

INFORMAÇÃO DO SINTTAV AOS TRABALHADORES da Manpower – Castelo Branco.

Solidariedade e Consciência Cívica, só para os outros ...

Salário ... apenas o mínimo dos mínimos.

Dia do Aniversário ... só abdicando de direitos.

Rescisões ... acima de tudo, manter a sustentabilidade da empresa.

Prémios ... cada vez mais difíceis de alcançar

O SINTTAV, através da sua estrutura sindical, Carina Caetano, Susana Carreiro, Pedro Barata e Isa Lourenço - reuniu com o coordenador de serviço de Castelo Branco da Manpower, Sr. Pedro Reis, dia 30 de outubro de 2018 com vista a esclarecer as questões que os trabalhadores do Call Center da Carapalha colocaram em plenário a 8 de Outubro. Recordamos que foi um plenário histórico com a presença de cerca de uma centena de trabalhadores e que contou com a presença do secretário geral da CGTP, Arménio Carlos, e o coordenador da USCB, Luis Garra. A Ordem de Trabalhos da reunião de 30 de outubro contou com os seguintes assuntos:

1 - Proposta de tabela salarial enviada à empresa

O SINTTAV deu a conhecer ao Sr. Coordenador a proposta de Tabela Salarial enviada à empresa a 11/07/2018, à qual até à data não foi dada resposta, nem a empresa se disponibilizou para dialogar e negociar, demonstrando com esta atitude uma desvalorização e desrespeito pelos seus trabalhadores, os quais, como manifesto do seu descontentamento, decidiram marcar a greve para o dia 15 de Novembro.

O Coordenador agradeceu a informação e indicou que este assunto é do âmbito da administração da empresa.

O SINTTAV solicitou que o coordenador, enquanto elo de ligação, levasse o descontentamento e a luta dos trabalhadores à administração.

2 - Prémios

O Coordenador foi questionado sobre quais eram os critérios de atribuição dos prémios na linha empresarial, devido a algumas dúvidas e discrepâncias que surgiram.

O coordenador explicou que o facto de alguém faltar justificadamente não implica que não possa receber prémio, ou seja, os assistentes podem estar dentro dos parâmetros e critérios de atribuição para prémio porque durante o tempo que estiveram a trabalhar atingiram os patamares de atribuição, à semelhança de REFID.

O Coordenador foi questionado sobre a eventual previsão de englobar o fecho de chamada para cálculo de prémio em Refid e a possibilidade de incluir um prémio Manpower + PT na campanha REFID à semelhança da linha do GOR.

Resposta do coordenador: Em relação ao fecho de chamada, comunicou que poderá ser uma possibilidade mas sem previsão e em relação ao prémio Manpower deu a entender que não será possível por já existir um prémio PT.

Em relação à campanha de PPS e Pontos, o Coordenador foi questionado sobre a possibilidade de atribuição de um prémio de produtividade e foi indicado que não há abertura por parte da empresa nesse sentido sendo que os prémios existentes são prémios Manpower diário e mensal.

3 - Qualidade /Supervisão

O SINTTAV fez um alerta em relação a comportamentos menos próprios por parte de um elemento da qualidade de REFID para que de futuro essas situações não aconteçam por parte de ninguém, inclusive assistentes. O coordenador registou o alerta.

Em relação à supervisão, foi reforçado que toda a equipa de supervisão deve ser coerente na informação dos procedimentos das campanhas para que as respostas dadas sejam as mais corretas possíveis.

Resposta do coordenador: Concordou que isso será sempre o pretendido e registou a informação mas frisou também que esta, quando passada ao supervisor terá que ser sempre o mais fidedigna por parte dos assistentes de forma a que as respostas possam ser as mais corretas.

Submissão de contactos REFID:

Foi indicado ao coordenador que está a acontecer uma constante submissão de contactos, e que o cliente não está a ser contactado na hora pretendida e é constantemente contactado em outros horários e que isso está a criar muita insatisfação no mesmo.

O Coordenador questionou se o tema era recorrente e explicou que a máquina de marcação não diferencia a hora mas sim se é ou não callback. Indica que pode ser uma questão a analisar mas que neste momento não há alternativa pois a máquina marca dessa maneira.

Briefing's:

Foi indicado à coordenação que as equipas em REFID não fazem briefing's de equipa à muito tempo e que os mesmos são uma mais valia para se poderem debater ideias, resultados e estratégias, de forma a melhorarem o seu performance.

Resposta do coordenador: **Este justificou que a não realização de briefing's tem a ver com a produtividade, as bases de dados são trabalhadas mais ou menos durante um mês e que a taxa de contacto atingida não permite retirar assistentes da operação para sala. Indicou que os tempos de not ready (follow up, formação, etc...) são elevados e que muitas das vezes a taxa de contacto fica nos 65% quando deveria ser de 85%. Concorda que são realmente importantes os briefing's mas quando estes têm realmente conteúdo.**

4 - **Formação obrigatória 35 horas anuais**

O Coordenador foi questionado em relação às 35 Horas de formação obrigatória dadas pela empresa e se essas horas estão realmente a ser cumpridas ou se estão a ser pagas nas rescisões.

Resposta do coordenador: Em geral essas horas são todas dadas em formação, em REFID há rollplay, formação e briefing's. Indica que tem plataformas próprias onde essa informação fica registada no caso de ser necessário.

O SINTTAV indicou que está atento a este tema e que as contas serão acertadas em tempo oportuno.

5 - **Dia de aniversário**

O SINTTAV insiste que o dia do aniversário deve ser um direito de todos os trabalhadores sem critérios ou contrapartidas pois o que a empresa pretende é que os trabalhadores abdicuem dos seus direitos, como reuniões na escola, idas ao médico, baixas por doença, doação de sangue, entre outros. Este tema é motivo de descontentamento dos trabalhadores e tem de ser levado a sério pela empresa enquanto este tema não for tratado e resolvido, os trabalhadores vão continuar a insistir e a lutar.

O Coordenador mantém a sua posição em relação a esta matéria, ou seja, tem direito ao dia de aniversário quem tiver **4h ou menos de falta justificada até ao final do ano.**

6 - **Férias REFID**

O SINTTAV questionou o coordenador em relação à prioridade na marcação de férias na campanha de um ano para o outro.

Resposta do coordenador: Dependendo do número de pessoas para as mesmas datas é então dada prioridade a quem no ano anterior não teve férias nessa altura pretendida, se mesmo assim não for possível, poderá sempre colocar-se um critério de seleção como absentismo e produtividade.

7 - **Inquéritos de satisfação anuais da empresa**

Foi sugerido ao coordenador que nesses inquéritos fosse feita uma distinção nos pontos de avaliação referentes à supervisão e coordenação em vez de vir apenas chefia e não haver distinção dentro da hierarquia.

Coordenador registou e concordou com a sugestão.

8 - **Diversos (rescisões no GOR)**

O SINTTAV questionou o coordenador sobre o motivo das rescisões quando defende que em altura de menor fluxo de trabalho devem ser dadas formações de forma a apostar na qualidade e qualificação dos trabalhadores.

O Coordenador justificou com a diminuição do fluxo de trabalho e com a sustentabilidade da empresa indicando que não é tarefa fácil dispensar as pessoas e que o propósito não é esse, comprometendo-se a dar formação de fixo a todos, reuniões de esclarecimento de prémios e até a ir buscar novamente os trabalhadores se o fluxo de trabalho aumentar, estando a prever para Dezembro e Janeiro.

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 trabalhadores.

SINDICALIZA-TE NO SINTTAV
PARA ESTARES MAIS E MELHOR DEFENDIDO

SEMEAR IDEIAS, PARA GERAR CONSCIÊNCIAS, É DEVER SINDICAL