



PERGUNTAS FREQUENTES

O MEU SERVIÇO E CONTA-CORRENTE

Versão 1.1

16 de março de 2011

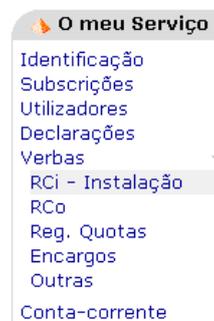
ÍNDICE

1	<i>Como aceder a...</i>	3
1.1	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE PEDIDOS DE DECLARAÇÕES, NA CGA DIRECTA?	3
1.2	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE INSTALAÇÃO DA RCI, NA CGA DIRECTA?	3
1.3	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À RCO, NA CGA DIRECTA?	3
1.4	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE REGULARIZAÇÃO DE QUOTAS, NA CGA DIRECTA?	4
1.5	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE INSERÇÃO DE PEDIDOS DE CORREÇÕES DE ENCARGOS COM PENSÕES, NA CGA DIRECTA?	4
1.6	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE INDICAÇÃO DE VERBAS A PAGAR À CGA, NA CGA DIRECTA?	4
1.7	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER ÀS INFORMAÇÕES DA MINHA CONTA-CORRENTE REFERENTES AO MÊS CORRENTE, NA CGA DIRECTA?	5
1.8	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER ÀS INFORMAÇÕES DA MINHA CONTA-CORRENTE REFERENTES A MESES ANTERIORES, NA CGA DIRECTA?	5
1.9	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE SUBSCRIÇÃO DE TIPOS DE DOCUMENTOS PARA EXTRATOS E JUSTIFICATIVOS, NA CGA DIRECTA?	5
1.10	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À LISTAGEM DAS REFERÊNCIAS DE DOCUMENTOS/GUIAS DE PAGAMENTO, NA CGA DIRECTA?	6
1.11	COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À LISTAGEM DOS EXTRATOS MENSIS, NA CGA DIRECTA?	6
2	<i>Esclarecimentos dos circuitos</i>	7
2.1	CHEGOU-ME A INFORMAÇÃO DE QUE EXISTEM VERBAS A CONFIRMAÇÃO OU CORREÇÃO NA CGA DIRECTA, REFERENTES A UMA REINSCRIÇÃO DE UM SUBSCRITOR. O QUE DEVO FAZER?	7
2.2	TENHO UMA VERBA CORRESPONDENTE A TAXAS S/ VALOR DE ADJUDICAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS PARA PAGAR À CGA. COMO DEVO FAZER?	7
2.3	PRECISO DE UMA DECLARAÇÃO DA CGA. COMO POSSO REQUERER VIA CGA DIRECTA?	7
2.4	É A PRIMEIRA VEZ QUE FAÇO A ENTREGA DE UMA RELAÇÃO CONTRIBUTIVA À CGA. O QUE DEVO FAZER?	8
2.5	JÁ CONFIRMEI A RELAÇÃO CONTRIBUTIVA. AGORA QUERO IMPRIMIR O DOCUMENTO DE PAGAMENTO. O QUE DEVO FAZER?	8
2.6	NÃO CONFIRMEI A RELAÇÃO CONTRIBUTIVA DENTRO DO PRAZO DE ENTREGA. NO ENTANTO, APARECE M-ME VALORES NA MINHA CONTA-CORRENTE. O QUE SE PASSOU?	8
2.7	NA CONTA-CORRENTE. ESTOU A TENTAR EMITIR UM DOCUMENTO DE PAGAMENTO, MAS CLICO NO BOTÃO E NÃO ACONTECE NADA. O QUE DEVO FAZER?	9
2.8	JÁ EMITI E IMPRIMI O DOCUMENTO DE PAGAMENTO. O QUE DEVO FAZER?	9

1 Como aceder a...

1.1 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE PEDIDOS DE DECLARAÇÕES, NA CGA DIRECTA?

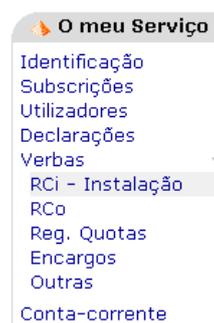
A área de pedidos de declarações à CGA é acedida através do menu O meu Serviço, acedendo-se ao submenu Verbas e escolhendo-se a opção RCi - Instalação.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

1.2 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE INSTALAÇÃO DA RCI, NA CGA DIRECTA?

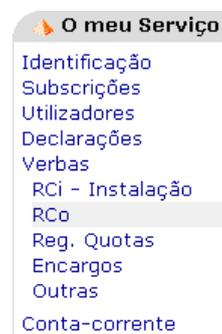
A área de instalação da RCI é acedida através do menu O meu Serviço, acedendo-se ao submenu Verbas e escolhendo-se a opção RCi - Instalação.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

1.3 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À RCO, NA CGA DIRECTA?

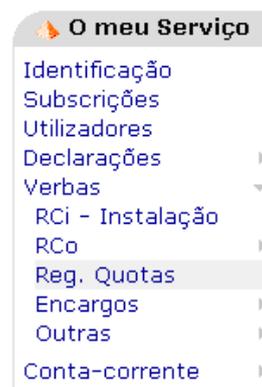
A área da RCo é acedida através do menu O meu Serviço, acedendo-se ao submenu Verbas e escolhendo-se a opção RCo.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

1.4 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE REGULARIZAÇÃO DE QUOTAS, NA CGA DIRECTA?

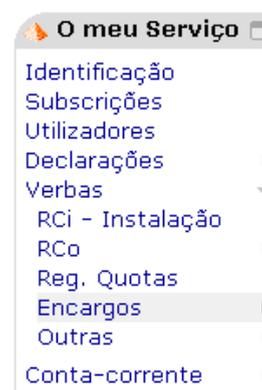
A área da Regularização de Quotas é acedida através do menu O meu Serviço, acedendo-se ao submenu Verbas e escolhendo-se a opção Reg. Quotas.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

1.5 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE INSERÇÃO DE PEDIDOS DE CORREÇÕES DE ENCARGOS COM PENSÕES, NA CGA DIRECTA?

O acesso à área dos extratos mensais na CGA Directa, é feito acedendo-se ao menu O meu Serviço, escolhendo-se a opção Verbas. De seguida, deve-se escolher a opção Encargos.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

1.6 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE INDICAÇÃO DE VERBAS A PAGAR À CGA, NA CGA DIRECTA?

O acesso à área de indicação de verbas a pagar à CGA, é feito acedendo-se ao menu O meu Serviço, escolhendo-se a opção Verbas. De seguida, deve-se escolher a opção Outras.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

1.7 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER ÀS INFORMAÇÕES DA MINHA CONTA-CORRENTE REFERENTES AO MÊS CORRENTE, NA CGA DIRECTA?

O acesso à área de informações da minha conta-corrente, referentes ao mês corrente, é feito acedendo-se ao menu O meu Serviço, escolhendo-se a opção Conta-corrente. De seguida, deve-se escolher a opção Mês Corrente.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

1.8 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER ÀS INFORMAÇÕES DA MINHA CONTA-CORRENTE REFERENTES A MESES ANTERIORES, NA CGA DIRECTA?

O acesso à área da subscrição de tipos de documentos na CGA Directa, é feito acedendo-se ao menu O meu Serviço, escolhendo-se a opção Conta-corrente. De seguida, deve-se escolher a opção Meses Anteriores.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

1.9 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À ÁREA DE SUBSCRIÇÃO DE TIPOS DE DOCUMENTOS PARA EXTRATOS E JUSTIFICATIVOS, NA CGA DIRECTA?

O acesso à área da subscrição de tipos de documentos na CGA Directa, é feito acedendo-se ao menu O meu Serviço, escolhendo-se a opção Conta-corrente. De seguida, deve-se escolher a opção Subs. Documentos.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

1.10 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À LISTAGEM DAS REFERÊNCIAS DE DOCUMENTOS/GUIAS DE PAGAMENTO, NA CGA DIRECTA?

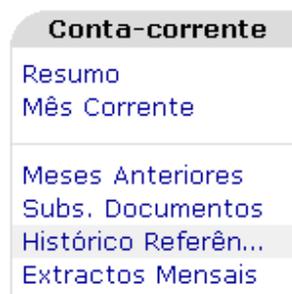
O acesso à área do histórico de referências, é feito acedendo-se ao menu O meu Serviço, escolhendo-se a opção Conta-corrente. De seguida, deve-se escolher a opção Histórico Referências.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

1.11 COMO DEVO FAZER PARA ACEDER À LISTAGEM DOS EXTRATOS MENSAIS, NA CGA DIRECTA?

O acesso à área dos extratos mensais na CGA Directa, é feito acedendo-se ao menu O meu Serviço, escolhendo-se a opção Conta-corrente. De seguida, deve-se escolher a opção Extratos Mensais.



NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

2 Esclarecimentos dos circuitos

2.1 CHEGOU-ME A INFORMAÇÃO DE QUE EXISTEM VERBAS A CONFIRMAÇÃO OU CORREÇÃO NA CGA DIRECTA, REFERENTES A UMA REINSCRIÇÃO DE UM SUBSCRITOR. O QUE DEVO FAZER?

Quando é feita uma reinscrição de um subscritor é gerada uma regularização de quotas, contendo a listagem das situações com verbas a regularizar. Esta listagem fica disponível na CGA Directa e é acedida através do menu O meu Serviço, acedendo-se ao submenu Verbas e escolhendo-se a opção Reg. Quotas.

Nessa página pode-se visualizar o detalhe das regularizações, assim como confirmar ou solicitar uma correção por parte da CGA.

Ao confirmar, irão aparecer registos de verbas para inclusão em documentos de pagamento, na área Mês Corrente da Conta-corrente da CGA Directa.

NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

2.2 TENHO UMA VERBA CORRESPONDENTE A TAXAS S/ VALOR DE ADJUDICAÇÃO E OBRAS PÚBLICAS PARA PAGAR À CGA. COMO DEVO FAZER?

Pode fazer a entrega da verba via CGA Directa. A área de declaração de verbas é acedida através do menu O meu Serviço, acedendo-se ao submenu Verbas e escolhendo-se a opção Outras.

Nessa área deverá criar uma nova declaração de verbas onde deverá indicar o tipo, a verba (em euros) e seleccionar um documento que justifique a verba a entregar. Por fim, deverá confirmar o envio da verba.

Após o processamento da declaração na CGA, na área Mês Corrente aparecerá a verba a inclusão num documento de pagamento.

NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

2.3 PRECISO DE UMA DECLARAÇÃO DA CGA. COMO POSSO REQUERER VIA CGA DIRECTA?

Pode fazer o pedido de declaração (com uma ou mais cópias) via CGA Directa, na área de pedidos de declarações que é acedida através do menu O meu Serviço, escolhendo-se a opção Declarações.

Atualmente estão disponíveis as seguintes declarações:

- Declaração Não Dívida;
- Declaração Sit. Contributiva.

NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão Ajuda, presente no canto superior direito da página.

2.4 É A PRIMEIRA VEZ QUE FAÇO A ENTREGA DE UMA RELAÇÃO CONTRIBUTIVA À CGA. O QUE DEVO FAZER?

Em primeiro lugar, deverá confirmar que possui as credenciais de autenticação na CGA (nome de utilizador e password). De seguida, deverá ter em conta qual dos 2 modos de entrega de Relações Contributivas irá escolher:

- RCo – Relação Contributiva Online: Apenas disponível para entidades que tenham, no máximo, 15 subscritores na sua Relação Contributiva. Esta aplicação está localizada na CGA Directa.
- RCi – Relação Contributiva Internet: Disponível para qualquer entidade que entregue Relações Contributivas.

Esta aplicação deve ser descarregada, instalada no PC de quem preenche e entrega as Relações Contributivas e executada a partir desse PC.

Independentemente do modo de entrega escolhido é aconselhável a leitura do documento [Manual de instruções e especificações das Relações Contributivas \(RC\)](#), que pode ser acedido na CGA Directa através do menu [O Meu Serviço](#), acedendo-se ao submenu [Verbas](#) e escolhendo-se a opção [RCi - Instalação](#).

NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão [Ajuda](#), presente no canto superior direito da página.

2.5 JÁ CONFIRMEI A RELAÇÃO CONTRIBUTIVA. AGORA QUERO IMPRIMIR O DOCUMENTO DE PAGAMENTO. O QUE DEVO FAZER?

No dia seguinte à confirmação, a informação para inclusão de verbas num documento de pagamento fica disponível na área [Mês Corrente da Conta-Corrente](#) da CGA Directa, que é acedida através do menu [O meu Serviço](#), escolhendo-se a opção [Conta-corrente](#).

Para se emitir um documento de pagamento é obrigatória a inclusão de verbas. A operação de inclusão de verbas é efetuada selecionando-se o grupo de movimento que contém a verba, premindo-se, de seguida, o botão [Inclui](#). Uma vez incluída, uma verba pode ser excluída desde que o documento associado não tenha sido emitido (não exista referência associada).

NOTA: Podem-se incluir várias verbas num documento de pagamento (ficando apenas uma referência de pagamento associada essas verbas).

Para se emitir um documento com uma ou mais verbas incluídas, deve-se premir o botão [Emite](#) (para se aceder ao ecrã de emissão) e, de seguida, após confirmação das verbas, premir o botão [Emite Doc. pag.](#).

O processo de geração de documentos de pagamento demora, geralmente, alguns segundos. Para se emitir o documento de pagamento, deve-se premir o botão [Emite Doc. pag.](#) Apenas uma vez, esperando a resposta do site.

Após a emissão do documento (altura em que é gerada a referência de pagamento) existe um período em que ocorre a sincronização do documento com o Sistema de Gestão Documental da CGA. Esse período tem uma duração entre os 5 e os 20 minutos.

Caso tenha sido emitido um documento (ou seja, pode-se ver a referência), se o sistema ainda estiver no período referido no parágrafo anterior, há uma grande probabilidade de, ao se tentar premir o botão [Visualiza Doc.](#), não se conseguir visualizar o documento.

NOTA: Para cada uma das páginas da CGA Directa está disponível uma página de ajuda com informações úteis à utilização da página. Essa página é acedida premindo o botão [Ajuda](#), presente no canto superior direito da página.

2.6 NÃO CONFIRMEI A RELAÇÃO CONTRIBUTIVA DENTRO DO PRAZO DE ENTREGA. NO ENTANTO, APARECE M-ME VALORES NA MINHA CONTA-CORRENTE. O QUE SE PASSOU?

De acordo com o n.º 3 do artigo 7.º do Estatuto da Aposentação, com a redação do Decreto-Lei n.º 309/2007, de 7 de setembro, "A relação contributiva previsional converte-se em definitiva no dia em que tenha sido confirmada pelo serviço ou, na falta de intervenção deste, no último dia de que aquele disponha para o fazer". Assim, terminado o prazo de entrega

no dia 13 do mês seguinte ao qual a RC se refere, a Relação Contributiva Previsional é automaticamente confirmada e a informação para pagamento fica disponível

2.7 NA CONTA-CORRENTE. ESTOU A TENTAR EMITIR UM DOCUMENTO DE PAGAMENTO, MAS CLICO NO BOTÃO E NÃO ACONTECE NADA. O QUE DEVO FAZER?

Deve verificar se existe alguma opção de bloqueio de janelas *Popup* na sua aplicação de navegação em páginas de Internet (*Web browser*). Se for esse o caso, deverá permitir a ativação de janelas *Popup* originadas pelo site da CGA Directa.

2.8 JÁ EMITI E IMPRIMI O DOCUMENTO DE PAGAMENTO. O QUE DEVO FAZER?

Deverá proceder ao pagamento nos canais preparados para validar a transação para a CGA, que são: Agências da Caixa Geral de Depósitos, Sistema Multibanco e *Homebanking* do Instituto de Gestão do Crédito Público, conforme instruções dirigidas às entidades aderentes. Após pagamento, não é necessário enviar nenhum comprovativo para a CGA.