



República de Angola
MINISTÉRIO DA JUSTIÇA

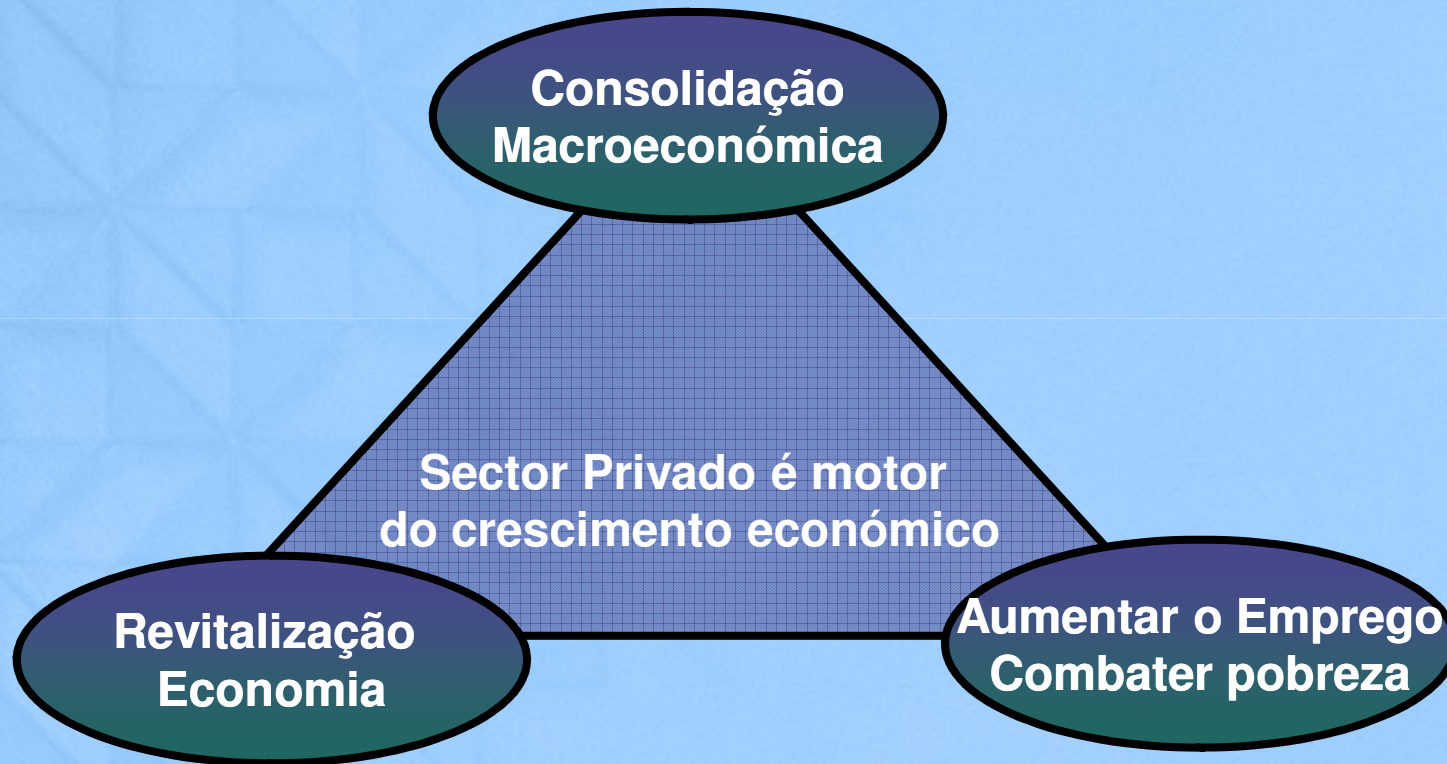


“Uma experiência de Gestão da Qualidade pelo Normativo Internacional ISO 9001 num Organismo Público”

Maria Isabel Fernandes Tormenta dos Santos

*2ª Conferência SInASE - “Gestão, Qualidade e Inovação nas Organizações Públicas e Privadas”
29 de Fevereiro de 2012 – Hotel Trópico, Luanda*

Depois de inflação de 3 dígitos em 2002...



Houve necessidade de eliminar os constrangimentos que os investidores enfrentavam para constituir as suas empresas

É assim decidido criar o Guiché Único de Empresa ...

Com o objectivo de simplificar, modernizar e imprimir uma maior dinâmica ao processo de constituição de empresas e, desta forma, impulsionar o sector privado como alavanca do crescimento económico

O Guiché Único da Empresa tem contribuído, desta forma, para o crescimento económico, bem como para a criação de mais postos de trabalho e redução da pobreza.

A concentração de todos os serviços que intervêm no processo de constituição de empresas no mesmo espaço físico, e a reorganização total dos serviços aliada à informatização dos mesmos, reverteram completamente o cenário de constrangimentos.



Um sistema que veio simplificar a criação de empresas

Redução do prazo de Constituição de Empresas

Consequente melhoria do ambiente de negócios

Captação de maior número de investimentos para o nosso País



Menos tempo para criar empresa = Mais empresas

Como resultado da estabilidade política e económica e da melhoria do ambiente de negócios, o número de empresas registadas no GUE tem aumentado gradualmente de ano para ano

OS RESULTADOS PODEM SER COMPROVADOS PELOS DADOS ESTATÍSTICOS...

Estatísticas de Criação de Empresas

2012-	767 empresas
2011 -	4.547 empresas
2010 –	3.480 empresas
2009 –	3.384 empresas
2008 –	2.764 empresas
2007 –	1.459 empresas
2006 –	404 empresas
2005 –	312 empresas
2004 –	148 empresas



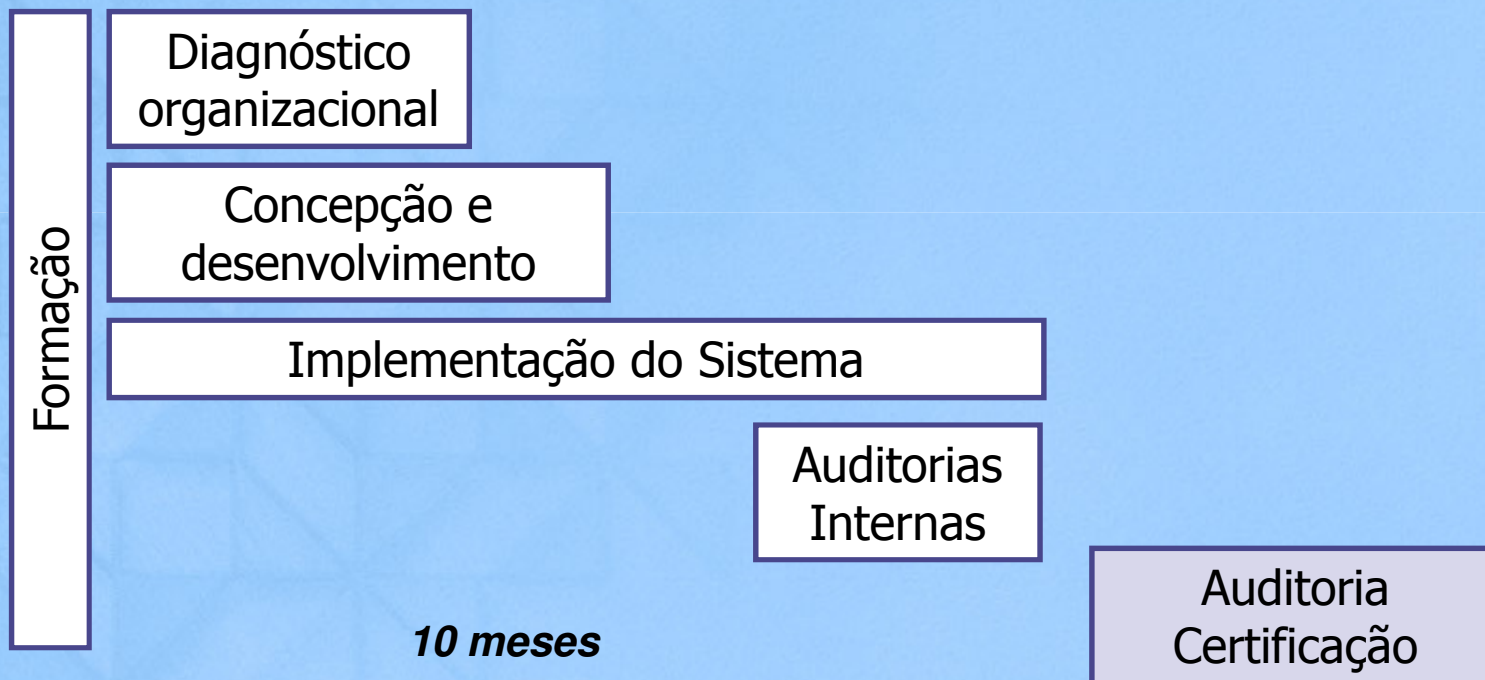
Para além dos sectores do comércio, serviços e construção, começa-se já a registar um maior número de empresas nas áreas da agricultura, indústria transformadora, telecomunicações, transportes, energia e águas, etc.

O que nós fazemos...

- . Emitir certificado de admissibilidade;
- . Atribuir o número de identificação fiscal (NIF)
- . Outorgar a escritura pública;
- . Proceder ao registo estatístico da empresa ou da firma;
- . Proceder ao registo comercial e emitir a competente certidão e certificado de publicação;
- . Providenciar a publicação no Diário da República;
- . Inscrever os contribuintes e beneficiários da segurança social das empresas.

Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008

Projecto de Implementação do Sistema de Gestão da Qualidade no Guiché Único da Empresa:



Consultoria:



AENOR

Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008

**Âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade do
Guiché Único da Empresa:**

*“Serviço público especial de
constituição, alteração e extinção de
empresas e actos afins”.*

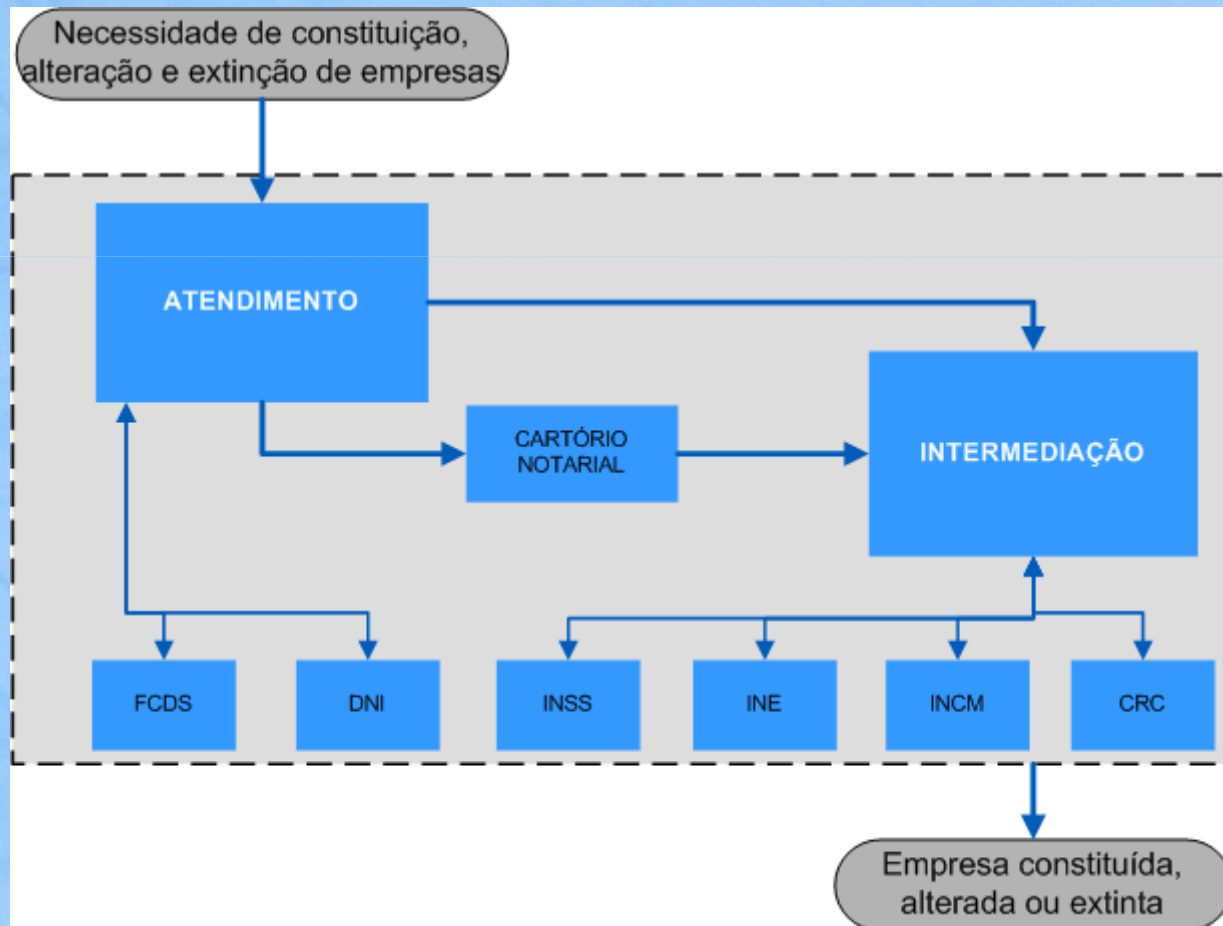
Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008

O que é para nós a Qualidade?

- ✓ Oferecer serviços adequados, antecipando soluções para colmatar burocracias redundantes a favor dos cidadãos e das empresas, de forma a superar as suas expectativas.
- ✓ Receber com espírito de equipa todos os parceiros estratégicos, de modo a agir em conjunto na procura das melhores soluções para satisfazer os Clientes.

Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008

Processos-Chave do Guiché Único da Empresa:



Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008

O que estamos a conseguir?

- ✓ 1.º Organismo Público Angolano certificado ISO 9001;
- ✓ Reconhecimento da Qualidade junto do sector público e privado;
- ✓ Uniformizar e estabelecer os procedimentos e regras;
- ✓ Aumentar a motivação e reconhecimento do trabalho dos colaboradores.

Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008

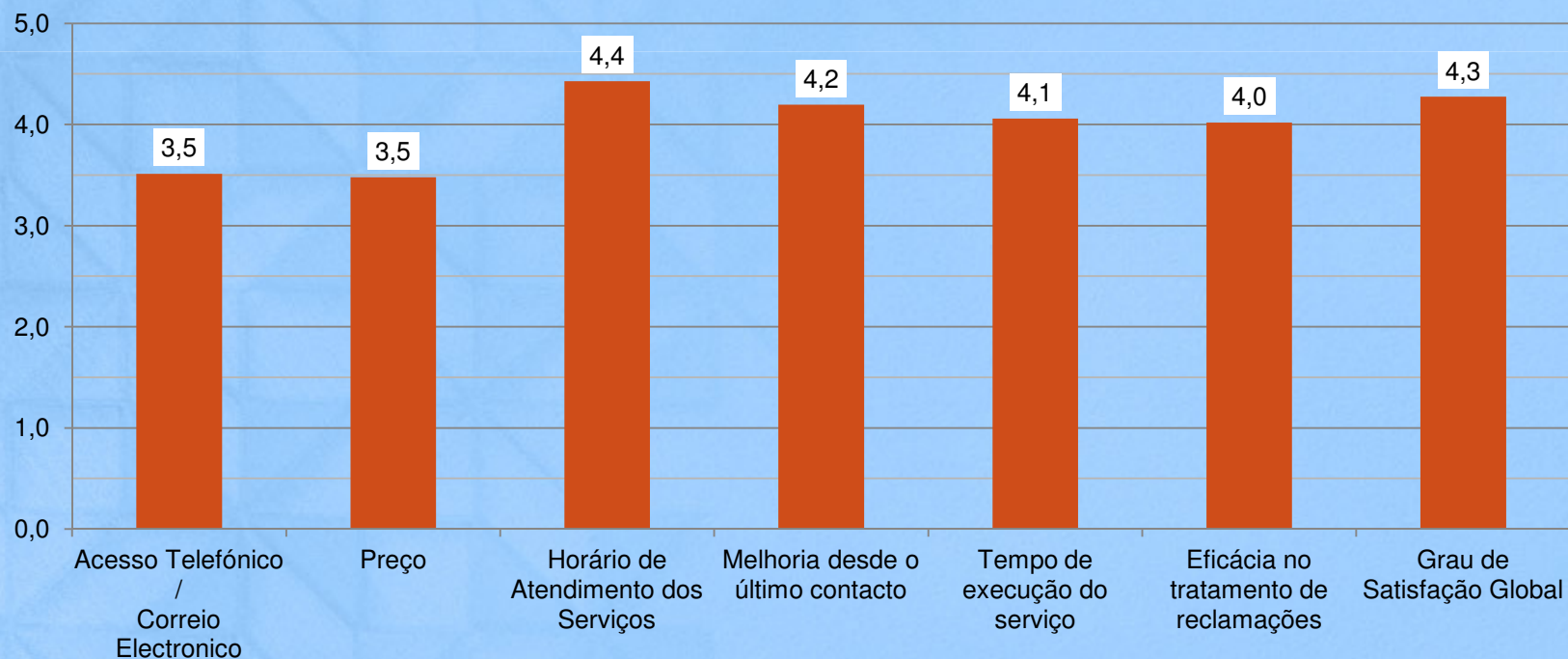
Auditoria AENOR– Pontos Fortes identificados *(5, 6 e 7 de Dezembro de 2011):*

- ❖ Número de empresas criadas em 2011 *(4.547 até 31 de Dezembro de 2011, incluindo empresários em nome individual);*
- ❖ Espírito de aprendizagem e abertura demonstrado pelos colaboradores envolvidos;
- ❖ Nível de suporte informático do Guiché Único da Empresa;
- ❖ Atitude precaucional de verificação e reverificação da conformidade dos processos;
- ❖ Estratégia diferenciada de crescimento com aposta na descentralização e disseminação de Guichés pelo País;
- ❖ Envolvimento da Gestão de Topo e articulação com estrutura operacional.

Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008

A Satisfação dos nossos Clientes em 2011:

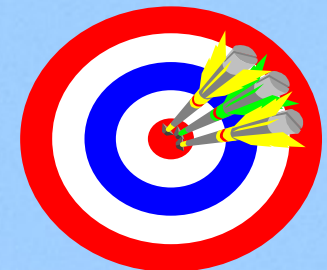
Avaliação Global dos Serviços



Sistema de Gestão da Qualidade ISO 9001:2008

Alguns Objectivos para 2012:

- Diminuir o tempo médio de espera no atendimento para 10 minutos;
- Melhorar o nível de satisfação dos Clientes para 4,5;
- Diminuir o número de Reclamações para menos de 20;
- Assegurar que todos os colaboradores, com funções de atendimento, tenham formação específica em Atendimento ao Público.



O Futuro do GUICHÉ ÚNICO DA EMPRESA

- ✓ Inevitável expansão não só dentro da província de Luanda, como forma de descongestionar o Guiché Único actual, mas também para outras províncias em que se registre um volume de investimentos que o justifique;
- ✓ Dar resposta ao aumento gradual do número de empresas constituídas fora de Luanda, principalmente nas Províncias de Benguela, Bengo, Uíge, Cabinda, Malange, Huíla e Huambo;
- ✓ Prevista a entrada em funcionamento de mais dois Guichés Únicos da Empresa em Luanda, assim como nas províncias de Benguela, Cabinda e Huambo;
- ✓ Simplificação de procedimentos;
- ✓ Alargamento da certificação ISO 9001 aos novos Guichés.

CONCLUSÃO

- . Em nome do Ministério da Justiça, e de todos os funcionários do Guiché Único da Empresa e suas delegações, quero agradecer este reconhecimento do nosso trabalho, e dizer que é uma honra para nós sermos certificados pelo normativo internacional ISO 9001.
- . Estamos muito felizes por termos dado a nossa modesta contribuição para levar o nome de Angola além fronteiras e contribuirmos, desta forma, para o crescimento económico do nosso País.
- . Auguramos, muito sinceramente, que num futuro próximo, muitos outros serviços públicos alcancem o nível de qualidade do Guiché Único da Empresa, e sejam igualmente certificados como nós fomos.

MUITO OBRIGADA