ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA
Gabinete do Presidente
N.º de Entrada 578516
Classificação
__/__/__/__/__/
Data
23/06/2017

ASSEMBLEIA DA REPÚBLICA

Por determinação de Sua Excelência o Presidente da A.R. Aos Gabs. dos Ministros do Trabalho e da Presid. e Mod. Adm., através do GABPM c/c SEAP, DAC
23/6/17

COMISSÃO DE TRABALHO E SEGURANÇA SOCIAL

Excelentíssimo Senhor

Presidente da Assembleia da República

N.º único 578516

N/Referência: 43 **/10.ª CTSS/2016** 578316 / 258 286 P7 **Data: 22 junho 2017**

Assunto: Indeferimento liminar da Petição n.º 242/XIII/2.ª

Cumpre-me informar Vossa Excelência que a **Petição n.º 242/XIII/2ª**, da iniciativa de **José Manuel Rodrigues de Abreu** - **"Solicita a criação de Livro de Reclamações online da Segurança Social"** - foi liminarmente indeferida, nos termos da alínea b) do n.º 2 do artigo 12.º do Regime Jurídico do Exercício do Direito de Petição, aprovado pela Lei n.º 43/90, de 10 de Agosto (na redação da Lei n.º 6/93, de 1 de Março, da Lei n.º 15/2003, de 4 de Junho e da Lei n.º 45/2007, de 24 de Agosto), por deliberação unânime desta Comissão, adotada no dia 21.06.2017, que aprovou a nota em anexo.

Cumpre ainda informar Vossa Excelência que, nos termos do n.º 4 do artigo 17.º da supra identificada lei, o peticionário foi notificado da referida deliberação de indeferimento liminar.

Com os melhores cumprimentos

O PRESIDENTE DA COMISSÃO

Feliciano Barreiras Duarte

Assembleia da República - Palácio de S. Bento - 1249-068 Lisboa
Tel. (+351) 213 919 030 - Fax (+351) 213 936 951 - E-mail: 10CTSS@ar.parlamento.pt

NOTA DE ADMISSIBILIDADE

Petição n.º 242/XIII/2.ª

ASSUNTO: Solicita a criação de Livro de Reclamações online da Segurança Social.

Entrada na Assembleia da República: 14 de janeiro de 2017.

N.º de assinaturas: 1

Peticionário: José Manuel Rodrigues de Abreu

Introdução

A Petição n.º 242/XIII/2.ª - *Solicita a Criação de Livro de Reclamações online da Segurança Social*, deu entrada na Assembleia da República a 14 de janeiro de 2017, nos termos da Lei n.º 43/90, de 10 de agosto, republicada pela Lei n.º 45/2007, de 24 de agosto - terceira alteração à Lei n.º 43/90, de 10 de agosto, alterada pela Lei n.º 6/93, de 1 de março, e pela Lei n.º 15/2003, de 4 de junho -, adiante designada por Lei do Exercício do Direito de Petição (LEDP).

Trata-se de uma petição exercida individualmente, nos termos do estatuído no n.º 3 do artigo 4.º da referida Lei, sendo José Manuel Rodrigues de Abreu o subscritor da mesma.

A Petição foi endereçada a Sua Excelência o Presidente da Assembleia da República, tendo sido despachada, no dia 17 de janeiro de 2017, à Comissão de Trabalho e Segurança Social (CTSS), com vista à sua tramitação, nos termos definidos por lei.

I. A petição

Através do instrumento conferido pela LEDP, o peticionário solicita a criação de um Livro de Reclamações online, junto do Instituto da Segurança Social, I.P., com o objetivo de assegurar um "*registo oficial que possa analisar as queixas dos utentes, relativas a lacunas erros e omissões da Segurança Social"* tais como: atrasos ou mesmo ausência de resposta aos pedidos dos utentes - pedidos de reforma, pedidos de extratos de registos de remunerações, pedidos dos mais diversos apoios sociai e pedidos de informação sobre os seus processos.

O Peticionário considera que a ausência de um registo oficial *"permite que os atrasos se multipliquem"* na Segurança Social, organismo que já por si é o menos célere a dar resposta aos mais diversos atos administrativos e "*permite que muitos processos sejam tratados em percursos paralelos*".

Relativamente a esta matéria cumpre referir que o Livro de Reclamações na Administração Pública e as regras associadas à sua utilização se encontram reguladas pelo Decreto- Lei n.º 135/99, de 22 de abril.

Nos termos do artigo 35-A o referido diploma prevê que: "1 - Os elogios, sugestões e *reclamações* dos utentes relativos aos serviços prestados por um serviço ou organismo da Administração Pública e às pessoas que o tenham prestado, bem como em relação a

procedimentos administrativos, *são feitos online em plataformas próprias disponibilizadas na Internet.*

2- A divulgação dos sítios na Internet onde são disponibilizadas as plataformas referidas no número anterior *deve ser feita* em todos os serviços públicos e em todos os serviços online, *de forma bem visível para o utente*.

(…)

4 - Nos locais de atendimento ao público são disponibilizados, como *meios subsidiários* de apresentação de elogios, sugestões e *reclamações*, a caixa de sugestões e elogios, bem como *o livro de reclamações*, devendo ser utilizados apenas quando seja impossível ou inconveniente a apresentação online dos mesmos."

Face ao exposto, é possível ao cidadão, acedendo à Segurança Social Direta (o que implica um registo prévio por parte do interessado), através da página da internet do Instituto da Segurança Social, I.P., apresentar a sua reclamação através de um sistema de mensagens que lhe é disponibilizado, à qual é obrigatório dar resposta[1].

De forma idêntica funciona outra plataforma online, à qual o Instituto da Segurança Social, I.P. aderiu, nomeadamente o "Portal da Queixa"[2]. Esta plataforma não tem como objetivo substituir o Livro de Reclamações, nem tão pouco substituir-se a nenhuma entidade reguladora das entidades aderentes, servindo apenas como canal de comunicação de reclamações e opiniões entre os consumidores e as entidades nela registados.

Como refere o Portal, ele "*pretende contribuir para que, em diversos casos, seja feito o alerta e a denúncia às autoridades competentes, de burlas e esquemas fraudulentos, evitando assim que os consumidores sejam lesados*".

O Portal não responde às reclamações efetuadas, competindo essa função às entidades reclamadas, sendo que, qualquer comunicação/resposta feita via portal entre o consumidor e a entidade da origem à notificação da parte contrária por e-mail.

Saliente-se todavia, que esta plataforma não está acessível ao cidadão diretamente através da página da internet do Instituto da Segurança Social, I.P. Tão pouco a mesma é divulgada

[1] Ver n.º 5 do artigo 38.º e n.º 1 do artigo 39 do decreto-lei n.º 135/99 de 22 de abril.

[2] De referir que estatisticamente cerca de 54, 3% das reclamações feitas através desta plataforma obtêm resposta por parte da Segurança Social, percentagem que reflete igualmente o indíce de satisfação por parte do cidadão relativamente a este recurso.

pelo Instituto da Segurança Social, I.P., pelo que se torna difícil o acesso à mesma por parte do cidadão, ao invés do exigido por lei, conforme acima se referiu.

Por outro lado o cidadão poderá apresentar a sua queixa da Segurança Social, online, à Inspeção-Geral do Ministério do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social que dispõe de uma página online para reclamações e queixas, das diversas entidades suscetíveis de serem por si inspecionadas, de entre elas, o Instituto da Segurança Social, I.P.

Por último o cidadão têm ainda a possibilidade de apresentar queixa ao Provedor de Justiça, através da sua página queixas on-line.

Face ao exposto, somos de concluir que, não assiste razão ao peticionário, na mediada em que, quer do ponto de vista legal quer do ponto de vista do cumprimento da lei, constatamos existirem plataformas próprias na Internet, disponibilizadas ao cidadão para que este possa apresentar a sua reclamação ou queixa de um qualquer serviço ou organismo da Administração Pública, inclusivamente, do Instituto da Segurança Social, I.P.

A divulgação destas plataformas, a sua localização na Internet e o seu acesso ao cidadão, poderão eventualmente ser melhorados/facilitados pelos diversos organismos da Administração Pública, inclusivamente pelo Instituto da Segurança Social, I.P. Todavia, ainda que assim se entenda, *a sua mera existência faz com que se conclua que a presente petição carece de qualquer fundamento, pelo que a mesma deverá ser liminarmente indeferida*.

Acresce que, nos termos da lei, o Livro de Reclamações é tido como um meio subsidiário para apresentar queixa ou reclamação, devendo apenas ser utilizado quando "*seja impossível ou inconveniente a sua apresentação online*".

II. Análise da petição

O objeto da petição está especificado e estão presentes os requisitos formais e de tramitação constantes dos artigos 9.º e 17.º da LEDP, quanto à forma da petição e tramitação das petições dirigidas à Assembleia da República, respetivamente.

Efetuada uma pesquisa à base de dados da atividade parlamentar, verificou-se a inexistência de petições idênticas ou conexas, pendentes em Comissão ou propostas para apreciação em Plenário.

Propõe-se o **indeferimento liminar** da presente petição, porquanto, considera-se que a pretensão do autor já se encontra satisfeita, **carecendo**, consequentemente**, de qualquer fundamento**, atendendo às diversas plataformas online disponíveis ao cidadão para que este possa reclamar ou apresentar queixa, designadamente da Segurança Social..

III. Tramitação subsequente

1. O objeto da petição está especificado e estão presentes os requisitos formais e de tramitação constantes dos artigos 9.º e 17.º da Lei do Exercício do Direito de Petição.
2. Propõe-se o **indeferimento liminar** da petição em virtude de a mesma carecer de qualquer fundamento, nos termos do disposto no n.º 2 al. b) do artigo 12.º da referida lei.
3. De acordo com o estatuído na alínea a) do n.º 1 do artigo 26.º da referida Lei, **não importa proceder à publicação da petição**, na íntegra, no Diário da Assembleia da República.
4. Atento o número de subscritores, e de acordo com o disposto no n.º 1 do artigo 21.º da Lei, **não é obrigatória a audição do peticionário**.
5. Nos termos do estatuído na alínea a) do número 1 do artigo 19.º, **não é obrigatória a apreciação da Petição em Plenário**.
6. Propõe-se:

a) Informar e esclarecer o peticionário sobre as diversas vias de que dispõe para apresentar reclamações ou queixas da Segurança Social, online, ao abrigo do disposto no n.º 1, al. j) e l) do artigo 19, da Lei de Exercício do Direito de Petição;

b) Dar conhecimento do peticionado aos **Ministros do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social e da Modernização Administrativa** para eventualmente tomar medidas administrativas sobre a matéria, se assim o entender, ao abrigo do disposto no n.º 1, al. d) do artigo 19.º, da Lei de Exercício do Direito de Petição.

c) Por fim, e de acordo com o n.º 1, al. m) do artigo 19.º da referida Lei, que a presente petição seja subsequentemente **arquivada.**

IV. Conclusão

1. Nos termos do n.º 3 do artigo 17.º da Lei do Exercício de Direito de Petição, propõe-se o **indeferimento liminar** da presente petição, nos termos do disposto no n.º 2 al. b) do artigo 12.º da referida lei e seu **subsequente arquivamento** com conhecimento ao peticionário.
2. Atento o número de subscritores, não é obrigatória a publicação integral da Petição em Diário da Assembleia da República, nem o é a audição dos peticionários em Comissão e a apreciação da Petição em sessão plenária
3. O peticionário deve ser **informado e esclarecido** quanto às vias de que dispõe para a resolução da matéria peticionada.
4. Deve ser dado conhecimento do peticionado aos Senhores **Ministros da Administração Interna e do Trabalho, Solidariedade e Segurança Social.**

Palácio de S. Bento, 20 de junho de 2017.

A assessora parlamentar,

Cidalina Lourenço Antunes