

**Relatório de Atividades  
2023**

## ÍNDICE

1 - Introdução.....	2
2 - Objetivos .....	4
3 - Atividade .....	8
3.1 – Área administrativa.....	10
3.2 – Áreas técnicas .....	13
3.2.1 – Área de planeamento e gestão financeira.....	13
3.2.2 – Área de suporte informático.....	14
3.2.3 – Área jurídica.....	16
3.2.4 – Área de verificação de incapacidades.....	18
4 - Recursos.....	19
4.1 – Humanos .....	19
4.2 – Materiais .....	20
4.3 – Financeiros.....	20
5 - Autoavaliação.....	24
6 - Conclusão.....	27
Anexo .....	28

## 1 - Introdução

Em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, o Conselho Diretivo da Caixa Geral de Aposentações, I.P. (CGA), nomeado pelo Despacho conjunto n.º 10510/2023 do Primeiro-Ministro e da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, publicado no Diário da República n.º 199, II Série, de 13 de outubro de 2023, com efeitos a partir do dia 23 de dezembro de 2021, apresenta o Relatório de Atividades da Instituição referente a 2023, o qual avalia, fundamentalmente, o cumprimento do Plano de Atividades, discriminando o grau de realização dos objetivos definidos 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, em matéria de pensões de aposentação, de reforma, de sobrevivência e outras de natureza especial, designado como regime de proteção social convergente.

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, 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.

Convém 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 Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (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 2023, um universo de cerca de 380 mil subscritores - essencialmente trabalhadores (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 655 mil pensões (488 mil de aposentação e reforma e 167 mil de sobrevivência, de acidente de trabalho e outras).

Os meios e serviços necessários ao exercício da atividade da CGA, nomeadamente os recursos humanos, são assegurados pela Caixa Geral de Depósitos, S.A. (CGD), nos termos da lei orgânica da CGA, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 131/2012, de 25 de junho, com a redação do Decreto-Lei n.º 28/2015, de 10 de fevereiro, e nas condições previstas na Convenção celebrada entre a CGA e a CGD e homologada pelo Secretário de Estado do Orçamento em 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 CGA.

## 2 - Objetivos

No Plano de Atividades, elaborado aquando da apresentação da proposta de orçamento da CGA para o ano de 2023, e que foi revisto após a aprovação do Orçamento do Estado para o referido ano, foram definidos os objetivos gerais da Instituição, os quais mantiveram o seu foco na melhoria sistemática da qualidade dos serviços que presta, nomeadamente ao nível do atendimento e prestação de informação aos seus utentes, assim como ao nível do planeamento rigoroso dos seus padrões internos de execução, de forma a permitir a redução do tempo de resposta às solicitações das diversas entidades com as quais a CGA se relaciona.

Posteriormente, no âmbito do sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP), instituído pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, a CGA elaborou a sua proposta do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) para 2023, onde se evidenciam, nomeadamente, a missão e os objetivos estratégicos e anuais da Instituição de acordo com os objetivos definidos no referido Plano de Atividades.

De referir que o Plano de Atividades e o QUAR para 2023 aguardam aprovação pela tutela da CGA. Deste modo, para 2023, conforme consta da referida proposta do QUAR, foram fixados os seguintes objetivos estratégicos (OE):

- **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.

Na sequência da definição dos objetivos estratégicos para 2023, foram estabelecidos os seguintes objetivos operacionais (OP) e respetivas metas:

- De Eficácia:
  - **OP 1 - Atribuição atempada de 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 25 dias;

- De Eficiência:

• **OP 2 – Aumentar a produtividade**

- Atribuição, em média, de 580 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 dos custos de funcionamento por forma a não exceder a meta de € 44 por utente;

- De Qualidade:

• **OP 4 – Promover a qualidade do serviço prestado**

- Resposta atempada a reclamações, não ultrapassando um prazo médio de 10 dias;
- Aferir o número de reclamações recebidas, tendo como meta 0,3 reclamações por 100 utentes;
- Avaliar o grau de satisfação dos utentes com a CGA, através de um inquérito de satisfação, tendo como meta uma pontuação média de 3,5 numa escala de 1 a 5;

• **OP 5 – Cumprir a execução da formação**

- Realização de 40 ou mais horas de formação por parte de, pelo menos, 17% dos colaboradores.

De referir que em 2023, no âmbito do objetivo operacional “Promover a qualidade do serviço prestado”, foram incluídos os indicadores “Número de reclamações recebidas por 100 utentes da CGA” e “Grau de satisfação dos utentes com a CGA”, com vista a responder ao disposto na alínea c) do artigo 18.º da Lei n.º 24-D/2022, de 30 de dezembro (Lei do Orçamento do Estado para 2023).

A quantificação dos dados relativos à avaliação dos objetivos enumerados anteriormente é apresentada, de forma sumária, no seguinte quadro.

**QUADRO 1 – OBJETIVOS QUAR**

Objetivos/Indicadores		Meta	Tolerância	Real	Peso Ind.	Taxa de Realização
<b>Eficácia</b>	<b>Atribuição atempada de pensões</b>					
	Número médio de dias na atribuição de pensões	90	8	86	21.0%	100.0%
	Número médio de dias entre a entrada dos pedidos de avaliação de incapacidade, em processos de aposentação, e o despacho do reconhecimento da incapacidade.	25	4	19	14.0%	121.0%
<b>Eficiência</b>	<b>Aumentar a produtividade</b>					
	Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função	580	14	614	25.5%	109.0%
	Tempo médio em minutos de atendimento de chamadas	7	1	4	6.3%	138.0%
	<b>Racionalizar o custo médio por utente da CGA</b>					
	Controlo do custo médio de funcionamento por utente da CGA em euros.	44	6	25	3.2%	148.0%
<b>Qualidade</b>	<b>Promover a qualidade do serviço prestado</b>					
	Resposta atempada a reclamações, tendo como meta um prazo médio fixado em dias.	10	1	4	12.6%	175.0%
	Número de reclamações recebidas por 100 utentes da CGA	0.30	0.04	0.22	8.8%	122.0%
	Grau de satisfação dos utentes com a CGA	3.5	0.4	3.9	3.8%	100.0%
	<b>Cumprir a execução da formação</b>					
	Percentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 40 horas	17	7	51	4.8%	165.0%

Com base no quadro supra, verificou-se que, em 2023, todos os indicadores associados aos objetivos operacionais definidos pela CGA foram atingidos ou superados, observando-se taxas de realização iguais ou superiores a 100%. Refira-se que as taxas de realização apresentadas foram apuradas de acordo com o Manual “Avaliação dos Serviços – Linhas de Orientação Gerais” do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS).

Em relação ao objetivo operacional “Atribuição atempada de pensões”, no domínio do parâmetro eficácia, os indicadores “Número médio de dias na atribuição de pensões” e “Número médio de dias entre a data de entrada dos pedidos de avaliação de incapacidade, em processos de aposentação, e o despacho do reconhecimento da incapacidade” apresentaram uma taxa de realização de 100% e 121%, respetivamente, com resultados em linha com as metas definidas.

Relativamente ao indicador “Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função”, no âmbito do objetivo operacional “Aumentar a produtividade”, verificou-se um resultado (614 pensões) acima da meta definida de 580 pensões, o que se explica pela otimização das funcionalidades da Plataforma de Gestão de Pedidos (PGP), disponível no portal da *internet* em [www.cga.pt](http://www.cga.pt), as quais permitiram agilizar a instrução de processos.

Por outro lado, no mesmo âmbito, o indicador “Tempo médio em minutos de atendimento de chamadas” apresentou um resultado de 4 minutos, superando a meta fixada de 7 minutos e atingindo uma taxa de realização de 138%. Este resultado ficou a dever-se à formação específica da equipa do atendimento telefónico em temas atuais, nomeadamente nas medidas legislativas com impacto no ano em análise.

No que respeita ao resultado do indicador “Controlo do custo médio de funcionamento por utente da CGA em euros”, verifica-se que o mesmo se situou nos 25 euros, superando a meta fixada de 44 euros. Este resultado explica-se pelo desvio negativo dos custos de funcionamento, considerados no cálculo do indicador face ao previsto no Orçamento de Estado para 2023. Na realidade, estavam previstas despesas com o projeto de desenvolvimento do novo sistema de informação da CGA que não se chegaram a concretizar, uma vez que o mesmo não chegou a iniciar-se em 2023.

No que concerne ao objetivo de qualidade “Promover a qualidade do serviço prestado”, destaca-se o indicador “Resposta atempada a reclamações, tendo como meta um prazo médio fixado em dias”, que foi muito excedido, situando-se o seu resultado em 4 dias quando a meta era de 10 dias. Para este resultado muito contribuiu a alteração de procedimentos implementada no ano em análise e a máxima prioridade dada ao tratamento das reclamações.

Conforme já referido, em 2023 foi efetuado um inquérito de satisfação aos utentes da CGA, por forma a avaliar os canais de comunicação à sua disposição, ou seja, a capacidade de resposta e apoio através da Linha Azul (atendimento telefónico), do correio eletrónico (atendimento escrito), do serviço autenticado CGA Directa e da App CGA Directa, tendo alcançado um resultado muito satisfatório de 3,9 numa escala de 1 a 5.

Por fim, o indicador “Percentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 40 horas” apresentou um resultado de 51%, superando em muito a meta inicialmente fixada (17%). Tal facto ficou a dever-se à aposta nas ações de formação interna, nomeadamente no âmbito do regime de proteção social convergente, à participação dos colaboradores em diversas ações de formação presencial e na plataforma *e-learning* disponibilizadas pela CGD.



### 3 - Atividade

Das medidas legislativas publicadas, importa destacar, pela repercussão no regime e na atividade da CGA, os seguintes diplomas:

- Portaria n.º 292/2022, de 9 de dezembro, que fixou em 0,8617 o fator de sustentabilidade para 2023 e em 66 anos e 4 meses a idade normal de acesso à pensão de velhice (INAPV) para 2024;
- Portaria n.º 298/2022, de 16 de dezembro, que atualizou para € 480,43 o valor do indexante dos apoios sociais (IAS), a partir de 1 de janeiro de 2023;
- Decreto-Lei n.º 85-A/2022, de 22 de dezembro, que atualizou para € 760,00 o valor da retribuição mínima mensal garantida, a partir de 1 de janeiro de 2023;
- Lei n.º 24-D/2022, de 30 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2023, sendo de destacar, pelo impacto na atividade da CGA, as seguintes medidas:
  - Majoração de 50% e de 42,5%, no 1.º escalão de rendimentos e entre os 2.º e 4.º escalões de rendimentos, respetivamente, do montante do abono de família para crianças e jovens inseridos em agregados familiares monoparentais, com efeitos a partir de 1 de abril de 2023 mas com retroativos a 1 de janeiro de 2023;
  - Alteração da majoração do abono de família para crianças e jovens inseridos em agregados familiares monoparentais, prevista no artigo 14.º do Decreto-Lei n.º 176/2003, de 2 de agosto, para 50%, a partir de 1 de janeiro de 2024;
- Portaria n.º 24-A/2023, de 9 de janeiro, que procedeu à atualização anual das pensões de acidentes de trabalho, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2023;
- Portaria n.º 24-B/2023, de 9 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 2023;
- Portaria n.º 24-C/2023, de 9 de janeiro, 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 2022;
- Portaria n.º 31-B/2023, de 19 de janeiro, que atualizou o valor de referência anual da componente base e do complemento da prestação social para a inclusão (PSI), para 2023, em € 3 581,08 e em € 5 858,63, respetivamente, bem como o limite máximo anual de acumulação da componente base da PSI com rendimentos de trabalho, em € 10 640,00;
- Portaria n.º 34/2023, de 25 de janeiro, que procedeu à atualização dos montantes do abono de família para crianças e jovens, do abono de família pré-natal, do subsídio de funeral, da bonificação por deficiência do abono de família, do subsídio por assistência de terceira pessoa e reforçou as majorações do abono de família nas situações de monoparentalidade, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2023;

- Decreto-Lei n.º 14/2023, de 24 de fevereiro, que determinou a transferência para a CGA, da totalidade das responsabilidades asseguradas através do Fundo de Pensões do Pessoal da Caixa Geral de Depósitos (FPCGD), bem como do valor correspondente para fazer face às mesmas;
- Decreto-Lei n.º 18/2023, de 3 de março, que regulamentou o regime de antecipação da idade de pensão de velhice por deficiência, previsto na Lei n.º 5/2022, de 7 de janeiro;
- Decreto-Lei n.º 21-A/2023, de 28 de março, que estabeleceu medidas excecionais de apoio às famílias para mitigação dos efeitos da inflação, criando um apoio extraordinário para as famílias mais vulneráveis (no montante mensal de € 30,00) e um complemento ao apoio extraordinário para crianças e jovens beneficiários de abono de família (no montante mensal de € 15,00), sendo ambas as prestações pagas trimestralmente em 2023. Refira-se que à CGA apenas compete a atribuição do complemento ao apoio extraordinário para crianças e jovens nas situações em que o abono de família para crianças e jovens é pago no âmbito do seu regime;
- Lei n.º 15/2023, de 6 de abril, que determinou, entre outras medidas, a aplicação, a partir de 1 de janeiro de 2024, ao pessoal integrado na carreira de guarda-florestal da Região Autónoma dos Açores e ao pessoal integrado na carreira especial de guarda-florestal da Região Autónoma da Madeira do regime especial de aposentação do Decreto-lei n.º 4/2017, de 6 de janeiro;
- Decreto-Lei n.º 28/2023, de 28 de abril, que estabeleceu um regime de atualização intercalar das pensões dos pensionistas de invalidez, velhice e sobrevivência do sistema de segurança social e dos pensionistas por aposentação, reforma e sobrevivência do regime de proteção social convergente. Esta medida foi regulamentada pela Portaria n.º 172/2023, de 23 de junho;
- Decreto-Lei n.º 33/2023, de 19 de maio, que criou o complemento excepcional a pensionistas do setor bancário, aditando o artigo 4.º-A ao Decreto-Lei n.º 57-C/2022, de 6 de setembro, que estabeleceu medidas excecionais de apoio às famílias para mitigação dos efeitos da inflação. Sendo esta medida regulamentada pela Portaria n.º 141-A/2023, de 26 de maio;
- Portaria n.º 172/2023, de 23 de junho, que procedeu à atualização intercalar 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, com efeitos a partir de 1 de julho de 2023;
- Portaria n.º 192/2023, de 7 de julho, que determinou 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 2023;
- Portaria n.º 290/2023, de 28 de setembro, que estabeleceu as condições de acumulação da pensão vitalícia por incapacidade permanente igual ou superior a 30 % resultante de acidente de trabalho ou doença profissional no âmbito da Administração Pública com as pensões de aposentação, de invalidez e de velhice, e da pensão por morte com pensão de sobrevivência, conforme previsto no n.º 3 do artigo 41.º do Decreto-Lei n.º 503/99, de 20 de novembro, na redação dada pela Lei n.º 19/2021, de 8 de abril;

- Decreto-Lei n.º 107/2023, de 17 de novembro, que atualizou para € 820,00 o valor da retribuição mínima mensal garantida, a partir de 1 de janeiro de 2024;
- Decreto-Lei n.º 110/2023, de 27 de novembro, que procedeu à transferência do encargo financeiro com os complementos de pensão de velhice ou de invalidez assegurados pelo fundo de pensões do Instituto Nacional de Estatística, I.P. (INE), bem como do valor do respetivo fundo de pensões, para a CGA;
- Portaria n.º 414/2023, de 7 de dezembro, que fixou em 0,8420 o fator de sustentabilidade para 2024 e em 66 anos e 7 meses a idade normal de acesso à pensão de velhice (INAPV) para 2025;
- Portaria n.º 421/2023, de 11 de dezembro, que atualizou para € 509,26 o valor do indexante dos apoios sociais (IAS), a partir de 1 de janeiro de 2024;
- Portaria n.º 422/2023, de 11 de dezembro, que procedeu à atualização dos montantes do abono de família para crianças e jovens, do abono de família pré-natal, do subsídio de funeral, da bonificação por deficiência do abono de família, do subsídio por assistência de terceira pessoa e reforçou as majorações do abono de família nas situações de monoparentalidade, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2024;
- Portaria n.º 423/2023, de 11 de dezembro, que procedeu à atualização anual das pensões de acidentes de trabalho, com efeitos a partir de 1 de janeiro de 2024;
- Portaria n.º 424/2023, de 11 de dezembro, 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 2024;
- Lei n.º 82/2023, de 29 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para o ano de 2024.

### 3.1 - Área administrativa

No quadro seguinte, apresenta-se a atividade verificada na área administrativa e os respetivos desvios face às previsões para o ano em análise.

**QUADRO 2 - ATIVIDADE EM 2023 – ÁREA ADMINISTRATIVA**

Tipo de Atividade	Descrição	Previsão	Real	Desvios	
				Absolutos	%
<b>Atendimento de Utentes</b>	Telefónico	246 000	245 482	(518)	-0.2%
	Escrito	134 000	155 096	21 096	15.7%
	Presencial - Lisboa	600	286	(314)	-52.3%
	Presencial - Porto	150	57	(93)	-62.0%
<b>Núcleo Correspondência</b>	Correio	90 000	72 027	(17 973)	-20.0%
	e-mail	70 000	85 218	15 218	21.7%
<b>Instrução de Processos</b>	Contagem de Tempo	3 500	8 320	4 820	137.7%
	Aposentação e Reforma <sup>(a)</sup>	18 000	20 228	2 228	12.4%
	Revisão de processos de Aposentação e Reforma	6 000	3 847	(2 153)	-35.9%
	Sobrevivência	10 400	10 102	(298)	-2.9%
	Acidente de trabalho e outras	5 000	1 604	(3 396)	-67.9%
	Subsídio por morte/despesas de funeral	12 000	12 406	406	3.4%
	Subsídio de funeral	600	460	(140)	-23.3%
<b>Gestão de Abonos</b>	Publicação de pensões em Diário da República	15 000	16 803	1 803	12.0%
	Abonos cancelados	14 280	24 435	10 155	71.1%
	Abonos alterados	4 800	5 163	363	7.6%
	Processos cobrança de dívida	240	1 606	1 366	569.2%
	Atualização de dados pessoais	25 200	18 472	(6 728)	-26.7%

(a) Numero que corresponde a pensões atribuídas.

Em 2023, no que se refere à atividade do atendimento de utentes, assinala-se um desvio positivo de 15,7% no atendimento escrito face ao previsto. Por seu turno, o atendimento presencial em Lisboa e no Porto apresentou um desvio negativo de 52,3% e 62%, respetivamente, justificado pelo facto de o referido atendimento estar dependente do agendamento prévio.

De referir que o núcleo de correspondência, que foi objeto de externalização parcial no decorrer de 2023, é responsável pela digitalização da correspondência via postal, assim como pela digitalização de documentos enviados por *e-mail*. Assim, dos documentos enviados à CGA 54,2% do total foram através de *e-mail*, registando um desvio positivo de 21,7% face ao previsto, sendo o meio preferencial em detrimento do correio, registando este último uma redução de 20,0% face ao previsto.

No que respeita à instrução de processos e à gestão de abonos, convém referir que em 2023 deu-se início à externalização de algumas atividades destas áreas de negócio da CGA, com o objetivo de aumentar a capacidade, a eficiência e a produtividade, através da sistematização e codificação do conhecimento do negócio e da incorporação, nos processos, de melhorias operacionais.

Neste contexto, na atividade da instrução de processos, destacam-se os desvios verificados no número de contagens de tempo e de novas pensões de aposentação e reforma, que registaram um acréscimo de 137,7% e 12,4%, respetivamente, face ao inicialmente previsto, justificado, por um lado, pela referida externalização, e, por outro, pela otimização das funcionalidades da Plataforma de Gestão de Pedidos (PGP), disponível no portal da *internet* em [www.cga.pt](http://www.cga.pt), a qual veio permitir ganhos de produtividade.

Relativamente à instrução de processos de acidentes de trabalho e outras registou-se um desvio negativo de 67,9% face à previsão, justificado pela necessidade de adaptação do sistema de informação da CGA, relativamente a novos procedimentos e a medida legislativa recente, ter ocorrido apenas no 2.º semestre de 2023.

No que respeita à gestão de abonos, destaca-se o número de abonos cancelados que registou um acentuado desvio positivo (+71,1%) face ao previsto, decorrente, essencialmente, do óbito dos pensionistas e da perda do direito à pensão/prestação. De igual modo, os processos de cobrança de dívida apresentaram um desvio positivo (+569,2%) face ao previsto, justificado pela implementação da funcionalidade da unificação das dívidas do utente numa única cobrança, simplificando e otimizando o processo de cobrança, aumentando o número de processos de cobrança instaurados.

Por último, é importante mencionar que as variações verificadas nas restantes atividades das áreas dependeram do número de solicitações dirigidas à CGA no ano em análise.

O quadro seguinte apresenta o prazo médio real e previsto, em dias, da instrução e das existências dos principais processos em 2023.

QUADRO 3 – PRAZOS MÉDIOS 2023 – ÁREA ADMINISTRATIVA

(em dias)

Tipo de Processo (*)	Prazo de instrução			Antiguidade existências 31.12.2023	
	Média 2023		Dez. 2023	Previsão	Real
	Previsão	Real			
Aposentação não unificada	45	39	23	35	55
Aposentação por incapacidade					
Avaliação de incapacidade	25	19	21	15	12
Cálculo da pensão	18	18	13	15	6
Sobrevivência	50	51	33	40	29

(\*) Processos cuja instrução só depende da CGA.

No ano em análise, a CGA manteve-se focada na redução dos prazos de instrução de processos, principalmente os de aposentação que não dependem de outros regimes de pensão e os de avaliação de incapacidade para a aposentação, bem como as existências dos referidos processos.

## 3.2 - Áreas técnicas

### 3.2.1 - Área de planeamento e gestão financeira

Em 2023, a Área de planeamento e gestão financeira elaborou o Relatório e Contas e o Relatório de Atividades referentes a 2022, a proposta de orçamento e o Plano de Atividades para 2024, assim como procedeu ao controlo orçamental e de tesouraria.

De referir a apresentação das contas da CGA de 2021 e 2022 no ano em análise, na sequência da nomeação do Conselho Diretivo pelo Despacho conjunto n.º 10510/2023 do Primeiro-Ministro e da Ministra do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, publicado no Diário da República n.º 199, II Série, de 13 de outubro de 2023, com efeitos a partir do dia 23 de dezembro de 2021.

Esta área é responsável pela elaboração de estudos e pareceres envolvendo cálculos atuariais, simulações de natureza financeira 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.

Paralelamente a estas tarefas, a Área de planeamento e gestão financeira elaborou informação estatística e financeira para a gestão, tendo cumprido 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, assim como os prazos legais previstos pela Unidade de Implementação de Lei de Enquadramento Orçamental (UniLEO) para o reporte de informação no âmbito do Sistema de Normalização Contabilística para as Administrações Públicas (SNC-AP).

Destaca-se, ainda, o apoio técnico e de controlo a todas as parametrizações necessárias ao sistema contabilístico da CGA, no âmbito de alterações legislativas com impacto no ano em análise, bem como assegurar a contabilização das operações, na ótica patrimonial e orçamental, e garantir a gestão e a regularização das dívidas de entidades.

Por último, importa referir a monitorização e controlo dos objetivos internos e externos da Instituição, ao nível dos *Key Performance Indicator* (KPI), na aplicação da CGD de suporte ao *Balanced Scorecard*, para todos os colaboradores em funções na CGA, e dos objetivos do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), no âmbito do sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na Administração Pública (SIADAP).

### 3.2.2 - Área de suporte informático

No âmbito da atividade desenvolvida nesta área, destacaram-se, as seguintes tarefas regulares para cumprimento de compromissos mensais e anuais:

- Processamento mensal do abono das pensões e demais prestações a cargo da CGA;
- Processamento mensal dos descontos sobre pensões pagas, nomeadamente para efeitos de IRS, quotizações para subsistemas de saúde e serviços sociais, bem como penhoras judiciais e fiscais, efetuando o seu crédito aos respetivos credores;
- 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 e retidos 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 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 das atividades regulares, podemos indicar como principais projetos desenvolvidos em 2023:

- A continuação de implementação de funcionalidades nas aplicações informáticas de acordo com o preceituado na Lei n.º 19/2021, de 8 de abril, que veio introduzir alterações ao Decreto-Lei n.º 503/99, de 20 de novembro, no que respeita ao agravamento da incapacidade, à atribuição de remições totais ou parciais, à alteração da entidade responsável pelo encargo com despesas suportadas pela CGA relativamente a acidentes de trabalho ou a doenças profissionais e o controlo da acumulação das prestações por incapacidade permanente igual ou superior a 30% com a parcela da remuneração auferidas pelos trabalhadores;
- Adaptação das aplicações informáticas de acordo com o preceituado no Decreto-Lei n.º 18/2023, de 3 de março, que procede à regulamentação da Lei n.º 5/2022, de 7 de janeiro, que cria o regime de antecipação da idade de pensão de velhice por deficiência, para pessoas com idade igual ou superior a 60 anos que tenham tido, pelo menos, 15 anos de carreira contributiva constituída com situação de deficiência e grau de incapacidade igual ou superior a 80%;

- Unificação das diversas dívidas do utente, numa única cobrança, tornando o processo de recuperação de dívidas mais simplificado e otimizado, quer para os utilizadores internos quer para os devedores;
- Disponibilização de inquérito de satisfação aos utentes da CGA, que traduziu-se na forma de *e-mail*;
- A continuação da transformação digital, com especial enfoque na desmaterialização, simplificação e transparência dos processos, na procura de melhorar substancialmente o sistema de informação da CGA e potenciar a interoperabilidade de dados com os Serviços com quem esta se relaciona. Neste âmbito, destaca-se:
  - Prova de vida digital 2023 – Melhorias na jornada da prova de vida a realizar pelos pensionistas residentes no estrangeiro, que consiste na realização da prova de vida por meios eletrónicos, que compara os dados biométricos da imagem recolhida a partir do documento de identificação e um vídeo em tempo real do pensionista;
  - Gestão de Pedidos - Disponibilização de uma nova versão do pedido de aposentação pré-preenchido, facilitando, por um lado, o trabalho do empregador e do utente e, por outro, permitindo, após submissão/receção do pedido, iniciar uma instrução quase totalmente carregada na base de dados, tendo como objetivo obter ganhos de produtividade. De referir, ainda, o início dos desenvolvimentos necessários para a disponibilização do pedido de aposentação e contagem de tempo aos ex-subscritores;
  - Notificações eletrónicas na área de abono - Continuação da implementação de notificações eletrónicas via *e-mail* e/ou telemóvel, alargando o conceito aos processos de verificação/manutenção do direito à pensão e prestações, alertando o utente para a realização das provas anteriormente solicitadas.

Por último, refira-se a função de Responsável de Segurança da CGA, ao qual compete a gestão do conjunto das medidas adotadas em matéria de requisitos de segurança e de notificação de incidentes, nos termos do Regime Jurídico da Segurança do Ciberespaço, regulamentada pelo Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho.



### 3.2.3 - Área jurídica

A atividade da Área jurídica é bastante diversificada, atenta a maior complexidade quer do sistema de pensões, quer dos procedimentos administrativos que tem de ser adotados à luz de critérios jurídicos, tendo-se realizado, em 2023, 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 2023 – ÁREA JURÍDICA

Descrição		2023		Desvios	
		Previsão	Real	Absolutos	%
<b>Pareceres jurídicos</b>		290	648	358	123.4%
<b>Projectos de diploma</b>		5	3	(2)	-40.0%
<b>Ações</b>	<b>Administrativas e recursos contenciosos</b>				
	Nos Tribunais Administrativos e Fiscais	230	693	463	201.3%
	Nos Tribunais Centrais Administrativos	160	51	(109)	-68.1%
	No Supremo Tribunal Administrativo	20	3	(17)	-85.0%
	No Tribunal Constitucional	4	-	(4)	-100.0%
	<b>Declarativas, executivas e outras</b>				
	Nos Tribunais Judiciais de 1ª instância	280	354	74	26.4%
	Nos Tribunais da Relação	110	2	(108)	-98.2%
	No Supremo Tribunal de Justiça	30	1	(29)	-96.7%

Das temáticas abordadas, referem-se aquelas que vêm assumindo maior destaque, nomeadamente em processos de:

- Reinscrição de subscritores;
- Cálculo de pensões de aposentação, em especial no que respeita à determinação das bonificações e da idade de acesso à pensão de aposentação;
- Cálculo de pensões de sobrevivência, com especial enfoque nas pensões cujos contribuintes se encontravam inscritos no regime do Decreto-Lei n.º 24046, de 24 de junho de 1934;
- Avaliação de incapacidades para efeitos e aposentação;
- Avaliação de incapacidades no âmbito de reparações de acidentes e doenças profissionais;
- Prescrição de direitos;
- Recuperação de dívidas;
- Modalidades de aposentação (voluntária – carreira longa);
- Execução de decisões judiciais;

- Intervenção nos processos legislativos relativos ao regime de proteção social da função pública.

Por outro, os litígios judiciais que opõem a CGA a utentes ou serviços em 2023 tiveram por objeto:

- Cálculo de pensões;
- Cálculo de pensões de sobrevivência;
- Direito de reinscrição, solicitado sobretudo por docentes do ensino público não superior;
- Processos Executivos;
- Processos Cautelares, com especial incidência nas intimações para prestação de informações ou passagem de certidões;
- Ações de reembolso;
- Ações declarativas para comprovação de situação de união de facto;
- Oposições a execuções fiscais;
- Processos de insolvência (de pessoas singulares e coletivas).

É de destacar que se encontra integrado na Área Jurídica o Encarregado de Proteção de Dados da CGA, que, no ano de 2023, para além de ponto de contacto dos titulares dos dados pessoais e da Comissão Nacional de Proteção de Dados, prestou aconselhamento no contexto da proteção dos dados pessoais dos utentes da CGA, assim como, ao pessoal que se encontra ao serviço deste Instituto Público envolvido em operações de tratamento de dados pessoais, controlando a conformidade daquele tratamento perante as disposições contidas no Regulamento (EU) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, que aprovou o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD), na Lei n.º 58/2019, de 8 de agosto, e nos demais dispositivos legais aplicáveis em matéria de proteção de dados pessoais.

Por último, no âmbito da sua atividade, o Encarregado de Proteção de Dados, para além de diversas outras atividades de acompanhamento em matéria de proteção de dados pessoais, procedeu à elaboração de 103 pareceres e 33 comunicações (ofícios e/ou correio eletrónico) referentes a operações de tratamento de dados pessoais.

### 3.2.4 - Área de verificação de incapacidades

A Área de verificação de incapacidades visa certificar a incapacidade para o exercício de funções ou a incapacidade para todo e qualquer 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, o subsídio de assistência a terceira pessoa, e o complemento por dependência e atribuições de grau de desvalorização por acidente em serviço ou doença profissional.

Do quadro seguinte consta a atividade desenvolvida nesta área em 2023.

QUADRO 5 - ATIVIDADE EM 2023 – ÁREA DE AVALIAÇÃO DE INCAPACIDADES

Descrição	Previsão	Real	Desvios	
			Absolutos	%
Examinados com resultado	13 000	10 221	(2 779)	-21.4%

No ano em análise, o número de examinados em junta médica da CGA registou um desvio negativo de 2 779 examinados em junta médica, face aos 13 000 inicialmente previstos, justificado pelo número de requerimentos ocorrido no ano. Convém referir que a CGA registou um ligeiro crescimento no número total de examinados em 2023 de 1,81% face ao período homólogo.

Esta área tem vindo a reformular o seu circuito interno de avaliação de processos de incapacidade, sendo de realçar o reinício da avaliação por médico-relator na Covilhã e Angra do Heroísmo.

Em 2023, destaca-se, ainda, o reduzido prazo médio de instrução de processos de aposentação por incapacidade, que inclui todo o processo de avaliação de incapacidade e o cálculo da pensão respetiva, conforme indicado no ponto 3.1. Para o prazo médio registado, contribuíram várias medidas, implementadas nos últimos anos, que permitiram dar uma resposta célere e atempada aos utentes, designadamente, a triagem dos pedidos rececionados, a digitalização dos Autos das Juntas Médicas e o seu preenchimento online na CGA Directa, as convocatórias por SMS e *e-mail*, a cobertura territorial nacional por médicos da CGA e a realização da avaliação de incapacidade através de exame documental ou por videoconferência, mediante pedido do utente.

## 4 - Recursos

Os meios e serviços necessários ao exercício da atividade da CGA, designadamente 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, com a redação do Decreto-Lei n.º 28/2015, de 10 de fevereiro, e nas condições previstas na Convenção celebrada entre a CGA e a CGD e homologada pelo Secretário de Estado do Orçamento em 13 de dezembro de 2001.

### 4.1 - Humanos

O quadro seguinte apresenta a evolução do pessoal em serviço na CGA, entre 2020 e 2023.

QUADRO 6 – PESSOAL EM SERVIÇO NA CGA

Descrição	2020	2021	2022	2023
N.º de empregados em 31 de dezembro	295	244	230	227

No final do ano de 2023, estavam afetos à CGA 227 empregados, todos eles do quadro de pessoal da CGD. Relativamente ao ano anterior, registou-se um decréscimo de 3 elementos, o qual resultou dos seguintes fluxos:

- Saída de 20 empregados, dos quais 4 por passagem à situação de aposentação, 10 por acordo de pré-reforma, 1 para outros órgãos de estrutura da CGD, 1 pelo Programa de Revogação por Mútuo Acordo, 2 por não renovação de contrato e 2 por outros motivos;
- Integração na DAC de 17 novos empregados do quadro da CGD (5 provenientes de novas admissões, 11 oriundos de outros órgãos de estrutura da CGD e 1 por outros motivos).

Refira-se que, no ano em análise, no âmbito da “Reestruturação Operacional DAC”, foram externalizadas tarefas cometidas às áreas de instrução de processos, de correspondência e de gestão de abonos, não estando os recursos humanos das empresas de *outsourcing* contemplados no número de empregados.

Em 31 de dezembro de 2023, a distribuição por sexos do pessoal em serviço na CGA era de 96 homens (42,3%) e 131 mulheres (57,7%). A média das idades do referido pessoal situava-se nos 48 anos, sendo a população masculina ligeiramente mais jovem do que a feminina (47,9 anos e 48,1 anos, respetivamente). No que se refere ao tempo total de serviço prestado para efeitos de aposentação, a média global situava-se nos 21,7 anos, sendo de 21,2 anos a dos homens e 22,1 anos a das mulheres.

No domínio da formação profissional, registaram-se, à semelhança de anos anteriores, ações de formação, com particular incidência em matérias do âmbito do regime de proteção social convergente, assim como a utilização da formação disponibilizada na plataforma *e-learning* da CGD.

Evidenciamos, ainda, a participação de um número significativo de empregados na ação de formação “Comunicação Escrita Clara”, a qual visa capacitar os formandos a comunicar de forma mais eficaz e clara, bem como uniformizar a comunicação interna e externa produzida pela CGA.

É de realçar que 98,7% dos empregados em funções em 31 de dezembro participaram em pelo menos uma ação de formação, tendo-se registado um total de 12 417 horas de formação, o que representa uma média de 55 horas por empregado.

Por último, sublinha-se que, pelos motivos citados 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).

Em 2023, as despesas correntes previstas e efetivamente realizadas, assim como as respetivas fontes de financiamento, apresentam-se no quadro seguinte.

**QUADRO 7 - FINANCIAMENTO DAS DESPESAS CORRENTES**

Descrição		2023		Desvios	
		Previsão	Execução	Absolutos	%
<b>Despesas correntes</b>	Pensões e outros abonos da CGA	9 863 346 000.00	10 135 287 817.35	271 941 817.35	2.8%
	Pensões e outros abonos Estado	474 977 600.00	481 588 439.00	6 610 839.00	1.4%
	Pensões e outros abonos de outras entidades	727 584 100.00	645 663 188.70	(81 920 911.30)	-11.3%
	Outros encargos do Estado	8 934 000.00	8 457 590.70	(476 409.30)	-5.3%
	Outras despesas	48 455 400.00	36 066 288.64	(12 389 111.36)	-25.6%
	<b>Total</b>	<b>11 123 297 100.00</b>	<b>11 307 063 324.39</b>	<b>183 766 224.39</b>	<b>1.7%</b>
<b>Fontes financiamento despesas correntes</b>	Comparticipação do OE	5 724 720 100.00	5 717 766 900.00	(6 953 200.00)	-0.1%
	Receitas próprias	3 827 334 500.00	3 665 676 375.27	(161 658 124.73)	-4.2%
	Encargo do Estado	484 711 600.00	454 043 477.34	(30 668 122.66)	-6.3%
	Encargo de outras entidades	727 584 100.00	641 962 152.56	(85 621 947.44)	-11.8%
	Outros - Trf. de Inst. Comunitárias	50 000.00	-	(50 000.00)	-100.0%
	Ativos financeiros	358 896 800.00	375 009 090.59	16 112 290.59	4.5%
	Saldo transitado gerência anterior	-	452 605 328.63	452 605 328.63	-
	<b>Total</b>	<b>11 123 297 100.00</b>	<b>11 307 063 324.39</b>	<b>183 766 224.39</b>	<b>1.7%</b>

O orçamento da CGA aprovado para o ano de 2023 previa que as despesas correntes totalizassem 11 123,3 milhões de euros, dos quais 11 065,9 milhões de euros (99,5% do total) respeitavam ao pagamento de pensões e outras prestações (sendo 9 863,3 milhões encargo da CGA, 475,0 milhões encargo do Estado e 727,6 milhões encargo de outras entidades). Face ao valor orçamentado, as despesas correntes apresentaram, em 2023, um desvio positivo de 183,8 milhões de euros (+1,7%).

A previsão para a despesa com pensões constante do orçamento da CGA aprovado para 2023 baseou-se, entre outros pressupostos, na atribuição de 18 000 novas pensões de aposentação e reforma e de 11 000 novas pensões de sobrevivência e outras. No entanto, durante o ano de 2023 foram atribuídas 20 228 novas pensões de aposentação e reforma (+2 228 que o previsto) e 10 748 novas pensões de sobrevivência e outras (-252 que o previsto). Por outro lado, o número de abonos eliminados de aposentação e reforma verificado em 2023 (15 590) diminuiu face ao previsto (17 000), bem como o número de abonos eliminados de sobrevivência e outras (a previsão era de 10 410 e verificaram-se 9 411).

Relativamente à despesa com “Pensões e outros abonos da CGA” verificou-se, em 2023, um desvio positivo de 2,8% (mais 271,9 milhões de euros) face ao valor orçamentado. Para além do número de pensões de aposentação e reforma atribuídas ter sido superior ao inicialmente previsto, as pensões de aposentação/reforma e de sobrevivência e outras registaram um aumento intercalar, não previsto no orçamento, a partir de 1 de julho de 2023, introduzido através do Decreto-Lei n.º 28/2023, de 28 de abril, e regulamentado pela Portaria n.º 172/2023, de 23 de junho.

Refere-se ainda que para o desvio positivo verificado na referida despesa contribuiu, igualmente, a transferência para a CGA da totalidade das responsabilidades com o pagamento de pensões anteriormente asseguradas pelo Fundo de Pensões do Pessoal da Caixa Geral de Depósitos (FPCGD) e registadas, com exceção das oriundas do ex-Banco Nacional Ultramarino, S. A., na despesa “Pensões e outros abonos encargo de outras entidades”, na sequência da publicação do Decreto-Lei n.º 14/2023, de 24 de fevereiro.

Do mesmo modo, na despesa com pensões e outros abonos da responsabilidade do Estado verificou-se um desvio positivo de 6,6 milhões de euros (+1,4% face a 2022), devido, essencialmente, ao pagamento de um complemento excecional a pensionistas do setor bancário, criado pelo Decreto-Lei n.º 33/2023, de 19 de maio, aditando o artigo 4.º-A ao Decreto-Lei n.º 57-C/2022, de 6 de setembro, que estabeleceu medidas excecionais de apoio às famílias para mitigação dos efeitos da inflação.

No que respeita à despesa com pensões e outros abonos que é encargo de outras entidades, o desvio negativo de cerca de 81,9 milhões de euros face a 2022, está relacionado, essencialmente, com a publicação do já referido Decreto-Lei n.º 14/2023, que, devido à extinção do FPCGD, levou a que os encargos por este suportado passassem a ser da responsabilidade da CGA.

A despesa de “Outros encargos do Estado”, que respeita à transferência para a CGA 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, de acordo com o Decreto-Lei n.º 95/2017, de 10 de agosto, registou um desvio negativo de cerca de 0,5 milhões de euros (-5,3%).

As outras despesas correntes registaram, face ao previsto, um desvio negativo de cerca de 12,4 milhões de euros, justificado pela não concretização de despesas de funcionamento da Instituição inicialmente previstas, designadamente o projeto do novo sistema de informação da CGA.

O desvio registado na fonte de financiamento “Comparticipação do OE”, montante de cerca de 6,9 milhões de euros, é justificado pela transferência entre rubricas da receita provenientes das transferências do Orçamento do Estado para a CGA, envolvendo a reafectação de dotações orçamentais afetas à referida rubrica da Participação do OE aos encargos com pensões e outros abonos da responsabilidade do Estado.

Por outro lado, analisando o montante das receitas próprias utilizado para financiar despesas correntes, verificou-se uma diminuição de cerca de 161,7 milhões de euros face ao previsto. No entanto, o montante das receitas próprias utilizado foi o necessário para acomodar as pensões e outras prestações pagas pela CGA e as restantes despesas correntes, uma vez que a CGA utilizou o saldo da gerência de 2022.

O decréscimo de cerca de 85,6 milhões de euros, com origem em “Encargo de outras entidades”, deveu-se, essencialmente, à diminuição do recebimento de valores do FPCGD, na sequência do já referido Decreto-Lei n.º 14/2023.

Por último, por despacho da Secretária de Estado do Orçamento de 15 de dezembro de 2023, foi autorizada a aplicação de parte do saldo de gerência de 2022, no valor de cerca de 318,6 milhões de euros, em despesas correntes.

Refere-se ainda a utilização do montante de 134,0 milhões de euros para financiar o pagamento de pensões, de acordo com o despacho da Secretária de Estado do Orçamento de 18 de janeiro de 2023, cujo valor tinha sido aplicado no final de 2022 em Certificados Especiais de Dívida de Curto Prazo (CEDIC) e reembolsado em 2 de janeiro de 2023, no seguimento do despacho do Ministro das Finanças de 15 de dezembro de 2022,

Em resultado do efeito conjugado dos fatores descritos, a participação 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:

- Em 2023, a apreciação por parte dos utilizadores da qualidade dos serviços prestados foi aferida por um inquérito de satisfação aos utentes da CGA, tendo-se alcançado um resultado de 3,9 numa escala de 1 a 5.

Por outro lado, foi avaliada a reação dos utentes da CGA nos atendimentos telefónico, escrito e presencial e analisadas as exposições e reclamações apresentadas, cuja resposta se procura que seja célere, fundamentada e convincente, de forma a tornar desnecessários novos pedidos.

Neste contexto, a CGA continua a dar prioridade máxima à melhoria dos seus serviços e a melhor 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, está disponível 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](http://www.cga.pt)).

- O Sistema de Controlo Interno (SCI) da 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.

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 e de existências 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 factos suspensivos ou extintivos do direito às pensões, falsas declarações, falsificação de documentos e simulação de incapacidades;

- Atualização do “Relatório da Análise do Impacto no Negócio para a CGA”, no domínio do Plano da Continuidade do Negócio, resultante da identificação dos processos críticos da instituição em 2023, a atualização do “Manual de Processos da Continuidade do Negócio na CGA”, assim como a elaboração do “Relatório de Avaliação de Riscos da CGA”;
- Elaboração do “Relatório de Avaliação Intercalar dos Riscos e Ocorrências da Corrupção e Infrações Conexas da CGA”;
- Disponibilização de informação a todos os trabalhadores, 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, alterado em 2023, que visa obter informação diversificada sobre o desempenho dos colaboradores, tal como a avaliação de competências, incorporando informação de pares, subordinados ou outros colaboradores. Neste âmbito, faz parte integrante da avaliação de desempenho um Questionário de *Feedback 360º*, o qual é preenchido por colaboradores que trabalhem com o avaliado, e o *Balanced Scorecard*.

Este modelo de gestão do desempenho visa melhorar a comunicação entre as hierarquias e os trabalhadores, desenvolver uma cultura de liderança que promova o crescimento individual, mantendo as equipas motivadas e envolvidas nos seus objetivos. Por outro lado, o 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.

- Existência de um Modelo de Gestão de Desempenho que serve como uma oportunidade de identificação e reconhecimento do mérito e potencial de evolução de cada colaborador.

Em 2023, o processo de Avaliação de Desempenho foi efetuado através de uma plataforma específica e integrou 2 componentes de avaliação – Avaliação de Competências e *Feedback 360º*, que contribuíram para o resultado final, com uma ponderação diferenciada em função da banda funcional do colaborador.

De referir que o *Feedback 360º* é realizado, de forma anónima, pelos pares, equipa e/ou subordinados do avaliado, dando uma perspetiva mais abrangente à avaliação de desempenho.

Salienta-se, ainda, que o referido modelo assenta numa avaliação final, com entrevista pessoal, sob a coordenação de uma área independente da execução e de cada hierarquia (Direção de Gestão e Desenvolvimento de Pessoas, da CGD).

- Envolvimento de todos os trabalhadores, através das respetivas hierarquias, 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, CGD 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 SCI:

- As medidas tomadas para um reforço positivo do desempenho dos colaboradores em funções na CGA resultam do processo do *Balanced Scorecard* (BSC), que é desencadeado no final de cada ano, relativamente ao ano seguinte, com o objetivo de promover uma gestão por objetivos, de forma transversal, sendo suportado numa aplicação informática própria, estabelecendo patamares mínimos de avaliação e impondo a adoção de novas práticas e atitudes, com a identificação de objetivos de melhoria para o ano seguinte.
- 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;
- A CGA não tem informação suficiente para poder 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 trabalhadores em funções na DAC foram escutados na avaliação dos objetivos do serviço. Para o efeito, no início de cada ano, são apresentados a todos os trabalhadores das áreas/núcleos da DAC, pelo Diretor Central e pelo Diretor com o respetivo pelouro, as metas e objetivos para o respetivo ano, bem como o balanço e análise dos resultados apurados no ano anterior.

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 CGA 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 apresentou as atividades desenvolvidas pela CGA no decurso de 2023, 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, são de destacar diversas medidas legislativas introduzidas ao longo do ano, com carácter excecional, no âmbito das medidas de apoio às famílias para mitigação dos efeitos da inflação, tais como o aumento intercalar de pensões a partir de 1 de julho de 2023, o complemento excecional a pensionistas do setor bancário e o apoio extraordinário para crianças e jovens beneficiários de abono de família. Realça-se ainda a transferência das responsabilidades detidas pelo Fundo de Pensões do Pessoal da Caixa Geral de Depósitos para a CGA, bem como do valor correspondente para fazer face às mesmas.

Em 2023, destacam-se os resultados alcançados pela Instituição, com o cumprimento de todos os objetivos de eficácia, eficiência e qualidade que foram propostos, tendo a maioria sido superada.

Por último, o Conselho Diretivo exprime o seu agradecimento ao pessoal em funções na CGA pela dedicação e empenho demonstrados, que possibilitaram que a Instituição alcançasse os resultados verificados no ano em análise.

Lisboa, 11 de março de 2024.

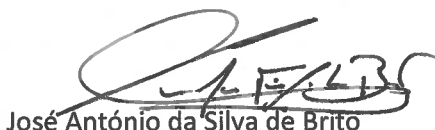
### O CONSELHO DIRETIVO



**Presidente:** Nuno Alexandre de Carvalho Martins



**Vogal:** Maria Manuela Martins Ferreira



José António da Silva de Brito

**ANEXO**

Questões	Aplicado			Fundamentação
	S	N	NA	
<b>1 – Ambiente de controlo</b>				
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			
<b>2 – Estrutura organizacional</b>				
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			98,7%
<b>3 – Atividades e procedimentos de controlo administrativo implementados no serviço</b>				
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			
<b>4 – Fiabilidade dos sistemas de informação</b>				
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.