

**REQUERIMENTO** Número / ( .ª)

**PERGUNTA** Número / ( .ª)

Expeça - se

Publique - se

O Secretário da Mesa

Assunto:

Destinatário:

**Exmo. Senhor Presidente da Assembleia da República**

O Centro de Contacto Serviço Nacional de Saúde (SNS 24) enquanto serviço telefónico e digital do Serviço Nacional de Saúde constitui uma resposta que disponibiliza atendimento clínico e não clínico o que permite resolver diversos assuntos sem que os utentes tenham necessidade de se deslocar aos serviços de saúde, seja o centro de saúde ou mesmo ao hospital.

A linha SNS 24 é assegurada por profissionais de saúde e não só, tendo desde há 2 anos também um atendimento feito por profissionais administrativos dão apoio em diversas situações principalmente no que respeita às funcionalidades do Portal SNS, tais como marcação de consultas, esclarecimentos sobre a isenção de taxas moderadoras etc., o que na atual situação de sobre carga dos serviços de saúde ainda mais relevante se torna este apoio prestado pelos profissionais administrativos da Linha SNS 24 face aos constrangimentos colocados quer aos serviços de saúde quer aos utentes pela atual situação pandémica.

O atendimento por trabalhadores administrativos na linha SNS 24 é feito por telefone ou via email e está disponível entre as 8:00h e as 22:00h. São cerca de 26 trabalhadores, contratados por empresas de trabalho temporário, uns são contratados a tempo inteiro e outros a tempo parcial, estando envolvidas diversas empresas que se subcontratam como é o caso da Egor que presta serviço à Altice, que tem a concessão da linha SNS 24 através de procedimento concursal da responsabilidade dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (SPMS). Perante este cenário os trabalhadores auferem baixos salários, para que as diversas empresas envolvidas na sua contratação possam obter lucros fabulosos, estando confrontados com uma situação de enorme precariedade laboral. É inaceitável que uma resposta como é a linha SNS 24, com necessidades de trabalho permanente não seja assegurada diretamente pelo Estado e se recorra a empresas que exploram os trabalhadores com contratos precários e baixos salários.

A situação de pandemia que o país e os portugueses vivem, está a exigir aos serviços de saúde uma elevada resposta para a qual, em concreto a Linha SNS 24, não estava preparada para responder. Terá sido isso que levou a que deixasse de haver atendimento telefónico na área administrativa estando, atualmente, a linha SNS 24 apenas disponível para atendimentos de serviços clínicos feitos por enfermeiros. Neste quadro os trabalhadores administrativos ficaram apenas a responder aos email's, que na sua maioria reportam queixas dos utentes por não

conseguirem contatar a linha SNS 24 face às disfuncionalidades e faltas de resposta da mesma. Considerando a evolução da situação da doença Covid 19, os trabalhadores administrativos têm manifestado preocupações relacionadas com a falta de medidas de proteção considerando o risco a que poderão estar expostos, desde logo por estarem a trabalhar num espaço fechado em simultâneo com muitos outros profissionais, partilhando o mesmo espaço com os enfermeiros os quais muitos deles acumulam funções em hospitais. Estes trabalhadores fizeram chegar as suas preocupações quer à entidade patronal, a Egor, como também à SPMS e mesmo à Autoridade para as Condições de Trabalho (ACT).

Perante as preocupações dos trabalhadores, o Coordenador de Merchandising da Egor Outsourcing informou-os, por mail e SMS, de que não deveriam comparecer ao posto de trabalho nas instalações da SNS 24, pressionando os trabalhadores para gozarem férias forçadas. No entanto, a empresa voltou a trás nessa decisão, tendo dado instruções para que os trabalhadores administrativos continuassem a trabalhar nas instalações da Linha apenas respondendo aos mail's através de uma mensagem tipificada esvaziando, desta forma, praticamente as funções da equipa.

E assim permanecem os trabalhadores sem respostas, sem medidas de proteção individual no local de trabalho, vivendo uma angústia que se adensa quanto mais evolui a doença no nosso país e no mundo.

O PCP tem colocado várias perguntas sobre as condições de trabalho de trabalhadores dos centros de contacto. A situação sentida pelos trabalhadores administrativos da linha SNS24 só confirma a necessidade urgente de intervenção por parte do Governo relativamente ao cumprimento pelas entidades patronais de todas as normas de saúde, higiene e segurança no trabalho, especialmente todas as Diretivas emanadas da Direção Geral de Saúde.

Pelo exposto, ao abrigo das disposições regimentais e constitucionais aplicáveis, solicita-se ao Governo que, por intermédio do Ministério da Saúde, preste os seguintes esclarecimentos:

1. Concorde o Governo que o atendimento não clínico, feito pelos trabalhadores administrativos, é uma funcionalidade revelante da linha SNS 24 e que ainda que no cenário pandémico da doença Covid 19 se deve manter disponível, nas suas tipologias telefónica e digital, para os utentes do Serviço Nacional de Saúde?
2. Que razões estão na origem do encerramento do atendimento telefónico do serviço não clínico, feito por trabalhadores administrativos, da linha SNS 24?
3. Que medidas estão ou vão ser consideradas para proteger e eliminar ou reduzir o risco de infeção entre os trabalhadores da linha SNS 24?
4. Está o Governo disponível para que estes trabalhadores, tão importantes e necessários num serviço que ganhou elevada relevância no contexto do SNS, sejam contratados com vínculo efetivo pelos SPSM eliminando desnecessários gastos com empresas de trabalho temporário, internalizando a linha SNS 24?

Palácio de São Bento, 11 de abril de 2020

Deputado(a)s

JOÃO DIAS(PCP)

PAULA SANTOS(PCP)

DIANA FERREIRA(PCP)