REPÚBLICA PORTUGUESA

GABINETE DO MINISTRO DO TRABALHO, SOLIDARIEDADE E SEGURANÇA SOCIAL

"01118 17-03-10

Exm.º Senhor
Chefe do Gabinete de Sua Excelência o
Secretário de Estado dos Assuntos
Parlamentares
Palácio de São Bento
Assembleia da República
1249 - 068 LISBOA

SUA REFERÊNCIA	SUA COMUNICAÇÃO DE	NOSSA REFERÊNCIA	DATA
836	23-02-2017	ENT.: 2053/MTSSS/2017 PROC. Nº: 1272/2016/254	

ASSUNTO: PERGUNTA N.º 3387/XIII/2ª, DE 23 DE FEVEREIRO DE 2017
ESCLARECIMENTOS SOBRE OS ATRASOS NA ATRIBUIÇÃO DAS PENSÕES DE SOBREVIVÊNCIA

Em resposta à Pergunta mencionada em epígrafe, encarrega-me Sua Excelência o Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social, de informar V. Ex.ª do seguinte:

a) No que se refere aos requerimentos de pensão de sobrevivência o tempo médio de deferimento situa-se nos 57,6 dias. Contudo, podem existir fatores diversos que determinam que algumas pensões de sobrevivência tenham um tempo de decisão superior, designadamente os casos de união de facto em que é necessária a prova desse facto, com eventual recurso a ação em tribunal para sanar dúvidas, o que pode justificar um tempo de resposta superior.
b) O MTSSS tem vindo a tomar medidas para diminuir aquele tempo médio de deferimento, designadamente com o objetivo de reforçar os recursos humanos do Centro Nacional de Pensões, o qual viu reduzido o número de efetivos entre 2011 e 2015 em cerca de 35%. Neste âmbito foi concluído no primeiro semestre de 2016 um procedimento concursal para reforço do CNP em 13 trabalhadores, estando já a decorrer 3 procedimentos que permitirão um reforço de cerca de 20 trabalhadores. Importa igualmente destacar o desenvolvimento de um novo sistema de informação para o regime de pensões, que está em curso, e que irá permitir igualmente a melhoria dos tempos de resposta aos beneficiários. Também ao nível da Segurança Social Direta se estão a diligenciar melhorias para que cada vez mais se possam tratar de questões através da Internet, com mais informações na página da Segurança Social (www.seg-social.pt), incluindo o novo simulador de pensões. Destaca-se igualmente, no

Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
Gabinete do Ministro do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social
Praça de Londres, n.º2 - 16º 1049-056 Lisboa, PORTUGAL
TEL + 351 21 842 41 00 EMAIL gabinete.ministro@mtsss.gov.pt www.portugal.gov.pt

âmbito da melhoria dos canais de atendimento que o Instituto da Segurança Social está a implementar, o "Plano Estratégico de Atendimento" (PEA), o qual tem como objetivo melhorar a qualidade do relacionamento da Segurança Social com os cidadãos e as empresas. Este Plano visa permitir reforçar a capacidade de resposta nos contactos presenciais e uma melhoria nos canais não presenciais, telefónicos e na Internet. Insere-se neste contexto a entrada em funcionamento, no quarto trimestre de 2017, de um novo "contact center", que permitirá assegurar a receção e tratamento de 12.000 contactos telefónicos diários, reforçando significativamente a capacidade de resposta do Instituto da Segurança Social. A linha telefónica da Segurança Social (300502502, que funciona nos dias úteis) garante atualmente 1,6 milhões de atendimentos por ano, podendo chegar depois aos três milhões.

c) A partir do dia 21/08/2017 vai ainda ser disponibilizada uma nova linha de atendimento telefónico destinada a Marcação de Atendimento para o Centro Nacional de Pensões.

Importa referir que as dificuldades na resposta de atendimento provocadas pela saída de recursos humanos entre 2011 e 2015 introduz pressão na resposta da segurança social e a necessidade de reafectar recursas das seções que tratam requerimentos para o atendimento ou para o contact center, o qual foi descontinuado pelo anterior Governo em 2012 e será em breve reposto. A entrada em funcionamento do contact center permitirá uma aproximação do cidadão à segurança social e permitirá a reafectação de recursos humanos nos serviços da segurança social.

Todas estas medidas concorrem para uma melhoria da capacidade de resposta e atendimento da segurança social, com impactos diretos e indiretos na diminuição dos tempos médios de decisão dos requerimentos de pensão.

Com os melhores cumprimentos.

A Chefe do Gabinete

(Sandra Ribeiro)

.../JL