

Apanhados no labirinto da Segurança Social



Luísa foi intimada a pagar uma dívida que não devia. O subsídio de desemprego de Maria ficou perdido entre processos, à espera de uma funcionária com atestado. Respostas erradas ou contraditórias marcam relação de muitos portugueses com a Segurança Social.

29-07-2014 9:00 por **Ricardo Rodrigues**

Uma conta bancária bloqueada sem aviso e indevidamente durante semanas e uma resposta que surgiu oito meses depois. Os serviços de atendimento da Segurança Social (SS) tratam milhões de pedidos por ano, mas não trataram bem Luísa Metello, 28 anos, professora e artista plástica.

Trabalhadora a recibos verdes, informou-se na Segurança Social e foi abrindo e fechando actividade para não ultrapassar o limite a

partir do qual teria de fazer descontos. Tudo corria bem, até Outubro do ano passado, quando foi surpreendida com uma "citação de dívida em estado avançado, com penhora de conta bancária".

"Aí começou um processo bastante complicado de informação e de contradição", conta. O que fazer? Pagar, não pagar, reclamar? Contactou duas vezes a linha de atendimento da SS. Obteve respostas diferentes para mesma pergunta.

Luísa, que garante nunca ter sido oficialmente notificada, pegou então nas suas declarações de IRS e deslocou-se várias vezes a balcões de atendimento, em Lisboa.

"É uma visão de um inferno: chegar às 06h00 da manhã à Loja do Cidadão e ter já uma fila de 20 ou 30 pessoas à nossa frente para serem atendidas", desabafa.

Nas repartições, os funcionários olhavam para os documentos e diziam sempre que tinha que pagar os três mil euros, alegadamente em falta. Depois, logo se faria uma análise da dívida.

A importância de conhecer alguém

O "nó" na vida de Luísa foi desatado por uma terceira via. Através de um amigo, conseguiu encontrar um "contacto 'online', por acaso, de alguém da Segurança Social que lida com os trabalhadores independentes".

Afinal, a artista plástica sempre estava isenta e não tinha que pagar nada. A dívida foi anulada e a conta bancária desbloqueada ao fim de um mês a lutar contra o sistema. Pelo meio, gastou tempo, paciência e cerca de uma centena de euros (em deslocações, comunicações e alimentação) para resolver o processo.

"Se não fosse a minha teimosia e ser trabalhadora independente e poder prescindir de três, quatro dias ou uma semana de trabalho para tentar resolver a situação...", frisa Luísa Metello.

Quanto ao pedido de análise da dívida, a resposta surgiu "oito meses depois de a situação ter ocorrido e sem nenhum outro pedido de desculpa, sem mais nenhuma informação", nota a trabalhadora a recibos verdes.

Luísa foi uma das pessoas que se queixou sobre a Segurança Social à Provedoria de Justiça no ano passado. De acordo com o relatório de 2013 daquela instituição, as matérias relacionadas com Segurança Social foram as que motivaram mais processos: 2.207. E, por ministérios, o da Segurança Social é o que tem mais queixas (1.983).

À espera de uma funcionária ausente

Maria Antunes, 55 anos, também tem razões de queixa. Em plena crise perdeu o trabalho numa fábrica dos arredores de Lisboa e viu o seu pedido de subsídio de desemprego ficar esquecido num monte de processos.

Entregou a papelada em finais de Agosto de 2012. Recebeu "uma carta a dizer que estava tudo em ordem" e que a prestação social deveria chegar em Outubro. Mas não chegou.

Estranhou e ligou para a Segurança Social Directa. "Havia qualquer coisa que não estava bem", mas não lhe disseram o quê. Foi aconselhada a ir a uma repartição.

Assim fez. No dia seguinte, deslocou-se à Loja do Cidadãos de Odivelas onde, depois de várias horas de espera, lhe disseram que "tinha que aguardar". Não se sentiu "muito bem tratada", exaltou-se perante a "falta de uma explicação" para o seu caso e foi então que ficou a saber que o processo tinha passado para Vila Franca de Xira.

A funcionária enviou um email para Vila Franca de Xira para tentar desbloquear o pedido de subsídio de desemprego. Disse que "as coisas iriam resolver-se, com certeza".

Mas Maria Antunes não ficou à espera. E recorreu ao "plano B": ligou a uma familiar que trabalha na Segurança Social. "Ela veio a saber que, tal como o meu processo, havia mais alguns que tinham sido dados a uma funcionária que estava de atestado e ninguém mexia nesses trabalhos", conta.

Entrou depois em contacto com a repartição. Confirmaram-lhe que "não mexiam naqueles processos. Estavam no cesto dos trabalhos da senhora que estava de atestado e ninguém ia mexer nesses trabalhos".

Mas a familiar de Maria "lá conseguiu dar a volta, falou com alguém conhecido, possivelmente". Maria recebeu o subsídio de desemprego no final de Dezembro.

De quem é a culpa?

O ministro da Segurança Social, Pedro Mota Soares, é o culpado de tudo isto, **acusa Tiago Gillot**, da associação Precários Inflexíveis, que representa os trabalhadores independentes.

Por "opção política", argumenta, os serviços estão a ser "metódica e sistematicamente esvaziados nas suas competências" e de funcionários, numa altura em que "mais se pede à Segurança Social".

Apesar do "esforço tremendo" e "grande espírito de missão", há problemas e "dificuldades" no serviço de atendimento da Segurança Social, admite José Abraão, presidente do Sindicato dos Trabalhadores da Administração Pública (Sintap).

As causas são a "desorganização dos serviços", o aumento do horário de trabalho, a "desmotivação" resultante dos cortes salariais e falta de pessoal. "Há cerca de um ano e qualquer coisa, eram cerca de 11 mil trabalhadores [na Segurança Social], hoje andarà muito próximo dos nove mil", refere José Abraão, que defende uma "aposta mais determinada na formação".

O último estudo independente conhecido sobre os serviços de atendimento da Segurança Social foi publicado em finais de 2006, bem antes da crise invocada por Abraão.

A Deco acusou, na altura, a Segurança Social de falta de rigor na informação prestada aos utentes e defendeu uma reforma profunda dos serviços e formação para os trabalhadores.

Segundo a associação de defesa do consumidor, 85% dos 123 serviços visitados não deram resposta a, pelo menos, dois de quatro cenários apresentados ou forneceram informação errada ou incompleta. Contactada pela **Renascença**, a associação de defesa do consumidor diz não dispor de informação mais actualizada sobre os serviços.

Para o bastonário da Ordem dos Técnicos Oficiais de Contas (OTOC), os serviços "precisam de ser reorganizados".

Domingues Azevedo propõe que os técnicos sejam esse "interlocutor privilegiado" entre empresas e Instituto de Gestão Financeira da SS, porque "falam a mesma linguagem dos números" dos funcionários da Segurança Social. Esta solução poderia evitar um "desdobramento injustificado de situações" e ajudar a "resolver problemas" com mais facilidade, defende o bastonário.

Cientes

satisfeitos

Em resposta a um conjunto de perguntas colocado pela **Renascença**, o Instituto da Segurança Social (ISS) **fala num número de reclamações residual** e de um grau de satisfação elevado.

"Os dados referentes a 2013 revelam que a grande maioria dos nossos clientes (80,4%) encontravam-se satisfeitos ou muito satisfeitos com o atendimento presencial na Segurança Social", indica aquele organismo do Estado.