector; fomentar o aumento da oferta de quadros nacionais especializados; promover a inserção, no ensino regular, de matérias específicas do sector de seguros, resseguro e fundos de pensões; estimular o intercâmbio entre especialistas nacionais e estrangeiros.

PROGRAMA. 7

PESQUISA E ESTUDOS

Objectivo Geral: Realização, promoção e divulgação de pesquisas e estudos, relativos aos seguros, resseguro e fundos de pensões, com interesse para os operadores e consumidores, tendo em vista o aumento da cultura de seguros e de fundos de pensões.

Projecto 7.1: Tabelas Actuarias

Objectivo específico: Obtenção de uma tabela actuarial, cujas variáveis representem a demografia e a economia angolana.

Actividades: Elaboração de uma tabela actuarial adequada ao País, e de uma Tábua de Mortalidade.

Projecto 7.2: Tabela das incapacidades laborais

Objectivo específico: Obtenção de uma tabela de incapacidades laborais cujas variáveis representem a realidade do País.

Actividades: Elaboração de uma tabela de Incapacidades laborais para o País.

Projecto 7.3: Tabela de Doenças Profissionais

Objectivo específico: Obtenção de uma tabela de Doenças Profissionais cujas variáveis representem a realidade do País.

Actividades: Elaboração de uma tabela de Doenças Profissionais do País.

Projecto 7.4: Micro Seguro

Objectivo específico: Trazer, para o mercado formal de seguro, através do micro seguro, actividades económicas de pequena dimensão, com consequências imediatas, *inter alia*, para o sistema financeiro, o sector segurador, o emprego e as finanças públicas.

Actividades: Efectuar pesquisas sobre a organização e o funcionamento do mercado informal, com especial incidência nas actividades económicas que poderiam ser apoiadas através do micro seguro.

Projecto 7.5: Guia de Seguros e Fundo de Pensões

Objectivo específico: esclarecer o leitor, em linguagem simples e acessível, sobre os conceitos, os tipos de contrato e os procedimentos, na área dos seguros e de fundos de pensões.

Actividades: Elaboração de um manual de seguros que esteja disponível para os utentes da informação.

PROGRAMA. 8

FORMAÇÃO E CAPACITAÇÃO

Objectivo Geral: – Contribuir para o reforço das competências académicas, técnico-profissionais e administrativas dos quadros da ARSEG, em especial, e do mercado de seguros, resseguro e fundos de pensões, em geral, através de acções de formação em matérias fundamentais para a actividade da ARSEG e do mercado.

Projecto. 8.1: Formação por objectivos

Objectivos específicos: Reforçar a capacidade de gestão e contribuir para um melhor enquadramento dos trabalhadores nos objectivos definidos para a ARSEG e assim contribuir para o alcance das metas fixadas.

Actividades: Dotar os trabalhadores da ARSEG de conhecimentos sólidos sobre gestão por objectivos.

Projecto.8.2: Planeamento Estratégico

Objectivos específicos: Aumentar a capacidade de gestão e contribuir para uma melhor definição das áreas de actuação e das variáveis com importância para a fixação de objectivos e metas.

Actividades: Dotar os trabalhadores da ARSEG de conhecimentos sólidos sobre planeamento estratégico.

Projecto.8.3: Cursos Específicos para as áreas

Objectivos específicos: Reforçar, em áreas específicas, as capacidades técnicas e administrativas dos trabalhadores da ARSEG.



Actividades: promover, no país ou no estrangeiro, acções de formação de curta ou longa duração, bem como estágios profissionais nas congéneres, em matérias específicas nas áreas de seguros, de resseguro e de fundos de pensões.

Projecto 8.4: Criação da Academia de Seguros e de Fundo de Pensões

Objectivos específicos: Dotar o mercado de conhecimentos profundos sobre a actividade.

Actividades: Elaboração do estudo de viabilidade, identificação do espaço para implementação do projecto, criação do modelo de negócio, entre outras actividades, para que a academia seja uma realidade sustentável.





ACOMPANHAMENTO

Os objectivos, as estratégias e actividades ora definidos irão dar origem a Planos de Actividades anuais.

Para além de concretizar as actividades acima referidas, tais planos atribuem-lhes ainda prazos, de início e de conclusão, bem como as unidades orgânicas responsáveis pelos mesmos.

A concretização do Plano de Actividades é monitorizada nos Planos de Acção Trimestrais, que se reflectem na execução dos relatórios de actividades o que permitirá, se for caso disso, a sua reavaliação, quer em termos de nova estratégia, quer em termos de prazos, quer ainda em termos de recursos envolvidos.

O acompanhamento directo, das diversas actividades que constam do Plano Estratégico da ARSEG, será feito pelo Gabinete de Estudos e Planeamento Estratégico da ARSEG, nos termos da alínea a) do artigo 33º, do Estatuto Orgânico da ARSEG. E será efectuado através dos Relatórios de Actividade e de Desempenho, a serem enviados trimestralmente ao GEPE.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com o Plano Estratégico estabelecido, segue-se a fase de implementação e execução da Estratégia. Nela, faz-se periodicamente o exercício de identificar quais as iniciativas que deverão ser priorizadas, em cada ano. Essa priorização exige uma reflexão sobre a sua exequibilidade e oportunidade, tem em consideração, *inter alia*, a evolução do ambiente organizacional interno, a correcta adequação dos recursos humanos e financeiros, e a evolução da envolvente externa.

Ainda, deve-se ressaltar que o Mapa Estratégico, assim como as estratégias e iniciativas elencadas, formam um conjunto de hipóteses para se possa atingir a Missão e a Visão da ARSEG e os seus objectivos estratégicos.

Afigura-se, assim, importante o estabelecimento de indicadores para o acompanhamento e verificação se os objectivos estão a ser alcançados.



Com um trabalho de planeamento participativo e sistemático, fundado em uma metodologia robusta, envolvendo os servidores da ARSEG e o público externo, é provável que as premissas adoptadas neste plano estejam, em sua maior parte, correctas. No entanto, algumas delas poderão vir a carecer de ajustamentos, em função das evidências que se apresentarão durante a execução do plano. Caberá ao Conselho de Administração, nesta situação, corrigir e actualizar o Mapa, ou definir novos objectivos, estratégias e iniciativas.

Além disso, os vários elementos externos à Agência, alguns deles considerados como premissas de planeamento, podem alterar-se ao longo da fase de execução do plano. Cabe também à ARSEG, e sobretudo ao seu Conselho de Administração, monitorar constantemente tais variáveis externas, para que seu impacto e suas variações estejam reflectidos em suas estratégias e iniciativas.

Dessa forma, não se pretende fazer do presente Plano um instrumento rígido e definitivo, mas sim o primeiro passo de um processo de gestão estratégica, fundamental para o aprendizado organizacional, o amadurecimento e o fortalecimento da ARSEG, requisito essencial para que ela cumpra a missão institucional que lhe foi confiada.

CONCLUSÃO

O plano de acção permitirá a materialização dos objectivos estratégicos da ARSEG e a sua implementação dependerá da participação efectiva de cada Direcção e cada Gabinete da ARSEG, que deverá comprometer-se com as acções de sua responsabilidade. É primordial também que o Conselho de Administração acompanhe a execução de cada etapa.

Por fim, é importante esclarecer que o Plano Estratégico, ora concretizado, não representa uma peça estanque. Ele constituiu o ponto de partida para um processo de construção contínua e de aprimoramento técnico e administrativo, que permita dotar a ARSEG de instrumentos, mecanismos e conceitos capazes de torná-la ainda mais eficiente na prestação de serviços aos operadores do mercado de seguros e de fundos de pensões, aos tomadores de seguros, segurados, subscritores, participantes e beneficiários, e ampliar a representatividade da ARSEG junto da sociedade.





ARSEG

AGÊNCIA ANGOLANA DE REGULAÇÃO
E SUPERVISÃO DE SEGUROS

10 -11º Andares_Torre Maculusso _ Rua Frederick Welwitschia _ nº. 84

Luanda - **Angola**

Tel _ +244 222 760 130

www.arseg.ao