

INFORMAÇÃO AOS TRABALHADORES DA MANPOWER DE CASTELO BRANCO

CONCLUSÕES EM RELAÇÃO ÀS QUESTÕES LEVANTADAS PELOS TRABALHADORES NO PLENÁRIO REALIZADO DIA 21/02/2018 REUNIÃO REALIZADA ENTRE O SINTTAV E A COORDENAÇÃO DA MANPOWER.

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

REUNIÃO. A reunião realizou-se entre o SINTTAV e o responsável da Manpower, que decorreu no dia 19 de Março por volta das 14:30 horas e estiveram presentes, por parte da empresa, para além do coordenador Pedro Reis, as supervisoras Madalena Duarte e Vanessa Silvestre.

Os trabalhadores estiveram representados pela Carina Caetano, Susana Carreiro e Pedro Barata do SINTTAV. 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 call center, com serviços prestados exclusivamente pela Manpower.

Temas debatidos e conclusões:

1 - QUESTÕES ERGONÓMICAS / SST

LUMINOSIDADE DO ESTACIONAMENTO. Verifica-se nova anomalia nas luzes de estacionamento reportada pelos trabalhadores que se sentem inseguros quando saem à noite do edifício, questão que já foi novamente reportada pelo SINTTAV ao departamento de HST da PT/Altice e inclusive à Câmara Municipal de Castelo Branco. O coordenador indicou que também já reportou.

LIMPEZA DO REFEITÓRIO. Os trabalhadores voltaram a referir a falta de limpeza sublinhando que surgem formigas nas mesas, questão que também foi reforçada pelo SINTTAV ao departamento de HST pois considera que é necessário ser revista a higiene do edifício. Reconhecemos que se verificaram melhorias com a colocação de caixotes do lixo antibacterianos, mas muito ainda há a fazer.

AR CONDICIONADO. Os trabalhadores reforçaram novamente que as temperaturas estão desreguladas e o coordenador indicou que no inverno é possível controlar as altas

temperaturas no edifício bastando que se desliguem as máquinas, o mesmo não acontece no verão onde as elevadas temperaturas são mais difíceis de controlar. Indicou que quando os trabalhadores se sentem desconfortados com o calor, sobretudo à tarde, devem falar com ele ou com um supervisor para se desligarem os aparelhos.

PORTA DE EMERGÊNCIA. Os trabalhadores solicitaram uma solução para o reflexo do sol da porta de emergência nos computadores dificultando o trabalho diário e sugeriram a colocação de papel reflector em toda a porta. O coordenador disse que já está a ser estudada uma solução que poderá passar por uma película ou estore e que inclusive já foram pedidos orçamentos.

SUGESTÃO PARA PRIMEIROS SOCORROS. No plenário foi feita a sugestão de aquisição de medidor de glicémia, medidor de tensão arterial assim como uma pocket mask de forma a ser possível a prestação de primeiros socorros e ser feito o despiste em caso de emergência.

O Coordenador registou a sugestão para transmitir à Gestão do edifício.

O SINTTAV também irá levar a sugestão à Comissão de SST.

HEADSEATS. Os trabalhadores das linhas de retenção e fidelização continuam sem ter headseats individuais ao que o coordenador indicou que para já essa opção não está disponível. Explicou que estas linhas são geridas pela “PT Sales” que tem políticas diferentes da “PT Contact” que defende que cada trabalhador deve ter um headseat. Tratam-se de direcções diferentes com políticas e possivelmente com orçamentos diferentes.

O SINTTAV irá igualmente discutir este tema na Comissão de SST.

2 - APOIO DE SALA / SUPERVISÃO

Os trabalhadores de BO indicaram ter sentido algumas melhorias no apoio dado pela supervisão. Já os trabalhadores das linhas de retenção dizem que alguns elementos da supervisão continuam com atitudes agressivas e arrogantes e com muitas carências de formação. Muitos dizem-se penalizados no tempo de intervalo quando precisam de ir à casa de banho e que não existe uniformidade no procedimento, pois há supervisores que não levantam problemas e que autorizam a indisponibilidade enquanto outros supervisores chegam a alterar o status na consola do trabalhador e a ameaçar com PDP, rescisões e penalizações nos prémios.

O SINTTAV mais uma vez defende que tem de haver um status específico para a ida à casa de banho para que não haja confusão com o tempo de intervalo que deve ser para lazer e descanso do trabalhador e não para necessidades fisiológicas.

O coordenador indica que não há um status específico para a ida à casa de banho e que todos devem colocar intervalo para que haja uniformidade. Indicou que não deu instruções para penalização no excesso do tempo de intervalo e que o prémio é com base na hora de

login pelo que não há penalização nos prémios. Em relação à atitude da supervisão defendeu que a abordagem em relação a um comportamento tem de ser diferente quando se trata de situações reincidentes. Admitiu que podem existir dificuldades de resposta por parte da supervisão em dar apoio pois existem supervisores especializados em determinada campanha e que podem ter dificuldades em responder a outras campanhas. Reconheceu esta carência e que tem de existir alternativas e uma solução para as respostas às questões das campanhas.

Por fim, foi consensual que para existir um bom ambiente de trabalho tem de existir bom senso por parte de todas as partes, trabalhadores e supervisores.

3 - FLUXO DE TRABALHO / CESSAÇÃO DE CONTRATOS

Os trabalhadores pretendiam saber quais os critérios que foram considerados para a escolha dos trabalhadores que viram os seus contratos cessados, alegaram represálias.

O coordenador diz que não há represálias e que não indica os motivos por respeito aos que já saíram.

O SINTTAV defendeu que durante uma fase de pouco trabalho a empresa tem margem para poder segurar os trabalhadores e pagar ordenados e que podia aproveitar as alturas de pouco fluxo de trabalho para dar formação contínua, algo que não é feito há muito tempo. Recordando que há já muito tempo que não se fazem formações ou dinâmicas em sala.

O coordenador indicou que se fizeram formações em sala e que aguentou os trabalhadores durante muito tempo porque os custos de formação são elevados. Indicou que não estão previstas mais rescisões até porque já há mais fluxo de trabalho.

4 - SALÁRIO / CADERNO REIVINDICATIVO

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.

O SINTTAV defende que a empresa tem condições económicas para aumentar o salário para 600€ e que grandes empresas devem valorizar os seus trabalhadores recordando a especificidade e exigência das funções de quem trabalha em Call center. O aumento do salário e os restantes pontos do caderno reivindicativo já são do conhecimento da empresa que teima em fazer ouvidos moucos.

5 - SISTEMA DE INCENTIVO.

Os trabalhadores reforçaram mais uma vez que os critérios de atribuição de prémios têm sido injustos e os objectivos de difícil acesso. Relembrou que há discrepâncias muito grandes no número de pedidos concretizados diariamente e que cumprindo todos os procedimentos não é possível alcançar números tão elevados como os que se verificam.

O coordenador indicou que tem havido reuniões de esclarecimento pelos supervisores às suas equipas assim como estão a ser enviados gráficos pela Jessica. Assumiu o

compromisso de fazer uma sessão de esclarecimento do sistema de incentivos a todos os trabalhadores.

Uma vez que a taxa de transferência para IQS aumentou assim como a exigência laboral, os trabalhadores sugeriram um prémio motivacional adicional que pode passar por uma benece de 4 horas de ADP para quem trabalha 40 horas semanais, 3 horas para quem trabalha 30 horas semanais ou 2 horas para os horários de 20 horas semanais para quem atingir taxa de transferência de 50%. O coordenador não concordou e não justificou a discórdia.

6 - FÉRIAS

Muitos trabalhadores, sobretudo das novas linhas, estão apreensivos em relação ao funcionamento das férias. O coordenador indica que as férias serão afixadas até 15 de abril e que serão tidos em conta a antiguidade assim como outros critérios. O SINTTAV ficará, como sempre, atento ao cumprimento da legislação laboral.

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 mostrando uma atitude de preocupação, a cordialidade em ouvir as questões dos trabalhadores, registar as questões e sugestões. Os trabalhadores já verificaram que as suas questões estão a ser resolvidas e que este clima de diálogo tem dado frutos, pois já se registaram várias melhorias e resoluções.

Mais uma vez, 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 são sempre para ajudar e que os trabalhadores são parte integrante nas soluções, têm voz activa e preocupam-se na construção de uma grande empresa e na manutenção da satisfação de um grande cliente que é a PT / Altice.

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

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, o seu Sindicato.

Sindicaliza-te no SINTTAV para estares mais e melhor defendido.

SINTTAV, O MAIOR E MAIS REPRESENTATIVO SINDICATO NO SECTOR

**SEMEAR IDEIAS, PARA GERAR
CONSCIÊNCIAS, É DEVER SINDICAL**

**SINTTAV, O SINDICATO QUE TE DEFENDE
SINDICALIZA-TE NO SINTTAV**