

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

2022

Provedor da
Administração
Pública
Regional



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

RELATÓRIO DE ATIVIDADES
DO
PROVEDOR DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA REGIONAL
2022



Índice

Sumário Executivo	3
Missão, Visão e Valores	4
Introdução	5
1. Criação do cargo de Provedor da Administração Pública Regional	7
2. Estatuto do Provedor	8
3. Instalações e pessoal	8
4. Meios digitais	11
5. Encargos financeiros	12
6. As reclamações	12
6.1, 6.2	14
6.3, 6.4	15
6.5, 6.6	16
6.7, 6.8	17
6.9, 6.10	18
6.11	20
7. Aconselhamento	21
7.1	21
7.2, 7.3	22
8. Outras situações	23
9. Conclusões	24
9.1, 9.2	24
Anexo – Legislação aplicável	28



SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente Relatório de Atividades visa dar cumprimento ao disposto no n.º 4 do artigo 27.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2021/M, de 8 de abril, diploma que aprova o Estatuto do Provedor da Administração Pública Regional. De acordo com a referida norma, o relatório deve ser apresentado ao Conselho do Governo Regional, até 31 de março do ano imediato àquele a que se reporta, após o que será publicado no *Jornal Oficial da Região Autónoma da Madeira*.

Neste documento pretende-se dar a conhecer as iniciativas levadas a cabo pelo Provedor da Administração Pública Regional durante o ano de 2022, elencando, por um lado, os mais significativos processos que deram entrada neste serviço público e, por outro, as principais dificuldades encontradas na resolução de cada um deles, sem nunca revelar dados pessoais protegidos por lei.

Para além dos casos concretos que passaram nesta Provedoria, referem-se igualmente algumas dificuldades e entropias sentidas num serviço recém-criado, e que enfrenta ainda algumas adversidades na sua estruturação e desenvolvimento.

O relatório termina com uma breve reflexão sobre os desafios que o futuro próximo nos coloca.



Missão

Defender e promover os direitos, garantias e interesses legítimos dos cidadãos e dos agentes económicos que utilizam os serviços da Administração Pública Regional

Visão

Aproximar os cidadãos e empresas da Administração Pública Regional

Valores

Rigor, Imparcialidade, Justiça, Diálogo, Legalidade, Confiança



INTRODUÇÃO

Constitui um dever ético para qualquer serviço público prestar contas das suas atividades à sociedade em geral, e em particular, aos cidadãos que procuram os seus serviços, e, concomitantemente, aos responsáveis políticos de quem dependem direta ou indiretamente. Ademais, trata-se igualmente de um imperativo legal, nos termos do n.º 4 do artigo 27.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2021/M, de 8 de abril (Estatuto do Provedor da Administração Pública Regional) – que deve ser cumprido como tal.

Neste sentido, este documento visa dar a conhecer as reclamações recebidas ao longo do ano, as matérias a que dizem respeito, os serviços envolvidos, as iniciativas levadas a cabo e as soluções encontradas para resolver cada situação objeto de queixa ou reclamação, tendo sempre em atenção o cumprimento do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

É preciso ter em conta as difíceis circunstâncias que marcaram o arranque a partir do nada de um serviço público. O Provedor iniciou funções em 12 de julho de 2021, trabalhou sozinho até 1 de novembro desse ano, data em que foi possível nomear a Diretora de Serviços do Departamento Jurídico do Gabinete do Provedor, a qual, após procedimento concursal, acabou por sair da Provedoria a 1 de janeiro de 2023 para ir exercer funções de vogal no Conselho Diretivo do Instituto de Desenvolvimento Empresarial, IP-RAM. Por seu turno, até ao final de 2022 não foi possível concretizar a mobilidade na categoria de um assistente técnico, para o exercício de funções administrativas e de secretariado, o que só se verificou a partir de 1 de janeiro de 2023. Conclui-se daqui que, desde o início de funções, a Provedoria tem trabalhado com um défice de colaboradores.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

Não obstante, nenhuma queixa ou reclamação ficou por atender, todas receberam a melhor atenção e tiveram resposta dentro do mais curto espaço de tempo.

Assente numa estrutura minimalista, embora contando com o apoio de diversas entidades do Governo Regional e, em particular, da Secretaria Regional das Finanças, a Provedoria deu resposta aos desafios que teve de enfrentar, e se por vezes esta não foi tão célere quanto desejável, tal facto ficou a dever-se à morosidade dos circuitos administrativos entre os diversos departamentos do Governo Regional. Para obviar a esta situação, pelo menos parcialmente, recorreu-se frequentemente ao email como forma de obter respostas mais rápidas; ainda assim, tal procedimento, não evitou o recurso a diversas insistências.

Outra questão digna de referência é a indefinição temporal quanto às instalações definitivas da Provedoria. Provisoriamente instalados, em andares separados, do Palácio do Governo Regional, aguarda-se a mudança para as novas instalações do Edifício 2000, mas as obras continuam atrasadas.



1. Criação do cargo de Provedor da Administração Pública Regional

Não é demais voltar a referir a importância da criação do cargo de Provedor da Administração Pública Regional. Não obstante a escassa dimensão territorial da Região, o conjunto de serviços públicos que integram a Administração Pública Regional desempenha um papel fundamental no desenvolvimento socioeconómico da Madeira e do Porto Santo. E no relacionamento entre os cidadãos e os serviços surgem, por vezes, conflitos e desentendimentos que originam queixas e reclamações que precisam de ser dirimidos. É esse, em grande medida, o papel do Provedor, com a vantagem da proximidade entre todas as partes envolvidas.

A criação do cargo foi operada através do Decreto Legislativo Regional n.º 25/2018/M, de 28 de dezembro, diploma que estabelece os princípios gerais da prestação digital de serviços públicos e da transparência em organismos públicos, consagrando ainda um conjunto de boas práticas e regras de conduta aplicáveis ao atendimento dos cidadãos e empresas, seja ele presencial, digital ou digital assistido, e que no seu artigo 14.º, determina o seguinte:

Artigo 14.º

Provedor da Administração Pública Regional

1 – É criado o Provedor da Administração Pública Regional, adiante designado Provedor, a quem compete avaliar e acompanhar a gestão das reclamações e dos pedidos dos cidadãos e agentes económicos, zelar pela boa execução e aplicação dos princípios gerais do presente diploma, com especial enfoque na avaliação do grau de maturidade do portal de dados abertos, e recomendar ao Governo Regional a introdução de medidas de modernização administrativa, simplificação e agilização de procedimentos e racionalização de recursos.

2 – O Provedor é um órgão independente, nomeado por Resolução do Conselho de Governo, por mandatos de 4 anos, com o máximo de 2 renovações, que funciona em instalações fornecidas pelo Governo Regional.

3 – O estatuto remuneratório, a densificação do modelo de funcionamento do Gabinete do Provedor e os meios financeiros necessários ao respetivo funcionamento serão definidos em diploma próprio.



2. Estatuto do Provedor

Posteriormente, em 2021, foi publicado o Estatuto do Provedor da Administração Pública Regional, através do Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2021/M, de 8 de abril. Este importante diploma define, entre outras matérias, o âmbito de intervenção do Provedor, bem como os seus limites, o modelo de funcionamento do seu Gabinete, as competências do titular do cargo, a forma de relacionamento do Provedor com os cidadãos e agentes económicos que utilizam os serviços da administração regional autónoma, os meios financeiros necessários ao respetivo funcionamento, e o respetivo estatuto remuneratório. De especial importância a norma que determina a total independência de que goza o Provedor no exercício das suas funções (cfr. n.º 2 do artigo 2.º do Estatuto).

Estavam, assim, reunidas as condições para a nomeação do Provedor, o que viria a suceder através da Resolução n.º 659/2021, publicada no Jornal Oficial, I Série, de 14 de julho de 2021.

3. Instalações e pessoal

Inicialmente foi equacionada a hipótese da Provedoria vir a ser instalada num edifício do Funchal, então sem utilização e a necessitar adaptações e reparações de diversa ordem, juntamente com outros serviços públicos dependentes da Administração Pública Regional (Edifício 2000). Neste ínterim, manteve-se a localização no Palácio do Governo Regional, onde o titular do cargo já desempenhava funções anteriormente. Foi a melhor solução em termos de economia de meios, na medida em que não acrescentou qualquer custo adicional em termos de aluguer de instalações, consumo de energia elétrica, água, internet, etc. De qualquer forma, a mudança de instalações está prevista para 2023.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

Refira-se, aliás, que, nos termos do n.º 1 do artigo 15.º do Estatuto “o Governo Regional, através do departamento responsável pela área da Administração Pública [até 15/08/2021 a Vice-Presidência e Assuntos Parlamentares, e desde então a Secretaria Regional das Finanças], *deverá facultar ao Provedor os meios físicos, administrativos, técnicos e financeiros necessários ao desempenho da sua função, suportando os encargos financeiros decorrentes do seu funcionamento (...)*”.

Norma esta que foi reafirmada pela nova orgânica do Governo Regional, aprovada pelo **Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2021/M, de 27 de agosto**, e que estabelece o seguinte:

Artigo 16.º

Provedorias

1 - Até à instalação plena do Provedor da Administração Pública Regional, compete à Secretaria Regional das Finanças assegurar os meios físicos, administrativos, técnicos e financeiros necessários ao desempenho da sua função, suportando os encargos financeiros decorrentes do seu funcionamento.

Por seu turno, o n.º 3 do referido artigo ao determinar:

3 - Sem prejuízo do disposto no disposto no n.º 3 do artigo 16.º do Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2021/M, de 8 de abril, a estrutura orgânica do Gabinete do Provedor da Administração Pública Regional (...) na Região Autónoma da Madeira segue[m] o regime previsto no artigo 21.º do Decreto Legislativo Regional n.º 17/2007/M, de 12 de novembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 11/2008, de 4 de janeiro, e alterado pelos Decretos Legislativos Regionais n.ºs 24/2012/M, de 30 de agosto e 2/2013/M, de 2 de janeiro.

veio possibilitar a aprovação da **Portaria n.º 609/2021, de 9 de setembro**, que estabelece a composição e atribuições do Gabinete do Provedor da Administração Pública Regional, seguindo o modelo de estrutura hierarquizada.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

Aqui chegados, havia que dotar o Gabinete do Provedor de uma estrutura mínima de meios humanos para dinamizar o seu funcionamento, o que se traduziria na nomeação do responsável pelo Departamento Jurídico e num assistente técnico para o apoio administrativo. Quanto ao primeiro dos cargos, encetaram-se de imediato as necessárias diligências legais, tendo sido nomeada a Diretora do Departamento Jurídico pelo Despacho n.º 441/2021, publicado no Jornal Oficial, II Série, de 29 de outubro, com produção de efeitos a 1 de novembro de 2021. Contudo, e após o devido procedimento concursal, a titular do cargo saiu da Provedoria para tomar posse como vogal do Conselho Diretivo do Instituto de Desenvolvimento Empresarial, IP-RAM, com efeitos a 1 de janeiro de 2023.

Já no que concerne à nomeação de um assistente técnico, recorreu-se a um procedimento de oferta de emprego por mobilidade na categoria através da Bolsa de Emprego Público (BEP-RAM), conforme prevê o n.º 3 do artigo 16.º do Estatuto. Concorreram apenas 4 candidatos, tendo sido pré-selecionados 2 na sequência de entrevistas profissionais de seleção. Este tipo de procedimento pressupõe a autorização do serviço de origem do trabalhador para ir exercer funções no serviço para o qual se candidatou através da BEP-RAM. E, por isso, sob a alegação de carência de colaboradores ou da indispensabilidade dos mesmos, raramente são autorizados. Contudo, a lei dispensa essa autorização passados seis meses sobre a data da recusa, de forma que, depois de resolvidas as questões burocráticas inerentes a este processo, foi possível contar com uma assistente técnica para colaborar na área administrativa e assegurar o secretariado de apoio, a partir de 1 de janeiro de 2023.



4. Meios digitais

Com o apoio da Direção Regional de Informática foi criada e posta em funcionamento a página da Provedoria na internet, com conteúdos assentes na simplicidade, clareza e objetividade dos mesmos, de maneira a informar qualquer interessado sobre os propósitos do serviço e os meios disponíveis para o contactar (via presencial, ou através de correio eletrónico, telefone ou internet). O importante é evitar a burocracia e proporcionar respostas céleres e eficazes a todos aqueles que procuram os nossos serviços.

A referida página na internet contém uma ligação (“Apresentar queixa”) que remete para o portal SIMplifica. Desta forma ficam disponíveis para os cidadãos e empresas da Região todos os requisitos formais para apresentação de queixas, reclamações e pedidos conforme dispõe o artigo 18.º do Estatuto.

Contudo, o contacto com a Provedoria tem sido feito maioritariamente por email e presencialmente, registando-se em 2022 apenas uma reclamação através do portal SIMplifica.



5. Encargos financeiros

Conforme referido supra, o funcionamento deste novo serviço público foi organizado numa base minimalista sem, todavia, comprometer os propósitos que estiveram na base da sua criação.

Contudo, não obstante o fornecimento de material de escritório de consumo corrente, bem como a assistência técnica nos domínios do hardware e do software estarem assegurados, refira-se a existência de lacunas não preenchidas a nível, por exemplo, de algum mobiliário em falta, bem como certo equipamento de escritório que é de uso permanente e não pode funcionar com base no empréstimo continuado.

Em conclusão, utilizando os recursos humanos e materiais já disponíveis, e de acordo com a legislação suprarreferida, foi possível prosseguir funções e implementar as respetivas atribuições sem encargos assinaláveis para o erário público regional.

Contudo, a médio prazo, esta Provedoria irá necessitar de alguns meios humanos e materiais que até agora não pôde dispor, para o cumprimento cabal das suas atribuições.

6. As reclamações

Neste capítulo, e no período em questão, foram recebidos uma série de reclamações e pedidos de intervenção sobre **matérias de natureza muito diversa**, designadamente:

- a) Pedido de devolução de contribuições indevidamente cobradas pela Segurança Social;
- b) Averbamento de prédios rústicos na respetiva matriz;
- c) Não regularização da reposição remuneratória de carreiras específicas;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

- d) Pedido de emissão de recomendação no sentido de ser elaborada uma Portaria que regule os Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG), prevista na Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde;
- e) Pedido de esclarecimentos sobre regras de acompanhamento de idosos em lares da Segurança Social;
- f) Discrepância na contagem de tempo de serviço na atribuição de pensão unificada, ao abrigo do regime das carreiras longas;
- g) Suspensão do pagamento pelos CTT do reembolso do subsídio social de mobilidade relativamente a bilhetes comprados à companhia Ryanair;
- h) Reclamação por alegado corte de pensão de viuvez;
- i) Mudança de nível na carreira de especialista de informática;
- j) Duplicação de descontos (CGA e Segurança Social);
- k) Demora excessiva na obtenção de certidão da situação contributiva na Segurança Social.

Aqui chegados, passamos a apresentar um breve resumo das situações reclamadas e do seu encaminhamento chamando a atenção para a grande diversidade das mesmas.

Considerando o regime legal de proteção de dados e o regime de completa confidencialidade a que o Provedor está sujeito, no que respeita à identidade ou outros elementos identificadores das queixas e reclamações apresentadas, este relatório cingir-se-á aos elementos constantes do n.º 2 do artigo 27.º do Estatuto.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

6.1 Uma primeira reclamação teve a ver com duas trabalhadoras duma empresa que passaram a ser remuneradas por essa empresa, após deixarem o regime dos trabalhadores independentes. Contudo, o Instituto de Segurança Social da Madeira, IP-RAM (ISSM, IP-RAM), continuava a cobrar as contribuições neste regime, e com juros. A demora na alteração de regimes esteve na origem das reclamações destas trabalhadoras que já haviam apresentado a sua situação através das suas caixas de correio pessoais, pela via segurança social direta e também pessoalmente, sem obterem uma resposta concreta. Após a intervenção desta Provedoria, foi possível corrigir a situação em conformidade.

6.2 Outra questão teve a ver com uma cidadã que desde 2004 tinha apresentado diversos requerimentos pedindo o averbamento da matriz, em seu nome, de um prédio rústico na freguesia de Santo António, concelho do Funchal. Segundo a AT-RAM, todos os requerimentos foram objeto de resposta expressa por parte daquela entidade, para o seu domicílio fiscal e para a morada da sua residência em Inglaterra, por solicitação sua. Acontece que as notificações foram devolvidas pelos correios à AT-RAM.

Após esclarecimentos prestados pela AT-RAM foi possível apurar e informar a reclamante que a questão de fundo em causa prende-se com um conflito de propriedade, que só poderá ser decidido em sede judicial, mediante a interposição de uma ação cível de reivindicação de propriedade ou de demarcação dos prédios confinantes, junto do tribunal judicial competente, sendo que o procedimento de cadastro pela via administrativa já se encontra transitado em julgado à luz do disposto no Decreto-Lei 172/95 de 18/07, pelo que o Serviço de Finanças do Funchal – 1 é materialmente incompetente para decidir sobre tal diferendo de propriedade, não lhe sendo legalmente admissível a alteração da matriz sem que haja decisão judicial transitada em julgado que dirima tal conflito de propriedade.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

6.3. Por parte de um conjunto de técnicos superiores da Direção Regional de Saúde surgiu uma reclamação sobre a não regularização da reposição remuneratória das suas carreiras específicas, facto já resolvido noutras entidades. Feitos os devidos contactos com aquele organismo e com o IASAÚDE, IP-RAM, foi possível ultrapassar a situação a contento dos reclamantes algum tempo mais tarde.

6.4. Deu igualmente entrada nesta Provedoria uma queixa de um Senhor Deputado da Assembleia Legislativa da Região Autónoma da Madeira a requerer a emissão de uma recomendação no sentido de ser emitida uma **Portaria** que regule os **Tempos Máximos de Resposta Garantidos (TMRG)**, prevista na **Carta dos Direitos de Acesso aos Cuidados de Saúde**, criada pelo Decreto Legislativo Regional n.º 3/2016/M, de 28 de janeiro, diploma a publicar anualmente conforme dispõe o n.º 3 do artigo 26.º do referido Decreto Legislativo.

A este propósito, a Secretaria Regional de Saúde e Proteção Civil informou esta Provedoria que *“o assunto vem sendo objeto de diligências junto dos serviços competentes do SESARAM, EPERAM, no entanto dada a complexidade e envolvimento de recursos humanos e financeiros implicados, ainda não foi possível passar à concretização do instrumento de regulamentação em causa”* e que a intenção da Secretaria Regional da Saúde e Proteção Civil é *“emanar o diploma regulamentar em causa, quando se encontrarem reunidas as condições para o concretizar, sob pena de tratar-se de uma Portaria que não passaria de “letra morta”, a exemplo do que ocorre no SNS”*.

Face ao exposto, aguarda-se a publicação, com brevidade, do diploma regulamentar em causa.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

6.5 Um cidadão devidamente identificado dirigiu-se a esta Provedoria com a seguinte situação: costumava cuidar de uma senhora amiga, já idosa, que vivia sozinha numa casa que lhe havia emprestado, em São Vicente, a qual recebia apoio de ajudantes domiciliárias da Segurança Social. Um dia foi internada no Hospital dos Marmeleiros e, quando teve alta, dali transitou para um estabelecimento daquela entidade (valência lar). Alegava que a senhora permanecia ali contra a sua vontade, que tinha casa onde viver, e que, não obstante entregar pontualmente no lar a pensão da senhora – que levantava por meio de procuração –, sentia cada vez mais dificuldades no acesso à sua amiga. Quando telefonava, diziam-lhe sempre que ela estava a dormir, só podia visitá-la com prévia marcação por curtos períodos e sempre na presença de uma funcionária do lar. Recentemente tinha sido proibido de visitar a sua amiga.

Foram solicitados vários esclarecimentos ao ISSM.

Entretanto, esta Provedoria tomou conhecimento que o Ministério Público instaurara uma Ação Especial do Maior Acompanhado, e que o estabelecimento onde a senhora se encontrava passara a receber diretamente o montante da pensão.

A situação foi explicada ao interessado e o assunto foi dado por encerrado.

6.6 Um trabalhador do Governo Regional dirigiu-se a esta Provedoria solicitando ajuda para resolver o atraso na atribuição da sua aposentação. Tinha requerido a aposentação ao abrigo das chamadas carreiras longas (para trabalhadores inscritos na CGA ou no regime geral de segurança social em idade igual ou inferior a 16 anos, que tenham, pelo menos, 46 anos de serviço), e viu indeferido o seu pedido de aposentação por não reunir os 46 anos exigidos pela alínea a) do n.º 1 do artigo 37.º-B do Estatuto da Aposentação. E ainda por cima, viu a contagem de tempo de serviço reduzida em quase 2 anos! Faltavam ainda 7 meses para a aposentação. Tratando-se de uma pensão unificada, foi preciso enviar novos documentos para comprovar o tempo de serviço, solicitando a colaboração do ISSM, Centro Nacional



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

de Pensões e Caixa Geral de Aposentações. Por fim, foi reconhecido o tempo de serviço reivindicado pelo funcionário, mas como o processo para atribuição de pensão unificada, ao abrigo do regime das carreiras longas, fora já objeto de despacho de indeferimento, não sendo possível a sua reabertura, é preciso voltar a formalizar novo pedido de atribuição de pensão unificada. Atendendo à morosidade previsível deste processo algo “kafkiano” o que se ganhou na recuperação do tempo agora contado acabou por não ter grande efeito prático.

6.7 Uma reclamação foi apresentada em virtude da suspensão do pagamento pelos CTT do reembolso do subsídio social de mobilidade relativamente a bilhetes comprados à companhia Ryanair.

Analisada a questão e feitos os devidos contactos, a Secretaria Regional do Turismo e Cultura informou que está a trabalhar com todas as partes envolvidas neste processo – Autoridade Nacional de Aviação Civil (ANAC), Inspeção-Geral das Finanças (IGF), Correios de Portugal (CTT) e a própria Ryanair – para solucionar este problema que, em rigor, não é da competência administrativa do Governo Regional. Contudo, aquela Secretaria Regional informou também, que fora autorizado o pedido de prorrogação do prazo, para obtenção do reembolso dos voos da Ryanair, além dos 90 dias legalmente previstos, até à resolução dos casos pendentes.

6.8 Uma cidadã reclamou que a sua mãe deixara de receber a pensão de viuvez há vários anos, e não sabia porquê. A mãe vivia atualmente num lar, no Funchal, continuava viúva e só recebia a pensão de velhice. Insistia que o ISSM não lhe dava explicações apesar de ser filha única e continuar a visitar a mãe. Consultada esta entidade, veio a revelar-se um cenário bem diferente do reclamado. Não se tratava de uma cessação da atribuição de uma pensão de viuvez, como referido pela reclamante, mas sim da cessação da atribuição de uma pensão de sobrevivência do regime transitório rural, sendo esta pensão de carácter não contributivo. A partir de



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

01/08/2002, a mãe da reclamante passou a ser titular de uma pensão mínima de velhice do Regime Geral de Segurança Social. Ainda segundo o ISSM, *“as pensões de sobrevivência dos regimes contributivos, atribuídas no âmbito dos regimes equiparados a não contributivos, são acumuláveis com quaisquer pensões concedidas no âmbito dos mesmos regimes, nos dos regimes de proteção social e no do regime não contributivo, desde que dessa acumulação não resulte um valor global superior ao montante mínimo fixado para as pensões de invalidez e de velhice do Regime Geral de Segurança Social, conforme dispõe o n.º 1 do artigo 7.º e o n.º 1 do artigo 8.º, ambos do Decreto-Lei n.º 141/91, de 10 abril.”*

Em 2013, o ISSM, IP-RAM detetou que a mãe da reclamante era titular de uma pensão de velhice e se encontrava a receber pensão de sobrevivência do regime transitório rural, e que a soma da pensão de sobrevivência com a pensão mínima no regime geral perfazia um valor superior ao limite legal estabelecido. Em consequência, foi a pensionista notificada por escrito que a partir de julho desse ano deixaria de receber a pensão de sobrevivência, contendo essa notificação os respetivos fundamentos legais de tal decisão. Em agosto de 2022, cerca de 9 anos depois, veio a reclamante (filha da pensionista) solicitar informações ao ISSM sobre esta situação, tendo esta entidade respondido por ofício esclarecendo toda a situação, e juntando cópia dos ofícios enviados.

Este é um caso paradigmático de alguma falta de comunicação entre as partes envolvidas conjugada com factos de difícil explicação. A pensionista (mãe da reclamante) não comunicou à filha o teor da carta recebida do ISSM, a filha só se apercebeu do corte da pensão da mãe – que julga ser de viuvez – anos mais tarde, reclamou verbalmente desse facto no ISSM, alegadamente sem obter uma resposta concreta, mas apenas a promessa de análise da situação pelos serviços competentes, reclamou depois por escrito naquela instituição e na Provedoria, e vem-se depois a saber que o ISSM justificou a sua decisão por ofício, documento



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

que a reclamante alega nunca ter tido conhecimento, não obstante, à data, mãe e filha viverem na mesma casa. Extravio, esquecimento da reclamante, incompreensão do conteúdo do ofício?

A justificação legal e a respetiva documentação foram remetidas para a residência da reclamante.

6.9 Um trabalhador da carreira de informática reclamou em virtude de entender que que poderia agora mudar de nível remuneratório ao abrigo de uma menção de *Desempenho Relevante* que se reportaria ao biénio 2013/2014. Alegava que não usufruía nessa ocasião de mudança de nível em virtude do congelamento então em vigor, e agora que o descongelamento tinha acabado a avaliação relativa ao biénio 2019/2020 era de *Desempenho Adequado*.

A situação era clara do ponto de vista jurídico e a Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa já se tinha pronunciado sobre o assunto. Com efeito, a mudança de nível visa premiar os trabalhadores que estiveram no nível anterior durante o período de dois anos, classificados de *Desempenho Relevante*, não podendo fazer valer menções de *Desempenho Relevante* respeitantes a biénios mais antigos, no caso 2013/2014.

A Provedoria informou o reclamante que a avaliação de Desempenho Adequado relativa ao biénio 2019/2020 não permite a mudança de nível (cfr. n.º 1 do artigo 5.º do DL n.º 97/2001, de 26 de março).

6.10 Uma trabalhadora docente que desconta para a Caixa Geral de Aposentações há mais de 20 anos queixou-se pelo facto de ter iniciado recentemente a atividade de formadora e ter recebido do ISSM nota de pagamento para fazer descontos para a Segurança Social. Informou a Segurança Social de que já fazia descontos, enviou comprovativos dos mesmos, mas alegadamente não teve qualquer resposta e a dívida continua a aumentar. Pretendia a regularização da situação e a anulação da



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

dívida por duplicação de descontos e falta de cruzamento da informação pelos serviços. A Provedoria analisou o assunto e pediu esclarecimentos adicionais à reclamante, que não os forneceu na totalidade.

Assim, optou-se por informar a reclamante que o artigo 157.º do regime contributivo dos trabalhadores independentes, previsto no Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social, aprovado em anexo à [Lei n.º 110/2009](#), de 16 de setembro, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 2/2018, de 9 de janeiro, prevê que o trabalhador independente pode ficar isento da obrigação de contribuir, em determinadas condições. Visto que não nos foram transmitidos dados suficientes para podermos concluir pelo preenchimento ou não preenchimento destes requisitos no caso concreto, sugerimos à reclamante a consulta da informação atualizada sobre este assunto constante em vários *links* do *site* da Segurança Social.

6.11 Uma reclamação surgida já em finais do ano e que acabou por transitar para 2023 tem a ver com um pedido feito ao IHM – Investimentos Habitacionais da Madeira, EPERAM, para apoio ao arrendamento (mãe solteira com uma filha), o qual estaria pendente devido à falta de resposta da Segurança Social, alegadamente desde 2019, não obstante insistência em agosto deste ano.

Entretanto, a reclamante continuou a tentar obter uma certidão da sua situação contributiva na Segurança Social Direta e obteve como resposta que o pedido estava a aguardar decisão desde 3/11/2022. Após insistência desta Provedoria, o assunto ficou resolvido a contento da reclamante. Foi concluído o processo de análise de prescrição de dívida, obtida a garantia de que a dívida remanescente se encontrava a ser paga em plano prestacional, e emitida uma declaração de situação contributiva regularizada no dia 20 de janeiro do corrente ano.



7. Aconselhamento

Ao longo de 2022 surgiu um conjunto de situações atípicas de cidadãos que mais do que reclamar ou apresentar queixa pretendiam obter um conselho, ouvir uma voz avisada, conhecer o enquadramento legal de uma situação, reportar uma alegada injustiça, ou mesmo reivindicar uma suposta ilegalidade ocorrida há mais de duas décadas. Senão, vejamos.

7.1 Um trabalhador em funções públicas que havia pedido há cerca de 10 anos um apoio financeiro ao IHM – Investimentos Habitacionais da Madeira, EPERAM, ao abrigo do Programa de Recuperação de Imóveis Degradados (PRID), e que lhe fora concedido em condições muito vantajosas, por dificuldades e circunstâncias diversas da sua vida particular, não conseguira amortizar a dívida nos prazos previstos, tendo falhado sucessivas prestações. Por seu turno, um diferendo provocado pela construção de um túnel que lhe causara danos na habitação, levava-o, por mau aconselhamento, a deixar de pagar as devidas prestações durante alguns meses. Entretanto, as prestações vencidas foram acumulando-se até que o IHM convocou o devedor e obrigou-o a pagar o montante em dívida em sete prestações, sob pena de execução fiscal. Tendo por único rendimento o seu vencimento de assistente operacional, o trabalhador declarou que pretendia pagar a sua dívida, mas não conseguia cumprir as condições exigidas e não sabia como proceder.

Analisada a situação, face às declarações deste cidadão e aos documentos de que era portador, era óbvio não estar em causa quaisquer indícios de ilegalidade nem de matéria sujeita a queixa ou reclamação. Nessa conformidade, foi dado aconselhamento sobre a melhor maneira de proceder para resolver a situação pendente.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

7.2 Outro cidadão, antigo trabalhador em funções públicas, aposentado compulsivamente há mais de 20 anos, alegadamente por ter faltado a uma junta médica por estar retido no leito em virtude de um grave acidente ocorrido no local de trabalho, veio queixar-se das condições em que foi aposentado, bem como do montante diminuto da sua aposentação, que não lhe permitia fazer face às despesas correntes. Segundo o queixoso, já tinha enviado a sua reclamação para vários órgãos de soberania, incluindo tribunais, sem qualquer resultado prático. Tratava-se de uma situação demasiado antiga para poder ser apreciada, pelo que, tendo em atenção as alegadas dificuldades de subsistência económica, foi o mesmo aconselhado a contactar os serviços da Segurança Social.

7.3 Um outro cidadão contactou os serviços desta Provedoria procurando solução para um problema financeiro que afetava os sogros que viviam consigo. Segundo ele, o sogro era o sócio-gerente de um pequeno bar com uma única trabalhadora e, embora vivessem juntos, desconhecia completamente a situação financeira daquela pequena empresa. Recentemente o sogro fora notificado para pagar uma dívida à Segurança Social de valor superior a dez mil euros. Segundo este cidadão, os sogros não têm dinheiro, não auferem outros rendimentos e o bar só dá prejuízo. Invocou que o sogro tem direito a uma pensão da Segurança Social que, alegadamente, não recebe em virtude daquela dívida. Por seu turno, a esposa enfrenta um grave problema de saúde e não está em condições de auxiliar financeiramente os sogros.

Trata-se de um problema que foge ao âmbito de competência desta Provedoria, tendo sido aconselhado a contactar os serviços da Segurança Social para tentar obter um acordo para desbloquear a situação.



8. Outras situações

Para além dos casos suprarreferidos, que de uma maneira geral envolveram recebimento e envio de documentos, a maioria por correio eletrónico, apreciação jurídica dos factos e resposta aos interessados, foram atendidos e devidamente informados diversos cidadãos, inclusive trabalhadores em funções públicas do Governo Regional, que solicitaram pedidos de esclarecimento sobre várias matérias, na maioria dos casos relacionados com a respetiva situação profissional, designadamente avaliações de desempenho, direitos dos trabalhadores, horários de trabalho, etc.

A maioria destes casos foi tratada de forma informal, sem marcação de audiência, com o propósito de desburocratizar procedimentos e evitar formalismos desnecessários. Cada processo entrado nesta Provedoria foi tratado com o máximo de celeridade. Privilegiando os contactos por correio eletrónico, em média, o espaço de tempo gasto com cada processo desde a entrada dos documentos, análise, tratamento, pedido de informações à entidade reclamada, apreciação das respostas e informação aos reclamantes não ultrapassou os 8 dias úteis.

Contudo, a tramitação normal de uma reclamação entre a entrada na Provedoria e a resposta final ao reclamante demora bastante mais tempo pelas razões que assinalaremos nas conclusões.



9. Conclusões

9.1 Dos processos que passaram nesta Provedoria em 2022, excetuando os referidos no ponto anterior, cerca de metade deram entrada via email e outra metade pessoalmente. Apenas uma reclamação chegou através do portal SIMplifica.

No fundo, o email é um método fiável e seguro que permite, num curto espaço de tempo receber reclamações, juntar documentos, pedir esclarecimentos e obter respostas, eliminando burocracias e despesas com correspondência, isto sem prejuízo da organização e arquivo *a posteriori* dos processos administrativos.

9.2 Da experiência colhida ao longo do ano que passou, podemos afirmar que as conclusões apresentadas no Relatório de Atividades de 2021 permanecem intactas, não havendo grandes avanços a assinalar.

- a) A maioria dos cidadãos que contactam esta Provedoria, fazem-no por 5 motivos fundamentais:
1. Porque submeteram um pedido a um qualquer serviço da Administração Pública (requerimento, autorização, pedido de licença, apoio financeiro, certidão, documento necessário à instrução de outro processo, etc.) e esperam indefinidamente por uma resposta;
 2. Porque a resposta recebida contraria os seus interesses e expectativas, ainda que possa ser perfeitamente legal;
 3. Porque não recebem resposta alguma, ou no caso desta chegar, não é suficientemente clara e explícita para o vulgo dos cidadãos, sobretudo os menos alfabetizados, que facilmente se perdem num mar de diplomas legais sem perceber muito bem o que se lhes está a comunicar;



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

4. Porque os utentes recorrem ao correio eletrónico, quer das suas caixas de correio pessoais ou através das institucionais nos *sites* dos respetivos serviços públicos e não recebem nenhuma resposta ou, no melhor dos casos, a típica frase: *“o seu assunto foi recebido no serviço XPTO e aguarda análise para o respetivo processamento, de acordo com as regras em vigor”*. Dirigem-se então pessoalmente aos serviços e regressam sem respostas ou recebem emails a acusar a receção dos seus requerimentos/reclamações com indicação de que o assunto está a ser analisado, mas sem previsão de resultados concretos;
 5. Ou, também, porque o serviço reconhece os argumentos do reclamante, mas o respetivo sistema informático ainda não foi atualizado em conformidade, e é preciso aguardar!
- b) Perante estas situações, muitos cidadãos recorrem ao Provedor no intuito de obter uma ajuda que lhes permita resolver o problema que muitas vezes não é uma questão técnica complexa, mas tão somente um assunto que decorre com excessiva morosidade.
- c) O Provedor, por seu turno, depara-se com um processo semelhante. Não obstante o carácter institucional da sua intervenção, devidamente invocado nos contatos oficiais nos termos do respetivo Estatuto, amiúde tem de recorrer a diversas insistências para obter uma resposta.
- d) E cabe aqui lembrar que o Provedor não tem poder decisório. Analisa as queixas e reclamações apresentadas pelos cidadãos e limita-se a dirigir recomendações, pareceres e relatórios aos órgãos e serviços da administração regional autónoma competentes para estes corrigirem os atos ou situações irregulares verificados, não sendo, contudo, obrigados ao seu cumprimento,



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

mas tão só a comunicar ao Provedor a posição assumida, devendo fundamentá-la, em caso de não acatamento dos mesmos.

- e) É um facto que alguns serviços públicos de grande dimensão movimentam um elevado volume de informação assim como queixas, reclamações e pedidos de esclarecimento. Mas seria de grande utilidade apostar no reforço da qualidade de atendimento ao público, seja pessoal, por via telefónica ou por meios eletrónicos.
- f) Assim como seria importante reformular algumas páginas da internet, fornecendo contactos telefónicos e eletrónicos com o nome dos principais dirigentes com quem contactar, ainda que os mesmos possam ser atendidos pelos respetivos secretariados de apoio. Serviços há que não assinam sequer os emails, identificando apenas o nome da instituição. É difícil tratar de um assunto ou obter um esclarecimento complementar quando não se sabe quem é o nosso interlocutor.
- g) Quando assim sucede, para tentar obter um esclarecimento adicional é necessário reencaminhar a questão através do mail institucional, e esperar que o trabalhador que já está a par do assunto dê resposta à nossa dúvida. E se for outro, terá de analisar outra vez o processo, com a consequente perda de tempo e de eficácia. E tudo isto, porque o mail não vem assinado por quem o remete!.
- h) Há inclusive serviços que possuem bons Portais do Utente, que informam e interagem com os cidadãos de forma bastante eficaz, mas que obrigam, por exemplo, a requerer por escrito que determinado relatório/exame ali efetuado lhe seja disponibilizado com necessidade de deslocação física ao serviço público. Quando bastaria disponibilizá-lo no respetivo Portal, só acessível ao interessado mediante *login* e *password*.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Provedoria da Administração Pública Regional

- i) Verifica-se também que em determinados serviços públicos se prestam informações contraditórias consoante os funcionários questionados, devido a falta de formação, desconhecimento ou ausência de protocolos adequados. Tudo aquilo que um sistema de Gestão da Qualidade permitiria ultrapassar.
- j) Dito isto, recomenda-se aos serviços da Administração Pública Regional um forte investimento na formação dos trabalhadores afetos ao atendimento de público em geral; na melhoria da qualidade das informações prestadas tendo em atenção a diversidade social dos utentes; no encurtamento do prazo das respostas; na identificação clara de quem informa ou é o veículo de transmissão dessa informação. E também no constante aperfeiçoamento dos portais informáticas que constituem um excelente meio de aproximação do cidadão aos serviços públicos, mas que devem incluir informação sobre os nomes dos responsáveis de cada área, direção ou serviço e respetivos meios de contacto, contributos estes que certamente irão concorrer para uma melhoria dos prazos de resposta às queixas/reclamações dos respetivos utentes.

Funchal, 27 de março de 2023

O Provedor

Jorge Paulo Antunes de Oliveira



ANEXO

LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

1. **Decreto Legislativo Regional n.º 25/2018/M, de 28 de dezembro** (Estabelece os princípios gerais da prestação digital de serviços públicos e da transparência em organismos públicos, consagrando ainda um conjunto de boas práticas e regras de conduta aplicáveis ao atendimento dos cidadãos e empresas, seja ele presencial, digital ou digital assistido), em particular o artigo 14.º (Provedor da Administração Pública Regional);
2. **Decreto Regulamentar Regional n.º 4/2021/M, de 8 de abril** (Aprova o Estatuto do Provedor da Administração Pública Regional);
3. **Resolução n.º 659/2021, de 14 de julho** (Nomeia o Provedor da Administração da Administração Pública Regional);
4. **Portaria n.º 609/2021, de 9 de setembro** (Estabelece a composição e atribuições do Gabinete do Provedor da Administração Pública Regional, doravante designado por Gabinete do Provedor, estrutura de apoio direto ao Provedor, que tem por função coadjuva-lo no exercício da sua atividade);
5. **Despacho n.º 441/2021, de 29 de outubro** (Nomeia a Diretora de Serviços do Departamento Jurídico do Gabinete do Provedor da Administração Pública Regional);
6. **Decreto Regulamentar Regional n.º 16/2021/M, de 20 de dezembro** (Procede à segunda alteração ao Decreto Regulamentar Regional n.º 9/2021/M, de 27 de agosto, alterado pelo Decreto Regulamentar Regional n.º 10/2021/M, de 3 de novembro, que aprova a nova organização e funcionamento do XIII Governo Regional da Madeira e revoga o Decreto Regulamentar Regional n.º 8-A/2019/M, de 19 de novembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 59/2019, de 5 de dezembro), em particular os n.ºs 1 e 3 do artigo 16.º respeitantes a esta Provedoria.