

**RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DE 2020**

ÍNDICE

1 - Introdução.....	2
2 - Objetivos	4
3 - Atividade	8
3.1 – Área administrativa	11
3.2 – Áreas técnicas	14
3.2.1 – Área de planeamento e gestão financeira.....	14
3.2.2 – Área de suporte informático.....	15
3.2.3 – Área jurídica	18
3.2.4 – Área de verificação de incapacidades.....	21
4 - Recursos	23
4.1 – Humanos	23
4.2 – Materiais	24
4.3 – Financeiros	25
5 - Autoavaliação.....	28
6 - Conclusão	32
Anexo	33

1 - Introdução

Nos termos do disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, o Conselho Diretivo da Caixa Geral de Aposentações, I.P. (CGA), apresenta o Relatório de Atividades da Instituição referente a 2020, o qual avalia, fundamentalmente, o cumprimento do Plano de Atividades, discriminando os objetivos definidos, o seu grau de realização e os recursos utilizados.

A CGA, instituto público de regime especial integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e com património próprio, tem por missão gerir o regime de segurança social público, atualmente designado como regime de proteção social convergente, em matéria de pensões de aposentação, de reforma, de sobrevivência e outras de natureza especial.

Conforme previsto na sua lei orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 131/2012, de 25 de junho, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 28/2015, de 10 de fevereiro, a CGA encontra-se sujeita aos poderes de superintendência e tutela do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS), sendo, porém, exercidos em conjunto com o membro do Governo responsável pelas áreas das Finanças e da Administração Pública nas matérias objeto de negociação coletiva ou de participação dos trabalhadores da Administração Pública, através das suas associações sindicais, e na elaboração de legislação com incidência orçamental.

Importa referir que o planeamento, estratégia, avaliação e acompanhamento de todas as questões relacionadas com o ciclo de gestão da Instituição são da competência do Gabinete de Estratégia e Planeamento (GEP) do MTSSS.

No âmbito das funções que lhe estão cometidas, a atividade da CGA consiste, principalmente, no seguinte:

- Gestão e atribuição de pensões e prestações devidas no âmbito do regime de segurança social do setor público e de outras de natureza especial nos termos da lei;
- Gestão e controlo das quotas dos subscritores e das contribuições dos empregadores;
- Contagem de tempo de serviço para efeitos de aposentação, reforma e sobrevivência, e regularização das quotas respetivas;
- Elaboração ou participação em projetos de legislação da segurança social do setor público;
- Elaboração de informação estatística e de gestão;

- Gestão de reservas especiais constituídas com o objetivo de fazer face a encargos com pensões cuja responsabilidade foi transferida para a CGA.

A CGA geria, em 31 de dezembro de 2020, um universo de cerca de 417 mil subscritores - essencialmente funcionários e agentes (civis e militares) da Administração Pública Central, Local e Regional, professores do ensino particular e cooperativo e trabalhadores de algumas empresas públicas e sociedades anónimas (ex-empresas públicas) - e pagava cerca de 649 mil pensões (483 mil de aposentação e reforma e 166 mil de sobrevivência, de acidente de trabalho e outras).

Os meios e serviços necessários ao exercício da atividade da CGA, incluindo os recursos humanos, são prestados pela Caixa Geral de Depósitos, S.A. (CGD), nos termos do artigo 10.º do citado Decreto-Lei n.º 131/2012. As modalidades e condições da prestação desses meios e serviços encontram-se reguladas na Convenção celebrada entre a CGA e a CGD e homologada por despacho do Secretário de Estado do Orçamento de 13 de dezembro de 2001.

Neste contexto, a CGD integra, na sua estrutura orgânica, a Direção de Apoio à Caixa Geral de Aposentações (DAC), órgão que serve de suporte ao funcionamento da CGA e que depende funcionalmente do Conselho Diretivo da Caixa Geral de Aposentações.

2 - Objetivos

O Plano de Atividades da CGA, que acompanhou a proposta de orçamento da CGA para o ano de 2020 e que foi revisto após a publicação da Lei do Orçamento de Estado para o referido ano, fixou os objetivos gerais da Instituição. Estes objetivos foram fixados em função da procura sistemática em melhorar a qualidade dos serviços prestados, não só ao nível do atendimento e divulgação da informação junto dos seus utentes, como, também, do planeamento rigoroso dos padrões internos de execução, tendo por objetivo a redução dos tempos de resposta, nomeadamente na instrução de processos.

No âmbito do sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), estabelecido pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a CGA elaborou o seu Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2020, aprovado por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado da Segurança Social de 4 de novembro de 2020, onde se evidenciam, designadamente, a missão e os objetivos estratégicos e anuais da Instituição de acordo com os objetivos definidos no referido Plano de Atividades, aprovado por despacho de Sua Excelência o Secretário de Estado da Segurança Social de 27 de julho de 2020.

Para 2020, conforme consta do referido QUAR, foram fixados os seguintes objetivos estratégicos:

- **OE 1** - Manter os níveis de eficiência e eficácia na instrução de processos e no pagamento de pensões;
- **OE 2** - Melhorar a comunicação com os utentes;
- **OE 3** - Otimizar o controlo orçamental.

Com vista à prossecução destes objetivos estratégicos, foram fixados, para 2020, os seguintes objetivos operacionais e respetivas metas:

- De Eficácia:

- **OP 1 - Atribuição atempada das pensões**

- Atribuição atempada de pensões, num prazo médio máximo de 90 dias;
- Avaliação de incapacidade, entre a data de entrada dos pedidos, em processos de aposentação, e o despacho do reconhecimento da incapacidade, num prazo médio máximo de 45 dias;

- De Eficiência:

• **OP 2 – Aumentar a produtividade**

- Atribuição, em média, de 585 pensões por colaborador afeto à função;
- Atendimento de chamadas num tempo médio máximo de 7 minutos;

• **OP 3 – Racionalizar o custo médio por utente da CGA**

- Controlo de custos de funcionamento por forma a não exceder a meta de 36 euros por utente da CGA;

• **OP 4 – Implementar as medidas SIMPLEX da CGA**

- Implementação das medidas SIMPLEX, com uma taxa de execução mínima de 75%;

- De Qualidade:

• **OP 5 – Promover a qualidade do serviço prestado**

- Resposta atempada a reclamações, num prazo médio de 10 dias;

• **OP 6 – Cumprir a execução da formação**

- Realização de 40 ou mais horas de formação por parte de, pelo menos, 10% dos colaboradores;
- Realização da formação *e-learning* obrigatória por parte de, pelo menos, 90% dos colaboradores.

O quadro seguinte apresenta a quantificação dos dados relativos à avaliação dos objetivos descritos anteriormente.

QUADRO 1 – OBJETIVOS QUAR

Objetivos/indicadores		Meta	Tolerância	Real	Peso Ind.	Taxa de realização
Atribuição atempada de pensões						
Eficácia	Número médio de dias na atribuição de pensões	90	8	77	18.0%	119%
	Número médio de dias entre a entrada dos pedidos de avaliação de incapacidade, em processos de aposentação, e o despacho do reconhecimento da incapacidade	45	4	22	12.0%	158%
Aumentar a produtividade						
Eficiência	Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função	585	14	589	10.5%	100%
	Tempo médio em minutos de atendimento de chamadas	7	1	5	4.5%	123%
	Racionalizar o custo médio por utente da CGA					
	Controlo do custo médio de funcionamento por utente da CGA em euros	36	6	25	5.0%	131%
Implementar as medidas SIMPLEX da CGA						
	Taxa de execução das medidas SIMPLEX	75	9	100	30.0%	125%
Promover a qualidade do serviço prestado						
Qualidade	Resposta atempada a reclamações, tendo como meta um prazo médio fixado em dias	10	1	3	12.0%	188%
	Cumprir a execução da formação					
	Percentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 40 horas	10	7	17	4.0%	100%
	Percentagem de colaboradores com conclusão da formação e-learning obrigatória	90	1	94	4.0%	110%

Em 2020, todos os indicadores referentes aos objetivos definidos pela Instituição foram atingidos, tendo a maioria sido superada, conforme se verifica nas taxas de realização apresentadas, apuradas de acordo com o Manual “Avaliação dos Serviços – Linhas de Orientação Gerais” do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS).

Relativamente aos objetivos de eficácia, verificou-se que o tempo médio na atribuição de pensões se situou nos 77 dias, quando a meta era 90 dias, o que levou a que o respetivo objetivo fosse superado. Para este resultado contribuíram diversas medidas implementadas, designadamente o reforço de recursos humanos nesta área, a contagem prévia oficiosa de tempo de serviço a 2 anos da aposentação e a notificação eletrónica dos atos administrativos.

Por outro lado, destaca-se o registo de uma média de 22 dias entre a data de entrada dos pedidos de avaliação de incapacidade em processos de aposentação e o despacho do reconhecimento da incapacidade, revelando o respetivo indicador uma taxa de realização de 158%. Para além de terem sido implementadas, nos últimos anos, várias medidas de natureza predominantemente organizacional, como o reforço da equipa de médicos próprios, a utilização de especialistas nos exames de médico relator e nas juntas médicas, a desmaterialização integral do processo de

avaliação de incapacidade e as convocatórias de utentes por SMS e *e-mail*, o contexto da pandemia veio intensificar as avaliações documentais e por videoconferência a pedido do utente e reduzir o número de pedidos de avaliação de incapacidades, o que permitiu tratar com maior celeridade os pedidos recebidos.

No que respeita aos objetivos de eficiência, destacam-se os resultados obtidos designadamente nos objetivos “Racionalizar o custo médio por utente da CGA” e “Implementar as medidas SIMPLEX da CGA”, cujos indicadores foram superados e apresentaram taxas de realização de 131% e de 125%, respetivamente.

As iniciativas previstas nas referidas medidas SIMPLEX incluíram o registo e a autenticação de pessoas singulares na CGA Directa através da Chave Móvel Digital (CMD) e com as credenciais da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT), assim como a disponibilização, no Portal da CGA, de uma nova plataforma de pedidos (PGP), através do serviço autenticado da CGA Directa, para os subscritores no ativo, cujo pedido de aposentação, agora pré-preenchido, é obrigatoriamente apresentado através do Serviço. Refira-se que a referida plataforma permite ao subscritor confirmar a intenção de aposentar-se, visualizar a informação de natureza administrativa (tempo de serviço e remunerações), preencher dados e opções de natureza pessoal, validar no final o conteúdo do pedido e dar o seu acordo à sua submissão.

Sublinha-se, ainda, que as medidas SIMPLEX foram obrigatoriamente incluídas no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2020, de acordo com o previsto no artigo 25.º da Lei n.º 2/2020, de 31 de março, que aprovou o Orçamento do Estado para 2020.

Por fim, nos objetivos respeitantes à qualidade do serviço prestado, salienta-se o indicador que mede o tempo médio de resposta a reclamações, o qual foi largamente superado, situando-se em 3 dias (a meta prevista era de 10 dias). Este resultado deveu-se ao facto de o atendimento presencial ter sido condicionado, a partir de março de 2020, devido à pandemia pela doença COVID-19, sendo unicamente para o tratamento de situações inadiáveis que não possam ser resolvidas por outro canal, mediante agendamento prévio, o que resultou no redireccionamento da maioria dos colaboradores afetos ao atendimento presencial para o atendimento telefónico e escrito, por forma a garantir os níveis de serviço e clarificação dos assuntos, o que resultou numa maior celeridade na resposta a reclamações.

3 - Atividade

Das medidas legislativas publicadas, importa destacar, pelo impacto no regime e na atividade da Caixa Geral de Aposentações, I.P. (CGA), os diplomas seguintes:

- Leis n.ºs 67/2019 e 68/2019, de 27 de agosto, que alteraram o Estatuto dos Magistrados Judiciais e o Estatuto dos Magistrados do Ministério Público, respetivamente, tendo introduzido importantes novidades à remuneração relevante para o cálculo e atualização da pensão de aposentação dos magistrados jubilados, com impacto na atividade da CGA a partir de 1 de janeiro de 2020;
- Decreto-Lei n.º 167/2019, de 21 de novembro, que atualizou para € 635 o valor da retribuição mínima mensal garantida a partir de 1 de janeiro de 2020;
- Portaria n.º 27/2020, de 31 de janeiro, que atualizou para € 438,81 o valor do indexante dos apoios sociais (IAS) a partir de 1 de janeiro de 2020;
- Portaria n.º 28/2020, de 31 de janeiro, que procedeu à atualização anual das pensões e de outras prestações sociais atribuídas pelo sistema de segurança social, das pensões do regime de proteção social convergente atribuídas pela CGA e das pensões por incapacidade permanente para o trabalho e por morte decorrentes de doença profissional, para o ano de 2020;
- Portaria n.º 29/2020, de 31 de janeiro, que estabeleceu, nomeadamente, a atualização dos valores do complemento extraordinário das pensões de mínimos de aposentação, reforma e sobrevivência do regime de proteção social convergente, para o ano de 2020;
- Portaria n.º 30/2020, de 31 de janeiro, que fixou em 0,8480 o fator de sustentabilidade para 2020 e a idade normal de acesso à pensão de velhice (INAPV) em 66 anos e 6 meses para 2021;
- Decreto-Lei n.º 5/2020, de 14 de fevereiro, que aplicou ao pessoal dos corpos especiais do Sistema de Informações da República Portuguesa o regime de aposentação das forças e serviços de segurança previstos na Lei de Segurança Interna, constante do Decreto-Lei n.º 4/2017, de 6 de janeiro;
- Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de março, que estabeleceu medidas excecionais e temporárias relativas à situação epidemiológica da doença COVID-19, sendo de destacar, pelo

impacto nas atribuições da CGA, o regime excecional em matéria de recursos humanos e as medidas de proteção social na doença e na parentalidade;

- Lei n.º 2/2020, de 31 de março, que aprovou o Orçamento do Estado para 2020 e introduziu, entre outras, as seguintes medidas com impacto na atividade da CGA:
 - Atualização extraordinária, de € 10 por pensionista, em maio de 2020, cujo montante global de pensões seja igual ou inferior a 1,5 vezes o valor do indexante dos apoios sociais (a atualização é de € 6 para os pensionistas que recebam, pelo menos, uma pensão cujo montante fixado tenha sido atualizado no período entre 2011 e 2015). Para efeitos de cálculo, o valor da atualização regular anual efetuada em janeiro de 2020 é incorporado no valor da atualização extraordinária;
 - O regime de reparação de acidentes de trabalho e doenças profissionais, previsto no Decreto-Lei n.º 503/99, de 20 de novembro, passa a plicar-se também aos subscritores da CGA que exerçam funções em entidades públicas empresariais do Estado (E.P.E) ao abrigo de contrato de trabalho em funções públicas (Lei n.º 35/2014, de 20 de junho);
- Decreto-Lei n.º 37/2020, de 15 de julho, que estabeleceu medidas excecionais de reforço do setor social com vista à proteção das pessoas mais vulneráveis, de acordo com o programa de estabilização económica e social aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros 41/2020, de 6 de junho. Com impacto na atividade da CGA encontra-se a atribuição de prestação complementar de abono de família para crianças e jovens, pelo que os titulares de abono de família para crianças e jovens que atingiram os 16 anos até 31 de dezembro de 2020, correspondentes aos 1.º, 2.º e 3.º escalões de rendimentos do agregado familiar, tiveram direito a receber, no mês de setembro de 2020, uma prestação complementar;
- Portaria n.º 179/2020, de 3 de agosto, que aprovou os valores dos coeficientes de revalorização a aplicar na atualização das remunerações anuais registadas que servem de base de cálculo às pensões iniciadas durante o ano de 2020;
- Lei n.º 46/2020, de 20 de agosto, que aprovou o Estatuto do Antigo Combatente, sendo de salientar, pelas relevantes implicações nas atribuições prosseguidas pela CGA, as seguintes normas:
 - As doenças adquiridas ou agravadas durante o serviço militar são reparadas nos termos do regime previsto no Estatuto da Aposentação (EA), artigos 118.º e 127.º do EA, dando lugar a uma pensão de reforma extraordinária ou de invalidez, calculada nos termos

atualmente em vigor, sempre que os factos que a originaram se reportem a data anterior a 1 de maio de 2000;

- A revisão oficiosa, até 1 de março de 2021, dos processos de militares das Forças Armadas que contraíram doenças no cumprimento do serviço militar, apreciados à luz do Decreto-Lei n.º 503/99, de 20 de novembro, quando os factos que dão origem à pensão de reforma ou de invalidez tenham ocorrido antes de 1 de maio de 2020. A revisão consiste na substituição, com efeitos apenas a partir de 1 de setembro de 2020, da pensão anual vitalícia por uma pensão de invalidez;
 - O suplemento especial de pensão passou, a partir de outubro de 2020, sem efeitos retroativos, a ser pago a todos os cônjuges sobreviventes de união de facto de antigos combatentes, desde que até ao dia 1 daquele mês o falecido esteja reconhecido como antigo combatente pelo Ministério da Defesa Nacional e que a beneficiária seja pensionista de sobrevivência;
- Decreto-Lei n.º 94-A/2020, de 3 de novembro, que alterou as medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia da doença COVID-19, previstas no Decreto-Lei n.º 10 A/2020, anteriormente referido, sendo de destacar a criação de um regime excecional de contratação de enfermeiros aposentados, com efeitos a partir de 4 de novembro de 2020, que passam a acumular a totalidade da respetiva pensão de aposentação com 75% da remuneração que lhes seja devida;
- Portaria n.º 278/2020, de 4 de dezembro, que procedeu à atualização anual das pensões de acidentes de trabalho para o ano de 2020;
- Decreto-Lei n.º 109-A/2020, de 31 de dezembro, que atualizou para € 665 o valor da retribuição mínima mensal garantida a partir de 1 de janeiro de 2021;
- Lei n.º 75-B/2020, de 31 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2021 e que introduziu, entre outras, as seguintes medidas com impacto na atividade da CGA:
- Atualização extraordinária de € 10 por pensionista, com efeitos a partir de janeiro de 2021, cujo montante global de pensões seja igual ou inferior a 1,5 vezes o valor do indexante dos apoios sociais. Para efeitos de cálculo, o valor da atualização regular anual efetuada em janeiro de 2021 é incorporado no valor da atualização extraordinária;
 - Os trabalhadores doentes com COVID-19 dos serviços e estabelecimentos do SNS, vinculados por contrato de trabalho em funções públicas ou contrato de trabalho

celebrado ao abrigo do Código de Trabalho, que tenham praticado atos diretamente relacionados com pessoas suspeitas de doentes infetados por SARS-CoV-2, são dispensados de fazer prova de que a doença COVID-19 é uma consequência direta da atividade exercida e que não representa normal desgaste do organismo;

- Apresentação à Assembleia da República, por parte do Governo, através da área da defesa nacional, de um relatório de implementação do Estatuto do Antigo Combatente, supramencionado, tendo em vista reavaliar os benefícios económicos respetivos, nomeadamente o suplemento especial de pensão.

3.1 – Área administrativa

A atividade verificada na área administrativa e os respetivos desvios face às previsões para o ano em análise constam do quadro seguinte.

QUADRO 2 - ATIVIDADE EM 2020 – ÁREA ADMINISTRATIVA

Tipo Atividade	Descrição	Previsão	Real	Desvios	
				Absolutos	%
Atendimento de Utentes	Presencial - Lisboa	55 000	13 944	(41 056)	-74.6%
	Presencial - Porto	23 000	4 929	(18 071)	-78.6%
	Telefónico	95 000	170 003	75 003	79.0%
	Escrito	130 000	192 825	62 825	48.3%
Instrução de Processos	Contagem de tempo de serviço	8 000	8 428	428	5.4%
	Contagem de tempo de serviço - Oficiosas	-	6 156	6 156	100.0%
	Aposentação e Reforma (*)	13 250	16 696	3 446	26.0%
	Revisão de processos de Aposentação e Reforma	7 000	11 768	4 768	68.1%
	Sobrevivência	8 500	9 216	716	8.4%
	Acidentes de trabalho e Outras	3 000	2 490	(510)	-17.0%
	Subsídio por morte/despesas de funeral	10 000	11 589	1 589	15.9%
	Prestações familiares	1 000	516	(484)	-48.4%

(*) Número que corresponde a pensões atribuídas.

No ano de 2020, a situação epidemiológica provocada pelo novo Coronavírus SARS-CoV-2 e pela doença COVID-19 implicou o reajustamento de toda a atividade de atendimento de utentes da CGA, com reflexos visíveis nos desvios negativos verificados nas modalidades de atendimento presencial e nos desvios positivos verificados nos atendimentos telefónico e escrito.

Com efeito, tendo em vista a proteção dos utentes da CGA e os colaboradores que com eles contactam diretamente, foi decidido:

- Restringir o atendimento presencial, a partir de março de 2020, que passou a ser feito à porta fechada e com número limitado de utentes, ao agendamento prévio de entrevista através da linha Azul, condicionado a comprovada urgência da necessidade invocada e impossibilidade de lhe dar satisfação por qualquer outro meio;
- Redirecionar a maioria dos colaboradores afetos ao atendimento presencial para o reforço das equipas de atendimento telefónico e escrito.

Desta forma, devido às medidas tomadas no atendimento presencial, que resultaram, num desvio negativo conjugado de 75,8%, os canais de comunicação com a CGA, referentes ao atendimento telefónico e escrito, registaram desvios positivos de 79,0% e 48,3%, respetivamente, uma vez que passaram a ser os canais mais disponíveis para os utentes e, consequentemente, os mais utilizados por estes. O sucesso das medidas tomadas permitiu garantir rápidas respostas nestas áreas, provocando uma menor pressão dos utentes da CGA para a reabertura do atendimento presencial, situação que se manteve até ao fim do ano. Salienta-se, ainda, que 97,7% do total de solicitações escritas dirigidas à CGA foram através do envio de *e-mails*.

Relativamente à área de instrução de processos destacam-se os desvios positivos, face ao previsto, nos processos de contagem de tempo de serviço, na atribuição de pensões de aposentação e reforma e na revisão desse tipo de processos.

Nos processos de contagens de tempo de serviço, destacam-se as já mencionadas contagens de tempo oficiosas, que foram implementadas na CGA no final de 2019 e que representaram cerca de 42,2% das contagens de tempo de serviço tratadas em 2020, as quais permitem à CGA, com a devida antecedência relativamente à data a partir da qual o subscritor reúne condições para a aposentação, recolher a informação para a instrução do futuro pedido com maior celeridade.

Os processos relativos às pensões atribuídas de aposentação e reforma e à revisão dos mesmos destacaram-se, igualmente, de forma positiva, com desvios de 26,0% e 68,1%, respetivamente. Convém referir, que o elevado número verificado na revisão de processos de aposentação e

reforma é justificado pelas retificações de pensões de aposentação e reforma referentes à revalorização das remunerações realizadas ao abrigo da Portaria n.º 179/2020, de 3 de agosto, que aprovou os valores dos coeficientes de revalorização a aplicar na atualização das remunerações anuais registadas que servem de base de cálculo às pensões iniciadas durante o ano de 2020, as quais representaram 67,6% do total de revisões efetuadas no ano em análise.

Os resultados verificados em 2020 são, ainda, justificados pelas já mencionadas medidas implementadas ao nível dos procedimentos internos, nomeadamente as notificações automáticas a partir do segundo semestre de 2020, o que provocou uma maior rapidez no envio das comunicações para o exterior, assim como pelo reforço das equipas de apoio administrativo, de instrução de processos e contagem de tempo de serviço, através da entrada, nos últimos 2 anos, de um número significativo de estagiários.

Convém referir que a principal prioridade da CGA para 2020 foi, a par da conclusão da implementação do Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP), a redução dos prazos médios de instrução de processos, em particular dos de aposentação simples (processos que só dependem da CGA) e de avaliação de incapacidade para aposentação, bem com as existências dos referidos processos.

Com efeito, para atingir as metas estabelecidas, desenhou-se uma estratégia assente num plano com medidas de natureza diferenciada calendarizadas, tais como o já referido reforço de recursos humanos nas unidades envolvidas e as medidas organizativas e tecnológicas implementadas.

O quadro seguinte apresenta o prazo médio, em dias, da instrução e das existências dos principais processos, cuja instrução só depende da CGA, em 2020.

QUADRO 3 – PRAZOS MÉDIOS 2020 – ÁREA ADMINISTRATIVA

Tipo de Processo (*)	Prazo de instrução		(em dias)
	Média 2020	Dez. 2020	Antiguidade existências 31.12.2020
Aposentação não unificada	50	41	25
Aposentação por incapacidade:			
- Avaliação de incapacidade	22	19	16
- Cálculo da pensão	28	17	5
Sobrevivência	32	16	19

(*) Processos cuja instrução só depende da CGA.

No decurso de 2020, assistiu-se a uma redução significativa dos prazos médios de instrução de processos que só dependiam da CGA, tendo o volume e a antiguidade das respetivas existências atingido níveis historicamente baixos. Com efeito, foi atingido o objetivo de “stock 0”, no final do ano, para os referidos processos de aposentação não unificada (552 processos), de aposentação por incapacidade – avaliação + cálculo da pensão - (254 + 46 processos, respetivamente) e de sobrevivência (468 processos), com prazos médios de antiguidade muito baixos, conforme indicado no quadro anterior.

Por último, é importante mencionar que as variações verificadas nas restantes atividades da área de instrução de processos, face ao inicialmente estimado, dependeram do número de solicitações dirigidas à CGA no ano em análise.

3.2 – Áreas técnicas

3.2.1 – Área de planeamento e gestão financeira

No ano de 2020, a Área de planeamento e gestão financeira foi responsável pela elaboração do Relatório e Contas e do Relatório de Atividades referentes a 2019, pela execução da proposta de orçamento e do Plano de Atividades para 2021, assim como pelo controlo orçamental e de tesouraria e a apresentação das contas da CGA.

Relativamente à prestação de contas, destaca-se a implementação do Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11 de setembro, que teve um impacto profundo no sistema de informação e nos processos contabilísticos e financeiros usados pela CGA, que fez com que o ano de 2020 tenha sido marcado por um enorme esforço desta área na recuperação de informação e correção de procedimentos até então implementados, o que permitiu efetuar a prestação de contas do ano 2019 dentro dos prazos legais previstos para a CGA.

Esta área foi ainda responsável pela elaboração de estudos e pareceres envolvendo cálculos atuariais, simulações de natureza financeira, coordenação técnica de contabilidade e pelo

acompanhamento da gestão das reservas especiais constituídas com o objetivo de fazer face a encargos com pensões cuja responsabilidade foi legalmente transferida para a CGA.

Para além destas tarefas, a área de planeamento e gestão financeira elaborou informação estatística e financeira para a gestão e cumpriu, ainda, as necessidades de reporte periódico de informação para entidades externas, nomeadamente a Tutela, a Direção-Geral do Orçamento (DGO), o Tribunal de Contas, o Instituto Nacional de Estatística, o Banco de Portugal e o Conselho de Finanças Públicas, entre outras.

Esta área participa regularmente, por indicação do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, nas reuniões de acompanhamento e monitorização semestral do pós-PAEF – *Post-Programme Surveillance* (PPS) da Comissão Europeia, em articulação com o Banco Central Europeu (BCE), com o Mecanismo Europeu de Estabilidade e com o Fundo Monetário Internacional (FMI).

3.2.2 – Área de suporte informático

No âmbito da atividade de produção desenvolvida nesta área, destacaram-se, as seguintes tarefas:

- Processamento mensal do abono das pensões e demais prestações a cargo da CGA;
- Emissão de comunicações a todos os pensionistas dos valores iniciais das respetivas pensões, bem como os provenientes de alterações posteriores, nomeadamente, as resultantes de atualizações dos valores a pagar;
- Emissão anual de declarações com os valores abonados a cada pensionista, para efeitos de IRS;
- Produção e tratamento mensal das relações contributivas das diversas entidades com subscritores inscritos na CGA (e a elaboração das respetivas conta-correntes) e a sua disponibilização, através do sítio da CGA na *internet*;
- Tratamento da informação recebida de outras entidades de natureza pública, privada ou outra, pagadoras de pensões para os efeitos que estiverem previstos na lei;

- Trabalhos de desenvolvimento e manutenção no âmbito das aplicações informáticas em exploração e apoio aos seus utilizadores;
- Adaptação do Sistema de Informação da CGA às iniciativas legislativas verificadas na área da segurança social da administração pública.

Para além desta atividade regular, podemos indicar como principais projetos desenvolvidos em 2020:

- Conclusão dos cadernos de encargos para a contratação do novo Portal da CGA e do novo sistema para implementação das aplicações de suporte à Instrução de processos e verificação de incapacidades, lançamento da consulta, receção e análise das propostas recebidas;
- Substituição da infraestrutura tecnológica principal de suporte à atividade da CGA (Servidores, *storage* e *backups*);
- Continuação da transformação tecnológica do sistema de aplicações de suporte à atividade da CGA;
- Programa CGA Digital – Em 2020, a CGA continuou a sua transformação digital para melhorar substancialmente o seu sistema de informação, com especial enfoque no seu portal na *internet*. Este programa enquadra-se na Estratégia TIC 2020 - Estratégia Para a Transformação Digital na Administração Pública -, aprovada pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 108/2017, de 26 de julho. Para 2020, neste âmbito, foram desenvolvidos projetos na área das tecnologias de informação para promover a desmaterialização, a simplificação e a transparência dos processos e potenciar a interoperabilidade de dados com os Serviços com quem a CGA se relaciona. Destacam-se, neste âmbito:
 - ✓ A nova plataforma de formulários interativos dirigidos a utentes, disponibilizada no Portal da CGA, permitindo o acesso ao pedido de pensão de aposentação com intervenção do interessado e da sua entidade empregadora;

- ✓ A disponibilização aos utentes de uma aplicação para dispositivos móveis (*App* CGA Directa), para consulta dos valores pagos das suas pensões e receção de mensagens;
 - ✓ A autenticação e o registo na CGA Directa com utilização da Chave Móvel Digital e com utilização das credenciais da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT);
 - ✓ A digitalização dos Autos das Juntas Médicas e o seu preenchimento *online* na CGA Directa;
 - ✓ A integração de juntas médicas realizadas à distância por videoconferência;
 - ✓ Automatização das notificações por *e-mail* aos utentes dos processos de aposentação, sobrevivência e outras pensões;
 - ✓ Conclusão da primeira fase da implementação da medida # 147 do programa SIMPLEX 2017 - “Penhoras + eficientes na Caixa Geral de Aposentações” – que consistiu na criação de funcionalidade automática que permite aos agentes de execução consultar a base de dados da CGA no que respeita à informação necessária para a instrução de penhoras, através da plataforma MIPE, que reside no Ministério da Justiça.
-
- Continuação da adaptação do atual sistema de contabilidade ao Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11 de setembro;
 - Melhoria dos dados de identificação dos utentes da CGA, através da colaboração com o Instituto dos Registos e do Notariado (IRN) e o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS)/ Instituto de Informática da Segurança Social, I.P. (II) e de processos internos de “limpeza” e melhoria da qualidade da informação;
 - Com o objetivo de melhorar o sistema de informação e tornar mais rápido o acesso à informação dos utentes, a CGA tem realizado projetos de digitalização de informação mais antiga, residente em microfilme.

Assim, em 2020, foi concluída a digitalização e integração no Sistema de Gestão Documental das fichas de cadastro e iniciada a de Boletins de inscrição. Também em 2020 se procedeu à análise de opções para recuperação dos dados dos documentos com contagens de tempo e respetivas dívidas anteriores a 2000 que residem em microfilme.

Por último, desde março de 2020, em complemento à atividade regular, houve um acréscimo expressivo das atividades de suporte aos utilizadores, decorrentes da deslocalização das equipas para teletrabalho e da necessidade de apoio mais continuado às atividades executadas remotamente.

3.2.3 – Área jurídica

A atividade da Área jurídica é bastante diversificada, tendo-se realizado, em 2020, relativamente às principais tarefas a seu cargo ou a processos que requerem a sua intervenção, os volumes de trabalho indicados no quadro seguinte, evidenciando-se os desvios apurados face ao estimado.

QUADRO 4 - ATIVIDADE EM 2020 – ÁREA JURÍDICA

Descrição	2020		Desvios	
	Prev.	Real	Absol.	%
Pareceres jurídicos	170	276	106	62.4%
Projetos de diploma	11	1	(10)	-90.9%
Ações administrativas - Novos				
- Nos Tribunais Administrativos e Fiscais	300	229	(71)	-23.7%
- Nos Tribunais Centrais Administrativos	80	64	(16)	-20.0%
- No Supremo Tribunal Administrativo	30	18	(12)	-40.0%
- No Tribunal Constitucional	10	3	(7)	-70.0%
Processos judiciais de acidentes de trabalho	80	84	4	5.0%
Ações reconhecimento judicial de vivência situação de união de facto	35	21	(14)	-40.0%
Ações de cobrança coerciva de dívidas intentadas pela CGA e processos crime	31	18	(13)	-41.9%

As consultas à Área jurídica, no que se refere ao ano em análise, abrangeram diversas temáticas, atenta a maior complexidade quer do sistema de pensões, quer dos procedimentos administrativos que têm de ser adotados à luz de critérios jurídicos.

Relativamente aos pareceres jurídicos emitidos por esta área, são de destacar, entre os assuntos mais tratados:

- Cálculo de pensão relacionado com aplicação do fator de sustentabilidade, de penalizações e bonificações em função da antecipação da idade legal de aposentação;
- Relação contributiva: impactos da legislação relacionada com a doença COVID-19;
- Pedidos de reinscrição de docentes como subscritores da CGA;
- Deliberações das juntas médicas no âmbito de processos de avaliação de incapacidade, em função do regime de tramitação simplificada previsto na Lei n.º 35/2014, de 20 de junho, e preenchimento dos pressupostos dos pedidos de juntas médicas de recurso;
- Conjugação das regras de processo eletrónico previsto no Estatuto da Aposentação com as decorrentes do Código de Procedimento Administrativo (CPA), como, por exemplo, a comunicação prévia do valor da pensão;

- Requisitos de aplicabilidade da aposentação antecipada e por carreiras longas (contagem de tempo de serviço);
- Regime de reparação de acidentes de trabalho/doenças profissionais, nos termos do Decreto-Lei n.º 503/99, de 20 de novembro, no que se refere a questões de fixação do grau de incapacidade, do pagamento das prestações em dinheiro e em espécie;
- Regimes especiais de reparação de incapacidades adquiridas durante o serviço militar – atribuição de pensões a DFA's e de invalidez a ex-militares;
- Prova de união de facto para efeitos de habilitação a prestações por morte decorrente de denúncias de terceiros que colocam em dúvida a prova realizada no procedimento administrativo pelos habilitandos;
- Exercício de funções públicas por aposentados e regime de acumulação de pensão com remuneração;
- Execução de decisões judiciais;
- Intervenção nos processos legislativos relativos ao regime de proteção social da função pública.

Os litígios judiciais que opõem a CGA a utentes ou serviços tiveram por objeto:

- Condições de acesso e de cálculo de pensão de aposentação, reforma e sobrevivência, quer do regime geral (Estatuto da Aposentação), quer de regimes especiais (militares da GNR; PSP, professores do 1.º ciclo de ensino básico, entre outros);
- Reinscrição de docentes como subscritores no regime de proteção social convergente;
- Ações declarativas de mera apreciação relativas à (in)existência de união de facto para efeitos de habilitação a prestações por morte;
- Ações de regresso contra terceiros responsáveis por acidentes de trabalho ou doença profissional;
- Processos Executivos;
- Processos Cautelares;
- Oposições a execuções fiscais.

3.2.4 – Área de verificação de incapacidades

À Área de verificação de incapacidades da Caixa Geral de Aposentações compete certificar a incapacidade para o exercício de funções ou a incapacidade permanente e total para o trabalho e, também, determinar o grau de desvalorização da capacidade geral de ganho e da sua conexão com acidente de trabalho.

A certificação dessa incapacidade é, igualmente, necessária para a atribuição das prestações familiares pela CGA, com fundamento em incapacidade, nomeadamente, a bonificação, por deficiência, do abono de família para crianças e jovens e os subsídios mensal vitalício e de assistência a terceira pessoa.

A atividade desenvolvida nesta área em 2020 consta do quadro seguinte:

QUADRO 5 - ATIVIDADE EM 2020 – ÁREA DE AVALIAÇÃO DE INCAPACIDADES

Descrição	2020		Desvios	
	Previsão	Real	Absolutos	%
Examinados com resultados	10 500	5 610	(4890)	-46.6%

Devido à pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2, o número de examinados ficou bastante aquém do esperado, tendo-se registado um desvio negativo de 4 890 examinados em junta médica da CGA face aos 10 500 inicialmente previstos. Esta situação atípica obrigou a uma grande adaptação por parte da CGA no que diz respeito às novas regras de higiene e segurança, de forma a assegurar a continuidade da atividade nas situações em que era exigido o atendimento presencial, em contexto da pandemia.

Com efeito, face à situação epidemiológica do referido vírus foi decidido, numa primeira fase, tendo em vista a proteção dos utentes da CGA e os colaboradores que com eles contactam diretamente, atribuir prioridade na avaliação de incapacidades aos exames não presenciais e suspender a convocação de utentes para avaliações diretas até estarem disponíveis todos os meios de proteção pessoal considerados tecnicamente seguros e adequados.

Posteriormente, foram realizadas obras nas instalações da CGA e redefinidos procedimentos, com base nas recomendações da Direção-Geral de Saúde e nas melhores práticas em matéria de saúde pública, tendo sido implementadas todas as medidas necessárias para o reforço da segurança nas instalações, pelo que a junta médica, em regra não presencial, passou a avaliar a situação do subscritor com base no processo clínico, constituído pelo relatório do médico relator e pelos elementos clínicos fornecidos pelo requerente, submetidos *online*. No questionário médico que acompanha obrigatoriamente o pedido de aposentação, o utente pode requerer que a avaliação da incapacidade seja efetuada através de exame documental, isto é, com base exclusivamente na análise crítica da documentação clínica apresentada, ou de exame por videoconferência, realizado com o utente ou com o médico à distância, através de meios audiovisuais, em substituição de exame presencial.

Por último, no âmbito do projeto de digitalização do sistema de avaliação de incapacidades, destacam-se, ainda, várias medidas, implementadas nos últimos anos, que permitiram dar uma resposta célere e atempada aos utentes, designadamente:

- Processo clínico digital *online*;
- Convocatórias por SMS e *e-mail*;
- Cobertura territorial nacional por médicos da CGA;
- Integração de médicos especialistas nas juntas médicas;
- Triagem de pedidos à entrada;
- Digitalização dos Autos das Juntas Médicas e o seu preenchimento *online* na CGA Directa.

4 - Recursos

Os meios e serviços necessários ao exercício da atividade da CGA, nomeadamente os recursos humanos e materiais, são, conforme já foi referido, assegurados pela CGD, nos termos da lei orgânica da CGA, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 131/2012, de 25 de junho, e nas condições previstas na Convenção celebrada entre a CGA e a CGD e homologada por Despacho do Secretário de Estado do Orçamento em 13 de dezembro de 2001.

4.1 – Humanos

O quadro seguinte mostra a evolução do pessoal em serviço na CGA nos últimos quatro anos.

QUADRO 6 – PESSOAL EM SERVIÇO NA CGA

Descrição	2017	2018	2019	2020
N.º de empregados em 31 de dezembro	219	241	274	295

Em 31 de dezembro de 2020, estavam afetos à CGA 295 colaboradores, sendo 253 empregados do quadro do pessoal da CGD e 42 estagiários.

O aumento de 21 colaboradores face ao ano anterior deveu-se à integração de 44 novos empregados do quadro da CGD (18 provenientes de novas admissões e 26 oriundos de outros órgãos de estrutura da CGD), ao aumento de 10 estagiários e à saída de 33 empregados.

É de salientar que os 42 estagiários foram afetos, essencialmente, às equipas de apoio administrativo de instrução de processos e da contagem do tempo de serviço, tendo como objetivo diminuir o prazo médio de duração da instrução dos processos de aposentação e pensão de sobrevivência e efetuar as contagens oficiosas de tempo de serviço.

No final do ano de 2020, os colaboradores da CGA que integravam o quadro pessoal da CGD eram maioritariamente do sexo feminino (133 mulheres), com uma representatividade de

52,6% no universo, comparativamente ao sexo masculino (120 homens), que representavam 47,4% do total.

A média global de idades do referido pessoal situava-se nos 45,2 anos, sendo a população masculina ligeiramente mais jovem do que a feminina com 45,1 e 45,3 anos, respetivamente.

O tempo total de serviço prestado para efeitos de aposentação era de 19,3 anos nos homens e 19,8 anos nas mulheres, sendo que a média global se situava nos 19,5 anos.

No domínio da formação profissional, o pessoal afeto à CGA continuou a participar em formações internas, no âmbito do regime de proteção social convergente (regime que está a cargo da CGA), visando dotar os participantes dos conhecimentos necessários à correta aplicação das regras do regime, tendo presentes as sucessivas alterações legislativas introduzidas e o seu grau de complexidade.

À semelhança dos anos anteriores, foram realizadas ações de formação, nomeadamente em matérias do âmbito informático, assim como a utilização da formação disponibilizada na plataforma *e-learning* da CGD.

Acresce, ainda, referir a participação numa formação, ministrada pela Segurança Social, no âmbito da Plataforma EESSI (*Electronic Exchange of Social Security Information*). O EESSI é um sistema de tecnologias da informação que ajuda as instituições de segurança social em toda a UE a trocar informações, de forma rápida e segura, relacionadas com a legislação aplicável, sobre as disposições em matéria de doença, doenças profissionais e acidentes de trabalho, pensões, desemprego e prestações familiares.

Por último, sublinha-se que, pelos motivos referidos anteriormente, o pessoal afeto à CGA mantém o vínculo à CGD, razão pela qual a CGA não está abrangida pelo Decreto-Lei n.º 190/96, de 9 de outubro, diploma que instituiu a obrigatoriedade da elaboração do balanço social pelos serviços da Administração Pública.

4.2 - Materiais

Neste domínio, verificaram-se investimentos no âmbito dos projetos que têm vindo a ser desenvolvidos na área da organização e informática, referidos no ponto 3.2.2. deste relatório.

4.3 - Financeiros

A CGA adota desde 2019 o Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP), aprovado pelo Decreto-Lei n.º 192/2015, de 11 de setembro, de acordo com o previsto no artigo 97.º do Decreto-Lei n.º 33/2018, de 15 de maio (DLEO2018).

O quadro seguinte apresenta as despesas correntes previstas e efetivamente realizadas, assim como as respetivas fontes de financiamento.

QUADRO 7 - FINANCIAMENTO DAS DESPESAS CORRENTES

Descrição		2020		Desvios	
		Previsão	Execução	Absolutos	%
Despesas correntes	Pensões e outros abonos CGA	9 075 727 200.00	9 112 336 923.19	36 609 723.19	0.4%
	Pensões e outros abonos Estado	375 065 000.00	383 338 953.26	8 273 953.26	2.2%
	Pensões e outros abonos de outras entidades	645 798 600.00	657 239 342.47	11 440 742.47	1.8%
	Outros encargos do Estado	9 256 000.00	8 912 037.77	(343 962.23)	-3.7%
	Outras despesas	43 990 900.00	32 133 086.19	(11 857 813.81)	-27.0%
		10 149 837 700.00	10 193 960 342.88	44 122 642.88	0.4%
Fontes financiamento despesas correntes	Comparticipação do OE	5 023 971 070.00	5 016 152 070.00	(7 819 000.00)	-0.2%
	Receitas próprias	3 770 431 400.00	3 616 794 289.23	(153 637 110.77)	-4.1%
	Encargo do Estado	386 321 000.00	391 600 261.53	5 279 261.53	1.4%
	Encargo de outras entidades	645 798 600.00	656 976 816.51	11 178 216.51	1.7%
	Outros - Trf. de Inst. Comunitárias	50 000.00	250 151.66	200 151.66	400.3%
	Ativos financeiros	323 265 630.00	335 182 193.01	11 916 563.01	3.7%
	Saldo transitado gerência anterior	0.00	177 004 560.94	177 004 560.94	0.0%
		10 149 837 700.00	10 193 960 342.88	44 122 642.88	0.4%

O orçamento da CGA aprovado para o ano de 2020 previa que as despesas correntes atingissem o total de 10 149,8 milhões de euros, dos quais 10 096,6 milhões de euros (representando 99,5% do total) diziam respeito ao pagamento de pensões e outras prestações (sendo 9 075,7 milhões encargo da CGA, 375,1 milhões encargo do Estado e 645,8 milhões encargo de outras entidades). Face ao valor orçamentado, as despesas correntes tiveram um desvio positivo de cerca de 44,1 milhões de euros (0,4%).

A previsão para a despesa com pensões, constante do orçamento da CGA aprovado para 2020, baseou-se, entre outros pressupostos, na atribuição de 13 250 novas pensões de aposentação e reforma e de 11 470 novas pensões de sobrevivência e outras. No entanto, durante o ano de

2020 atribuíram-se 16 696 novas pensões de aposentação e reforma (+3 446 que o previsto) e 11 314 novas pensões de sobrevivência e outras (-156 que o previsto). Por outro lado, o número de abonos eliminados de aposentação e reforma verificado em 2020 (15 281) aumentou ligeiramente face ao previsto (15 070), bem como o número de abonos eliminados de sobrevivência e outras (a previsão era de 9 510 e verificaram-se 9 610).

Neste contexto, o desvio positivo de cerca de 36,6 milhões de euros na despesa com pensões e outros abonos face ao orçamentado foi justificado pelo maior número de pensões atribuídas face ao previsto, com um valor médio de pensão atribuída superior ao registado em anos anteriores.

Do mesmo modo, na despesa com pensões e outros abonos da responsabilidade do Estado verificou-se um desvio positivo de 2,2%, face ao previsto (cerca de 8,3 milhões de euros face ao orçamentado), devido, essencialmente, ao aumento registado nos encargos previstos no Decreto-Lei n.º 3/2017, de 6 de janeiro, relativos às pensões de reforma dos militares das Forças Armadas e da Guarda Nacional Republicana e do pessoal militarizado da Marinha, da Polícia Marítima e do Exército.

A despesa registada em “Outros encargos do Estado”, que respeita à transferência para a CGA, de acordo com o Decreto-Lei n.º 95/2017, de 10 de Agosto, da responsabilidade pelo financiamento do Fundo Especial de Caixa de Previdência do Pessoal da Companhia Carris de Ferro de Lisboa (Fundo Especial), na parte não coberta pelas receitas consignadas a este fundo, nos termos do n.º 1 do artigo 5.º do Despacho Normativo n.º 72/86, de 23 de agosto, verificou um ligeiro desvio negativo de cerca de 0,3 milhões de euros.

No que respeita às outras despesas correntes, as mesmas registaram, face ao previsto, um desvio negativo de cerca de 11,9 milhões de euros, justificado pela racionalização dos recursos utilizados pela CGA, nomeadamente com as verbas que ficaram cativas no orçamento (cerca de 6,2 milhões de euros), sendo que esta rubrica engloba as despesas de funcionamento da Instituição.

Refere-se, ainda, a transferência de cerca de 7,8 milhões de euros entre rubricas da receita provenientes das transferências do Orçamento do Estado para a CGA, envolvendo a reafectação de dotações orçamentais afetas à rubrica da Comparticipação do OE aos encargos com pensões e outros abonos da responsabilidade do Estado.

O acréscimo de cerca de 11,2 milhões de euros, com origem em “Encargo de outras entidades”, deveu-se, essencialmente, aos recebimentos, pela CGA, ao nível dos encargos do Decreto-Lei n.º 141/79, de 22 de maio, relativamente aos valores provenientes da Segurança Social.

Por último, por despacho da Senhora Secretária de Estado do Orçamento de 30 de dezembro de 2020, foi autorizada a aplicação de parte do saldo de gerência de 2019, no valor de cerca de 179,8 milhões de euros, sendo:

- Cerca de 122,0 milhões de euros para refletir, nos respetivos classificadores de despesa, a entrega à Autoridade Tributária e Aduaneira dos impostos retidos na fonte no mês de dezembro de 2019;
- Cerca de 55,0 milhões de euros para financiamento de encargos com pensões e outros abonos da responsabilidade da CGA;
- Cerca de 2,8 milhões de euros para reinvestimento em ativos financeiros.

O montante das receitas próprias utilizado para financiar despesas correntes foi o necessário para acomodar as pensões e outras prestações pagas pela CGA e as restantes despesas correntes.

Assim, em resultado do efeito conjugado dos fatores descritos, a comparticipação do Estado revelou-se suficiente para assegurar o equilíbrio financeiro da CGA, nos termos do artigo 139.º do Decreto-Lei n.º 498/72, de 9 de dezembro (Estatuto da Aposentação), e do artigo 71.º do Decreto-Lei n.º 142/73, de 31 de março (Estatuto das Pensões de Sobrevivência).

5 - Autoavaliação

No cumprimento do disposto no n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a CGA refere o seguinte:

- A apreciação por parte dos utilizadores da quantidade e qualidade dos serviços prestados é aferida pela reação dos utentes da CGA nos atendimentos presencial, telefónico e escrito e na análise das exposições e reclamações apresentadas, cuja resposta se procura seja célere, fundamentada e convincente, de forma a tornar desnecessários novos pedidos. Em 2020, não foi feito o “inquérito de satisfação aos cidadãos /clientes”, uma vez que atividade não estava prevista e envolvia custos consideráveis.

No entanto, a CGA tem dado a máxima prioridade à melhoria dos seus serviços e a maior atenção às reclamações dos seus utentes, analisando as suas causas e procurando encontrar soluções para resolver constrangimentos detetados, mediante ações internas de sensibilização e medidas organizativas adequadas. Neste âmbito, foi criado o assunto “Reclamação” no contacto por *e-mail* com a CGA, através da CGA Directa (área de acesso reservado na *internet* em www.cga.pt).

No ano em análise foram enviadas várias comunicações aos aposentados e pensionistas da CGA, com o intuito de os esclarecer sobre as suas pensões, bem como acerca das alterações legislativas com impacto nas mesmas, nomeadamente retificações, valores para efeitos de IRS, etc.;

- O Sistema de Controlo Interno (SCI) da Direção de Apoio à Caixa Geral de Aposentações (DAC), estrutura incluída nos órgãos de Direção da CGD, obedece às orientações da Direção de Auditoria Interna (DAI) desta Instituição e às diretrizes emanadas do Banco de Portugal, visando minimizar os riscos de fraudes, irregularidades e erros, assegurando a sua prevenção e deteção tempestivas, estabelecendo procedimentos e práticas adequados.

Em 2020, neste âmbito, destaca-se a auditoria orientada ao sistema de controlo interno da DAC realizada pela referida Direção de Auditoria Interna, bem como a auditoria sobre a atribuição de pensões (Programa de Fiscalização da 2.ª Secção de 2020), realizada pelo Tribunal de Contas.

A DAC tem incluído no seu SCI os seguintes procedimentos e práticas:

- Estatística diária de requerimentos recebidos, tratados e pendentes;

- Estatística diária de exposições, reclamações e pedidos de informação, recebidos, tratados/respondidos e pendentes, por assunto e por colaborador afeto à análise;
- Estatística diária individual das tarefas realizadas e pendentes, por colaborador e por equipa a que pertence;
- Estatística mensal de toda a atividade desenvolvida e pendente, por colaborador, equipa e assunto;
- Estatística mensal dos prazos médios de atribuição de pensões;
- Procedimentos e práticas de conferência e validação de todas as operações, realizadas pela hierarquia funcional (sucessivamente chefe de equipa, coordenador de unidade, coordenador de área e diretor), para se decidir com segurança e minimizar o erro;
- Procedimentos e práticas de conferência dos fechos contabilísticos;
- Monitorização e prevenção das principais categorias de fraude - ocultação de fatos suspensivos ou extintivos do direito às pensões, falsas declarações, falsificação de documentos e simulação de incapacidades.

No ano em análise, foi iniciado na CGA um projeto de consultadoria da KPMG *Advisory* - Consultores de Gestão, SA, sobre o tema Prevenção de Risco de Fraude;

- Disponibilização de informação a todos os colaboradores, de forma a generalizar o conhecimento, aumentar a capacidade dos serviços e facilitar as operações de controlo por parte da hierarquia;
- Existência de um sistema de gestão do desempenho, com definição de objetivos e metas, parâmetros relevantes de atitude a tomar, aspetos importantes de competências profissionais a evidenciar e de melhorias a desenvolver para colaboradores e órgãos de estrutura.

Este modelo de gestão do desempenho visa melhorar a comunicação entre as hierarquias e os colaboradores, desenvolver uma cultura de liderança que promova o desenvolvimento individual, mantendo as equipas motivadas e envolvidas nos seus objetivos. Por outro lado, este modelo de Avaliação de Desempenho visa criar condições para uma melhor gestão do talento, para a existência de carreiras profissionais sólidas e para garantir uma política de gestão das pessoas baseada na meritocracia.

Salienta-se, ainda, que o referido sistema assenta numa avaliação final, com autoavaliação e entrevista pessoal, reuniões de grupo, sob a coordenação de uma área independente da execução e de cada hierarquia (Direção de Pessoal da CGD);

- Envolvimento de todos os colaboradores, através das respetivas hierarquias, de forma mais ou menos participada, em função da natureza das operações a realizar, do risco e importância do trabalho em equipa, no processo de constituição de objetivos e metas, na análise dos resultados e dos desvios, com o fim de introduzir as correções necessárias;
- Implementação de novas regras de segurança e proteção de dados pessoais pelo início de produção de efeitos, em 25 de maio de 2018, do Regulamento EU n.º 2016/679, de 27 de abril, que aprovou o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD);
- Existência de um Código de Conduta que consagra os princípios de atuação e as normas de conduta profissional observados na, e pela, Caixa Geral de Depósitos no exercício da sua atividade, e que abrange os trabalhadores em funções na DAC.

Em anexo ao presente relatório, consta, devidamente preenchido, o questionário padronizado sobre o Sistema de Controlo Interno:

- As causas de incumprimento de ações ou projetos não executados ou com resultados insuficientes foram explicadas nos pontos anteriores do presente relatório. Acresce referir que os resultados em causa estão em permanente avaliação por parte das equipas e responsáveis pela sua prossecução, com maior ênfase na parte técnica e nos aspetos relevantes para a gestão, mas tendo sempre presentes todas as condicionantes externas à CGA que influenciaram os objetivos inicialmente propostos;
- O sistema de avaliação de desempenho existente, já mencionado, estabelece patamares de avaliação, impondo a adoção de novas práticas e atitudes, com definição, nomeadamente, de Planos de Desenvolvimento Pessoal e outros meios, para o desenvolvimento profissional dos colaboradores;
- A CGA tem informação insuficiente para estabelecer uma comparação entre os resultados atingidos por esta Instituição e outras entidades a desempenharem a mesma missão, incluindo a Segurança Social e outros organismos de previdência no estrangeiro;
- Todos os dirigentes intermédios e demais colaboradores da DAC foram escutados na avaliação dos objetivos do serviço.

Como conclusão, para os efeitos do que dispõe a Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, sobre a autoavaliação dos Serviços, designadamente na alínea e) do n.º 1 do artigo 8.º e no artigo 15.º, tendo presente a atividade desenvolvida pela Instituição, o Conselho Diretivo da Caixa Geral de

Aposentações propõe que seja atribuída à CGA a avaliação de desempenho “Bom” - cf. alínea a) do n.º 1 do artigo 18.º da referida Lei.

6 - Conclusão

O presente relatório apresenta as atividades desenvolvidas pela Caixa Geral de Aposentações, I.P., no decurso de 2020, tendo em consideração os objetivos definidos no Plano de Atividades da Instituição e no Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), bem como os níveis de execução e a sua avaliação. Demonstrou-se, ainda, num quadro de avaliação geral, a concretização das ações planeadas e dos objetivos definidos para o ano em análise.

No plano interno, a CGA reforçou o seu enfoque na continuação da transformação digital, no sentido de melhorar o seu sistema de informação, com o objetivo de proporcionar aos seus utentes um serviço com melhor qualidade e maior celeridade. Salienta-se, igualmente, a adaptação da CGA ao novo contexto de teletrabalho e as readaptações efetuadas nas suas áreas como consequência da situação epidemiológica introduzida pela doença COVID-19, por forma a manter os níveis de exigência requeridos tendo em conta o sistema de segurança social que gere e as necessidades específicas dos seus utentes.

Em 2020, destacam-se os resultados alcançados pela Instituição, com o cumprimento de todos os objetivos de eficácia, eficiência e de qualidade que foram propostos, tendo a maioria sido superada.

Por último, realça-se o compromisso demonstrado pelo pessoal em funções na CGA, num ano tão atípico e exigente como foi o de 2020, que permitiu alcançar os excelentes resultados apresentados, ao qual o Conselho Diretivo exprime o seu apreço e reconhecimento pela dedicação e empenho demonstrados.

Lisboa, 29 de abril de 2021.

O CONSELHO DIRETIVO


Presidente: Maria João Borges Carioca Rodrigues


Vogal: José António da Silva de Brito

ANEXO

Questões	Aplicado			Funda- mentação
	S	N	NA	
1 – Ambiente de controlo				
1.1 Estão claramente definidas as especificações técnicas do sistema de controlo interno?	X			
1.2 É efetuada internamente uma verificação efetiva sobre a legalidade, regularidade e boa gestão?	X			
1.3 Os elementos da equipa de controlo e auditoria possuem a habilitação necessária para o exercício da função?	X			
1.4 Estão claramente definidos valores éticos e de integridade que regem o serviço (ex. códigos de ética e de conduta, carta do utente, princípios de bom governo)?	X			
1.5 Existe uma política de formação do pessoal que garanta a adequação do mesmo às funções e complexidade das tarefas?	X			
1.6 Estão claramente definidos e estabelecidos contactos regulares entre a direção e os dirigentes das unidades orgânicas?	X			
1.7 O serviço foi objeto de ações de auditoria e controlo externo?	X			
2 – Estrutura organizacional				
2.1 A estrutura organizacional estabelecida obedece às regras definidas legalmente?	X			
2.2 Qual a percentagem de colaboradores do serviço avaliados de acordo com o SIADAP 2 e 3?			X	
2.3 Qual a percentagem de colaboradores do serviço que frequentaram pelo menos uma Ação de formação?	X			99%
3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço				
3.1 Existem manuais de procedimentos internos?	X			
3.2 A competência para autorização da despesa está claramente definida e formalizada?	X			
3.3 É elaborado anualmente um plano de compras?			X	
3.4 Está implementado um sistema de rotação de funções entre trabalhadores?			X	
3.5 As responsabilidades funcionais pelas diferentes tarefas, conferências e controlos estão claramente definidas e formalizadas?	X			
3.6 Há descrição dos fluxos dos processos, centros de responsabilidade por cada etapa e dos padrões de qualidade mínimos?	X			
3.7 Os circuitos dos documentos estão claramente definidos de forma a evitar redundâncias?	X			
3.8 Existe um plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas?	X			
3.9 O plano de gestão de riscos de corrupção e infrações conexas é executado e monitorizado?	X			
4 – Fiabilidade dos sistemas de informação				
4.1 Existem aplicações informáticas de suporte ao processamento de dados, nomeadamente, nas áreas de contabilidade, gestão documental e tesouraria?	X			
4.2 As diferentes aplicações estão integradas permitindo o cruzamento de informação?	X			
4.3 Encontra-se instituído um mecanismo que garanta a fiabilidade, oportunidade e utilidade dos outputs dos sistemas?	X			
4.4 A informação extraída dos sistemas de informação é utilizada nos processos de decisão?	X			
4.5 Estão instituídos requisitos de segurança para o acesso de terceiros a informação ou ativos do serviço?	X			
4.6 A informação dos computadores de rede está devidamente salvaguardada (existência de backups)?	X			
4.7 A segurança na troca de informações e software está garantida?	X			

Nota: as respostas devem ser dadas tendo por referência o ano em avaliação.

Legenda: S – Sim; N – Não; NA – Não aplicável.