

Enviada: 15 de setembro de 2021 12:27

Assunto: RE: Atrasos na atribuição do abono de família pré-natal e na atribuição inicial ou na reavaliação do escalão de rendimentos do abono de família para crianças e jovens.

Exmo. Senhor
Doutor Joaquim Pedro Cardoso da Costa
Provedor Adjunto de Justiça

Em resposta à comunicação eletrónica sobre o assunto em epígrafe, a qual mereceu a nossa melhor atenção, cumpre informar o seguinte:

Tem sido uma preocupação do Instituto de Segurança Social, IP assegurar que as decisões relativas aos pedidos dos beneficiários sejam proferidas no mais curto espaço de tempo.

É neste sentido que têm sido encetados esforços, quer a nível dos Serviços Centrais, quer a nível dos Centros Distritais, por forma a capacitar as equipas de recursos humanos e meios aplicacionais capazes de dar resposta ao crescente número de requerimentos entrados nos serviços sobre as diversas prestações.

Neste seguimento, de acordo com os indicadores de gestão relativos ao ano de 2020, o tempo médio de deferimento da prestação de abono de família pré-natal pelos Centros Distritais foi de 16 dias.

Atualmente, considerando os indicadores de gestão disponíveis para o presente ano, de janeiro a julho, o tempo médio de deferimento de abono de família pré-natal manteve-se nos 16 dias.

Por sua vez, no âmbito do abono de família para crianças e jovens, de acordo com os indicadores de gestão relativos ao ano de 2020, o tempo médio de deferimento desta prestação pelos Centros Distritais foi de 18 dias.

No presente ano, considerando os indicadores de gestão disponíveis, o tempo médio de deferimento do abono de família para crianças e jovens foi aproximadamente de 19 dias (janeiro a julho).

Comparando o número de queixas recebidas pela Provedoria de Justiça, no ano de 2020, num total de 183, com o número de processos entrados nesse período, 63.851 de abono pré-natal, 104.171 de abono de família para crianças e jovens e 21.551 pedidos de reavaliação do abono de família, verificamos que estamos perante um número muito reduzido de situações em que o tratamento dos processos não foi tão célere quanto o desejável.

No que concerne ao presente ano, comparando o número de queixas recebidas pela Provedoria de Justiça, num total de 196, com o número de requerimentos entrados nos serviços até julho, 28.647 de abono de família pré-natal, 41.493 de abono de família para crianças e jovens e 17.778 pedidos de reavaliação do abono de família, constatamos também tratar-se de número residual de processos cuja decisão poderá não ter sido proferida com a celeridade desejável, mas cujos motivos carecem de verificação.

Como compreenderá certos processos têm especificidades que podem influenciar o tempo de decisão por parte dos serviços. Contudo, conforme já evidenciado, estamos perante a exceção e não a regra.

No entanto, estamos cientes e naturalmente sensíveis aos constrangimentos relacionados com a demora na decisão destes processos, pelo que diligenciaremos no sentido de apurar os principais

motivos que originaram os atrasos invocados, por forma a reduzir a ocorrência destas situações, que carecem de ser devidamente identificadas e enviadas aos serviços para análise casuística.

Pelo exposto, e por último, tendo presente a permanente preocupação que temos em melhorar os nossos processos informamos que entrou recentemente em produção a possibilidade do pedido de reavaliação do Abono de Família poder ser feito pelo requerente na plataforma eletrónica Segurança Social Direta, facto que, aliado às já existentes funcionalidades de requerimentos de Abono de Família e Abono Pré-Natal (também naquela plataforma), potenciará, uma otimização da gestão destes processos, com benefício direto, quer para requerentes/beneficiários, quer para o desempenho dos serviços.

Com os melhores cumprimentos,



RUI FIOLHAIS
PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETIVO
Instituto da Segurança Social, I.P.
Avenida 5 de Outubro, nº 175, 1069-451 LISBOA

