



Nº 176 - Brasília, 15 de agosto de 2012 - [www.sinttel.org.br](http://www.sinttel.org.br)

# Samu à beira do Caos

Cidadão já espera em fila do atendimento telefônico do SAMU.  
Efetivo de atendentes diminuiu pela metade nos últimos 4 anos

Há 4 anos, éramos 69. Há 2 anos, diminuimos para 39 e agora somos apenas 29 atendentes no SAMU. Essa penúria de mão-obra, hoje a carga da empresa BSB, já está refletindo no serviço, pois as chamadas superam em muito a capacidade de atendimento. Isso quer dizer que o telefone do SAMU pode estar ocupado quando você, sua família ou amigos mais precisarem.

O Sinttel-DF classifica essa restrição no atendimento como absurda e irresponsável e adverte para as potenciais tragédias que podem ocorrer. A Codeplan alega que a diminuição do efetivo no SAMU é uma obrigação determinada pelo TCDF. O Sinttel-DF analisou toda a decisão do Ministro Costa Couto a respeito e não viu nenhuma determinação nesse sentido (em anexo). Ao contrário, o Ministro do TCDF mandou analisar a "possibilidade" de redução de efetivos, algo que definitivamente não tem como ocorrer no âmbito do SAMU, visto que o serviço atualmente praticado já está abaixo do limite mínimo de qualidade, prontidão e celeridade.

De fato, os trabalhadores têm atualmente uma jornada de trabalho estafante, pois têm que compensar o baixo contingente de atendentes.

Devido a uma atividade estressante, os trabalhadores do SAMU tinham 1 folga a cada 2 dias trabalhados. Nada mais justo para quem lida com vidas humanas em cada atendimento. Atualmente, esses trabalhadores atuam 6 dias corridos antes de terem uma folga, o que significa que o primeiro atendimento de urgência ao cidadão é feito por trabalhadores cansados, estressados e sobrecarregados de ligações, principalmente aqueles que trabalham na madrugada. Algo desumano.

Chamamos à responsabilidade a Codeplan, que terceiriza o serviço de atendimento do SAMU. Alertamos a Companhia para a insatisfação e revolta dos trabalhadores com as condições de trabalho que a Codeplan impõe e a empresa BSB pratica.

A situação só não é pior, devido à seriedade, à responsabilidade e ao senso de humanidade que os atendentes do SAMU demonstram em cada atendimento que realizam. Ao contrário da Codeplan e da BSB, eles têm a exata dimensão da importância do serviço que realizam.

**SEGUEM NO VERSO TRECHO DO PARECER DO TCDF E CÓPIA DA CARTA ENCAMINHADA À CODEPLAN.**

## ATENÇÃO TRABALHADORES SINDICALIZADOS

O Sinttel-DF tem convênios com escolas, faculdades e universidades: Colégio Objetivo, UNIP, UPIS, Colégio Santa Terezinha, ALUB, Unicesp, Faculdade Anhanguera, Colégio e Faculdade Projeção, Facitec, Fisk (Asa Norte), Colégio e Faculdade JK, IESB, Colégio Integrado Polivalente, UNEB, CESB, UNESBA, FACGAMA, FASEP e outras, Laboratório Sabin, Clínica CLIPEQ, TUDÓTICA. Confira no sítio do Sinttel-DF a relação de convênios e os descontos para os trabalhadores em call centers, tele atendimento, telecomunicações sindicalizados e seus dependentes.

**SAUS Quadra 6, Bloco K, Sobreloja - Brasília-DF - CEP: 70.070-000 - Fone: (61) 3321 6674 - Fax: (61) 32243190**

Executor do Contrato nº 21/2006, nominados no Quadro 03 do Relatório de Auditoria nº 2.0017.11, quanto às irregularidades tratadas no Achado 05: "Falhas na Fiscalização do

Contrato nº 21/2006"; VII. determinar à CODEPLAN que: a) adote procedimentos imediatos visando à reestruturação do funcionamento da Central Única de Atendimento Telefônico do Governo do Distrito Federal (Central 156) e da Central Complexo Saúde (Central 160), observando a possibilidade de redução do horário do atendimento e de diminuição do quantitativo de operadores, adotando como parâmetro de redistribuição o histórico do percentual de chamadas atendidas; b) suspenda, imediatamente, o

pagamento a título de "Atendente Nível III" para a prestação dos serviços de "Controle de Qualidade" no âmbito do Contrato nº 21/2006; e) exija da empresa Call Tecnologia e Serviços Ltda. a continuidade da prestação dos serviços de "Controle de Qualidade".

(Trecho da decisão ORDINÁRIA Nº 623/2012 Processo TCDF Nº 2011/2010)



**Sinttel-DF**

**CT Nº 245/2012**

Brasília - DF, 15 de agosto de 2012.

Ilmo Sr.

**HAMILTON TADEU DE CASTRO**

*Subgerente das centrais de relacionamento*

**Companhia de Planejamento do Distrito Federal – CODEPLAN**

NESTA

Prezado Senhor

Cumprindo nosso dever de prevenir conflitos trabalhistas e de atuar no sentido de garantir a qualidade dos serviços prestados pelos trabalhadores em telecomunicações, advertimos a Codeplan para a piora sensível das condições de trabalho dos trabalhadores terceirizados da BSB que realizam o atendimento telefônico no SAMU. O corte de pessoal e as jornadas de trabalho excessivas levaram o serviço a um ponto em que as atividades essenciais ali realizadas começam a se tornar menos eficientes e efetivas.

De fato, a carga de trabalho dos atendentes do SAMU aumentou muito devido a demissão de profissionais acrescentando mais estresse aos procedimentos e ampliando a possibilidade de erros. Com efeito, há 4 anos, éramos 69, há 2 anos, diminuímos para 39 e agora somos apenas 29 atendentes no SAMU, enquanto a demanda pelo serviço aumentou em mais de 30% no período. Essa penúria de mão-obra já está refletindo no atendimento, pois as chamadas superam em muito a capacidade dos atendentes.

O Sinttel-DF classifica essa restrição no atendimento como absurda e irresponsável e adverte para as potenciais tragédias que podem ocorrer. V. Sra. alega que a diminuição do efetivo no SAMU é uma obrigação determinada pelo TCDF. O Sinttel-DF analisou toda a decisão do Ministro Costa Couto a respeito e não viu nenhuma determinação nesse sentido. Ao contrário, o Ministro do TCDF mandou analisar a "possibilidade" de redução de efetivos, algo que definitivamente não tem como ocorrer no âmbito do SAMU, visto que o serviço atualmente praticado já está abaixo do limite mínimo de qualidade, prontidão e celeridade.

Diante dessa realidade, o Sinttel-DF alerta a Codeplan para a sua inteira responsabilidade sobre as falhas e ineficiências do atendimento do SAMU. A situação só não é pior, devido à seriedade, a responsabilidade e ao senso de humanidade que os trabalhadores demonstram em cada atendimento que realizam. Por enquanto, essas qualidades tem evitado o colapso do sistema, mas nada garante que esses trabalhadores não sejam ultrapassados, a qualquer momento, por uma demanda muito maior do que eles estão aptos a suprir.

Atenciosamente

**LEANDRO DA FONSECA SILVA**

Diretor

**SINTTEL-DF**