

Informação aos trabalhadores da Manpower em Castelo Branco Resposta às situações levantadas no Plenário realizado pelo SINTTAV no dia 9 de Novembro de 2017

Âmbito da reunião solicitada pelo SINTTAV:

No plenário os trabalhadores colocaram vários assuntos que o SINTTAV registou e procurou dar resposta através de uma reunião com o coordenador de serviço da Manpower no edifício da PT, Multiusos da Carapalha.

A reunião com o responsável da Manpower decorreu no dia 23 de Novembro por volta das 16 horas e estiveram presentes, por parte da empresa, para além do Sr. Pedro Reis, as supervisoras Madalena Duarte e Sara Martins.

Os trabalhadores estiveram representados pela Carina Caetano, Susana Carreiro, Dulce Reis e Diogo Machado. Assim sendo, estiveram representados trabalhadores e supervisores quer do backoffice, quer das linhas de atendimento à retenção / refidelização, pois os temas abordados eram transversais a todas as linhas deste callcenter, com serviços prestados exclusivamente pela Manpower.

Temas debatidos e conclusões:

1. Questões ergonómicas /SST.

- Luminosidade do estacionamento. O SINTTAV já reportou esta questão ao departamento da SST da PT e aguarda resposta.

O coordenador indicou que também já o reportou o tema e que é uma situação que está dependente da câmara municipal e EDP.

- Limpeza nas PAs e casa de banho.

Trata-se de um tema recorrente que muito preocupa os trabalhadores. O SINTTAV reconhece que as funcionárias mais não podem fazer pois são poucas para o amplo espaço e tempo reduzido que têm para a limpeza.

Recordando que têm menos de uma hora (das 8-9h) para limparem todo o openspace.

O coordenador reconheceu esta limitação e indicou que vai reportar a necessidade de mais caixotes do lixo antibacterianos.

- Ar condicionado.

Bem sabemos que as temperaturas são difíceis de satisfazer as necessidades de todos, mas foi consensual de que tem de haver um ajuste dos trabalhadores nas PAs mas também uma melhor regularização das temperaturas dos aparelhos. É possível que os mesmos não estejam nas devidas condições e que precisem de uma manutenção mais aprofundada. O coordenador indica que este tema está em estudo.

- Headseats.

O coordenador vai ver com o cliente a disponibilidade de headseats para todos os colaboradores da retenção.

- **Sugestão ecológica .**

Os trabalhadores sugeriram a criação de um estacionamento para as bicicletas, sugestão essa registada, com agrado pelo coordenador, que indica ser adepto da prática desta modalidade.

2. Recibos de vencimento.

Nos últimos recibos verificou se um ligeiro atraso na entrega dos mesmos já identificada e que poderá estar relacionada com algum e-mail incorrecto que esteja a bloquear o envio massivo dos recibos.

No entanto caso se verifique alguma incorrecção no valor, o coordenador indica que o mesmo deverá ser reportado o mais breve possível para que seja corrigido. Indicou que pode haver acertos ao longo do mês e não apenas no final do mês aquando do processamento.

O SINTTAV reforçou a necessidade da emissão de novo recibo quando se verificam correcções.

3- Apoio de sala / supervisão.

Este tema foi longo e muito mais havia para dizer, pois os trabalhadores encontram-se descontentes com algumas práticas, atitudes e formas de abordagem dos supervisores em sala.

Foram discutidos os seguintes pontos:

- Tempo de intervalo excessivo de alguns supervisores que põem em causa o tempo de apoio mas também a qualidade, pois outros supervisores ficam mais cansados e andam aborrecidos, descarregando nos trabalhadores.
- A falta de qualidade do apoio pode resultar de falta de formação dos supervisores.
- A falta de disponibilidade põe em causa a rapidez do apoio e consequentemente muitos braços no ar e durante muito tempo e consequentemente penalização no TMT e no prémio.
- A abordagem e a linguagem durante o apoio nem sempre é a mais correcta, resultando em tons agressivos e ameaças aos trabalhadores, que são sempre o elemento mais fraco pela posição que ocupam.
- Os trabalhadores dizem sentir represálias após presença nos plenários e greve.
O coordenador registou com preocupação a qualidade do apoio e a necessidade de formação, enquanto às represálias indica que não deu quaisquer instruções nesse sentido.
- Os trabalhadores apresentaram várias sugestões para fazer face aos pontos negativos acima indicados, tais como:

→ **mais formação aos supervisores;**

→ **atenderem chamadas e processarem / resolverem reclamações periodicamente;**

→ **inquérito anónimos dos trabalhadores à supervisão;**

→ **credenciação através do supervisionone e supervisiongold.**

Ambas as partes foram consensuais quanto à necessidade de bom senso nas relações laborais.

4. Tempo de intervalo.

Sugestão de aumento do mesmo para 5 minutos por hora como já acontece noutras ETT.

O coordenador indica que este tema é tratado internamente pela empresa e que o tempo de intervalo não tem sido critério de penalização e que os colaboradores da retenção continuam a colocar no status intervalo as idas a casa de banho sem penalização.

5. Salário.

Os trabalhadores defendem o aumento do salário para €600, sendo o principal motivo de descontentamento que tem levado às greves recentes.

O coordenador indica que se trata de um tema de resolução interna da empresa.

6. Sistema de incentivo.

Os trabalhadores reclamam que os critérios têm sido injustos e os objectivos difíceis de atingir.

O coordenador irá enviar os critérios para o e-mail de todos os trabalhadores.

Indicou que os objectivos são alcançáveis a todos desde que queiram, pois mesmo quando há menos fluxo de trabalho os trabalhadores que estão sempre mais concentrados concretizam mais.

Não vai haver alterações ao sistema de incentivos mas sim mais Informação.

Na reunião o sindicato reforçou a sua posição de que não concorda com os “Planos de Desenvolvimento Profissionais” (PDP) pois quando existe boa fé, existe a preocupação de ajudar não sendo necessário assinar documentos que possam vir a ser utilizados para efeitos de despedimento.

A empresa respondeu que ainda não tinha havido despedimentos com base nos PDP.

7. Jantar de natal

Os trabalhadores defendem que este jantar não deve ter qualquer custo visto ser organizado pela empresa.

Para além de que a distância é um aspecto limitativo.

O coordenador indica que gostava que o jantar fosse realizado em Castelo Branco caso houvesse um espaço com capacidade para cerca de 2000 pessoas! Foi sugerido o pavilhão da Nercab.

8. Observação / Reflexão:

Nesta reunião foram apresentadas uma grande variedade de questões relativas a vários temas e áreas, pois os trabalhadores sabem que podem contar com o SINTTAV para resolver as suas dúvidas e preocupações.

Sublinhamos com agrado, a disponibilidade imediata do coordenador em reunir com o SINTTAV, mostrando uma atitude de preocupação, cordialidade em ouvir as questões dos trabalhadores, registar as mesmas e as sugestões.

No entanto, os trabalhadores ficarão satisfeitos se as mesmas forem tido em conta e resolvidas e é isso que esperam.

Nesta reunião a empresa pode registar que os trabalhadores preocupam-se não só com a qualidade do emprego e do serviço, mas também com a viabilidade da empresa como forma de manter os seus postos de trabalho e pertencerem a uma grande empresa nacional e internacional.

Para isso, não só apresentaram os pontos que consideram que a empresa deve melhorar como também apresentaram várias sugestões.

Assim, a empresa pode confirmar que os plenários do SINTTAV não são o “lavar de roupa suja” como

alguns dizem por desconhecimento e maldade, pois não querem participar, em união com os colegas de trabalho, na construção de uma grande empresa e na manutenção da satisfação de um grande cliente que é a PT.

Estes trabalhadores, com a ajuda do SINTTAV, olham para o presente mas também para o futuro.

O SINTTAV TAMBÉM CRESCE NAS ETT A NÍVEL NACIONAL



IMAGENS DO PLENÁRIO
REALIZADO NO DIA 9 DE NOVEMBRO
NO CALL CENTER DO EDIFÍCIO DA
CARAPALHA

ASSIM SE CONSTRÓI A UNIDADE,
A FORÇA SINDICAL,
O CAMINHO PARA MELHORAR AS
CONDIÇÕES DE TRABALHO NUMA
EMPRESA
QUE QUEREMOS PRÓSPERA E QUE
RESPEITE OS TRABALHADORES.



A HISTÓRIA MOSTRA, QUE SÓ VENCE E CONSEGUE OS SEUS OBJECTIVOS, QUEM NÃO CEDE NOS SEUS PRINCÍPIOS
A sindicalização sempre foi muito importante, ela é mesmo determinante para o reforço da ferramenta de defesa dos trabalhador es.

SINDICALIZA-TE NO SINTTAV
PARA ESTARES MAIS E MELHOR DEFENDIDO

SEMEAR IDEIAS, PARA GERAR CONSCIÊNCIAS, É DEVER SINDICAL