

PA

Plano Anual de Atividades e Orçamento

2021

FGA
Fundo de Garantia
Automóvel

FICHA TÉCNICA

Título

Plano Anual de Atividades e Orçamento 2021 - FGA

Edição

Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões

Av. da República, n.º 76, 1600-205 Lisboa, Portugal

Telefone: (+351) 21 790 31 00

Endereço eletrónico: asf@asf.com.pt

www.asf.com.pt

Ano de Edição: 2020



ASF

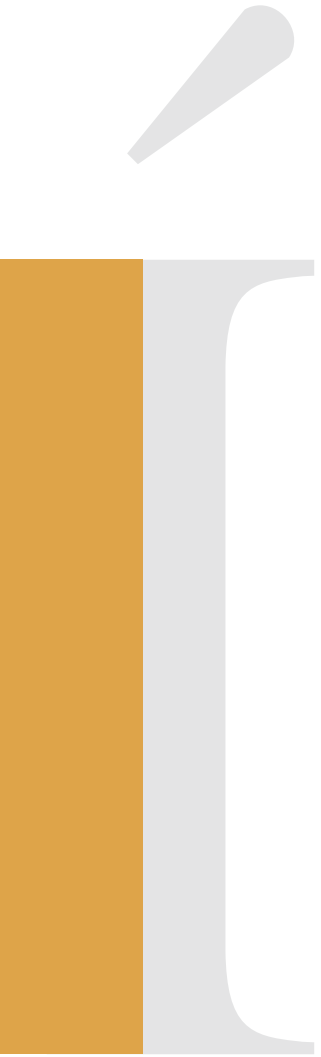
Autoridade de Supervisão
de Seguros e Fundos de Pensões

Plano Anual de Atividades e Orçamento

2021

FGA

Fundo de Garantia
Automóvel



ÍNDICE

06	Índice de Quadros
06	Siglas e Acrónimos
07	Nota Introdutória
09	Balanço e Atividades 2020
11	Enquadramento Estratégico
12	Prioridades para 2021
13	Atividades em 2021
14	Recursos e Competências
16	Plano Orçamental

ÍNDICE DE QUADROS

- 16 Quadro 1 - Orçamento 2020 e Orçamento 2021
- 17 Quadro 2 - Receita
- 18 Quadro 3 - Despesa Efetiva

SIGLAS E ACRÓNIMOS

- ASF Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões
- CoB Conselho dos Gabinetes
- FGA Fundo de Garantia Automóvel
- GTAE Grupo de Trabalho para os Assuntos Europeus
- IMIC *International Motor Insurance Convention*
- SAAS Sistema de Apoio e Acompanhamento de Sinistrados
- SGQ Sistema de Gestão de Qualidade

NOTA INTRODUTÓRIA

O Fundo de Garantia Automóvel (FGA) é um fundo público dotado de personalidade judiciária e de autonomia administrativa e financeira cuja missão é a de garantir a proteção das vítimas de acidentes rodoviários, na medida dos seus direitos, assegurando o rigor na instrução dos processos, a celeridade e fundamentação das suas decisões, com vista à sua justa compensação.

O FGA responde perante os terceiros lesados em acidentes de viação ocorridos em Portugal, quando não existe seguro obrigatório de responsabilidade civil automóvel para o veículo causador do sinistro e, em certas condições, garante o pagamento dos danos causados por este, mesmo quando não identificado.

A gestão do FGA é assegurada pela Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF) através da Unidade de Apoio vocacionada específica e exclusivamente para esse efeito e da disponibilização de recursos humanos, logísticos, tecnológicos e capacidade de gestão e conhecimento de que dispõe.



MISSÃO DO FGA

Proteger as vítimas de acidentes rodoviários, na medida dos seus direitos, assegurando o rigor na instrução dos processos, a celeridade e fundamentação das decisões, com vista à sua justa compensação.

Em todas as suas atribuições, qualificar, motivar e orientar os colaboradores para um desempenho marcado pela inovação, responsabilidade social, elevado padrão de qualidade e proximidade com as partes interessadas, indo de encontro às suas expectativas.

O FGA tem vindo a desenvolver e a implementar um processo de transformação gradual com vista a uma maior otimização dos seus recursos de forma a melhorar a qualidade dos seus serviços, aumentando dessa forma, a sua eficiência. As prioridades da sua ação procuram responder e adaptar-se a um mercado que está em constante evolução e onde os novos

desafios desempenham um papel crucial face à sua missão de garante e proteção das vítimas de acidentes rodoviários. Nesse sentido, o FGA tem vindo de forma permanente a promover comportamentos responsáveis essenciais para a diminuição da sinistralidade rodoviária, ao mesmo tempo que fomenta a partilha de experiências com os mais relevantes *stakeholders* e, dentro das suas atribuições, implementando projetos que contribuam para o desenvolvimento equilibrado e sustentável do mercado e da sociedade civil.

No presente documento o FGA apresenta os projetos e atividades a que se propõe numa lógica de continuidade face à estratégia definida no sentido de aumentar a eficácia e eficiência do Fundo, nomeadamente através da utilização de novas tecnologias, sem descurar o tema da prevenção rodoviária e a avaliação e monitorização de riscos emergentes.



BALANÇO E ATIVIDADES 2020

A pandemia provocada pela Covid-19, com todos os seus impactos económicos e sociais, marcou necessariamente a atividade do FGA durante o ano 2020, designadamente no que se refere às suas atividades correntes, levando a que o Fundo tivesse que enfrentar o maior desafio até então - continuar a responder de forma eficaz e eficiente, mas desta vez com os seus profissionais em teletrabalho.

Não obstante, podemos dizer que o balanço das atividades propostas para 2020 para o FGA se antecipa bastante positivo, na medida em que se esperam atingir os objetivos principais.

A resposta dada pelos colaboradores em regime de teletrabalho foi francamente positiva e permitiu assegurar o cumprimento e resposta a todos os sinistrados seguindo os habituais padrões de qualidade. No desenvolvimento das suas atribuições o FGA continuou a pautar-se por um elevado rigor na gestão dos processos operacionais com o intuito de assegurar uma melhoria do grau de satisfação dos seus utentes.



Podem ainda destacar-se os esforços desenvolvidos para a identificação do Parque Automóvel sem seguro; os procedimentos realizados para a IV Cessão de Créditos do FGA e os trabalhos dos membros do Grupo de Trabalho para os Assuntos Europeus (GTAE), em projetos e atividades do CoB – Conselho dos Gabinete participando ativamente no seu processo de reestruturação.

Adicionalmente, o exercício de 2020 é também marcado pelas comemorações dos 40 anos de existência do FGA. Neste âmbito estão a ser preparadas ações de divulgação procurando, apesar das restrições e limitações que a atual situação pandémica impõe, sensibilizar os diversos *stakeholders* abordando temáticas como a importância do Fundo para a Comunidade

em geral (dado o seu cariz também social), e, em particular, para os sinistrados reforçando as mensagens inerentes à segurança e prevenção através de comportamentos prudentes, seguros e dentro da lei.

Tendo sempre presente a preocupação para com o sinistrado, o FGA tem também em curso diversas ações de apoio e acompanhamento ao mesmo com destaque para:



- i)** O levantamento de requisitos para as novas funcionalidades online;
- ii)** A revisão e desenvolvimento do Portal do FGA na internet; e
- iii)** A celebração de protocolos com as Câmaras Municipais (dando resposta às necessidades dos utentes mais vulneráveis, sobretudo aqueles que por razões sociais, económicas ou geográficas não possam beneficiar das vantagens tecnológicas colocadas à sua disposição).

ENQUADRAMENTO ESTRATÉGICO

O FGA, na prossecução da sua missão e atribuições, tem vindo a desenvolver e a implementar um processo de transformação gradual com vista a uma maior otimização que se traduza, não só num elevado nível de qualidade dos seus serviços, mas também numa otimização dos seus recursos de uma forma eficaz e eficiente na resposta às necessidades dos utentes.

Nesta perspetiva, uma prioridade sempre presente, e na qual se pretende continuar a investir no futuro, é o **apoio ao consumidor**. No âmbito das suas atribuições legais e metodologias de funcionamento, o FGA procura sensibilizar os cidadãos em questões de segurança rodoviária e prevenção contra os riscos da condução sem seguro, elevar o nível qualitativo dos serviços prestados aos utentes, melhorar o Sistema de Apoio e Acompanhamento de Sinistrados (SAAS) e assegurar uma maior proximidade com a Comunidade.

Para a prossecução da sua missão, o FGA considera a **valorização dos seus recursos humanos** uma prioridade estratégica. Assim, propõe-se a promover a partilha de conhecimento e a investir na formação como meio de qualificação e motivação dos seus recursos.

No âmbito da sua atuação o FGA segue um **modelo de governação, gestão de risco e controlo interno** baseado num elevado rigor ao nível da gestão financeira, e da análise dos riscos associados à sua atividade, que pretende continuar a seguir.

Paralelamente, no desenvolvimento dos seus projetos e atividades, alguns dos quais com continuidade em anos seguintes, o FGA visa desenvolver novas tecnologias de informação e apostar na **modernização digital**, de forma a otimizar e simplificar processos e procedimentos, bem como reforçar a monitorização da atividade e o controlo de riscos de fraude, corrupção e infrações conexas.

PRIORIDADES PARA 2021

No que diz respeito às prioridades para 2021 o FGA destaca:

- A **melhoria do sistema de apoio e acompanhamento aos sinistrados**, não só pela consolidação e reforço dos protocolos e parcerias (existentes e novos), mas também pelo reforço da sensibilização em questões de segurança rodoviária e prevenção contra os riscos da condução sem seguro. Uma das prioridades nesta vertente de apoio e proteção ao consumidor prende-se com a maior disponibilização de informação que se pretende operacionalizar por via de uma comunicação mais próxima, aberta, ágil, transparente e adaptada ao tipo de utente, que se poderá materializar de diversas formas, de entre as quais se salienta a implementação de um serviço de atendimento presencial e telefónico aos utentes e demais *stakeholders* do FGA nas suas instalações (Lisboa e Porto).
- A implementação de medidas que visem não só a **contratação de novos quadros** dotados de elevada capacidade técnica, mas também a retenção dos quadros existentes (através de planos de formação e desenvolvimento individualizados, melhoria dos postos de trabalho e das ferramentas disponíveis, entre outros).
- A importância de continuar a melhorar o **modelo de governação e organização interna** pautando-se, na sua atuação, pelo rigor e transparência agilizando a monitorização e reforço de auditorias permanentes aos processos com vista ao planeamento, execução e controlo dos procedimentos necessários para a renovação da certificação do Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ) no âmbito da Norma NP EN ISO 9001:2015.
- A **implementação de uma nova aplicação informática** e sistema de informação de suporte às atividades de gestão e tramitação de processos do FGA mas também, a disponibilização, na internet, de novas funcionalidades para os utentes como as participações de sinistros, as marcações de peritagens, as consultas de processos e eventuais sugestões e/ou reclamações.

ATIVIDADES EM 2021

Para 2021 mantêm-se os princípios pelos quais se tem pautado a atividade do FGA decorrentes das suas atribuições e competências, nomeadamente a preocupação num desempenho marcado pelo inovação, responsabilidade social, elevado padrão de qualidade e proximidade com os *stakeholders* indo ao encontro das suas necessidades e expectativas.

No que diz respeito às atividades para 2021 o FGA destaca:



- A revisão dos requisitos, expectativas e relacionamento com os *stakeholders* com vista à otimização da comunicação institucional e relacionamento com os mesmos consolidando protocolos e/ou parcerias;
- A concretização da candidatura junto do Conselho dos Gabinetes (CoB) para a realização da *International Motor Insurance Convention (IMIC)* em Portugal;
- O acompanhamento da evolução do projeto da nova Diretiva do Seguro Automóvel;
- A adaptação das metodologias de trabalho (desafio do teletrabalho) mantendo os elevados padrões de qualidade por forma a manter a Certificação do Sistema de Gestão de Qualidade no âmbito da Norma NP EN ISO: 9001:2015;
- A implementação de um sistema de informação que suporte as atividades de gestão e a tramitação de processos do FGA;
- A resposta adequada à previsão de decréscimo na receita dada a atual conjuntura económica e social decorrente da situação pandémica.

RECURSOS E COMPETÊNCIAS

A estrutura organizacional interna do FGA assenta numa “plataforma única de serviços” instalada em Lisboa (Av. da República, 59) e no Porto (Rua Júlio Dinis, 127), composta por 38 colaboradores, e estruturada em unidades funcionais:

- A Divisão de Sinistros que responde pela regularização dos processos extrajudiciais de sinistros nas suas funções de Fundo de Garantia Automóvel e de Organismo de Indemnização;
- O Setor de Reembolsos que responde pelo tratamento dos processos extrajudiciais de reembolsos;
- A Divisão de Contencioso que coordena a atividade contenciosa dos processos judiciais de sinistros e reembolsos confiados aos escritórios de advogados contratados pelo FGA e, ao nível dos reembolsos, instaura e acompanha ações judiciais, tanto declarativas como executivas;
- A Qualidade e Projetos que responde pela manutenção do SGQ. Esta unidade funcional garante ainda a monitorização permanente da atividade do FGA e o estudo de provisões, promovendo a implementação dos projetos alinhados com as expectativas das partes interessadas, numa perspetiva de melhoria organizacional;
- O Centro de Informação que garante as respostas, em tempo útil, aos utentes e aos Centros de Informação congéneres dos demais Estados-Membros;
- Utentes e Gestão de Reclamações que trata as reclamações dos utentes e avalia o seu grau de satisfação, propondo à Direção do FGA as ações corretivas ou de melhoria, que entender adequadas;

- A Secretaria que seleciona, classifica e trata a documentação entrada, procedendo à abertura, manutenção e encaminhamento dos processos do FGA e do Centro de Informação. Garante também a atualização das bases de dados de suporte à atividade;
- O Setor de Dados Financeiros que confere a faturação, sendo o interlocutor privilegiado entre o FGA e o Departamento Administrativo e Financeiro da ASF e, entre o FGA e os seus prestadores externos de serviços;
- O Grupo de Trabalho para os Assuntos Europeus que, não sendo uma unidade funcional, tem um papel relevante no posicionamento europeu do FGA, tanto no âmbito do CoB, como no relacionamento com os organismos e entidades congéneres. O GTAE assume habitualmente a representação do FGA nas conferências e convenções.

A estrutura organizacional interna do FGA assenta numa "plataforma única de serviços" instalada em Lisboa e Porto, composta por 38 colaboradores e estruturada em unidades funcionais.



PLANO ORÇAMENTAL

A proposta orçamental para 2021 respeita o equilíbrio orçamental e a estratégia definida à luz do cumprimento da missão do FGA. Assim, o orçamento apresentado reflete as necessidades financeiras que resultarão da atividade do Fundo, a realizar em 2021, na prossecução dos objetivos explicitados no Plano de Atividades.

Orçamento 2020 e Orçamento 2021 (Unidade: 10³€)

Rubrica	Designação	Orçamento 2020	Orçamento 2021
Despesas Correntes			
01 00 00	Despesas com pessoal	0	0
02 00 00	Aquisições de bens e serviços	5 440	6 564
04 00 00	Transferências correntes	20 000	20 000
06 00 00	Outras despesas correntes	1 150	1 150
Sub-total Despesas Correntes		26 590	27 714
Despesas de capital			
09 00 00	Ativos financeiros	110 000	55 000
Sub-total Despesas de Capital		110 000	55 000
Total Despesas		136 590	82 714
Receitas Correntes			
04 00 00	Taxas, multas e outras penalidades	25 900	24 494
05 00 00	Rendimentos da propriedade	6 562	6 560
06 00 00	Transferências correntes	2 840	2 300
08 00 00	Outras receitas correntes	353	353
15 00 00	Reposições não abatidas aos pagamentos	200	100
Sub-total Receitas Correntes		35 855	33 807
Receitas de Capital			
11 00 00	Ativos financeiros	2 649	13 000
16 00 00	Saldo da gerência anterior	125 803	39 555
Sub-total Receitas de Capital		128 451	52 555
Total Receitas		164 306	86 362

Quadro 1

A receita do FGA, nos termos do Decreto-Lei n.º 291/2007, de 21 de agosto, assenta essencialmente em três pilares:

- Nas taxas incidentes sobre os prémios comerciais obrigatórios do seguro de responsabilidade civil automóvel;
- Nos reembolsos provenientes dos responsáveis de acidentes sem seguro quando este é obrigatório;
- Nos rendimentos de aplicações financeiras.

Para 2021 o FGA prevê um decréscimo na receita anual comparativamente ao orçamento de 2020 de 6% estimando-se cerca de 33,8 milhões de euros conforme detalhe *infra*.

Receita (Unidade: 10³€)

Quadro 2

Rubrica	2020	2021	Δ €	Δ%
Taxas, multas e outras penalidades	25 900	24 494	-1 406	-5,4%
Rendimentos financeiros	6 562	6 560	-2	0,0%
Transferências correntes	2 840	2 300	-540	-19,0%
Outras receitas	553	453	-100	-18,1%
Total	35 855	33 807	-2 048	-5,7%

A maior componente é a rubrica de “Taxas, multas e outras penalidades” (24 milhões de euros previstos para 2021) que contempla as contribuições que dependem dos prémios comerciais da cobertura obrigatória de seguro de responsabilidade civil automóvel, enquanto principal fonte de financiamento do FGA, já referida acima.

Para as restantes rubricas de receita do FGA, embora não sendo materialmente relevantes, estima-se uma evolução alinhada com o orçamento de 2020. Destacam-se, a este nível, o decréscimo dos rendimentos resultantes da carteira de títulos (com os condicionalismos próprios da situação dos mercados e das restrições de diversificação de ativos, impostas pela legislação) não totalmente compensado pela atualização anual da renda do edifício sede da ASF (taxa reduzida).

O FGA não utiliza verbas provenientes de transferências do Orçamento de Estado apresentando-se enquanto Fundo autónomo em termos de receita com vista ao financiamento das suas despesas.

Por outro lado, sob o ponto de vista da despesa efetiva do FGA, não se antecipam oscilações significativas face a 2020 conforme detalhe *infra*.

Despesa efetiva (Unidade: 10³€)

Rubrica	2020	2021	Δ €	Δ%
Aquisições de bens e serviços	5 440	6 564	1 234	22,7%
Transferências correntes	20 000	20 000	0	0,0%
Outras despesas correntes	1 150	1 150	0	0,0%
Total	26 590	27 714	1 234	4,6%

Quadro 3

A rubrica de “Transferências correntes” é a mais significativa e destina-se a suportar os danos causados por responsável desconhecido ou isento da obrigação de seguro em razão do veículo em si mesmo, ou por responsável incumpridor da obrigação de seguro de responsabilidade civil automóvel.

A dotação de “Aquisições de bens e serviços” destina-se essencialmente à comissão de gestão a pagar à ASF (5,1 milhões de euros) enquanto entidade que gere o FGA através da Unidade de Apoio (vocacionada específica e exclusivamente para esse efeito) e da disponibilização de recursos humanos, logísticos e tecnológicos.



