



O PROVIDOR DE JUSTIÇA

Sua Excelência
o Secretário de Estado da Solidariedade
e da Segurança Social
Praça de Londres, 2 - 17º
1049 - 056 LISBOA

24MAI2012 006843

Por protocolo

Nossa comunicação
Proc. P-11/11 (A3)

ASSUNTO: *Dívidas de contribuições à Segurança Social. Atrasos da Unidade de Contribuições do Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social, IP na resposta às reclamações dos contribuintes individuais e empresas. Articulação com as Secções de Processo Executivo de Lisboa do IGFSS, IP. Penhoras.*

Tenho sido confrontado, nos últimos dois anos, com um aumento muito significativo de **queixas da parte de contribuintes empresas e de contribuintes individuais (trabalhadores independentes)** relativas à demora, da parte do **Centro Distrital de Lisboa do Instituto da Segurança Social, IP**, na análise de reclamações apresentadas na sequência da instauração de processos executivos por parte das Secções de Processo Executivo I e II de Lisboa do Instituto de Gestão Financeira da Segurança Social, IP, relativamente a alegadas dívidas de contribuições.

Este problema motivou, aliás, a realização de uma visita da Provedoria de Justiça ao referido Centro Distrital e de uma reunião, **em 25.10.2011**, com os responsáveis da Unidade de Contribuições e da Unidade de Identificação e Qualificação daquela entidade.

Nessa reunião, foram analisadas as causas de tais atrasos (carência de pessoal, funcionamento das aplicações informáticas, periodicidade na participação de dívidas) e eventuais soluções para o problema (incremento das equipas, novas formas de tramitação das reclamações, equipas qualificadas de atendimento presencial, melhoria



59

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

da comunicação informática entre o ISS, IP e o IGFSS, IP, alargamento dos prazos de participação de dívidas, etc.).

Em face da gravidade da situação, em 14.12.2011, os meus colaboradores reuniram com o Conselho Diretivo do Instituto da Segurança social, IP, a quem foram participadas as conclusões da visita e reunião anterior e manifestada a preocupação do Provedor de Justiça com o assunto, tendo-se solicitado urgência na adoção de medidas e procedimentos adequados à resolução do problema.

O Conselho Diretivo do ISS, IP terá ficado ciente das minhas preocupações e pretensões, tendo informado que, entretanto, havia sido determinada a realização de uma auditoria interna, a cargo do **Gabinete de Qualidade e Auditoria do ISS, IP**, cujo **relatório** deveria identificar de modo preciso as causas do problema e apresentar propostas de medidas a adotar para a sua resolução. Desse relatório ser-me-ia dado oportuno conhecimento.

Só no início de março p.p. me foi dado conhecimento do relatório da auditoria realizada à UIQC do Centro Distrital de Lisboa. Para melhor elucidação de V.Exa., permito-me juntar cópia do ofício que recebi do Conselho Diretivo do ISS, IP e do relatório que o acompanhava.

Analisado respetivo teor, conclui-se que a auditoria se centrou, sobretudo, no processo de emissão da declaração de situação contributiva e que levou à apresentação de propostas de melhoria dos Serviços, como sejam, o aperfeiçoamento do sistema de informação de suporte (DR's), a melhoria do texto constante da declaração emitida, o procedimento de qualificação como TCO.

Desconheço se tais medidas já foram ou estão já em vias de ser implementadas e qual será o efeito das mesmas a curto prazo.

O certo é que **nem o relatório em causa, nem o ofício do Conselho Diretivo do ISS, IP apontam qualquer medida para, no imediato, resolverem o problema da**



O PROVIDOR DE JUSTIÇA

60

elevada pendência verificada no Centro Distrital de Lisboa, ou seja, nada se refere quanto à manifesta necessidade de dar resposta às reclamações pendentes há meses (em alguns casos há mais de um ano) naquela entidade e cujo atraso prejudica gravemente os direitos e interesses legítimos dos interessados, tendo em atenção que muitos se encontram injustificadamente com bens penhorados.

Efetivamente, os meus Serviços continuam a verificar, na sequência da instrução de novas queixas que vão sendo recebidas, que a situação que se vive na Unidade de Contribuições do Centro Distrital de Lisboa se agrava de dia para dia.

Sem prejuízo do esforço e empenho profissional dos elementos que integram aquela Unidade – bem evidenciado no âmbito da instrução das queixas recebidas na Provedoria de Justiça –, não parece existir suficiente capacidade de resposta da parte dos trabalhadores desta Unidade, quer pelo volume de reclamações ainda pendentes de análise, acumulados de anos e meses anteriores, quer pelo avultado número diário de novas reclamações entradas através das Secções de Processo Executivo de Lisboa I e II.

A própria equipa da Provedoria de Justiça teve a possibilidade de testemunhar, aquando da referida visita, as dezenas de caixotes contendo reclamações, que se amontoam nas salas da Unidade em questão, aguardando a respetiva análise.

Esta circunstância, associada à grande dificuldade de os executados obterem informações sobre os seus processos, seja através dos contactos do próprio Centro Distrital de Lisboa, seja através do *call center* do IGFSS, IP, seja presencialmente nos atendimentos do Centro Distrital de Lisboa e das SPE Lisboa I e II, onde as filas se avolumam e os cidadãos perdem dias em espera, leva a que seja necessário reconhecer que se chegou a **uma grave situação de rotura**.



O PROVIDOR DE JUSTIÇA

Compreenderá V.Exa. que esta rotura exige a adoção de **medidas céleres e eficazes**.

A escassez de pessoal nestes Serviços é evidente e reconhecida, aliás, no relatório do ISS, IP, quando refere: *“(...) só em Lisboa, dos 9 funcionários a exercer estas funções, 3 estão em situação de doença grave e 1 encontra-se em vias de aposentação, estando a equipa atualmente reduzida a 5 colaboradores”*.

A falta de recursos humanos aliada à complexidade da análise das contas-correntes dos beneficiários/contribuintes leva a que o ritmo de conclusão das reclamações seja muito demorado.

Importa cobrar dívidas e recuperar o dinheiro que o Estado legitimamente deixou de arrecadar, mas importa fazê-lo dentro da legalidade e concedendo aos interessados as garantias que se impõem: **garantias de celeridade, de rigor e de informação**.

Atualmente, em face dos factos, sou levado a concluir que, **não há celeridade**, pois verifica-se que as reclamações demoram meses a serem analisadas, sendo certo que uma parte muito considerável das mesmas – **cerca de 85%** – são, **total ou parcialmente, favoráveis aos interessados (executados)**.

Não há rigor, verificando-se que não raras vezes são cobradas dívidas inexistentes, decorrentes de qualificações erradas ou relativas a executados que não apresentam sequer qualquer relação com o contribuinte tido por faltoso.

Não há informação, resultando evidente que os executados ficam com a vida profissional e/ou a atividade das suas empresas pendente de análises, esbarrando num muro de silêncio intransponível sempre que procuram obter esclarecimentos sobre o andamento dos respetivos processos.



O PROVIDOR DE JUSTIÇA

62

Tudo isto, é claro, num constante acumular de juros de mora, já que a suspensão da execução não traz consigo, como se sabe, a suspensão da contagem destes juros.

Numa fase como esta em que vivemos, em que o Estado apela às empresas, aos trabalhadores independentes e aos trabalhadores em geral para produzirem mais e para serem mais eficazes, **esta situação acarreta um bloqueio brutal à atividade produtiva, cerceando a capacidade de trabalho das empresas e dos trabalhadores.**

Recorde-se que não apresentando a situação contributiva oficialmente regularizada, as empresas (ou trabalhadores independentes) deixam de poder participar em concursos públicos e de poder aceitar vários tipos de encomendas. Por outro lado, **não raras vezes, na pendência destes processos, regista-se a instauração de penhoras de contas bancárias ou de outros bens móveis ou imóveis, comprometendo a capacidade de tesouraria das empresas em solver os seus compromissos com pagamentos, nomeadamente, aos trabalhadores e fornecedores.**

Por todo o exposto, compreenderá V.Exa. que esforços no sentido da colmatação destes atrasos da Unidade de Contribuições e da implementação de um sistema mais eficaz de controlo e cobrança de dívidas de contribuições e quotizações, sobretudo em Distritos como o de Lisboa, onde se concentra a grande maioria de contribuintes empresas e contribuintes individuais do País.

Devo acrescentar que tenho recebido, igualmente, queixas sobre este mesmo assunto relativas ao Centro Distrital do Porto. Contudo, trata-se de um universo muito mais reduzido.

Em face de todo o exposto e sem prejuízo da concretização das medidas já anunciadas pelo Conselho Diretivo do ISS, IP através do referido ofício – mas que, bem entendido, só terão impacto a médio prazo –, **compreenderá V.Exa. que se**



63

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

justifica uma intervenção adicional no sentido de serem adotadas medidas urgentes para resolver rapidamente o elevado volume de processos pendentes de apreciação e decisão no Centro Distrital de Lisboa do ISS, IP.

Fico a aguardar, para tão breve quanto possível, todos os esclarecimentos que V.Exa. entenda por conveniente prestar sobre o assunto.

Queira aceitar, Senhor Secretário de Estado, os meus melhores cumprimentos,

O PROVIDOR DE JUSTIÇA

(Alfredo José de Sousa)

Anexo: cópia do ofício do ISS, IP (ref^a SAI.CD-29070/2012, de 8.03.2012) e do respetivo relatório de auditoria.