

# DESEMPENHO INSTITUCIONAL DO INSS EM MOÇAMBIQUE: EFICIENCIA E DESAFIOS DA SUSTENTABILIDADE DA SEGURANÇA SOCIAL

**Institutional Performance Of The Inss In Mozambique: Efficiency And Challenges Of Social Security Sustainability**

**Desempeño Institucional Del Inss En Mozambique: Eficiencia Y Retos De La Sostenibilidad De La Seguridad Social**

**Quentino Agostinho Razão<sup>1</sup> | Obadias Benjamim Machine<sup>2</sup> |  
Cornélio Abdul Mussá<sup>3</sup>**

<sup>1</sup>Mestre, Universidade São Tomás de Moçambique, Moçambique, <https://orcid.org/0009-0007-6992-0904>, [fam razao7@gmail.com](mailto:fam razao7@gmail.com)

<sup>2</sup>Mestre, Universidade São Tomás de Moçambique, Moçambique, <https://orcid.org/0000-0001-2345-6789>, [machine.obadias@gmail.com](mailto:machine.obadias@gmail.com)

<sup>3</sup>Professor Doutor, Universidade Pedagógica de Maputo, Moçambique, <https://orcid.org/0000-0002-4579-5391>

Autor para correspondência: [razaoquentino@gmail.com](mailto:razaoquentino@gmail.com)

*Data de recepção:* 25-06-2025

*Data de aceitação:* 01-07-2025

*Data da publicação:* 10-12-2025

Como citar este artigo: Razão, Q. A.; Machine, O. B & Mussá, C. A. (2025). *Desempenho institucional do INSS em Moçambique: eficiencia e desafios da sustentabilidade da segurança social*. ALBA – ISFIC Research and Science Journal, 1(10), pp. 177-193. <https://alba.ac.mz/index.php/alba/issue/view/13>

## RESUMO

O presente artigo está focalizado em analisar a eficácia e eficiência organizacional, visando perceber como o Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) exerce as suas funções em vista a dar respostas satisfatórias ao seu público-alvo. Esta pesquisa apresenta como problema associado a exclusão dos cidadãos e a fraca satisfação das exigências dos beneficiários. Relacionado a esta problemática, teve-se como objectivo: analisar o desempenho institucional, focalizando-se na eficácia e desafios actuários como uma instituição da Segurança Social Obrigatória (SSO) em Moçambique. Durante a pesquisa, usou-se o método misto (abordagem qualitativa e quantitativa), trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva, tendo usado o inquérito por questionário e entrevistas semiestruturadas. Das contratações feitas, conclui-se que o INSS

não tem um desempenho eficiente no exército das suas funções quotidianas, pelo facto de não estar a responder com excelência os indicadores de avaliação do desempenho institucional.

**Palavras-chave:** Desempenho Institucional; Eficiência Institucional e Desafios de Sustentabilidade.

## ABSTRACT

This article focuses on analyzing organizational effectiveness and efficiency, aiming to understand how the National Institute of Social Security (NISS) performs its functions in order to provide satisfactory responses to its target audience. This research presents as a problem associated with the exclusion of citizens and the poor satisfaction of beneficiaries' demands. Related to this problem, the objective was: to analyze institutional performance, focusing on the effectiveness and

Razão, Q. A.; Machine, O. B & Mussá, C. A. (2025). *Desempenho institucional do INSS em Moçambique: eficiencia e desafios da sustentabilidade da segurança social.*

actuarial challenges as an institution of Mandatory Social Security (MSS) in Mozambique. During the research, a mixed method (qualitative and quantitative approach) was used; it is an exploratory and descriptive research, having used the questionnaire survey and semi-structured interviews. From the hirings made, it was concluded that the NISS does not perform efficiently in the army of its daily functions, because it is not responding with excellence to the indicators of institutional performance evaluation.

**Keywords:** Institutional Performance; Institutional Efficiency and Sustainability Challenges

## RESUMEN

Este artículo se centra en analizar la efectividad y eficiencia organizacional, con el objetivo de comprender cómo el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) desempeña sus funciones con vistas a brindar respuestas satisfactorias a su público objetivo. Esta investigación presenta la problemática asociada de la exclusión de los ciudadanos y la escasa satisfacción de las demandas de los beneficiarios. En relación a este tema, el objetivo fue: analizar el desempeño institucional, con foco en la efectividad y los desafíos actariales como institución de Seguridad Social Obligatoria (SSO) en Mozambique. Durante la investigación se utilizó el método mixto (enfoque cualitativo y cuantitativo), se trata de una investigación exploratoria y descriptiva, habiéndose utilizado la encuesta mediante cuestionario y entrevistas semiestructuradas. De la contratación realizada se concluyó que el INSS no se desempeña eficientemente en sus funciones diarias, debido a que no está respondiendo con excelencia a los indicadores de evaluación del desempeño institucional.

**Palabras-clave:** Desempeño Institucional; Desafíos de eficiencia institucional y sostenibilidad.

**Contribuição de autoria** (por autor): Cada autor deverá preencher sua contribuição no artigo. Quentino Razão foi responsável pela concepção da ideia principal, pela revisão literária, prepara e aplicação dos instrumentos de recolha de dados no INSS, compilação, análise dos dados e redigiu a primeira versão desta pesquisa.

Obadias Benjamim Machine: responsável pela coordenação da autoria, revisor e tradutor de termos básicos aplicados nesta pesquisa.

Cornélio Mussá: responsável pelo aconselhamento e segurança da pesquisa, revisor e fez a correção do artigo.

## INTRODUÇÃO

Este artigo representa um desafio para os autores do mesmo, na medida em que se pretende analisar o desempenho eficiente de uma instituição pública, tendo em conta os seus diversos desafios que o contexto actual apresenta. Pois, a ineficiência do Instituto Nacional de Segurança Social (INSS) está influenciada aos enormes desafios que o INSS enfrenta. Contudo, os desafios enfrentados pelo INSS são do contexto geral, como um país de baixo rendimento económico. Daí que, os desafios apresentados no país evocam acções concretas para a melhoria do Sistema de Segurança Social (SSS) moçambicano, e Francisco e Sugahara (2015) apresentam alguns desafios como a baixa cobertura da Segurança Social (SS) formal, a ineficiência da SS, consistência de SS de longo prazo e não apenas de médio e muito menos de curta duração, a robustez da SS deixando de ser ramificada e frágil em

recursos financeiros e institucionais, assegurar as estratégias de implementação e monitoria do funcionamento do sistema mais flexível e eficaz, maior coordenação na intervenção correctiva de possíveis falhas detectadas na monitoria em vista a minimização da intervenção dos doadores externos em finanças e políticas de funcionamento, assim como a redução dos custos administrativos.

O sistema de SS moçambicano está com uma deficiência financeira, o que condiciona a contratação de funcionários desqualificados, pois são mal pagos e consequentemente, os serviços prestados por estes não satisfazem as necessidades dos beneficiários (Castel-Branco, 2020).

Isto revela claramente a ineficiência do sistema de SS em todas as dimensões. Assim como Siúta (2019) consolida a posição acima afirmando que o sistema actual é inviabilizado por duas razões: o regime formal de SS obrigatória gerido pelo INSS é inviável e insustentável no contexto demográfico de Moçambique e assim como é inviável por ser impossível que o Estado redistribua rendimentos colectando impostos dumha pequena parte da população para uma maioria sem rendimento, uma vez que em Moçambique a taxa de desemprego é elevada e o PIB é baixo. Dentro deste cenário desafiador, se apresenta a questão central da

pesquisa: em que medida o INSS tem demonstrado eficiência institucional, sustentabilidade financeira e capacidade de gestão para garantir a efectiva segurança social obrigatória em Moçambique? Este estudo tem como objectivo de forma geral em analisar o desempenho institucional do INSS no âmbito da segurança social obrigatória em Moçambique, com foco na eficiência operacional e sustentabilidade financeira; especificamente, tem como objectivo: (i) avaliar a eficiência operacional do INSS com base em indicadores de gestão (custo administrativo e tempo de resposta); (ii) identificar os principais desafios institucionais enfrentados pelo INSS no cumprimento de sua missão.

## ENQUADRAMENTO TEÓRICO

### Desempenho institucional: eficácia e eficiência operacional

O desempenho institucional pode ser percebido por alguns indicadores de avaliação como eficiência e eficácia, excelência e produtividade, efectividade e economicidade. Desta forma, abaixo seguem aspectos explicativos:

Indicador	Significado
Economicidade	Relacionado com a capacidade institucional de obtenção e uso de recursos com maior racionalidade, gerindo adequadamente os recursos financeiros e físicos.
Efectividade	Refere-se aos impactos emergidos pelos produtos/ serviços, estando desta forma vinculada a satisfação dos executores e utentes.
Eficácia	É a capacidade institucional de manter a quantidade e qualidade de matéria-prima nos produtos e serviços entregues ao usuário como consumidor final.
Eficiência	Tangente a capacidade da instituição de garantir bons procedimentos produtivos, a fim de permitir que se alcance um resultado positivo a nível institucional (produtividade).
Excelência	Aplicação do capital humano que produza em conformidade a critérios e padrões de qualidade, para a realização dos processos, na busca da melhor execução e economicidade.

Fonte: (Erasmo, et al, 2018).

A eficiência e eficácia são dois termos interligados e quase inseparáveis, pois têm uma relação de complementaridade. Uma vez que a eficiência é a capacidade de manter a qualidade e a quantidade dos *inputs* (entradas) nos resultados finais (saídas). Isto é, enfatiza os meios ao realizar as tarefas, salvaguardando os recursos, realizar os trabalhos de forma artística/ excelente; enquanto a eficácia é vista como a medida de aproximação dos *outputs* da organização aos objectivos propostos. Quanto menores forem os desvios entre o realizado e o planeado, maior é a eficácia. Esta está focada nos resultados, a excelência dos resultados ou objectivos alcançados (Schultz, 2016).

Para Pinto e Coronel (2017), eficiência institucional é uma abordagem utilizada a fim de indicar que uma organização utiliza de forma produtiva ou económica os seus recursos. Dessa forma, esse conceito está muito ligado aos meios que uma organização irá utilizar para alcançar os seus resultados. Em Moçambique, a eficiência torna-se um desafio devido à escassez dos recursos

adequados ao exercício das actividades produtivas, pelo que se condiciona a eficácia empresarial e a consequente SS efectiva e robusta.

A eficiência de uma actividade está muito ligada à sua produtividade, pois este conceito está atrelado à situação complexa que envolve o processo de conversão de entradas em saídas. Como o foco da eficiência é nessa relação entre *inputs* e *outputs*, há a implicação da eliminação dos desperdícios e consumos desnecessários a fim de racionalizar os recursos.

## Principais desafios da SS moçambicana

Ao nível internacional existem diversos desafios na área de SS, devido a sua complexidade. Pois, trata-se duma temática que mexe profundamente com diversas áreas, como: vidas humanas, a sociedade em geral, área económico-financeira e até afecta a área cultural. Deste modo, apresenta-se os seguintes desafios básicos:



i. *Globalização das políticas sociais e transformação dos sistemas e internacionalização das economias:* A SS deve se adaptar a esta globalização em todos os sentidos, para poder se perpetuar na originalidade de cada país e não se deixar levar pelo estrangeirismo, uma vez que há muita dependência nos países pobres nas políticas de dominância mundial (países ricos e doadores);

ii. *Demografia:* envelhecimento demográfico cada vez mais acentuado, gerando novos desafios para a sustentabilidade dos sistemas de pensões e de saúde.

iii. *Mudanças nas estruturas familiares:* divórcios, abandono de crianças e mortes em excesso.

iv. *Alterações na estrutura do trabalho:* estão favorecidos os trabalhadores mais qualificados, em relação aos trabalhadores menos qualificados assumindo os empregos mal pagos, assim como os Trabalhadores a Conta de Outrem (TCO) em relação aos Trabalhadores a Conta Própria (TCP).

v. *Crise económica:* o aumento brutal do desemprego surgiu, que provocou o surgimento da necessidade de um Estado mais intervintivo e, consequentemente, de maiores despesas e menores receitas, como no caso da Segurança Social Básica (SSB). Assim, o Estado deve estimular o

empreendedorismo e outras actividades produtivas (Ramos, 2016).

Na realidade moçambicana, existem desafios específicos, tendo em conta ao contexto. Pois, ainda se encontra num estado de imaturidade e instabilidade em vários aspectos, como políticos, económicos e sócio-demográficos assim como a imagem do país nos observadores internacionais. Desta forma Siúta (2019) apresenta quatro (4) desafios básicos:

i. *Na esfera Política:* as eleições, descentralização e conflitos mostram como as deficiências do sistema político em Moçambique contribuem negativamente para a qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento de um sistema de SS formal mais abrangente;

ii. *Na área Económica:* as políticas e a trajectória da economia moçambicana mostra como o endividamento público, instabilidade no crescimento económico, a alocação da despesa pública e o tipo de investimentos implementados em Moçambique não contribuem para a SS sustentável e duradoura;

iii. *A parte da Sociedade:* num contexto em que a maioria dos moçambicanos vive na pobreza e sem SS digna, e se uma SS digna depende de uma sociedade informada e educada, em Moçambique há

Razão, Q. A.; Machine, O. B & Mussá, C. A. (2025). *Desempenho institucional do INSS em Moçambique: eficiência e desafios da sustentabilidade da segurança social.*

desafio educacional e informacional dos cidadãos desde infância;

iv. *Moçambique no Mundo:* contribui analisando como, no contexto internacional, a integração e cooperação entre Moçambique e outros países molda o processo de desenvolvimento económico, social e político, do qual depende a SS moçambicana.

Além disso, o grande desafio é saber ou conseguir estabelecer um quadro legal assente num sistema formal, financeira e administrativamente, viável e sustentável; um sistema minimamente consistente com os princípios declarados na Lei nº. 4/2007: universalidade, igualdade, solidariedade e descentralização (Francisco, 2009).

Associado a estas ideias, Gomes e Durán-Valverde (2018) assumem que existem outros desafios como a intensificação das acções de inspeção do INSS e da Inspeção-Geral do Trabalho e a cobertura do INSS. Pois, as inspeções têm permitido aumentar a cobrança de dívidas, apesar de no primeiro trimestre de 2017, se estimar que 23,6% dos 81.170 contribuintes inscritos no INSS se encontravam em situação de dívida. Além disso, devem ser evidenciados os esforços de expansão da cobertura aos trabalhadores do sector informal. Neste âmbito, a Organização Internacional dos Trabalhadores (OIT) tem cooperado com os parceiros nacionais numa

iniciativa de diálogo nacional que resultou numa proposta de um Plano Estratégico Nacional de SS Obrigatória (PEINSS).

Enfim, um dos desafios apresentados pelo Quive (2009) é excessiva burocracia e a deficiente descentralização dos serviços e à localização dos postos de pagamento da SS distantes dos beneficiários; ademais, o pior desafio é que os beneficiários sentirem que as pensões que recebem não cobrem as suas necessidades básicas, relacionando a inflação anual com a cesta básica. Este facto contrária, um dos princípios básicos da SS que é o da manutenção da QV que o beneficiário tinha enquanto trabalhador activo. Isto significa que, as pessoas que contribuem ao longo da vida activa, se o seu salário era baixo, e quando aposentam, o cálculo feito sobre o tal salário, a pensão acaba sendo mais baixa ainda, recebendo assim um valor que não satisfaz as suas necessidades diárias, o que torna a vida precária e a SSO acaba tendo um desempenho ineficiente.

## MATERIAIS E MÉTODOS

A presente investigação adopta uma abordagem metodológica de natureza mista, combinando técnicas **quantitativas** e **qualitativas** para proporcionar uma análise abrangente do desempenho institucional do INSS em Moçambique. Essa opção

metodológica baseia-se na premissa de que a compreensão do funcionamento de uma instituição pública como o INSS exige tanto a mensuração de indicadores objectivos de desempenho quanto a interpretação das percepções, práticas e processos internos que orientam sua actuação (Creswell & Creswell, 2018). A metodologia, portanto, alinha-se ao paradigma pragmático, que valoriza a complementaridade entre métodos como forma de captar a complexidade dos fenômenos sociais (Tashakkori & Teddlie, 2010).

Trata-se de uma pesquisa de natureza **exploratória e descritiva**, com um desenho de **estudo de caso institucional**, focado exclusivamente na actuação do INSS, na delegação de Maputo. A pesquisa é exploratória porque busca levantar informações ainda pouco sistematizadas sobre a eficiência e sustentabilidade do sistema de segurança social obrigatória em Moçambique, e descritiva porque pretende caracterizar o desempenho institucional do INSS com base em variáveis específicas de gestão, finanças e governança (Yin, 2018). Adota-se uma abordagem **dedutiva-analítica**, guiada por hipóteses fundamentadas teoricamente, que são testadas por meio da análise de dados secundários e entrevistas com actores institucionais.

O universo da pesquisa é composto pelo próprio INSS, enquanto a **unidade de análise** é o **desempenho institucional do INSS**, abrangendo tanto aspectos de natureza **financeira** quanto **administrativa e organizacional da delegação de Maputo - Cidade**.

A colecta de dados envolveu fontes de **dados primários**. Os **dados** foram colectados por meio de **entrevistas semiestruturadas** e questionário aplicados aos gestores e técnicos do INSS. As entrevistas permitiram captar percepções e experiências institucionais sobre a eficiência do sistema, os desafios enfrentados e as estratégias adoptadas para ampliar a cobertura e melhorar a sustentabilidade financeira.

A selecção dos participantes seguiu um critério **intencional** voltado à obtenção de informações de sujeitos-chave que possuem experiência directa com a gestão e formulação de políticas relacionadas ao INSS (Patton, 2015).

## RESULTADOS E DISCUSSÃO

Para se discutir assuntos relacionados com o desempenho do INSS, vai se verificar as estratégias de funcionamento em vista a superação dos desafios e garantir a sustentabilidade institucional a longo prazo.

Razão, Q. A.; Machine, O. B & Mussá, C. A. (2025). *Desempenho institucional do INSS em Moçambique: eficiencia e desafios da sustentabilidade da segurança social*.

Consequentemente, relativamente ao número dos contribuintes o respondente ‘D’ assumiu que “*a delegação de Maputo até ao ano 2024 possuia 61,405 contribuintes acumulados, dos quais 31,251 são activos*”. Assim, dos contribuintes activos a nível nacional, a delegação de Maputo representa 21% dos mesmos, sendo a média de 1% das restantes 70 delegações (70 delegações do INSS moçambicanas). Melhor, esta inclinação é já confirmada por Siúta e Chishte (2020) ao afirmar que até 2018, no total de 104 mil contribuintes inscritas no INSS. Nisto, a Delegação de Maputo constitui a base do INSS em Moçambique. Esta informação comunga com a de descrita pela RdM (2017), que a inscrição do trabalhador e inscrição das entidades empregadoras é obrigatória e única, e inscrição dos trabalhadores é obrigatória e vitalícia, independentemente do regime.

Castel-Branco (2020) assume que em Moçambique, nas últimas duas décadas, houve uma expansão gradual da cobertura dos SSS acompanhando a dinâmica do continente africano. No entanto, este crescimento é lento, tendo em conta as exigências e complexidade do país. Pois, quanto aos indicadores de cobertura, a estatística apresenta apenas 6,8% da população moçambicana que está coberta pelo sistema de SS e a média do tal crescimento é apenas

de 1.3% nos 10 anos (SSB e SSC) (RdM, 2022).

Relativamente aos beneficiários, na Delegação de Maputo, o respondente ‘D’ afirmou que “*existem 519,057 trabalhadores acumulados como beneficiários, destes 143,967 são beneficiários activos*”. Assim, a média das 70 delegações é de 33, 537 beneficiários.

Estratégias ligadas a cobrança aos contribuintes devedores, a Delegação de Maputo – Cidade revelou que o INSS usa diversas estratégias para a cobrança destas dívidas, como evidenciaram os respondentes ‘A’ e ‘B’ ao resumirem que “*o INSS usa Palestras e diálogo com os devedores assim como aplica a Execução fiscal ou cobrança judicial ou extrajudicial*”.

Porém, esta posição do INSS ser devido pelas diversas empresas, refuta a ideia de Siúta e Chishte (2020) que assumia o Governo moçambicano como aquele que gasta mais do que as suas receitas e, por isso, o seu contributo em termos de poupança para o sistema financeiro nacional era negativo, obrigando-se assim a recorrer ao mercado para captar poupanças do sector privado (famílias e empresas), endividando-se para financiar as suas despesas. Isto talvez aconteça com outras instituições públicas, excepto o INSS, pois são as famílias e



empresas que estão a dever ao INSS e não o contrário.

Inerentes as formações dos profissionais do INSS para o desempenho eficiente das suas funções, o respondente ‘C’ afirma que “o INSS tem dado diversas formações em vista ao melhor servir às pessoas, como: a formação de Técnicas de Expressão, formação de base de incidência de contribuição, formação na Ética Profissional, entre outras”; assim como o respondente ‘B’ resumiu dizendo que “existem capacitações em matérias de atendimento ao público, comunicação

*assertiva e língua local”. Tudo isso evidencia o quão os funcionários do INSS estão continuamente em formação em vista a excelência profissional.*

Estes dados vão contra as afirmações de (Castel-Branco, 2020), ao assumir que o sistema de SS moçambicano está com uma deficiência financeira, o que condiciona a contratação de funcionários desqualificados, pois são mal pagos e consequentemente, os serviços prestados por estes não satisfazem as necessidades dos beneficiários, criando assim uma deficiência no desempenho do institucional.

Tabela 1: resumo das Estratégias Financeiras Do INSS

Ordem	Estratégia	Grau de cumprimento	Resultados	
1	Contribuição das Empresas no INSS	a) 0% - 39%	0	0%
		b) 40% - 69%	5	71%
		c) 70% - 100%	2	29%
Total de participantes			7	100%
2	Falta da Poupança Interna do INSS	a) Sim	3	37%
		b) Não	5	63%
Total de participantes			8	100%
1.1.	Se, Sim: que percentagem?	a) 0% - 39%	2	-
		b) 40% - 69%	1	-
		c) 70% - 100%		

Fonte: Elaboração dos autores.

Inerentes as contribuições das empresas (megaprojetos) no INSS, 71% dos inquiridos assumiram que as empresas têm contribuído entre 40-69%. Isto revela que as empresas não têm contribuído na totalidade (nem todas estão numa situação regular). Esta

informação evidencia a ideia de Siúta e Chishte (2020) ao entender que o relatório do INSS em 2018 revela que o total de empresas inscritas é de cerca de 104 mil, destas, apenas 46 mil contribuem, pagando regularmente as prestações para a SS dos seus trabalhadores,

Razão, Q. A.; Machine, O. B & Mussá, C. A. (2025). *Desempenho institucional do INSS em Moçambique: eficiência e desafios da sustentabilidade da segurança social.*  
 isto é, mais da metade destes contribuintes não contribuem regularmente no INSS.

E para minimizar estas irregularidades, o respondente ‘C’ disse que “*o INSS usa diversas estratégias de cobrança de dívidas, como: Inspecção Geral do MTESS, segundo as denúncias manda-se uma notificação à empresa para vir regularizar e caso a empresa não regularize, envia-se o incumprimento para o MTESS e assim, o Ministério vai intervir e penalizar a empresa pelo incumprimento*”. Assim como os respondentes ‘A’ e ‘B’ resumem dizendo que “*o INSS usa Palestras e diálogo com os devedores assim como aplica a Execução fiscal ou cobrança judicial ou extrajudicial*”.

Inerente aos megaprojetos, eles não empregam muitos trabalhadores, assim a contribuição maior no INSS tem sido feita pelas MPMEs por serem de origem nacional,

elas cumprem facilmente as obrigações da SSO e tem empregado muitos trabalhadores.

Relativamente a poupança interna, teve-se 63% dos respondentes a afirmar que o INSS não tem falta de poupança interna. Pois, o INSS devido ao registo rigoroso dos seus contribuintes e trabalhadores, pagamentos e o respectivo monitoramento, ele não tem dependência externa. Uma vez que, as estratégias de funcionamento usadas permitem com que a instituição gera fundos suficientes para todas as suas despesas.

Deste modo, o INSS retém os recursos financeiros e os faz a devida redistribuição aos beneficiários e pensionistas em condições adequadas. Esta prática contradiz a opinião de Quive (2009) que enfatizava que existem doações ao INSS e o SSS em Moçambique é insustentável e dependente de doações internas e externas.

Tabela 2: Estratégias Técnicas Do INSS

Ordem	Estratégia	Grau de Cumprimento	Resultados	
1	Princípios: Universalidade, Igualdade e Solidariedade	a) 0% - 39%	12	52%
		b) 40% - 69%	7	31%
		c) 70% - 100%	4	17%
Total de participantes			23	100%
3	Nível de Informatização do INSS	a) 0% - 39%	2	25%
		b) 40% - 69%	4	50%
		c) 70% - 100%	2	25%
Total de participantes			8	100%
3.1.	Funcionamento do SISSMO-Receita e SISSMO-Pagamento	a) Sim	6	86%
		b) Não	1	14%
Total de participantes			7	100%



4	Benefícios mais exercidos/ praticados	Subsídio por Doença e por Internamento Hospitalar	4	20%
		Subsídio por Maternidade	5	25%
		Pensão por Invalidez	2	10%
		Pensão por Velhice	7	35%
		Subsídio de Morte e de Funeral e Pensão de Sobrevivência	2	10%
	Total de participantes		20	100%

Fonte: Elaboração dos autores.

Os princípios da SSO não são cumpridos, pois 52% dos inquiridos assumiram que estes princípios promulgados pela Lei 4/2007 que constituem a base da SS não são devidamente observados, uma vez que apenas são cumpridos numa percentagem que varia entre 0-39%. Estes resultados comungam com ideias de Silva (2016) ao assumir que todo o SSS se assenta nos princípios de universalidade, unidade, igualdade, eficácia, descentralização, garantia judiciária, solidariedade e participação. Contudo, nem sempre todos estes princípios são verificados na íntegra. Assim, no contexto moçambicano, quase a metade não é cumprida e os princípios verificados são observados numa intensidade muito baixa, nem chega a 40%.

O INSS ainda não está informatizado totalmente, embora o SISSMO-pagamento e SISSMO-Recebimento estejam a funcionar. Até agora, a informatização do INSS se encontra entre 40%-69%, com 50% de respondentes. Isto é, quase no meio do

processo, mesmo tendo começado este processo em 2013, como enfatiza Nascimento (2016) que em Outubro de 2012 iniciou a implementação do programa piloto do Sistema de Informatização de Segurança Social de Moçambique. A informatização ainda constitui um desafio do INSS, uma vez que o inquirido ‘C’ assumiu que “*o principal desafio é a conclusão da informatização e treinar os técnicos*”.

Contudo, a informatização do INSS iniciada em 2013, até o ano 2024, o SISSMO-Receita e SISSMO-Pagamento ambos já estão em funcionamento. Pois, este SISMO permite a conexão do INSS a todos bancos nacionais, onde os trabalhadores têm recebido os seus salários. Assim, constitui o elo de ligação entre o INSS e os beneficiários e pensionistas. Uma vez que é pelo SISSMO-Receitas que o INSS consegue obter as contribuições e pelo SISSMO-Pagamentos, o INSS consegue pagar os beneficiários e pensionistas os seus honorários, via banco.

Razão, Q. A.; Machine, O. B & Mussá, C. A. (2025). *Desempenho institucional do INSS em Moçambique: eficiência e desafios da sustentabilidade da segurança social*.

Para Nascimento (2016), a informatização visa garantir a redução dos trabalhos manuais e armazenamento da informação em montantes de papeis, atrasos nos atendimentos, assim como a redução de filas longas dos beneficiários, minimização de fraudes, como no caso de pessoas receberem pensões de um beneficiário já morto, assim como a elevada burocracia, condições precárias do trabalho e insuportáveis aos cidadãos, garantindo assim a eficácia do processo.

Contudo, o SISSMO ainda não conseguiu alcançar estes objectivos, uma vez que apenas está em 50% e pela observação no acto de recolha de dados, as filas dos beneficiários eram tão longas e muitos papéis nas mãos e nas mesas, evidenciando que a informatização ainda não está em plena operação.

Os benefícios que os trabalhadores auferem com maior frequência, entre subsídios e

pensões, nota-se que há maior incidência na pensão de velhice, com 35% dos respondentes. Pois, em todos os dias há sempre quem envelhece e solicita no INSS este serviço. De seguida, o subsídio por maternidade, com 25% dos respondentes, tendo em conta que, de forma semelhante, todos os dias, sempre há quem nasce, pelo que se solicita este serviço.

Os outros subsídios e pensões são menos solicitados pelos utentes, uma vez que a população moçambicana se caracteriza basicamente pela juventude na sua maioria, daí que as mortes assim como subsídios de sobrevivência são igualmente reduzidas nas despesas do INSS. Esta informação comunga com a de Quive (2009), ao evidenciar que o INSS tem mais despesas na prestação da pensão de velhice, assim como se fez menção na tabela 8, onde as despesas do INSS pesam mais na pensão de velhice, comparativamente a outras despesas.

#### *Síntese De Abordagem Qualitativa*

Ordem:	Designação:	Respostas:	Respondente
1	Desafios do INSS	Divulgar o sistema aos utentes para o seu conhecimento.	‘B’
		Terminar o processo de informatização do INSS e treinar os técnicos.	‘D’
2	Estratégias de superação dos desafios	A direcção do INSS tem promovido a colaboração de todos integrantes do sistema na identificação de melhores estratégias para rápidas soluções.	‘C’
		Através de palestras de divulgação do sistema.	‘B’
3	Estratégia na expansão do INSS	O INSS tem parcerias com todos os municípios e Autoridade Tributária (AT). Com estas duas identidades, o INSS tem registos civis (identificação dos trabalhadores) e AT fornece a identidade das empresas que vão se registrando. O INSS também tem parcerias com Balcão de Atendimento Único (BAU), lá existe um funcionário do INSS, onde o funcionário	‘D’ e ‘B’



		flexibiliza o registo de todas empresas que vem fazer o seu recenseamento que o faz em simultâneo com a sua inscrição no INSS. Igualmente, o INSS tem parcerias com os distritos e postos administrativos, a fim de facilitar as empresas que se registam até nos distritos.	
		Através da implantação de postos de atendimento aos locais reconditos ou seja, a todos postos administrativos.	‘B’

Fonte: respostas dos inqueridos adaptados pelos autores.

Os funcionários do INSS apenas identificaram dois desafios básicos: difusão do sub-sistema de SSO a todos potenciais beneficiários em vista a expansão do SS e a informatização do INSS assim como treinar os funcionários para o uso correcto do SISSMO. Mas Siúta (2019) apresenta mais desafios, como na esfera Política, as deficiências existentes contribuem negativamente para a qualidade de vida dos cidadãos e para o desenvolvimento de um sistema de SS formal mais abrangente; na área Económica, a instabilidade no crescimento económico, a alocação da despesa pública e o tipo de investimentos implementados em Moçambique não contribuem para a SS sustentável e duradoura; a parte de Sociedade, nota-se uma sociedade não informada nem educada, o que contribui para maior pobreza dos moçambicanos; assim como constitui um grande desafio, a imagem de Moçambique no Mundo, em que no contexto internacional, o SSO deve ter uma reputação boa para garantir a integração e cooperação entre Moçambique e outros países moldando o processo de desenvolvimento económico, social e político.

Relativamente à expansão da SSO, o INSS tem várias parcerias, conforme o respondente ‘C’, esta informação comunga com a maior estratégia de expansão do INSS são palestras e outras actividades que o INSS faz anualmente pois, consegue registar as pessoas que aderem aos serviços deste subsistema (RdM, 2020). Assim como a tabela 3 desta pesquisa apresenta diversos anos cujas palestram tiveram sucesso no processo de expansão do INSS. Daí que, Maleane e Suaidene (2011) enfatiza que o governo moçambicano continua a se esforçar pelo crescimento e redução da dependência da ajuda externa, investindo na expansão de infraestruturas tecnológicas com o objectivo de aprimorar o ambiente empresarial nacional, validando assim as diversas parcerias apresentadas pelo respondente ‘C’.

Contudo, estas estratégias ainda não conseguem alcançar o País na totalidade, pois ainda muitas empresas e trabalhadores estão fora do SSS, assim como evidencia (RdM, 2022) que quanto aos indicadores de cobertura (inscrição), a estatística apresenta apenas 6,8% da população moçambicana está coberta pelo sistema de SSS, e concretamente

Razão, Q. A.; Machine, O. B & Mussá, C. A. (2025). *Desempenho institucional do INSS em Moçambique: eficiencia e desafios da sustentabilidade da segurança social*. no INSS a partir do PEINSS 2024-2028 apresenta que apenas estão abrangidos 15% dos TCO e TCP, estando 85% fora dos benefícios que o subsistema oferece.

## CONCLUSÃO

Quanto aos avanços na expansão da cobertura, o INSS tem alcançado progressos importantes na ampliação da cobertura de segurados e beneficiários, com um crescimento consistente no número de contribuintes e beneficiários ao longo dos anos. A implementação de políticas de sensibilização e fiscalização contribuiu para aumentar a formalização do trabalho, embora a informalidade continue sendo um obstáculo significativo. Contudo, a universalização da cobertura da segurança social obrigatória continua a ser um desafio, principal devido à alta informalidade no mercado de trabalho. Mesmo com esforços para integrar trabalhadores informais ao sistema, muitos ainda permanecem fora da cobertura previdêncial social, o que implica uma necessidade urgente de políticas públicas mais eficazes para promover a formalização do trabalho e expandir a cobertura social.

Assim, conclui-se que uma das razões da fraca inclusão e robustecimento do sistema de segurança social tem a ver com a fraca fiscalização, pois existem muitos devedores

no INSS além de muitos não estarem inscritos neste subsistema. Esta fraqueza é notória também em todo SSS moçambicano, uma vez que, dentro do país, há muita gente que não contribui para o sistema pela incapacidade contributiva (população mais pobre), mas existe também neste país, pessoas que não contribuem, porque os serviços do INSS não chegam nos seus lugares produtivos, o que intensifica a fragilidade do subsistema de segurança social (INSS).

Nota-se igualmente como conclusão desta pesquisa, que quanto a desafios da sustentabilidade financeira, apesar do crescimento nas receitas, as despesas com benefícios, particularmente pensões e aposentação, têm aumentado de forma mais acelerada, gerando um descompasso estrutural entre as receitas e as despesas do sistema. Pelo que, o INSS precisa de se esforçar para evitar futuros desequilíbrios financeiros a logo prazo. Contudo, o INSS como uma entidade gestora encontra-se independente de quaisquer doações externas para o seu funcionamento, seja doação dentro do país ou fora do mesmo. Pois, seja na análise documental assim como nos inquiridos, teve-se 63% dos respondentes a afirmar que o INSS não tem falta de poupança interna, as suas receitas têm sido suficientes para suas despesas correntes assim como seus

investimentos em vista a expansão do mesmo a todos cidadãos moçambicanos.

Quanto a pertinência da informatização dos processos do INSS, a informatização tem-se mostrado um passo positivo para melhorar a eficiência administrativa e a acessibilidade dos serviços do INSS. Embora os avanços na digitalização sejam significativos, a implementação de um sistema totalmente integrado e eficiente ainda é um processo contínuo, que exige investimentos constantes em infraestrutura e capacitação.

Outrossim, obteve-se 48% da CE e 52% CI do INSS de respondentes em assumir que os princípios de universalidade, unidade, igualdade, eficácia, descentralização, solidariedade e participação não são cumpridos na íntegra. Assim, no contexto moçambicano, quase a metade dos princípios não é cumprida e os princípios observados são cumpridos numa intensidade muito baixa, sendo inferior a 40%.

Assim, conclui-se que em Moçambique se estabelece princípios para responder às orientações (políticas) internacionais, mas não se executa efectivamente no dia-a-dia do INSS, o que evidencia a afirmação de que o desempenho do INSS como instituição de SSO em Moçambique não é eficiente, pois, não cumpre os requisitos como: economicidade, devido à elevada dívida e

fraca fiscalização e cobrança dos contribuintes; efectividade, devido ao impacto insatisfatório que os serviços prestados pelo INSS causa nos seus beneficiários; excelência actuária, alta produtividade, no que diz respeito a flexibilidade no atendimento dos utentes e a universalização dos serviços, apresentando-se como uma instituição excluídora na difusão dos direitos humanos essências (direito a SS).

## RECOMENDAÇÕES

1. Recomenda-se a criação de novas estratégias de cobrança: o INSS deve criar formas mais adequadas para a cobrança das empresas a fim de evitar que as empresas descontem aos trabalhadores e não canalizem às contribuições ao INSS. Para tal, o INSS deve estar conectado aos bancos pelos quais os funcionários recebem seus salários a partir do banco central, condicionando a disponibilidade salarial do trabalhador a partir da efectiva contribuição da taxa dos 7%, pois trata-se de seguro obrigatório e não pode haver a disponibilidade salarial sem a disponibilidade da contribuição, uma vez que a taxa contributiva é uma parte do próprio salário.

2. Implementação efectiva da tecnologia de informação: criação de condições para se

Razão, Q. A.; Machine, O. B & Mussá, C. A. (2025). *Desempenho institucional do INSS em Moçambique: eficiencia e desafios da sustentabilidade da segurança social*.

verificar as contribuições que cada trabalhador faz no INSS e a capacidade do contribuinte verificar a sua contribuição corrente e o valor que receberá, caso ganhe aposentadoria, estimulando as suas expectativas reais. Isso permitirá ao trabalhador a se organizar da melhor forma, evitando surpresas futuras tendo em conta a inflação que interfere a capacidade real da compra e do consumo do beneficiário/pensionista.

3. Finalmente, recomenda-se a minimização da corrupção, evitando a sua impunidade no INSS. Assim, o INSS deve cumprir de forma rígida as políticas internas, garantindo que cada funcionário promova a produtividade institucional, minimizando todas práticas que contribuem no alastramento das dívidas e o mau atendimento dos utentes, a partir de alguns benefícios individuais<sup>8</sup>, colocando o INSS numa insustentabilidade financeira que caracteriza a perpetuação da ineficiência institucional nas dimensões econômicas, efectivas e excelência como principais indicadores do desempenho institucional.

## REFERÊNCIA BIBLIOGRÁFICA

<sup>8</sup> Em Moçambique, existem algumas empresas e pessoas que não contribuem efectivamente por serem entidades ligadas ao partido no poder ou uso de esquemas que favorecem imediatamente os fiscalizadores e cobradores das dívidas. Estas práticas

Castel-Branco, R. K. (2020). *A segurança social em Moçambique: conversa para o boi dormir ou um instrumento de redistribuição viável? Desafios para Moçambique 2020*. Instituto de Estudos Sociais e Económicos. Maputo, Moçambique.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. (5th ed.). Sage Publications.

Erasmo, E. A. L., Duarte, M. S. L. T., Nunes, E. B. L. P., & Mendes, R. N. M. (2018). Avaliação Institucional: uma análise de indicadores de desempenho institucional em uma IFES. ISSN nº 2447-4266Vol. 4, n. 6, Outubro-Dezembro. 2018DOI: <http://dx.doi.org/10.20873/uft.2447-4266.2017v4n6p845>. *Revista Observatório*, Palmas, v. 4, n. 6, p. 845-877, out.-dez. 2018

Francisco, A. (2009). Moçambique: segurança social no Contexto de Um Estado Falido Mas Não Falhado. In Brito, L., Castel-Branco, C. N., Chichava, S. & Francisco, A. (2009). *Segurança Social: Abordagens, Desafios e Experiências para Moçambique*. Comunicações apresentadas na II conferência do Instituto de Estudos Sociais e Económicos. Maputo, Moçambique.

Francisco, A. & Sugahara, G. (2015). *Porque Moçambique ainda não possui uma pensão universal para idosos? Desafios para Moçambique*. Instituto de Estudos Sociais e Económicos. Maputo, Moçambique.

Gomes, J. & Durán-Valverde, F. (2018). *Extensão da segurança social em Moçambique: Construindo Pisos de Segurança Social*. Departamento de SS da Organização Internacional do Trabalho (OIT).

prejudicam o capital humano das empresas em dívida, após a sua aposentadoria ou doença, por não cumprir as suas obrigações contributivas dentro dos prazos legais.



- Maleane, S. O. T. & Suaiden, E. J. (2011). *Inclusão, exclusão social e pobreza em Moçambique em pleno século XXI*. Brasília.
- Nascimento, D. O. (2016). *Qualidade em uso: o Sistema de Informações da SS de Moçambique (SISSMO) na modernização e informatização do Instituto Nacional de SS Moçambique (INSS-MZ)*. Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINO). São Leonardo. Brasil.
- Patton, M. Q. (2015). *Qualitative Research & Evaluation Methods* (4th ed.). Sage.
- Pinto, N. G. M. & Coronel, D. A. (2017). *Eficiência e eficácia na administração: proposição de modelos quantitativos*. Revista Unemat de Contabilidade. v. 6, n. 11.
- Quive, S. (2009). *Sistemas formais e informais de segurança social desenvolvimento em Moçambique*. Conference Paper Nº43. Instituto de Estudos Sociais e Económicos. Maputo, Moçambique.
- Ramos, M. N. P. (2016). Desafios do Estado Social no contexto europeu e a (in)sustentabilidade da Segurança Social. In Rocha, M. M. de S., Ramos, M. N. P., Santos, S. M. de M. & Costa, M. D. H. (2016). *Seguridade Social, Interculturalidades e Desigualdades na Contemporaneidade*. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Brasil.
- RdM, (2017). *Boletim da República: Regulamento da Segurança Social Obrigatória*. Imprensa Nacional de Moçambique, E. P.
- RdM, (2022). *4º Boletim Estatístico sobre Segurança Social 2021*. Ministério do Trabalho e Segurança Social. Maputo – Moçambique.
- Schultz, G. (2016). *Introdução à gestão de organizações*. Série Ensino, Aprendizagem e Tecnologias. Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Brasil.
- Siúta, M. S. (2019). *Segurança Social e poupança em 10 edições do Desafios: que tipo de segurança social pode Moçambique desenvolver?* Instituto de Estudos Sociais e Económicos. Maputo, Moçambique.
- Siúta, M. & Chishte, U. (2020). *Segurança social e os principais obstáculos ao financiamento das empresas através da Bolsa de Valores de Moçambique: Desafios para Moçambique 2020*. Instituto de Estudos Sociais e Económicos. Maputo, Moçambique.
- Tashakkori, A., & Teddlie, C. (2010). *SAGE handbook of mixed methods in social & behavioral research*. (2nd ed.). Sage.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods*. (6th ed.). Sage