

Reforma profunda é urgente

OBJECTIVOS

- > Avaliar a qualidade da informação fornecida pelos serviços de atendimento da segurança social
- > Conhecer os tempos de espera
- > Conhecer as condições de acesso para utentes de mobilidade reduzida
- > Saber se existe informação afixada em local visível sobre o Livro de Reclamações

AMOSTRA

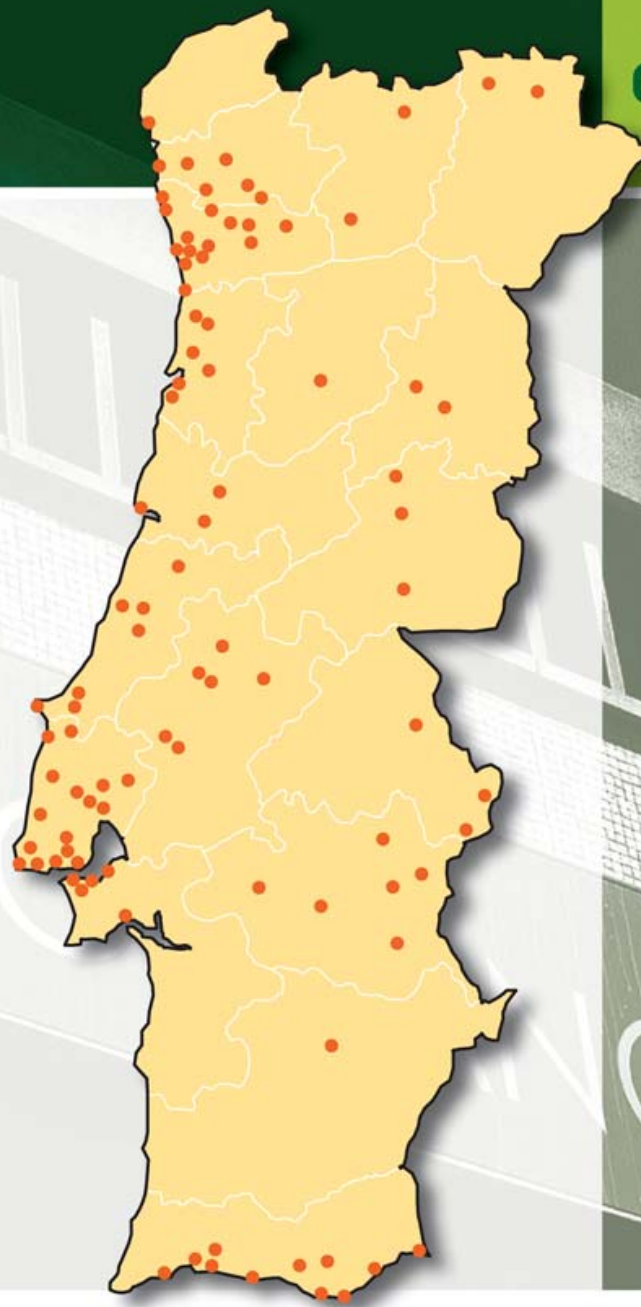
serviços
da segurança
social

**123 Serviços testados
em 101 concelhos**

18 Serviços informativos das
sedes dos CDSS

8 Postos de atendimento
das lojas do cidadão

97 Serviços locais e outros
serviços de atendimento



Cenários apresentados ao balcão:

1. DESEMPREGO – Fiquei desempregado em Janeiro. Tenho direito ao subsídio de desemprego? Se estiver a receber e celebrar um contrato de trabalho a tempo parcial, perco o subsídio? Faço pontualmente alguns trabalhos como independente, quais as consequências?

2. PRESTAÇÕES POR MORTE – O meu companheiro, com quem vivia em união de facto e do qual tenho um filho de três anos, faleceu. Ele era divorciado e tinha outro filho desse casamento. Eu e o meu filho temos direito à pensão de sobrevivência? Quanto vamos receber? Durante quanto tempo?

Cenários apresentados ao balcão:

3. MATERNIDADE E PATERNIDADE – Estou grávida e vou ficar em casa até ao fim da gravidez por indicação médica. Tenho direito a algum subsídio? Depois do parto, qual a duração da licença de maternidade? Quais os direitos do pai?

Tenho dois filhos pequenos, um está doente e o pai tem faltado ao trabalho para o assistir. Quanto tempo pode faltar com direito a subsídio?

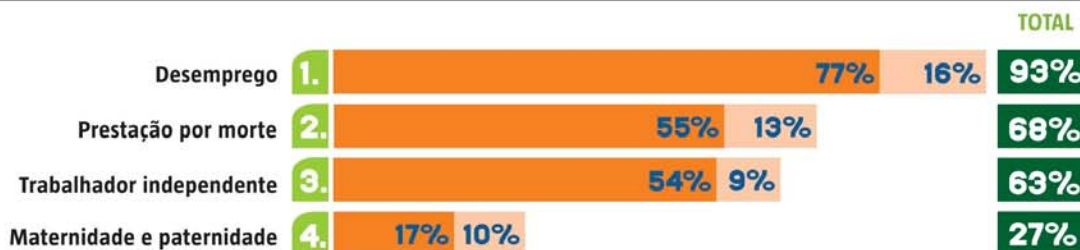
4. TRABALHADOR INDEPENDENTE – Colectei-me nas finanças em Março como profissional independente. Quais as minhas obrigações para com a Segurança Social? O que devo fazer?

RESULTADOS

123 SERVIÇOS ANALISADOS

Desemprego lidera lista de respostas erradas

■ RESPONDERAM MAL ■ NÃO RESPONDERAM



Principais falhas na informação

- Não esclareceram se cumpria o prazo de garantia
- Não indicaram as condições para receber o subsídio de desemprego parcial ou disseram que se arranjasse um trabalho a tempo parcial perderia o direito ao subsídio
- Disseram que por ter uma actividade como independente não tinha direito ao subsídio

123 Serviços testados

- 23 Serviços (19%) não responderam a todos os cenários
- 82 Serviços (66%) responderam a todos os cenários mas erraram em dois ou mais
- 5 Serviços (4%) respeitaram as exigências mínimas

APRECIÇÃO DA INFORMAÇÃO FORNECIDA **4 Cenários ao balcão**

■ NEGATIVO ■ NÃO RESPONDEU A TODOS OS CENÁRIOS ■ MÉDIO

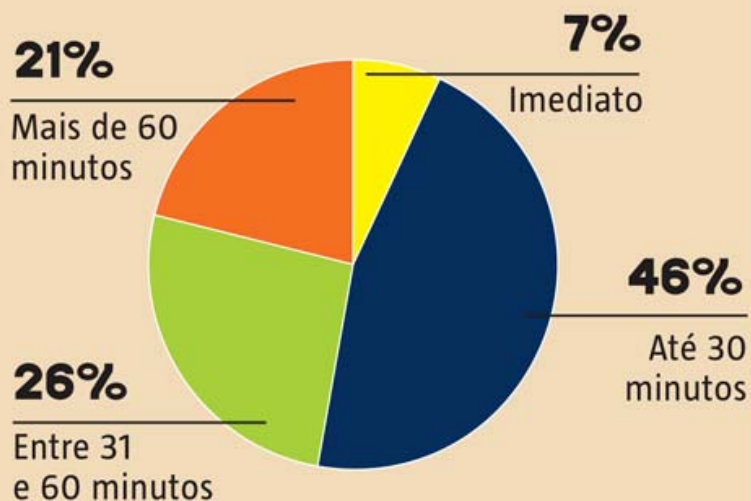
APRECIÇÃO
GLOBAL



ATENDIMENTO

Tanto tempo à espera

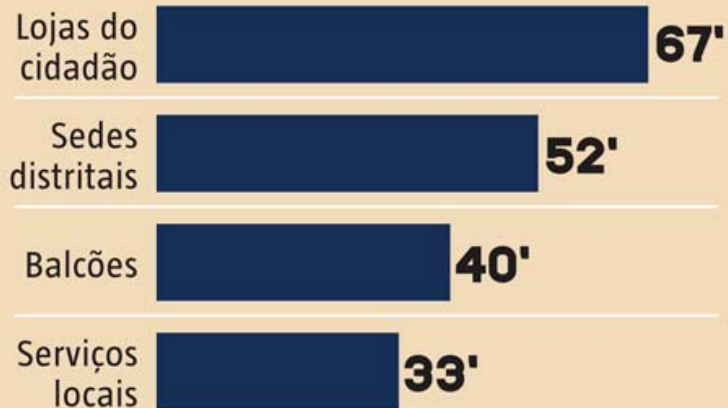
PERCENTAGEM DE SERVIÇOS VISITADOS (1.ª VISITA)



TEMPO DE ESPERA

Lojas e sedes abusam

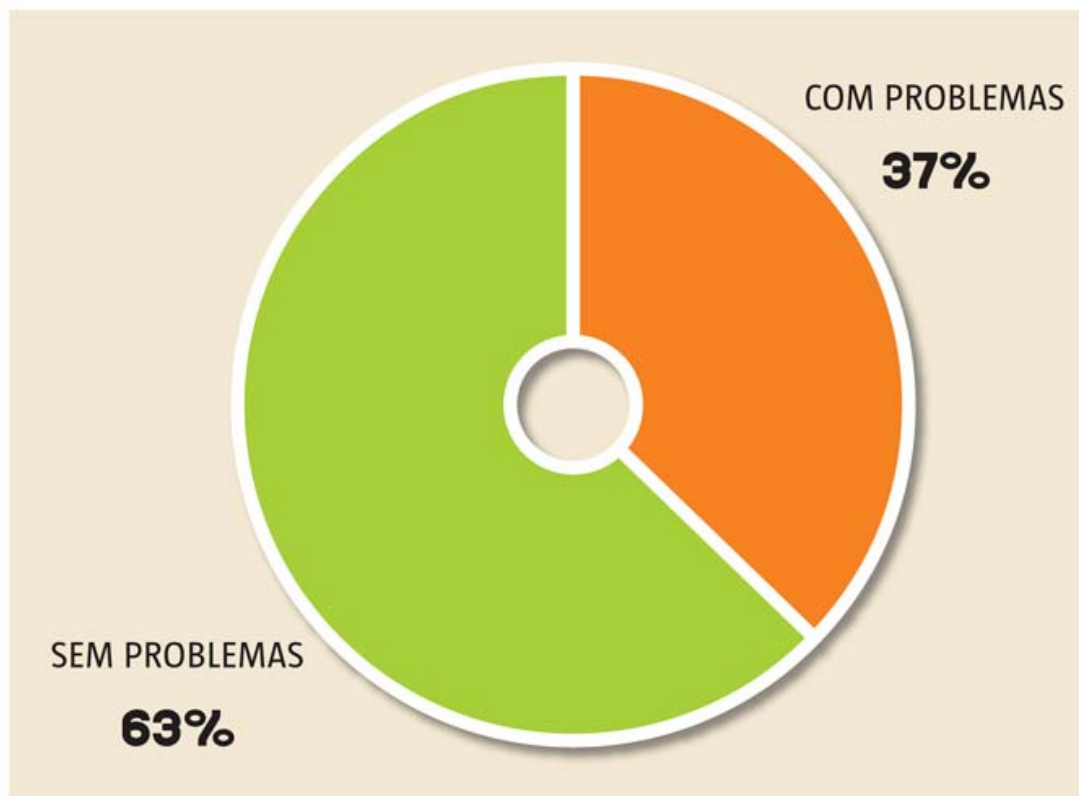
■ MINUTOS (MÉDIA DA 1.ª VISITA)



OUTROS RESULTADOS (cont.)

ACESSIBILIDADE

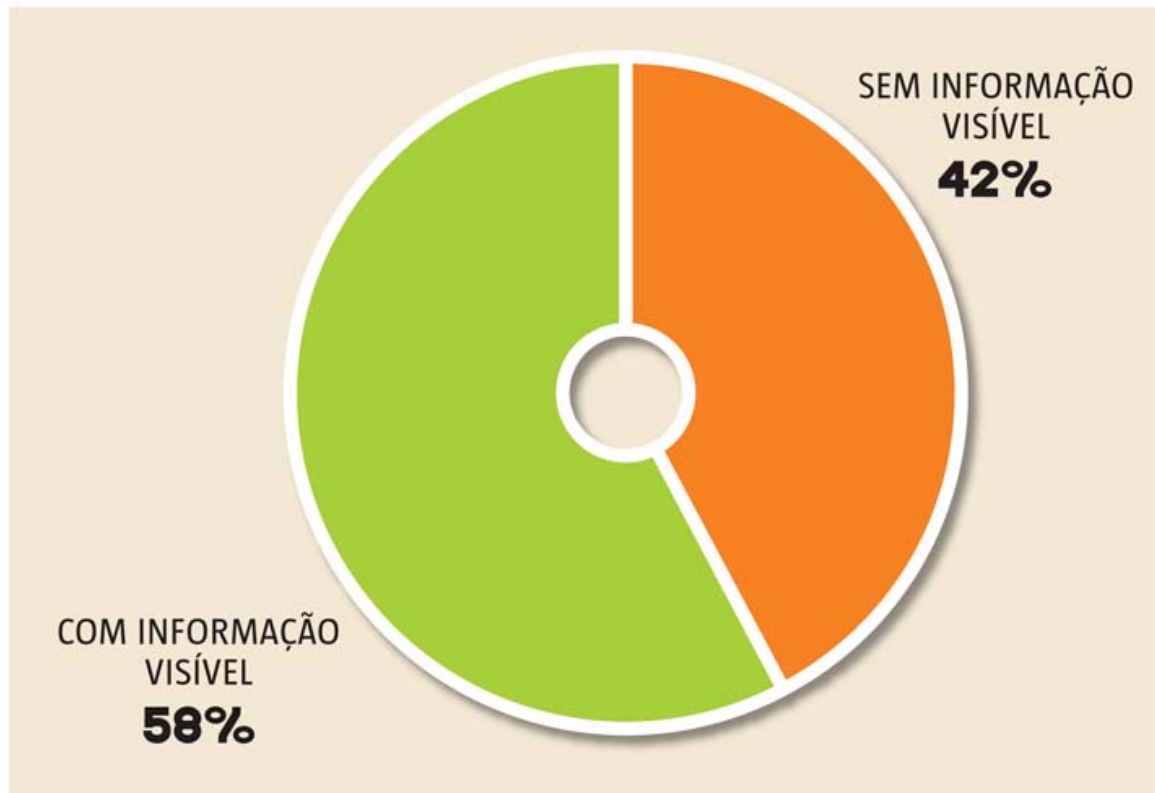
45 Serviços com barreiras



OUTROS RESULTADOS (cont.)

LIVRO DE RECLAMAÇÕES

52 Serviços em falta



6 PRINCIPAIS PROBLEMAS

Má informação e muito tempo de espera

■ SERVIÇOS VISITADOS (123)



- Formação regular que permita aos funcionários adquirir as competências técnicas que em muitos casos demonstraram não ter.
- Aposta na informação escrita e promoção da utilização de outros recursos disponíveis, como a página na Internet.
- Eliminação das barreiras arquitectónicas e melhoria das condições de acolhimento.
- Afixação de informação bem visível sobre o Livro de Reclamações, como exige a lei.
- Os serviços públicos têm o dever de informação, se não houver risco de violação de dados pessoais, de quebra dos princípios de confidencialidade e segurança dos dados.



serviços da segurança social



www.deco.proteste.pt

Dinheiro & direitos

NOVEMBRO 4 e 6, 2006

DECO PROTESTE

GUIA FISCAL
64 páginas para poupar nos impostos

78

NOVEMBRO DEZEMBRO 2006



- **Compras de Natal**
Crédito da loja caro e com taxa embulhada
- **DOSSIÉ**
Um crédito mal escolhido ou a falta da factura podem tornar as compras num presente envenenado. Arrisca-se a perder dezenas de euros e a não poder reclamar dos defeitos
- **EM DESTAQUE**
Segurança social
123 serviços sem reforma à vista
- **Intermediários**
Poupe centenas de euros nos seguros

Cartões de crédito Direitos no comboio Planos de poupança-reforma

segurança social

Consultámos 123 serviços sobre questões de desemprego, subsídios por morte, maternidade e paternidade e trabalhadores independentes. Cerca de um quarto recusou-se a responder a, pelo menos, um dos cenários ou falhou em todos. Apenas 5 serviços satisfizeram os requisitos mínimos



Reforma profunda é urgente

O envelhecimento da população, o aumento da esperança de vida e do número de desempregados, entre outros factores, têm contribuído para o acréscimo das despesas com prestações sociais. A segurança social parece, pois, viver dias mais optimistas, o Livro Branco da segurança social vaticina o colapso do sistema para 2050.

••• O debate sobre a sustentabilidade da segurança social está na ordem do dia, mas como a qualidade de interesse. Foi sobre este tema que centrámos a nossa análise, um ano depois de termos feito o mesmo para as repartições de finanças, enquanto serviços da Administração Central próximos do cidadão. Com o presente estudo, quisemos saber se estes serviços estão aptos a ajudar os consumidores e são eficientes na informação que dão ou se, pelo contrário, eles próprios deveriam ser alvo de uma reforma profunda. Para tal, analisámos 123 serviços, duas linhas de atendimento telefónico gerais, uma linha para questões relacionadas com a família e o Centro Nacional de Pensões.

Público e Intransmissível

••• A julgar pelos resultados deste estudo, os serviços de atendimento da segurança social precisam mesmo de uma reforma profunda.

Visitámos 123 serviços de atendimento

Para este estudo, realizado em duas fases (a 1.ª em Março de 2006 e a 2.ª em Abril), visitámos anonimamente 123 serviços da segurança social de todo o País, incluindo Açores e Madeira. Objectivo: obter informação para quatro cenários e conhecer as condições de acesso, horários e tempos de espera para os consumidores que a eles recorrem. As visitas abrangem os serviços informativos das sedes distritais, lojas do cidadão, serviços locais e alguns balcões ao nível dos concelhos. Por fim, avaliamos ainda três serviços telefónicos e o Centro Nacional de Pensões (apenas para o cenário das prestações por morte).

ONOSSO ESTUDO

27 | direitos | Dinheiro & direitos 78 | Novembro/Dezembro 2006