

SEPE

Máis tarefas, os mesmos tempos...

24/07/2026

O SEPE decidiu actualizar as función do RATEL e os seus manuais de traballo. A tradución ao idioma da xente que colle o teléfono todos os días é bastante sinxela: máis tarefas, máis comprobacións, máis xestións e máis responsabilidade. Iso si, os tempos das chamadas e os obxectivos de atención seguen exactamente igual. Polo visto, alguén descubriu a maneira de meter máis traballo no mesmo tempo. Haberá que recoñecer que, de confirmarse, sería un avance científico de primeira orde.

Ante esta situación, a CI presentou un escrito esixindo que se abra unha negociación real antes de seguir adiante con estes cambios. As compañeiras e compañeiros de Galicia non só atenden as chamadas do noso territorio, senón tamén unha parte importante das que chegan desde Madrid (Lembrede que para que quede constancia desta atención hai que escoller a opción “CAMPAÑA DE RESPALDO” ó pechar as chamadas). Máis carga de traballo, as mesmas persoas nas unidades e os mesmos obxectivos non parecen a mellor receita para mellorar o servizo público.

Hai ademais unha diferenza fundamental entre unha oficina presencial e unha liña telefónica: na primeira existe cita previa e pódese organizar a demanda; na segunda, non. Quen atende o teléfono non decide cantas persoas chaman nin cando o fan. Medir a eficacia dunha unidade só polo número de chamadas atendidas, mentres se lle engaden novas tarefas e segue aumentando a demanda, é facer contas da leiteira antes de pasar pola corte.

Por se isto fose pouco, a medida implántase en pleno verán, coas oficinas reducidas polas vacacións e cun tempo cada vez máis escaso para realizar toda a tramitación administrativa que queda pendente despois de cada chamada. Porque convén lembralo: detrás de cada consulta hai expedientes, xestións e tarefas que non se fan soas, por moito que ás veces pareza que así o cren algúns despachos.

Desde a CI seguiremos defendendo algo tan revolucionario como que os servizos públicos funcionen con medios suficientes e que as traballadoras e traballadores sexan escoitados antes de cargarlles máis traballo. Porque a cidadanía merece unha atención de calidade, e esa calidade non nace dos manuais nin das estatísticas: nace das persoas que sosteñen o servizo cada día.