

DESRESPEITO, DESCONTROLE E MÁ GESTÃO: A ROTINA DE ABUSOS NO DIGITAL PESSOA JURÍDICA

O cotidiano dos bancários do Santander que trabalham no setor é carregado de problemas e desrespeitos



Os bancários tem de estar logados no sistema trabalhando com headset 9 horas seguidas, contrariando a Norma Regulamentadora 17 e seu anexo II do Ministério do Trabalho, que determina limite de seis horas.



A superintendência controla o almoço e o café, sempre expondo os atrasos ou jogando indiretas.



Nas reuniões, a superintendência expõe os funcionários a respeito de horários e produção e utiliza essas justificativas para fundamentar as faltas de promoções ou transferências de área.

MAIS CERTO, MAS SEMPRE ERRADO!



Apesar de todas as cobranças feita pelo Sindicato, até o momento o banco não apresentou solução. Por isso, o sistema que remunera e auxilia em promoções nunca funcionou. Dessa forma, a remuneração variável não é paga mesmo quando os resultados são entregues.



Por muitas vezes, gerentes de relacionamento foram remunerados indevidamente. Não foram recompensados pelo seu trabalho, pois o Mais Certo não apura corretamente. O banco investe milhões em tecnologia e não consegue instalar um sistema eficiente e funcional.



O sistema atualiza dia sim dia não. Às vezes o gerente atingiu 100% da meta e de um dia para o outro volta a ter 50%, sem nenhuma explicação. Ainda existem resultados de julho e agosto sendo contestados em outubro. Mas sempre sem respostas confiáveis.



▶ Ainda ocorrem dificuldades para credenciar as máquinas da Getnet. O Portal Certo, interface utilizada para consultar os clientes, apresenta falhas e dados inconsistentes todas as sextas e segundas-feiras, dificultando o trabalho dos bancários que têm a obrigação de falar com 25 clientes por dia e dar baixa no sistema, que às vezes fica fora do ar meio dia ou mais. Os funcionários reclamam que não conseguem fazer registro, mas são cobrados por isso.

▶ Cobranças constantes pelo WhatsApp com ameaças inclusive fora do horário de trabalho. Um absurdo!

▶ Não ministram treinamentos, ou ministram depois de muito tempo e de forma rápida só para constar. Depois cobram os bancários como se fossem especialistas.

"FESTA DE RECONHECIMENTO" NÃO RECONHECEU NINGUÉM



Uma festa foi organizada em um buffet infantil com dinheiro dos funcionários, sendo cobrado R\$ 55 de cada um. "Foi um tapa na nossa cara", diz um bancário.

Na ocasião seria realizada uma premiação para os melhores do mês, que acabou não ocorrendo sob a alegação de que não conseguiram apurar os resultados a tempo. Porém, até hoje não conseguiram apurar o resultado e nunca mais tocaram no assunto.



Nenhuma ferramenta do banco apresenta dados consistentes sobre as contas e os clientes.

Os dados são alimentados em diversas planilhas de excel paralelas, que são a única saída dos Gerentes Gerais para obter mais precisão na apuração dos resultados. "Se um gerente de relacio-

namento anotar que vendeu 100 vezes um produto, capaz de ser reconhecido, pois não conseguem apurar", denuncia um funcionário.



Funcionários são expostos em quadros sobre faltas, resultados e sofrem ameaças constantes de demissão.

PLANO DE CARREIRA AQUI NÃO TEM!



Tem Backups que sofrem como Gerente Gerais. São cobrados e recebem expectativas mentirosas sobre promoções.



Não há plano de carreira para os gerentes de relacionamento. Precisam sair da área para serem promovidos.



Devido à falta de controle, mudam as estratégias durante a semana, atrapalhando o resultado do mês.



Gerente há dois meses sem acessos. Alguns gerentes tem acessos diferentes. Algumas ferramentas funcionam para alguns e para outros não.



Os gerentes merecem respeito e reconhecimento pela dedicação, e não a frustração causada pela falta de perspectiva.



Trabalhadores sofrem pela falta de condições de trabalho e pela tecnologia ineficaz, além da cobrança abusiva de metas.

ÁREA DIGITAL QUE NÃO TEM CLIENTES DIGITAIS



A situação é tão grave e fora de controle que uma área comercial como Gerente Digital

PJ está há dois meses orientada a não vender produtos. E não pontua no Mais Certo. Só faz a ativação de equipa-

mentos digitais. Porque os clientes são forçados a usar a plataforma digital.



Índice de satisfação do cliente conhecido como NPS deveria ser de 80%, mas não passa de 20%.



Funcionários são obrigados a responder testes de conhecimentos e quiz sobre a área.



Planos de contingência obrigando os gerentes a ir para as agências.



O banco quer mudar o local para um prédio comercial para evitar ação do Sindicato.