



REPÚBLICA
PORTUGUESA

SECRETARIA DE ESTADO
DA SEGURANÇA SOCIAL

002216 09-05 '19

Sua Excelência
A Provedora de Justiça
Rua do Pau de Bandeira 9,
1249-088 Lisboa

SUA REFERÊNCIA
P/03/2018 (UT3)

SUA COMUNICAÇÃO DE
20/12/2018

NOSSA REFERÊNCIA
ENT.: 14002
PROC. N°: 31-18/419

DATA
09.05.2019

ASSUNTO: Atrasos do Centro Nacional de Pensões na apreciação e decisão de requerimentos de pensões e no envio dos formulários regulamentares a instituições de segurança social estrangeiras

Com referência ao assunto em epígrafe, e que mereceu a nossa melhor atenção, encarrega-me Sua Excelência a Secretária de Estado da Segurança Social de transmitir que o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social (MTSSS) acompanha as preocupações de Vossa Excelência em relação à matéria em apreço, com um acompanhando permanente e continuado desta questão.

Importará, antes de mais, contextualizar a realidade do Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.) no final do ano de 2015, que contribuiu para a situação atual do instituto, como consequência de um conjunto de medidas de política e gestionárias adotadas nos anos imediatamente anteriores.

Em 2015, o ISS, I.P. viu-se confrontado com uma quebra drástica de recursos humanos, sendo que, entre 2010 e 2015, o ISS, I.P. perdeu cerca de 34% dos seus trabalhadores (-3.800 trabalhadores), redução essa ainda maior no Centro Nacional de Pensões, com cerca de - 39%. Por outro lado, a Segurança Social foi a única área governamental, entre 2011 e 2015, que colocou um número significativo de trabalhadores no processo de requalificação/dispensa do serviço (cerca de 650 trabalhadores).

Para além da afetação na capacidade de resposta pela saída de um número muito elevado de trabalhadores, o ISS, I.P. viu-se privado de trabalhadores com muitos anos de experiência e com um *know-how* de difícil recuperação, ou cuja recuperação, mesmo com a entrada de novos trabalhadores, muito morosa. Tratou-se de uma saída massiva de recursos humanos qualificados, com anos de experiência em matérias complexas como o tratamento de requerimentos de pensão.



Por outro lado, nos anos entre 2012 e 2014, verificou-se uma grande diminuição dos requerimentos de pensão. A título de exemplo, em 2018 entraram mais 25% de requerimentos de pensões do que havia entrado em 2014 (quase 50.000 requerimentos a mais).

Por este motivo, as decisões tomadas ao nível de recursos humanos não fizeram sentir os seus efeitos até 2016. De uma forma pouco responsável, foi tomada uma decisão estrutural de redução massiva do número de trabalhadores, num contexto em que a diminuição do número de requerimentos (resultante no ano de 2014 pelo aumento da idade de reforma naquele ano ou pela suspensão dos pedidos de reforma antecipada) era conjuntural.

Importa ainda dar nota de que o atraso que atualmente se verifica no pagamento das pensões, consequência das decisões tomadas ao nível de gestão de recursos humanos aliada ao aumento nos últimos anos do número de requerimentos entrados, apenas incide sobre a primeira pensão paga.

Todos os meses, a Segurança Social paga sem qualquer atraso cerca de 3 milhões de pensões, tendo sido atribuídas em 2018 aproximadamente 125.500 novas pensões de velhice, invalidez e sobrevivência.

Em face do exposto, o ISS, I.P., com o acompanhamento do MTSSS, tem vindo a implementar um plano de carácter multidimensional, com incidência na maior capacitação de recursos humanos do instituto, na evolução tecnológica e na agilização de procedimentos.

Neste âmbito, destaca-se o reforço de recursos humanos e a sua formação, de forma a recuperar o *know-how* perdido com a redução de recursos humanos e, consequentemente, a produtividade do ISS, I.P. na área das pensões.

Com efeito, em 2018, face a 2015, houve um reforço de 600 trabalhadores no ISS (+ 8%), tendo pela primeira vez em muito anos, sido registada, em 2016, uma inversão na tendência. Com efeito, verificou-se em 2016 um aumento líquido de trabalhadores no Instituto, face a 2015, tendência essa que se tem mantido nos anos de 2017 e 2018.

No que respeita ao Centro Nacional de Pensões (CNP / ISS), foram afetos mais 157 trabalhadores, representando um acréscimo de 33% dos recursos humanos nesta área, colocando o número de recursos humanos ao nível de 2012.

Em paralelo, estão em curso novos concursos internos e um Concurso Externo à Administração Pública para 200 recursos humanos (150 assistentes técnicos e 50 técnicos superiores), aberto em agosto de 2018, no qual se prevê que cerca de 70 sejam alocados ao Centro Nacional de Pensões.

No âmbito do processo do PREVPAP (Programa de Regularização dos Vínculos Precários na Administração Pública), foram recrutados mais de 60 recursos humanos para o Centro Nacional de Pensões, que iniciaram funções em novembro de 2018.

Foi ainda implementada uma prestação de serviços, onde estão afetos, desde agosto último, mais de 50 recursos humanos para a área de pensões em tarefas de apoio administrativo, fundamentais para a libertação de recursos mais experientes no tratamento de requerimentos de pensão, para esse fim.

Para além deste reforço de recursos humanos, foram adotadas outras medidas, de carácter administrativo, no sentido de permitir uma agilização no tratamento dos pedidos de pensão, não sendo alheio neste âmbito a centralização dos serviços do ISS, I.P. na cidade de Lisboa num único edifício, na Avenida 5 de Outubro. Não há dúvidas de que com melhores condições de trabalho é possível a implementação de uma nova dinâmica no relacionamento com os cidadãos e um aumento da capacidade de resposta do ISS, I.P.

No sentido de reforçar a capacidade de resposta na área das pensões, foram ainda criados 5 polos do Centro Nacional de Pensões descentralizados, nos centros distritais de Braga (2), Aveiro, Leiria e mais recentemente em Viseu e foram duplicadas as equipas processadoras do CNP.

Todas estas medidas têm vindo a ser acompanhadas de diversas medidas de reformulação de procedimentos, de reestruturação e reorganização interna, incluindo alteração de procedimentos e circuitos internos na área das pensões, com o objetivo de aumentar a eficiência no tratamento dos requerimentos, bem como medidas de simplificação e modernização, que em muito contribuem para a facilitação do relacionamento do cidadão com a segurança social, como a reativação do centro de contacto telefónico da segurança social que havia sido descontinuado em 2012 e a criação do simulador de pensões, em maio de 2018, com mais de 3,8 milhões de simulações em apenas 12 meses, que permitiu retirar do CNP milhares de pedidos de cálculo de pensão provável libertar recursos das áreas de atendimento e das áreas processadoras para o registo e tratamento dos requerimentos de pensão.

No que se refere ao Sistema de Informação de Pensões (SIP), foi dada, desde 2016, elevada prioridade ao projeto de desenvolvimento do novo SIP (novo Sistema de Informação de Pensões), tratando-se de um sistema de informação extremamente complexo, que integra e comunica com diversos sistemas de informação no âmbito do SISS (Sistema de Informação da Segurança Social). O novo SIP tem uma previsão de implementação faseada, tendo já entrado em produção para o Reembolso das Despesas de Funeral.

Ao nível dos sistemas de informação importa ainda dar nota, em termos de hardware, da renovação do parque informático, com particular incidência no CNP, bem como destacar o reforço no investimento nos



últimos 4 anos, no desenvolvimento em sistemas de informação (ao nível do software) em todo o SISS, verificando-se um aumento consistente e significativo do orçamento disponível nesta rubrica do Orçamento da Segurança Social. No que respeita especificamente ao Sistema de Informação de Pensões (SIP), entre 2016 e 2018 foi aprovado um investimento total de 9,75 milhões de euros (acrescidos de IVA), investimentos considerados fulcrais no âmbito do sistema de informação de pensões, dirigidos à manutenção e desenvolvimentos no atual sistema, bem como ao desenvolvimento do novo Sistema de Informação de Pensões.

Por outro lado, na área internacional, importa notar que a redução dos tempos de pendência está fortemente condicionada pelos organismos congéneres que, em média, remetem os processos ao ISS, I.P. já com elevados tempos de pendência.

Nesta área, a estratégia passa por uma melhor articulação com os organismos estrangeiros para agilizar a troca de informação necessária à atribuição de pensões. Neste sentido, foram já efetuadas reuniões bilaterais com o Luxemburgo, a França e a Alemanha. Com a França e Alemanha estão previstas para breve deslocações de técnicos do ISS, I.P. àqueles países.

No que respeita ao Luxemburgo, um dos países que requer maior atenção considerando a vasta comunidade portuguesas presente naquele território, foram desenvolvidos contactos com as autoridades luxemburguesas nesta matéria, tendo o ISS, I.P. efetuado uma deslocação àquele país para a realização de “Permanências Sociais”, uma iniciativa que juntou técnicos das duas instituições, para receber e informar os cidadãos portugueses dos seus direitos em matéria de pensões e do estado dos pedidos de pensão em curso.

Esta task-force, que envolveu a deslocação ao Luxemburgo e o envolvimento da congénere Luxemburguesa, juntamente com um esforço por parte do ISS, I.P., tem permitido intensificar as decisões sobre requerimentos provenientes do Luxemburgo e normalizar a situação.

Em suma, o Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, a par do Conselho Diretivo do Instituto da Segurança Social, I.P., têm tido permanentemente como preocupação central o aumento da capacidade de resposta da Segurança Social aos cidadãos, com uma particular atenção aos primeiros pedidos de pensão, através da adoção de diversas medidas ao longo dos últimos meses, as quais, cujos resultados positivos se começam a sentir.

Regista-se, no 1.º trimestre de 2019:

- Aumento de perto de 30% de deferimentos de novas pensões face ao primeiro trimestre de 2018
- Aumento de perto de 47% de deferimentos de novas pensões face ao primeiro trimestre de 2014



As preocupações da Vossa Excelência são igualmente as preocupações do Governo e dos responsáveis do ISS, I.P., e é nesse contexto que todo o trabalho tem vindo a ser desenvolvido, sendo que os efeitos das medidas que estão a ser implementadas se têm vindo a verificar, tornando-se mensalmente visível os seus efeitos, através de aumentos da capacidade de decisão face ao mês anterior e em termos homólogos.

Contudo, e tendo presente a necessidade de continuar a implementar medidas que visem melhorar e aumentar a capacidade de resposta do ISS, I.P. na área das pensões, por forma a diminuir o número de pendências, estão a ser preparadas medidas adicionais, designadamente medidas legislativas que permitirão simplificar os processos, tornando mais célere a análise e tratamento dos requerimentos.

Com os melhores cumprimentos,

P/ O CHEFE DO GABINETE

(Carlos Pinto)

Elsa Castro
Chefe do Gabinete
em substituição

