

Ao Presidente do Governo Regional dos Açores,  
Ao Vice-Presidente do Governo Regional,  
Ao Secretário Regional das Finanças, Planeamento e Administração Pública,  
Ao Secretário Regional da Saúde e Desporto,  
À Secretária Regional da Juventude, Qualificação Profissional e Emprego,  
À Secretária Regional da Educação e dos Assuntos Culturais,  
Ao Secretário Regional do Mar e Pescas,  
Ao Secretário Regional do Ambiente e Alterações Climáticas,  
Ao Secretário Regional do Turismo, Mobilidade e Infraestruturas,  
Aos Grupos e Representações Parlamentares do:  
Partido Socialista (PS),  
Partido Social Democrata (PSD),  
Centro Democrático Social-Partido Popular (CDS-PP),  
Bloco de Esquerda (BE),  
Partido Popular Monárquico (PPM),  
Iniciativa Liberal (IL),  
Partido das Pessoas, dos Animais e da Natureza (PAN),  
Chega (CH),  
À Presidente do Conselho Diretivo do Instituto de Segurança Social dos Açores,  
Ao Sindicato dos Trabalhadores da Função Pública e Sociais do Sul e Regiões Autónomas.

Nós, abaixo assinado, atendedores do Instituto de Segurança Social dos Açores (ISSA, IPRA) estamos contra a postura discriminatória do Governo Regional e reivindicamos um suplemento remuneratório similar ao dos colegas, assistente técnicos, da RIAC, *vide* DLR nº 37/2021/A de 15 de dezembro de 2021.

Consideramos que é injusto e discriminatório para os funcionários que exercem funções de assistentes técnicos nos serviços de atendimento do Instituto de Segurança Social e que temos igualmente funções complexas e diversificadas, acompanhando o cidadão desde o nascimento até à morte.

Estamos perante um conjunto apreciável, complexo e sempre crescente de temas e legislações regionais e nacionais que estão em constante atualização, como por exemplo:

Atribuição de Número de Identificação de Segurança Social (NISS);  
Cartão Europeu de Seguro de Doença;  
Prova escolar;  
Maternidade e paternidade;  
Adoção;  
Apadrinhamento civil;

Cuidador informal;  
Encargos com as crianças e jovens;  
Salários em atraso;  
Doença;  
Invalidez;  
Dependência;  
Deficiência;  
Inclusão;  
Desemprego;  
Carência socio-económica;  
Reforma;  
Complementos Regionais;  
Morte;  
Contribuições;  
Regularização de Dívidas;  
Admissão de trabalhadores;  
Suspensão ou cessação da atividade de trabalhadores;  
Destacamento de trabalhadores;  
Declarações eletrónicas;  
Layoff;  
Fundo de Garantia Salarial;  
Fundo de Garantia de Alimentos devidos a Menores;  
Contribuições;  
Proteção jurídica;

Compete igualmente aos atendedores garantir o correto registo e movimento contabilístico dos valores movimentados em articulação com os restantes serviços do ISSA, com competência na matéria;

O elevado grau de dificuldade das tarefas que competem aos atendedores do ISSA vai muito para além da vasta abrangência de assuntos. Para além dessa quantidade elevada, que exige uma constante atualização dos colaboradores, assiste-lhes também uma elevada exigência ao nível do conhecimento em profundidade de cada assunto. De tal forma que o atendimento não é considerado de qualidade sem que exista um razoável nível de especialização, em praticamente todos esses assuntos. Acresce, a estas dificuldades, o facto de que qualquer informação menos clara ou precisa pode implicar elevados custos para o utente, quer ao nível dos benefícios a que poderá ter direito, quer em relação às suas obrigações para com a Segurança Social. Tratam-se, portanto, de tarefas de elevado grau de complexidade, com implicações práticas de grande peso do ponto de vista da proteção social dos utentes. A título exemplificativo, segue uma lista sintética da legislação central que norteia cada atendedor e que se espera ser do domínio de cada um:

- Estrutura Orgânica do I.S.S.A., I.P.R.A. – Decreto Legislativo n.º 14/2013/A, de 3 de outubro, que cria o Instituto da Segurança Social dos Açores e o Decreto Regulamentar Regional n.º 2/2014/A, de 24 de janeiro que aprova os Estatutos do Instituto da Segurança Social dos Açores, I.P.R.A.;
- Lei n.º 35/2014, de 20 de junho e Anexo da Lei Geral do Trabalho em Funções Públicas;
- SIADAPRA – Decreto Legislativo Regional n.º 41/2008/A, de 27 de agosto, alterado e republicado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 17/2009/A, de 14 de outubro, pelo Decreto Legislativo Regional n.º 33/2010/A, de 18 de novembro e pelo Decreto Legislativo Regional n.º 26/2015/A, de 23 de dezembro, que estabelece o Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública Regional dos Açores;
- Código de Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015, de 7 de janeiro;
- Bases Gerais do Sistema de Segurança Social, aprovadas pela Lei n.º 4/2007, de 16 de janeiro;
- Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social, aprovado pela Lei n.º 110/2009, de 16 de setembro e posteriores alterações;
- Decreto Regulamentar n.º 1-A/2011, de 3 de janeiro, alterado pela Lei n.º 20/2012, de 14 de maio e posteriores alterações;
- Regime Jurídico do Procedimento aplicável às Contraordenações Laborais e de Segurança Social, aprovado pela Lei n.º 107/2009, de 14 de setembro;
- Regime para a Determinação das Condições de Recurso das Prestações Sociais dos Subsistemas de Proteção Familiar e de Solidariedade e outros Apoios Públicos – Decreto-Lei n.º 70/2010, de 16 de junho com alterações subsequentes;
- Subsídio de Desemprego – Decreto-Lei n.º 220/2006, de 3 de novembro, retificado pela Declaração de Retificação n.º 85/2006, de 29 de dezembro e posteriores alterações de redação;
- Rendimento Social de Inserção e outras prestações sociais – Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, alterada e republicada pelo Decreto-Lei n.º 90/2017, de 28 de julho;
- Decreto-Lei n.º 283/2003, de 08 de novembro – Regulamenta a Lei n.º 13/2003, de 21 de maio, que cria o Rendimento Social de Inserção e posteriores alterações de redação;
- Subsídio de Doença – Decreto-Lei n.º 28/2004, de 4 de fevereiro e posteriores alterações de redação;
- Prestações Familiares – Decreto-Lei n.º 176/2003, de 2 de agosto e posteriores alterações;
- Parentalidade – Decreto-Lei n.º 91/2009, de 9 de abril e posteriores alterações de redação;
- Invalidez e Velhice do Regime Geral da Segurança Social – Decreto-Lei n.º 187/2007, de 10 de maio e posteriores alterações;
- Morte e Sobrevivência – Decreto-Lei n.º 322/90, de 18 de outubro e posteriores alterações;
- Prestação Social para a Inclusão – Decreto-Lei n.º 126-A/2017, de 6 de outubro e posteriores alterações e Portaria n.º 31-B/2023, de 19 de janeiro.

Realçamos que o universo de temáticas da Segurança Social é enorme e que as constantes atualizações se traduzem numa maior exigência para com os trabalhadores, que têm de utilizar no seu dia-a-dia uma variada panóplia de plataformas, além de estarmos em constante atualizações e estudo de legislação, de garantir, de forma adequada e célere a boa tramitação dos processos e o registo de toda a informação nos respetivos sistemas de informação.

Enfatizamos que durante a epidemia do COVID, numa altura em que existiu a possibilidade de teletrabalho, esta medida não foi possível aos atendimentos, estando os atendedores sempre a apoiar e a esclarecer os utentes com as constantes alterações à legislação e procedimentos em vigor.

Consideramos ainda que as tarefas do atendedor da Segurança Social vão muito além disso. Não nos compete apenas receber os cidadãos, temos de informar e orientar os cidadãos para

os seus direitos e deveres, visto que muitas vezes as pessoas não conhecem os meandros da legislação ou não sabem se expressar.

Para além disso, temos de estar aptos a dar resposta imediata às questões apresentadas pelos clientes, sendo que para isso temos de estar em constante atualização da legislação e regras.

Por outro lado, muitas vezes os cidadãos recorrem aos balcões da Segurança Social para questões de outro âmbito, como por exemplo, da CGA, Finanças, Saúde...

É de realçar também que recebemos frequentemente ameaças verbais e à integridade física, o que impede o bom funcionamento e ambiente de trabalho.

Perante o aumento dos juros e a elevada inflação, a redução do poder de compra e o agravamento do custo de vida, exigimos uma mais justa repartição da riqueza e a criação de um suplemento remuneratório de modo a combater as desigualdades sociais e melhorar as condições de vida.

Nome do 1º Peticionário:

Hélder Tiago Vieira Soares