

**Relatório de Atividades
2024**

ÍNDICE

1. Introdução.....	2
2. Objetivos	4
3. Atividade	9
3.1. Áreas administrativas	11
3.2. Áreas técnicas	13
3.2.1. Área de planeamento e gestão financeira	13
3.2.2. Área de sistemas de informação	14
3.2.3. Área jurídica.....	16
3.2.4. Área de verificação de incapacidades	17
3.2.5. Núcleo de prevenção do risco e da fraude.....	18
4. Recursos	19
4.1. Recursos humanos.....	19
4.2. Recursos materiais.....	20
4.3. Recursos financeiros	20
5. Autoavaliação.....	23
6. Conclusão	26
Anexo	27

1. INTRODUÇÃO

Em cumprimento 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 2024, 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 é um instituto público de regime especial integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e com património próprio, que 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.

Nos termos da 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.

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;
- 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 Caixa Geral de Aposentações deixou, a partir de 1 de janeiro de 2006, de proceder à inscrição de subscritores, tendo o pessoal que iniciou funções posteriormente a 31 de dezembro de 2005, ao qual, nos termos da legislação vigente nesta última data, fosse aplicável o regime de proteção social da função pública em matéria de aposentação, sido obrigatoriamente inscrito no regime geral de segurança social, por efeito do disposto no artigo 2.º da Lei n.º 60/2005, de 29 de dezembro. Sucede que, com a publicação da Lei n.º 45/2024, de 27 de dezembro, que procedeu à interpretação autêntica do referido n.º 2 do artigo 2.º da Lei n.º 60/2005, de 29 de dezembro, passou a ser possível manter o direito de inscrição na Caixa Geral de Aposentações, o trabalhador que, apesar da cessação do vínculo de emprego, constituiu, sem qualquer descontinuidade temporal, um novo vínculo de emprego com a mesma ou com outra entidade em condições em que a legislação em vigor em 31 de dezembro de 2025, determinasse a inscrição na CGA ou que após a cessação involuntária do vínculo de emprego e com um intervalo de tempo de duração limitada - justificado pelas especificidades próprias da carreira -, constituiu um novo vínculo de emprego com a mesma ou com outra entidade em condições em que a legislação em vigor em na referida data determinasse a inscrição na CGA e desde que não tenha exercido atividade remunerada durante o período em que interrompeu o vínculo.

A CGA geria, no final do ano de 2024, um universo de cerca de 360 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 662 mil pensões (494 mil de aposentação e reforma e 168 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

O Plano de Atividades para 2024, que acompanhou a proposta de orçamento da CGA para esse mesmo ano e que foi revisto na sequência da aprovação do Orçamento do Estado para 2024, fixou os objetivos gerais da Instituição, os quais tiveram como referência a melhoria sistemática da qualidade dos serviços prestados pela CGA.

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 2024, aprovado por Despacho do Secretário de Estado da Segurança Social de 24 de junho de 2024, onde se evidenciam, nomeadamente, a missão e os objetivos estratégicos e anuais da CGA de acordo com os objetivos definidos no referido Plano de Atividades.

Assim, para 2024, e conforme consta do referido 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 2024, 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 95 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 24 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 € 49 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 0,28 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.

• **OP 6 – Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços**

- Realização de iniciativas/reuniões de balanço/avaliação do desempenho organizacional, tendo como meta 12.

De referir que em 2024, no domínio do parâmetro qualidade, e com vista a responder ao disposto na alínea a) do número 1 das “Linhas de Orientação – SIADAP 1 - 2024” para os serviços e organismos, foi adicionado o objetivo operacional “Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços”, sendo medido pelo indicador “Número de iniciativas/reuniões de balanço/avaliação do desempenho organizacional”.

O quadro seguinte apresenta, de forma resumida, a quantificação dos dados relativos à avaliação dos objetivos enumerados anteriormente.

QUADRO 1 – OBJETIVOS QUAR

Objetivos/indicadores		Meta	Tolerância	Real	Peso Ind.	Taxa de Realização
Eficácia	Atribuição atempada de pensões					
	Número médio de dias na atribuição de pensões	95	8	93	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.	24	3	16	14.0%	133.0%
Eficiência	Aumentar a produtividade					
	Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função	580	14	644	25.5%	113.0%
	Tempo médio em minutos de atendimento de chamadas	7	1	4.1	6.3%	136.0%
	Racionalizar o custo médio por utente da CGA					
	Controlo do custo médio de funcionamento por utente da CGA em euros.	49	6	31.1	3.2%	132.0%
Qualidade	Promover a qualidade do serviço prestado					
	Resposta atempada a reclamações, tendo como meta um prazo médio fixado em dias.	10	1	3.13	12.0%	186.0%
	Número de reclamações recebidas por 100 utentes da CGA	0.28	0.04	0.16	8.4%	143.0%
	Grau de satisfação dos utentes com a CGA	3.5	0.4	3.6	3.6%	100.0%
	Cumprir a execução da formação					
	Percentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 40 horas	17	7	25	4.5%	115.0%
	Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços					
	Número de iniciativas/reuniões de balanço/avaliação do desempenho organizacional	12	2	12	1.5%	100.0%

Em 2024, verificou-se que 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).

No que se refere ao objetivo operacional “Atribuição atempada de pensões”, enquadrado no parâmetro eficácia, o indicador “Número médio de dias na atribuição de pensões” apresentou uma taxa de realização de 100%, com um resultado de 93 dias o qual se encontra em conformidade com a meta definida de um máximo de 95 dias.

Quanto ao indicador “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”, obteve-se uma taxa de realização de 133%. Para o desempenho verificado neste indicador, contribuíram várias medidas, implementadas nos últimos anos, que permitiram dar uma resposta célere e atempada aos utentes, designadamente, a triagem dos pedidos à entrada, 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 próprios e a realização da avaliação de incapacidade através de exame documental ou por videoconferência, mediante pedido do utente.

O resultado do indicador “Número médio de pensões atribuídas por colaborador afeto à função”, no âmbito do objetivo operacional “Aumentar a produtividade”, foi de 644 pensões, acima da meta definida de 580 pensões, o que se explica pelo aumento da produtividade dos recursos humanos do prestador externo, que revela níveis superiores de conhecimento, assim como pela otimização contínua das funcionalidades da Plataforma de Gestão de Pedidos (PGP), disponível no portal da *internet* em www.cga.pt, nomeadamente ao nível 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.

No âmbito dos objetivos de eficiência, o indicador “Tempo médio em minutos de atendimento de chamadas” superou a meta fixada de 7 minutos, ao apresentar um resultado de 4,1 minutos, atingindo, assim, uma taxa de realização de 136%. O referido resultado justifica-se pela formação contínua e específica da equipa do atendimento telefónico em temas atuais, nomeadamente nas medidas legislativas com impacto no ano em análise.

No que concerne ao resultado do indicador “Controlo do custo médio de funcionamento por utente da CGA em euros”, verifica-se que o mesmo se situou nos 31,1 euros, superando a meta fixada de 49 euros. Este resultado deveu-se ao desvio negativo dos custos de funcionamento, considerados no cálculo do indicador face ao previsto no Orçamento de Estado para 2024. Para este desvio, muito contribuiu o facto de o projeto de desenvolvimento do novo sistema de informação da CGA se ter iniciado apenas no último trimestre do ano.

Relativamente ao objetivo “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 3,13 dias quando a meta era de 10 dias. Este resultado justifica-se pela diminuição do número de reclamações entradas no ano em análise e à máxima prioridade dada ao tratamento das mesmas.

Em relação ao indicador “Número de reclamações por 100 utentes da CGA”, o resultado foi de 0,16, alcançando uma taxa de realização de 143%. Este resultado advém da já referida diminuição das reclamações entradas, a qual decorre da maior capacidade de resposta por parte da CGA na atribuição de pensões e outras prestações e conclusão de processos de contagem de tempo, diminuindo o tempo de espera dos utentes.

Em 2024 foi efetuado um inquérito de satisfação aos utentes da CGA, à semelhança de 2023, inquérito esse que permite 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 de 3,6 numa escala de 1 a 5, com uma taxa de realização de 100%.

Quanto ao indicador “Percentagem de colaboradores com número de horas de formação maior ou igual a 40 horas” teve um resultado de 25%, ficando acima da meta inicialmente fixada, de 17%.

Por fim, enquadrado no novo objetivo operacional “Promover a participação dos trabalhadores na gestão dos serviços”, o indicador “Número de iniciativas/reuniões de balanço/avaliação do desempenho organizacional” apresentou uma taxa de realização de 100%.

3. ATIVIDADE

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

- 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 Caixa Geral de Aposentações;
- 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 e do subsídio por assistência de terceira pessoa e que 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;
- Portaria n.º 170/2024/1, de 20 de junho, 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 2024;
- Decreto-Lei n.º 50-B/2024, de 23 de agosto, que criou um suplemento extraordinário de pensão de concessão única, atribuído aos pensionistas de invalidez, velhice e sobrevivência do sistema de segurança social, aos pensionistas por aposentação, reforma e sobrevivência do regime de proteção social convergente e aos pensionistas do setor bancário;
- Decreto-Lei n.º 62/2024, de 30 de setembro, que procedeu, entre outras medidas, à revisão dos suplementos da condição militar, com impacto nas pensões de reforma de militares das Forças Armadas;

- Decreto-Lei n.º 74/2024, de 21 de outubro, que procedeu à alteração das regras de atualização das pensões atribuídas pelo sistema de segurança social e pela Caixa Geral de Aposentações, estabelecendo como princípio a atualização do valor da pensão a partir do ano seguinte ao do início da pensão e revogando o n.º 1 do artigo 6.º da Lei n.º 52/2007, de 31 de agosto, que determinava a atualização das pensões apenas a partir do 2.º ano seguinte ao da sua atribuição;
- Decreto-Lei n.º 112/2024, de 19 de dezembro, que atualizou para € 870,00 o valor da retribuição mínima mensal garantida, a partir de 1 de janeiro de 2025;
- Lei n.º 45/2024, de 27 de dezembro, que procedeu à interpretação autêntica do n.º 2 do artigo 2.º da Lei n.º 60/2005, de 29 de dezembro, esclarecendo que mantém o direito à inscrição na CGA o funcionário ou agente que demonstre que, apesar da cessação do vínculo, constituiu um novo vínculo de emprego público com a mesma ou com outra entidade pública, desde que, nos termos do n.º 1 do artigo 22.º do Estatuto da Aposentação, não exista qualquer descontinuidade temporal ou, existindo, se comprove que esta é de natureza involuntária, limitada no tempo e justificada pelas especificidades próprias da carreira, e o funcionário não exerceu atividade remunerada durante o período em que interrompeu o vínculo público;
- Portaria n.º 358/2024/1, de 30 de dezembro, que fixou em 0,8307 o fator de sustentabilidade para 2025 e em 66 anos e 9 meses a idade normal de acesso à pensão de velhice (INAPV) para 2026;
- Lei n.º 45-A/2024, de 31 de dezembro, que aprovou o Orçamento do Estado para 2025, sendo de destacar, pelo impacto na atividade da CGA, as seguintes medidas:
 - Atualização extraordinária das pensões, com efeitos a 1 de janeiro de 2025, por aplicação de um acréscimo de 1,25 pontos percentuais à taxa da atualização regular anual das pensões, efetuada em janeiro de 2025, sendo abrangidas as pensões de invalidez, velhice e sobrevivência atribuídas pela segurança social e as pensões de aposentação, reforma e sobrevivência do regime de proteção social convergente, atribuídas pela CGA, I. P., de montante até três vezes o valor do indexante dos apoios sociais;
 - Pagamento de um suplemento extraordinário das pensões, em função da evolução da execução orçamental e das respetivas tendências em termos de receita e de despesa;
 - Alteração da redação do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 241/2007, de 21 de junho, que aprovou o regime jurídico aplicável aos bombeiros portugueses no território continental, que criou o direito à pensão de preço de sangue na situação de incapacidade absoluta e permanente para o trabalho quando tal resulte de ferimentos ou acidentes ocorridos no desempenho da sua missão;
 - Cessação da redução dos vencimentos dos titulares de cargos políticos, aos quais se encontram indexadas as subvenções mensais vitalícias atribuídas pela CGA, por força da revogação do artigo 11.º da Lei n.º 12-A/2010, de 30 de junho;

- Portaria n.º 372-B/2024/1, de 31 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, bem como à atualização extraordinária das mesmas pensões nos termos previstos no artigo 62.º da Lei n.º 45-A/2024, acima referida, para o ano de 2025.

3.1. Áreas administrativas

No quadro seguinte, apresenta-se a atividade verificada nas áreas administrativas e os respetivos desvios face às previsões para o ano em análise.

QUADRO 2 - ATIVIDADE EM 2024 – ÁREA ADMINISTRATIVA

Tipo de Atividade	Descrição	Previsão	Real	Desvios	
				Absolutos	%
Atendimento de Utentes	Telefónico	340 000	224 796	(115 204)	-33.9%
	Escrito	150 000	132 468	(17 532)	-11.7%
	Presencial - Lisboa	400	2 945	2 545	636.3%
	Presencial - Porto	150	1 072	922	614.7%
Núcleo Correspondência	Correio	80 000	66 420	(13 580)	-17.0%
	e-mail	95 000	83 379	(11 621)	-12.2%
Instrução de Processos	Contagem de Tempo	6 000	15 330	9 330	155.5%
	Aposentação e Reforma ^(a)	20 000	22 681	2 681	13.4%
	Revisão de processos de Aposentação e Reforma	6 000	5 064	(936)	-15.6%
	Sobrevivência	10 000	10 468	468	4.7%
	Acidentes de trabalho e outras	5 000	4 658	(342)	-6.8%
	Subsídio por morte/despesas de funeral	12 000	12 148	148	1.2%
	Prestações familiares	500	427	(73)	-14.6%
Gestão de Abonos	Publicação de pensões em Diário da República	18 300	19 324	1 024	5.6%
	Abonos cancelados	22 000	25 213	3 213	14.6%
	Abonos alterados	5 000	7 151	2 151	43.0%
	Processos cobrança de dívida	600	608	8	1.3%
	Atualização de dados pessoais	18 000	20 030	2 030	11.3%

(a) Numero que corresponde a pensões atribuídas.

No ano em análise, no que se refere à atividade do atendimento de utentes, atendimento telefónico, apesar de ter apresentado um desvio negativo de 33,9%, face ao previsto, continua a ser o meio mais utilizado, representando 50,6% das solicitações dirigidas à Caixa Geral de Aposentações. Por outro lado, o atendimento escrito apresentou, também, um desvio negativo de 11,7%.

O atendimento presencial em Lisboa e no Porto apresentou um desvio positivo de 636,3% e 614,7%, respetivamente, justificado pela reabertura em setembro do atendimento presencial sem agendamento prévio, na sequência da Resolução do Conselho de Ministros n.º 86/2024, de 9 de julho.

O núcleo de correspondência é responsável pela digitalização da correspondência via postal, assim como pela digitalização de documentos enviados por e-mail. Dos documentos enviados à CGA, 55,7% do total foram através de e-mail, registando um desvio negativo de 12,2% face ao previsto, sendo o meio preferencial em detrimento do correio, registando este último uma redução de 17% face ao previsto.

No que respeita à 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 desvio positivo de 155,5% e 13,4%, respetivamente, face ao inicialmente previsto, justificado pela externalização de tarefas e afetação de estagiários às equipas de apoio administrativo da instrução de processos, e, por outro, pela otimização das funcionalidades da já referida Plataforma de Gestão de Pedidos (PGP).

Relativamente à instrução de processos de acidentes de trabalho e outras registou-se um desvio negativo de 6,8% face à previsão.

No que respeita à gestão de abonos, destaca-se o número de abonos cancelados, que registou um desvio positivo (+14,6%) face ao previsto, decorrente, essencialmente, do óbito dos pensionistas e da perda do direito à pensão/prestação.

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

O quadro seguinte apresenta o prazo médio real e o previsto no Plano de Atividades, em dias corridos, da instrução e das existências dos processos em 2024.

QUADRO 3 – PRAZOS MÉDIOS 2024 – ÁREA ADMINISTRATIVA

Tipo de Processo	Prazo de instrução			Antiguidade existências 31.12.2024	
	Média 2024		Dez. 2024	Previsão	Real
	Previsão	Real			
Processos cuja instrução só depende da CGA:					
Aposentação não unificada	43	44	17	40	39
Aposentação por incapacidade:					
- Avaliação de incapacidade	18	16	15	10	10
- Cálculo da pensão	19	13	11	18	9
Prestações por morte	55	22	12	50	13
- Sobrevivência	55	22	12	50	13
- Subsídio por morte	-	20	-	-	20
- Reembolso despesas de funeral	-	15	-	-	17

No ano em análise, a CGA manteve-se focada na redução dos prazos médios de instrução de processos.

3.2. Áreas técnicas

3.2.1. Área de planeamento e gestão financeira

Em 2024, a Área de planeamento e gestão financeira elaborou o Relatório e Contas e o Relatório de Atividades referentes a 2024, a proposta de orçamento e o Plano de Atividades para 2025, assim como procedeu ao controlo orçamental e de tesouraria.

Esta área foi ainda responsável pela elaboração de estudos e pareceres envolvendo cálculos atuariais, simulações de natureza financeira, pela 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 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, ainda, as necessidades de reporte periódico de informação a 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.

De referir, ainda, a disponibilização de informação no âmbito da auditoria à CGA pela Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, sobre a gestão e atribuição de prestações em espécie e por morte no âmbito das doenças profissionais e acidentes de trabalho.

Destaca-se, também, o apoio técnico e de controlo a todas as parametrizações necessárias ao sistema contabilístico da CGA, assim como o cumprimento dos 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).

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 (BSC)*, 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 sistemas de informação

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 as pensões pagas, nomeadamente, para efeitos de IRS, quotizações para subsistemas de saúde e serviços sociais, bem como, penhoras judiciais e fiscais;
- 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 que estiverem previstos na lei;
- Trabalhos de desenvolvimento e manutenção das aplicações informáticas em exploração e apoio aos seus utilizadores;
- Atualização anual dos valores das pensões em pagamento, resultantes de atualizações determinadas na lei;
- Atualização automática das aposentações e reformas fixadas no ano, com a revalorização das remunerações determinada anualmente pelo governo, informando os aposentados da revisão e do pagamento dos acertos retroativos;
- Adaptação do Sistema de Informação da CGA às iniciativas legislativas verificadas na área da segurança social da administração pública, destacando-se as seguintes:
 - O Decreto-Lei n.º 50-B/2024, de 23 de agosto, que estabeleceu medidas de combate à pobreza e de promoção da integração social, em especial de apoio aos idosos, designadamente a criação de um suplemento extraordinário de pensão, de concessão única, atribuído aos pensionistas de invalidez, velhice e sobrevivência do sistema de segurança social, aos pensionistas por aposentação, reforma e sobrevivência do regime de proteção social convergente e aos pensionistas do setor bancário, com pensões devidas até 30 de setembro de 2024, inclusive, e cujo montante mensal global de pensões e respetivos valores de atualização extraordinária seja igual ou inferior a três vezes o valor do Indexante dos Apoios Sociais em vigor. De salientar que o valor do referido suplemento é determinado em função do montante mensal global das pensões recebidas;

- O Decreto-Lei n.º 74/2024, de 21 de outubro, que procedeu à alteração das regras de atualização das pensões atribuídas pelo sistema de segurança social e pela Caixa Geral de Aposentações, estabelecendo como princípio a atualização do valor da pensão a partir do ano seguinte ao do início da pensão.

Para além das atividades regulares, indica-se como principais projetos desenvolvidos/em curso em 2024:

- Novo Sistema de Informação - Início dos desenvolvimentos do novo Portal da CGA na Internet, que compreende o site institucional e os serviços autenticados prestados a parceiros e utentes;
- Prova de vida digital 2024 - Continuou-se o investimento nesta solução, otimizando a jornada com diversas melhorias, o que permitiu um acréscimo de adesão e sucesso nos resultados;
- Plataforma de Gestão de Pedidos (PGP) - Disponibilização através do portal da CGA na internet, dos pedidos de aposentação e de contagem de tempo para os ex-subscritores. Esta iniciativa disponibilizou um circuito automático de interação entre o ex-subscritor e a última entidade onde o mesmo prestou serviço e a CGA. De referir, ainda, o início dos desenvolvimentos necessários para a disponibilização do pedido de pensão de sobrevivência, reembolso de despesas de funeral e subsídio por morte;
- Cálculo automático - Continuação da melhoria dos conteúdos do pedido de aposentação e da sua utilização na instrução do processo de aposentação, proporcionando, assim, um maior sucesso do automatismo de atribuição e cálculo da pensão sem intervenção do instrutor;
- Canal de Denúncias - Disponibilização do canal no portal da CGA na internet, no âmbito de prevenção, deteção e sancionamento de atos de corrupção e infrações conexas.

Por último, refira-se a função de Responsável de Segurança da CGA, à 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, regulado pelo Decreto-Lei n.º 65/2021, de 30 de julho.

3.2.3. Área jurídica

A atividade da Área jurídica é bastante diversificada, tendo-se realizado, em 2024, 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 2024 – ÁREA JURÍDICA

Descrição		2024		Desvios	
		Previsão	Real	Absolutos	%
Pareceres jurídicos		200	648	448	224.0%
Projectos de diploma		4	2	(2)	-50.0%
Ações	Administrativas e recursos contenciosos:				
	- Nos Tribunais Administrativos e Fiscais	190	223	33	17.4%
	- Nos Tribunais Centrais Administrativos	80	42	(38)	-47.5%
	- No Supremo Tribunal Administrativo	10	2	(8)	-80.0%
	Declarativas, executivas e outras				
	- Nos Tribunais Judiciais de 1ª instância	90	121	31	34.4%
	- Nos Tribunais da Relação	15	2	(13)	-86.7%
	- No Supremo Tribunal de Justiça	10	-	(10)	-100.0%

Referem-se as temáticas 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 e de reparações de acidentes de trabalho 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 2024 tiveram por objeto:

- Cálculo de pensões;
- 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 o Encarregado de Proteção de Dados da Caixa Geral de Aposentações (CGA), que, no ano de 2024, 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.

Neste âmbito, o Encarregado de Proteção de Dados procedeu à elaboração de 55 pareceres, 16 comunicações (ofícios e/ou correio eletrónico) e participou em 23 reuniões referentes a operações de tratamento de dados pessoais.

3.2.4. Área de verificação de incapacidades

A Área de verificação de incapacidades tem como missão a certificação da incapacidade para o exercício de funções ou a incapacidade permanente e total para o trabalho e, também, a determinação do grau de desvalorização da capacidade geral de ganho e da sua conexão com acidente de trabalho ou doença profissional.

Resulta, igualmente, de certificação da junta médica da CGA, a atribuição das prestações familiares, 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.

Do quadro seguinte consta a atividade desenvolvida nesta área em 2024.

QUADRO 5 - ATIVIDADE EM 2024 – ÁREA DE AVALIAÇÃO DE INCAPACIDADES

Tipo de Atividade	Descrição	Previsão	Real	Desvios	
				Absolutos	%
Juntas Médicas	Examinados com resultado	13 500	10 296	(3 204)	-23.7%

O número de examinados em junta médica da CGA, no ano em análise, registou um desvio negativo de 3 204, face aos 13 500 inicialmente previstos, justificado pelo número de requerimentos do ano. Refere-se, ainda, que a CGA registou um ligeiro crescimento no número total de examinados em 2024 (+0,73%) face ao ano anterior.

3.2.5. Núcleo de prevenção do risco e da fraude

O núcleo de prevenção do risco e da fraude é responsável por assegurar a definição, implementação e melhoria continua do sistema de controlo interno e por contribuir para a implementação do sistema de gestão de risco da CGA e pela monitorização da fraude externa.

No domínio da prevenção do risco e do combate à fraude, destacaram-se as seguintes atividades no ano de 2024:

- Elaboração e publicação no portal da CGA *na internet* do Relatório de Avaliação Intercalar e Anual dos Riscos e Ocorrências da Corrupção e Infrações Conexas;
- Gestão e tratamento das comunicações efetuadas através do “Canal de Denúncias Externo” disponível no referido portal da CGA *na internet*;
- Atualização anual do Relatório da Análise do Impacto no Negócio (BIA);
- Elaboração do Relatório de Avaliação de Riscos da CGA.

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. Recursos humanos

O quadro seguinte apresenta a evolução do pessoal em serviço na CGA, entre 2020 e 2024.

QUADRO 6 – PESSOAL EM SERVIÇO NA CGA

	2020	2021	2022	2023	2024
N.º empregados em 31 dezembro	295	244	230	227	245

No final de 2024, estavam afetos à CGA 230 empregados do quadro de pessoal da CGD e 15 estagiários, perfazendo um total de 245 colaboradores. Relativamente ao ano anterior, registou-se um aumento de 17 elementos, que resultou dos seguintes fluxos:

- Integração na DAC de 17 novos empregados do quadro da CGD (4 provenientes de novas admissões, 13 oriundos de outros órgãos de estrutura da CGD) e entrada de 16 estagiários;
- Saída de 16 empregados, dos quais 5 por passagem à situação de aposentação, 6 por acordo de pré-reforma, 3 para outro órgão de estrutura da CGD, 1 por rescisão de contrato de trabalho e 1 por interrupção do estágio por iniciativa do próprio.

No âmbito da “Reestruturação Operacional DAC”, manteve-se a externalização de tarefas cometidas às áreas de instrução de processos, de correspondência e de gestão de abonos, não estando os recursos humanos das empresas de outsourcing, num total de 71 elementos, contemplados no número de empregados.

Em 31 de dezembro de 2024, a distribuição por sexos do pessoal em serviço na CGA era de 105 homens (42,9%) e 140 mulheres (57,1%). A média das idades do referido pessoal situava-se nos 47,1 anos, sendo a população masculina ligeiramente mais jovem do que a feminina (46,4 anos e 47,6 anos, respetivamente). No que se refere ao tempo total de serviço prestado para efeitos de aposentação, a média global situava-se nos 20,6 anos, sendo de 19 anos a dos homens e 21,8 anos a das mulheres.

No domínio da formação profissional, registaram-se, à semelhança de anos anteriores, ações de formação interna, no âmbito do regime de proteção social convergente, tendo como objetivo dotar os novos colaboradores de conhecimentos indispensáveis à correta aplicação das regras do regime, tendo em conta as sucessivas alterações legislativas e o seu grau de complexidade.

De salientar, ainda, a participação em diversas ações de formação disponibilizadas na plataforma *e-learning* da CGD.

É de realçar que 96,7% dos empregados em funções em 31 de dezembro participaram em pelo menos uma ação de formação, tendo-se registado um total de 12 140 horas de formação, o que representa uma média de 49,6 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. Recursos 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. Recursos financeiros

A CGA adota como normativo contabilístico 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		2024		Desvios	
		Previsão	Execução	Absolutos	%
Despesas correntes	Pensões e outros abonos da CGA	10 848 806 317.00	11 082 146 376.76	233 340 059.76	2.2%
	Pensões e outros abonos Estado	526 954 200.00	575 778 297.24	48 824 097.24	9.3%
	Pensões e outros abonos de outras entidades	704 267 500.00	690 539 901.80	(13 727 598.20)	-1.9%
	Outros encargos do Estado	9 496 000.00	8 648 744.36	(847 255.64)	-8.9%
	Outras despesas	48 718 000.00	40 083 043.94	(8 634 956.06)	-17.7%
Total		12 138 242 017.00	12 397 196 364.10	258 954 347.10	2.1%
Fontes financiamento despesas correntes	Comparticipação do OE	6 543 302 564.00	6 518 670 891.61	(24 631 672.39)	-0.4%
	Receitas próprias	3 937 779 553.00	4 046 027 519.07	108 247 966.07	2.7%
	Encargo do Estado	537 250 200.00	581 135 755.09	43 885 555.09	8.2%
	Encargo de outras entidades	704 267 500.00	689 791 691.81	(14 475 808.19)	-2.1%
	Outros - Trf. de Inst. Comunitárias	50 000.00	-	(50 000.00)	-100.0%
	Ativos financeiros	415 592 200.00	424 689 696.34	9 097 496.34	2.2%
	Saldo transitado gerência anterior	-	136 880 810.18	136 880 810.18	-
Total		12 138 242 017.00	12 397 196 364.10	258 954 347.10	2.1%

O orçamento da CGA aprovado para o ano de 2024 previa que as despesas correntes totalizassem cerca de 12 138,2 milhões de euros, dos quais cerca de 12 080,1 milhões de euros (99,5% do total) respeitavam ao pagamento de pensões e outras prestações (sendo cerca de 10 848,8 milhões encargo da CGA, 527,0 milhões encargo do Estado e 704,3 milhões encargo de outras entidades). Face ao valor orçamentado, as despesas correntes apresentaram, em 2024, um desvio positivo de cerca de 259,0 milhões de euros (+2,1%).

A previsão da despesa com pensões constante do orçamento da CGA aprovado para 2024 baseou-se, entre outros pressupostos, na atribuição de 20 000 novas pensões de aposentação e reforma e de 10 000 novas pensões de sobrevivência e outras. No entanto, durante o ano de 2024 foram atribuídas 22 681 novas pensões de aposentação e reforma (+2 681 que o previsto) e 11 489 novas pensões de sobrevivência e outras (+1 489 que o previsto). Por outro lado, o número de abonos eliminados de aposentação e reforma verificado em 2024 (15 903) diminuiu face ao previsto (17 600), bem como o número de abonos eliminados de sobrevivência e outras (a previsão era de 10 500 e verificaram-se 9 932).

Em 2024, verificou-se um desvio positivo na despesa com “Pensões e outros abonos da CGA” de cerca de 233,3 milhões de euros (+2,2%) face ao valor orçamentado. Para além do número de abonos novos de aposentação/reforma e sobrevivência e outras, registados no ano, ter aumentado face ao inicialmente previsto, o valor médio do total das pensões de aposentação/reforma e de sobrevivência registou, igualmente, um acréscimo, face ao ano anterior, de 6,8% e 6,9%, respetivamente, justificado, essencialmente, pela atualização anual das pensões para o ano de 2024 introduzida pela Portaria n.º 424/2023, de 11 de dezembro. Refere-se ainda, que o facto de a proposta de orçamento da CGA para 2024 ter sofrido um corte de cerca de 78,7 milhões de euros, aquando da aprovação do Orçamento de Estado, contribuiu, igualmente, para o desvio verificado na referida rubrica da despesa.

No que respeita à despesa com pensões e outros abonos da responsabilidade do Estado, verificou-se um desvio positivo de 9,3% face ao previsto (cerca de 49,0 milhões de euros), essencialmente devido:

- Ao pagamento de um suplemento extraordinário de pensão, prestação de concessão única, atribuído aos pensionistas de invalidez, velhice e sobrevivência do sistema de segurança social, aos pensionistas por aposentação, reforma e sobrevivência do regime de proteção social convergente e aos pensionistas do setor bancário, com pensões devidas até 30 de setembro de 2024, inclusive, e cujo montante mensal global de pensões e respetivos valores de atualização extraordinária seja igual ou inferior a três vezes o valor do Indexante dos Apoios Sociais em vigor, na sequência da disposto no Decreto-Lei n.º 50-B/2024, de 23 de agosto. Salienta-se que o valor do referido suplemento é determinado em função do montante mensal global das pensões recebidas;
- À revisão dos suplementos de condição militar, com impacto nas pensões de reforma de militares das Forças Armadas, de acordo com o Decreto-Lei n.º 62/2024, de 30 de setembro, a partir de 1 de julho de 2024;
- Ao pagamento aos militares da Guarda Nacional Republicana (GNR) dos retroativos de pensão, por força do pagamento dos retroativos referentes aos suplementos remuneratórios, por parte da GNR, em período de férias, entre os anos de 2010 e 2018, no âmbito do já referido Decreto-Lei n.º 25/2020, de 16 de junho.

A despesa registada em “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 0,8 milhões de euros (-8,9%).

As outras despesas correntes registaram, face ao previsto, um desvio negativo de cerca de 8,6 milhões de euros, justificado, por um lado, pela racionalização dos recursos utilizados pela CGA, nomeadamente com verbas que ficaram cativas no orçamento (cerca de 1,7 milhões de euros) e, por outro, pela não concretização de despesas de funcionamento da Instituição inicialmente previstas, designadamente no projeto do novo sistema de informação da CGA.

Analisando o montante das receitas próprias utilizado para financiar despesas correntes, verificou-se um aumento de cerca de 108,2 milhões de euros face ao previsto, justificado, essencialmente, pelo efeito das reinscrições ocorridas, no final de 2023 e em 2024, no âmbito da consolidação da jurisprudência e decisões judiciais de trabalhadores que, tendo sido subscritores da CGA antes de 1 de janeiro de 2006, voltaram após 31 de dezembro de 2005 a desempenhar funções às quais, nos termos da legislação vigente antes da Lei n.º 60/2005, de 29 de dezembro, correspondia o direito de inscrição na CGA, que aumentou a base de incidência das quotizações.

Por último, por despacho do Secretário de Estado Adjunto e do Orçamento de 16 de dezembro de 2024, foi autorizada a aplicação de parte do saldo de gerência de 2023, o qual, de um total de cerca de 141,4 milhões de euros, cerca de 136,9 milhões de euros foram aplicados em despesas correntes.

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

Em 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 2024, 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 3,6 numa escala de 1 a 5.

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

Refira-se, ainda, que 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).

- O Sistema de Controlo Interno (SCI) da CGA, que visa minimizar os riscos de fraudes, irregularidades e erros, assegurando a sua prevenção e deteção tempestivas, estabelecendo procedimentos e práticas adequados, tem incluído 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;
 - Existência de um Plano de Gestão de Riscos de Prevenção de Corrupção e Infrações Conexas para o triénio 2022-2024;
 - 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 2024, assim como a elaboração do “Relatório de Avaliação de Riscos da CGA”;

- Elaboração do “Relatório de Avaliação Anual dos Riscos e Ocorrências da Corrupção e Infrações Conexas da CGA” relativo a 2023;
- Elaboração do “Relatório de Avaliação Intercalar dos Riscos e Ocorrências da Corrupção e Infrações Conexas da CGA”, relativo ao período de janeiro a setembro de 2024;
- Gestão e tratamento das denúncias recebidas através do “Canal de Denúncias Externo”, disponibilizado no Portal da CGA, com vista prevenção, deteção e sancionamento de atos de corrupção e infrações conexas, levados a cabo contra ou através da entidade;
- 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 Modelo de Gestão do Desempenho, que visa obter informação diversificada sobre o desempenho dos colaboradores, de forma a avaliar as suas competências, incorporando informação de pares, subordinados ou outros colaboradores, permitindo a identificação e reconhecimento do mérito e potencial de evolução de cada colaborador. Este modelo 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, visa, ainda, 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.

Em 2024, o processo de avaliação de desempenho foi efetuado através de uma plataforma específica e passou a integrar 3 componentes de avaliação – Avaliação de Competências, *Feedback 360º* e *Balanced Scorecard*, que contribuíram para o resultado final, com uma ponderação diferenciada em função da banda funcional do colaborador. O questionário *Feedback 360º* foi realizado, de forma anónima, pelos pares, equipa e/ou subordinados do avaliado, dando uma perspetiva mais abrangente à avaliação de desempenho. O resultado do BSC foi sendo aferido ao longo do ano 2023 em função dos resultados dos *KPI's* corporativos e específicos/individuais definidos para o ano.

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 regras de segurança e proteção de dados pessoais, de acordo com o 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 (estrutura incluída nos órgãos de Direção da CGD). A DAC obedece, ainda, às orientações da Direção de Auditoria Interna (DAI) da CGD.

Em anexo ao presente relatório, consta, devidamente preenchido, o questionário padronizado sobre o SCI;

- 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;
- As medidas tomadas para um reforço positivo do desempenho dos colaboradores em funções na CGA resultam do processo do 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.
- 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

No presente relatório apresentam-se as atividades desenvolvidas pela CGA no decurso de 2024, 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. Demonstra-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, como por exemplo o suplemento extraordinário de pensão atribuído aos pensionistas de invalidez, velhice e sobrevivência do sistema de segurança social, aos pensionistas por aposentação, reforma e sobrevivência do regime de proteção social convergente e aos pensionistas do setor bancário, e a revisão dos suplementos de condição militar com impacto nas pensões de reforma de militares das Forças Armadas.

Sublinha-se, ainda, a transferência do encargo financeiro com os complementos de pensão velhice ou de invalidez assegurados pelo fundo de pensões do Instituto Nacional de Estatística, I.P., bem como do valor do respetivo fundo de pensões, para a Caixa Geral de Aposentações.

Em 2024, 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, 28 de fevereiro de 2025.

O CONSELHO DIRETIVO



Presidente: Nuno Alexandre de Carvalho Martins



Vogal: Maria Manuela Martins Ferreira



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			99,6%
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.