

Sua Excelência
o Ministro do Trabalho, Solidariedade
e Segurança Social
Praça de Londres, 2
Lisboa

Por protocolo

Nossa referência
P/03/2018 (UT3)

***Assunto:** Atraso do Centro Nacional de Pensões na apreciação e decisão dos requerimentos de pensões e no envio dos formulários regulamentares a instituições de segurança social estrangeiras.*

É com especial preocupação que me dirijo a V.Exa. sobre o problema do atraso significativo do Centro Nacional de Pensões, do Instituto da Segurança Social, IP, na apreciação e decisão dos requerimentos de pensões e no envio dos formulários regulamentares a instituições de segurança social estrangeiras.

Com efeito, tenho recebido muitas queixas sobre atrasos significativos na atribuição de diversas prestações sociais, designadamente, de pensões de velhice e prestações por morte (pensões de sobrevivência, subsídio por morte e reembolso das despesas de funeral).

Por outro lado, são igualmente muitas as queixas recebidas de cidadãos requerentes de pensões de invalidez, velhice e prestações por morte, com exercício de atividade em países com os quais Portugal se encontra vinculado por instrumento internacional de segurança social, verificando-se, nestes casos, atrasos do Centro Nacional de Pensões no envio dos formulários regulamentares às instituições de segurança social estrangeiras.



MSJ

No total foram-me dirigidas, desde o início do ano de 2018, cerca de 430 queixas sobre os diferentes tipos de atrasos do Centro Nacional de Pensões, sendo certo que muitos desses atrasos são superiores a um ano¹.

A indignação expressa em muitas queixas resulta desde logo do facto de quase todos os *guias práticos* da segurança social, relativos à atribuição das prestações sociais em causa, indicarem 50 dias como tempo médio de decisão dos requerimentos, o que manifestamente não se verifica, criando expectativas infundadas e tensão nas relações com os serviços da segurança social, nomeadamente, através de sucessivas interações e reclamações que acabam, também estas, por não ser respondidas.

Mas é o atraso efetivo de muitos meses no acesso às prestações que constitui, afinal, o cerne das queixas que recebo sobre esta matéria, e que evidenciam casos de pessoas que, ou se veem privadas de qualquer rendimento por tempo indeterminado, ou obrigadas a continuar a trabalhar para além da idade legal da reforma, ou ainda a auferir pensões provisórias por longos períodos ou confrontadas com a suspensão das respetivas pensões de invalidez no estrangeiro por falta do envio atempado dos elementos clínicos solicitados ao Centro Nacional de Pensões pelas entidades de segurança social de outros países.

Este assunto tem sido objeto de várias intervenções deste órgão do Estado não só junto do Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, IP, mas também de Sua Excelência a Secretária de Estado da Segurança Social, nomeadamente, através de reuniões realizadas com esta última e com o respetivo Chefe do Gabinete, respetivamente, em 15 de setembro e 23 de novembro de 2017, no âmbito das quais

¹ No caso das pensões unificadas, a situação é ainda mais grave, pois a atribuição destas pensões depende de informações da Caixa Geral de Aposentações e essa articulação é tardia e determina um atraso ainda maior na decisão dos requerimentos. Importa salientar também o atraso verificado no envio dos requerimentos das pensões ao Centro Nacional de Pensões por parte dos centros distritais do Instituto da Segurança Social, IP (e respetivos serviços locais).



se chamou a atenção para a necessidade de serem adotadas medidas e procedimentos para ultrapassar esta situação.

Não ignoro que um dos problemas subjacentes a estes atrasos se prende com a falta de recursos humanos, sendo certo, porém, que as condições de trabalho dos funcionários que exercem funções no Centro Nacional de Pensões não são adequadas, o que, aliás, foi há muito reconhecido pelo próprio Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, IP.

Também tenho presente que recentemente foi aberto um procedimento concursal para preenchimento de vários postos de trabalho no Centro Nacional de Pensões que seguirá certamente a sua tramitação normal.

Reconheço que esta medida, embora tardia, contribuirá para uma melhoria futura do trabalho do Centro Nacional de Pensões, mas que não terá reflexos imediatos, atenta a morosidade inerente a estes procedimentos concursais e ao necessário período de formação subsequente.

Neste contexto, apreensiva com as queixas que diariamente continuo a receber e que expressam a legítima indignação dos interessados em aceder, em tempo útil, às prestações sociais a que têm direito – em conformidade, aliás, com o *princípio da eficácia*, consagrado na Lei de Bases do Sistema de Segurança Social² que exige a *«concessão oportuna das prestações legalmente previstas, para uma adequada prevenção e reparação das eventualidades e promoção de condições dignas de vida»* –, compreenderá Vossa Excelência que se justifica a adoção de medidas transitórias que entretanto assegurem a celeridade no acesso dos requerentes às respetivas pensões.

² Artigo 19º da Lei nº 4/2007, de 16 de janeiro.



A PROVIDORA DE JUSTIÇA

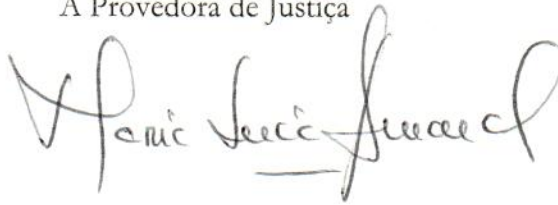
É um dever do Estado «criar as condições necessárias à efectivação do direito à segurança social e de organizar, coordenar e subsidiar o sistema de segurança social»³, sendo por isso exigível que o Centro Nacional de Pensões do Instituto da Segurança Social, IP seja dotado urgentemente dos meios materiais e humanos necessários ao cumprimento das respetivas responsabilidades.

Certa da melhor atenção de Vossa Excelência para a rápida resolução deste problema que afeta um número significativo e crescente de cidadãos, muitos deles numa situação de especial vulnerabilidade, solicito que me seja transmitida, com a máxima brevidade possível, a decisão que, sobre o assunto, vier a ser adotada.

Apresento a V. Exas. os meus melhores cumprimentos,

Lisboa, 25 de junho de 2018

A Provedora de Justiça



(Maria Lúcia Amaral)

³ Artigo 14º da Lei de Bases do Sistema de Segurança Social, no qual se consagra o *princípio do primado da responsabilidade pública*.