



O PROVIDOR DE JUSTIÇA

12MAR2013 002796

Exma. Senhora
Dra. Mariana Ribeiro Ferreira
Presidente do Conselho Diretivo
do Instituto da Segurança Social, I.P.
Rua Rosa Araújo, 43
1250-194 LISBOA

Por protocolo

Nossa Ref.^a

Proc. Q-600/13(A3)

Assunto: *Queixas recebidas na Provedoria de Justiça sobre o funcionamento do Centro Nacional de Pensões e de alguns Centros Distritais: a) atrasos na instrução dos requerimentos para a atribuição de pensões; b) atrasos no envio dos formulários de pensão a instituições de segurança social estrangeiras; c) atraso no envio das declarações anuais de rendimentos pagos e retenções efetuadas em 2012 para efeitos de IRS e da informação sobre o valor das pensões a liquidar no ano de 2013; d) ausência de informação sobre as reduções efetuadas nas pensões ao abrigo da LOE para 2013 e omissão de pronúncia sobre os pedidos de esclarecimentos entretanto apresentados pelos pensionistas.*

Tenho sido confrontado ultimamente com várias queixas de cidadãos que dão conta de alguns problemas com o funcionamento e atuação do Centro Nacional de Pensões (CNP) e de alguns Centros Distritais desse Instituto, os quais urgem ser cabalmente esclarecidos e resolvidos. Assim:

a) Atrasos na instrução dos requerimentos para a atribuição de pensões.

Alguns beneficiários denunciam situações em que a instrução e conclusão dos processos para a atribuição das pensões atinge tempos médios de conclusão, que estão longe de ser aceitáveis, chegando mesmo a haver casos de espera que ultrapassam um ano.

Constata-se, pelo teor das queixas recebidas, que alguns destes atrasos são da exclusiva responsabilidade do CNP, mas outros há que decorrem também de problemas de articulação entre o CNP e os Centros Distritais, sempre que o deferimento da pensão está dependente da confirmação dos registos de remunerações que não se encontram gravados no Banco Nacional de Dados de Beneficiários e Utentes (BNDBU). Particular destaque para a incapacidade



O PROVIDOR DE JUSTIÇA

de resposta do Centro Distrital do Porto, que concentra o maior número de queixas.

Grave também o facto de se terem registado atrasos muito significativos na instrução de requerimentos ao abrigo do regime de flexibilização da idade (pensões antecipadas) que comprometeram o direito dos interessados à respetiva pensão em tempo útil, uma vez que, entretanto, em alguns casos, completaram os 65 anos de idade. Trata-se, porém, de um problema em vias de ser ultrapassado, uma vez que o regime se encontra suspenso, por força da publicação do Decreto-Lei n.º 85-A/2012, de 05.04. De qualquer modo, fica o reparo e o pedido de aceleração processual para os requerimentos que ainda se encontrem eventualmente pendentes de decisão.

Constata-se, deste modo, que as situações descritas evidenciam, por um lado, uma demora, nalguns casos muito significativa, na instrução e conclusão dos processos de atribuição de pensões, com impactos muito negativos na vida dos interessados, sobretudo daqueles que vivem em situações dramáticas de insuficiência económica e se vêm privados, durante longos períodos de tempo, da sua pensão.

A intervenção da Provedoria de Justiça tem permitido o esclarecimento e resolução de vários casos concretos reclamados, para o que, sublinhe-se, tem contado com a colaboração dos serviços desse Instituto, o que se reconhece e agradece.

Mas a intervenção do Provedor de Justiça não pode, nem deve, ficar-se pela simples reposição da legalidade e da justiça no caso concreto.

Assim, não posso deixar de chamar a atenção de V.Exa. para este grave problema que afeta um elevado número de beneficiários, solicitando que, com a maior urgência, sejam adotados todos os procedimentos necessários a garantir o cumprimento dos princípios da eficácia, boa administração e gestão do sistema público de segurança social (artigos 19º, 24º, nº 1, e 98º, da Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro, que aprovou as Bases do Sistema de Segurança Social).

b) *Atraso no envio dos formulários de pensão e de esclarecimentos a instituições de segurança social estrangeiras.*

Em causa, também, o atraso no envio dos formulários de ligação, por intermédio dos quais o requerimento de pensão é apresentado à instituição de segurança social estrangeira, quando está em causa a acumulação com pensões de outros regimes de proteção social de enquadramento obrigatório.



c) *Atraso no envio das declarações anuais de rendimentos pagos e retenções efetuadas em 2012 para efeitos de IRS e da informação sobre o valor das pensões a liquidar no ano de 2013.*

Queixas igualmente recorrentes nas últimas semanas, prendem-se com a omissão no envio da declaração anual para efeitos de IRS, documento esse habitualmente remetido aos pensionistas no mês de janeiro e do qual consta não só o montante total das pensões pagas no ano anterior e o IRS eventualmente retido, mas também a informação sobre o montante da pensão a ser paga no novo ano (no caso, 2013).

A este propósito, importa referir que o CNP está obrigado, por força do disposto no artigo 119.º, n.º 1, alínea b), do Código do IRS, a emitir e a enviar aos pensionistas, até ao dia 20 de janeiro de cada ano, a declaração de rendimentos pagos e retenções efetuadas no ano anterior.

As queixas recebidas davam conta do facto de o CNP não ter cumprido, contrariamente ao verificado nos anos anteriores, tal imperativo legal.

Tanto quanto foi possível apurar, o CNP terá já emitido e remetido – pelo menos a alguns pensionistas – as referidas declarações anuais, embora extemporaneamente.

Não posso, por isso, deixar de formular um reparo pelo incumprimento do prazo legalmente estabelecido.

De qualquer modo, importa ainda confirmar se já foram efetiva e devidamente remetidas as declarações em causa a todos os pensionistas.

Por outro lado, importa também esclarecer as razões que determinaram o incumprimento do prazo expressamente estabelecido para o efeito no Código do IRS [artigo 119.º, n.º 1, alínea b)].

d) *Ausência de informação sobre as reduções efetuadas nas pensões ao abrigo da LOE para 2013 e omissão de pronúncia sobre os pedidos de esclarecimentos entretanto apresentados pelos pensionistas sobre o assunto.*

Um número crescente de pensionistas tem vindo a dirigir-se ao Provedor de Justiça inconformados com a total ausência de esclarecimentos sobre as reduções verificadas nas respetivas pensões na sequência da aplicação da LOE para 2013. Efetivamente, confrontados com oscilações frequentes no montante mensal líquido das respetivas pensões e sem compreenderem tais reduções, os pensionistas insurgem-se com o facto de o CNP não apresentar qualquer documento em que explique a pensão líquida que é paga, nem tão pouco responder às solicitações feitas nesse sentido.



O PROVIDOR DE JUSTIÇA

Os pensionistas queixam-se por serem privados de um comprovativo mensal com informação detalhada que lhes permita identificar, em cada momento, qual a origem das variações do montante da pensão.

No âmbito das diligências instrutórias já efetuadas pela Provedoria de Justiça, foi remetido, em 4.02.2013, à caixa de correio eletrónico do ISS, IP, um pedido de esclarecimento sobre os procedimentos que estão a ser seguidos pelo Centro Nacional de Pensões. Ainda se aguarda resposta, apesar da insistência feita em 22.02.2013.

No entanto, e apesar de não ter sido ainda disponibilizado qualquer esclarecimento sobre esta matéria, o volume inusitado de queixas recebidas até à presente data sobre o assunto, parece indiciar que o ***direito à informação*** dos pensionistas – expressamente consagrado nos artigos 22º, 71º e 73º da Lei de Bases do Sistema de Segurança Social (Lei nº 4/2007, de 16 de janeiro) – não está a ser devidamente acautelado, contribuindo para o avolumar de dúvidas, receios, e, também, de reclamações.

Constata-se, deste modo, que as situações descritas evidenciam, por um lado, uma demora, nalguns casos muito significativa, na instrução e conclusão dos processos de atribuição de pensões, com impactos muito negativos na vida dos interessados, sobretudo daqueles que vivem situações dramáticas de insuficiência económica e se vêm privados de aceder, em tempo oportuno, às respetivas pensões; e, por outro lado, não só o atraso ilegal no envio aos pensionistas da declaração para efeitos de IRS, mas também uma total ausência de esclarecimentos oportunos sobre as reduções efetuadas nas pensões, comprometendo o *direito à informação* legalmente consagrado.

Assim, solicito que, em prazo não superior a 15 dias, me sejam prestados esclarecimentos sobre as medidas e procedimentos já eventualmente adotados ou a adotar para que estes problemas sejam rapidamente ultrapassados.

Mais informo que vai ser dado conhecimento do presente ofício a S.Exa. o Secretário de Estado da Solidariedade e da Segurança Social.

Certo da melhor atenção de V.Exa. para o assunto, apresento os meus melhores cumprimentos,

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

(Alfredo José de Sousa)



O PROVIDOR DE JUSTIÇA

12MAR2013 002797

Sua Excelência
o Secretário de Estado da
Solidariedade e da Segurança Social
Praça de Londres, n.º 2 – 17.º
1049-056 LISBOA

Por protocolo

Sua referência

Sua comunicação

Nossa comunicação
Proc. Q-600/12 (A3)

Assunto: *Queixas recebidas na Provedoria de Justiça sobre o funcionamento do Centro Nacional de Pensões e de alguns Centros Distritais: a) atrasos na instrução dos requerimentos para a atribuição de pensões; b) atrasos no envio dos formulários de pensão a instituições de segurança social estrangeiras; c) atraso no envio das declarações anuais de rendimentos pagos e retenções efetuadas em 2012 para efeitos de IRS e da informação sobre o valor das pensões a liquidar no ano de 2013; d) ausência de informação sobre as reduções efetuadas nas pensões ao abrigo da LOE para 2013 e omissão de pronúncia sobre os pedidos de esclarecimentos entretanto apresentados pelos pensionistas.*

Tenho recebido ultimamente várias queixas de cidadãos que dão conta de alguns problemas com o funcionamento e atuação do Centro Nacional de Pensões (CNP) e de alguns Centros Distritais do Instituto da Segurança Social, IP.

Em face da gravidade de algumas das situações reclamadas, entendi proceder à auscultação do Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, IP, através do ofício cuja cópia junto para melhor elucidação de V.Exa.

Porém, permito-me chamar a especial atenção de V.Exa. para o **atraso do CNP no envio das declarações anuais de rendimentos pagos e retenções efetuadas em 2012 para efeitos de IRS, em clara violação do disposto no artigo 119º, nº 1, alínea b), do Código do IRS, uma vez que tal declaração deveria ter sido emitida e enviada a todos os pensionistas até 20 de janeiro p.p.**

Preocupantes são, também, os **atrasos verificados na apreciação dos requerimentos para atribuição das pensões e, por outro lado, a ausência de informação sobre as reduções efetuadas nas pensões ao abrigo da LOE para 2013 e a omissão de pronúncia sobre os pedidos de esclarecimentos entretanto apresentados pelos pensionistas, comprometendo o direito à informação,**



O PROVIDOR DE JUSTIÇA

consagrado nos artigos 22º, 71º e 73º da Lei de Bases do Sistema de Segurança Social (Lei nº 4/2007, de 16 de janeiro)¹.

Certo do empenhamento pessoal de V.Exa. no acompanhamento e resolução dos problemas identificados, apresento os meus melhores cumprimentos, ficando a aguardar o resultado das diligências realizadas.

Alfredo José de Sousa

O PROVIDOR DE JUSTIÇA,

(Alfredo José de Sousa)

Anexo: cópia do ofício dirigido ao Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, IP.

¹ Sobre este assunto específico, foram, aliás, solicitados esclarecimentos por correio eletrónico ao Conselho Diretivo do ISS, IP, em 4 e 22 de fevereiro p.p., sem resposta até à presente data.