

SANTANDER, RESPEITE OS TRABALHADORES E CUMPRA O ACORDO QUE ASSINOU!

Em mais um flagrante desrespeito ao processo de negociação coletiva, entre outras arbitrariedades o banco está descumprindo o acordo de Call Center

No ano passado, o Santander lucrou R\$ 12,398 bilhões, crescimento de 24,6% em relação a 2017. O resultado representou 26% do lucro global do banco espanhol, o que coloca o Brasil como a operação mais rentável em todo o mundo. Entretanto, ao invés de reconhecimento e valorização, os bancários brasilei-

ros foram “recompensados” com desrespeito à negociação coletiva, punições arbitrárias, pressão e assédio moral.

A omissão do banco em apresentar soluções para os problemas apontados pela representação dos trabalhadores levou o Sindicato a enviar ofício cobrando negociação com a vice-pre-

sidência de Recursos Humanos, uma vez que, na avaliação da entidade, o diálogo e a interface feita com o Santander pela área de Relações Sindicais se esgotaram.

Confira abaixo alguns problemas e arbitrariedades que afetam os bancários do Vila Santander e demandam soluções urgentes e efetivas por parte do banco.

DESRESPEITO AO ACORDO DE CALL CENTER

O banco vem desrespeitando a cláusula 3ª do Acordo de Call Center, que determina que bancários que trabalhem em feriados recebam um adicional de 100% calculado sobre o valor de cada hora trabalhada, além de uma folga compensatória.

Para usufruir da folga compensatória, o empregado deve indicar, em até cinco dias do trabalho em feriado, três datas do seu interesse, a partir da próxima escala, ou indicar sua preferência por usufruí-la no final do seu período de férias. O banco, por sua vez, deve definir a data da folga entre as três indicações, observando a ordem de

preferência do bancário.

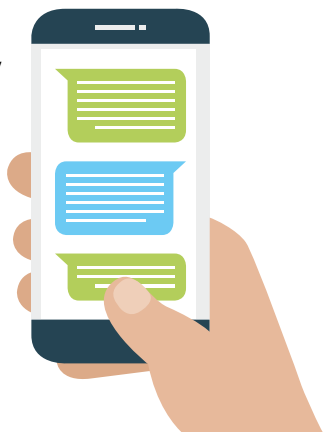
“Sobre esse tema, não cabe nem negociação. Afinal, o Santander assinou um acordo. E acordo assinado não se negocia, se cumpre. Caso o banco insista em desrespeitar o que foi acordado com a representação dos trabalhadores, o Sindicato irá tomar todas as medidas cabíveis, em todas as vias possíveis, além de intensificar as atividades de protesto”, alerta a dirigente do Sindicato e bancária do Santander Lucimara Malaquias.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO VIA SMS

Além de solicitar avaliação do atendimento nas ligações ao Call Center, o banco também envia SMS convidando clientes a avaliarem o serviço. Entretanto, sem o conhecimento do cliente, a pesquisa é utilizada para responsabilizar o último assistente a realizar o atendimento, jogando sobre ele uma culpa que muitas vezes não lhe cabe. Desta forma, o assistente é prejudicado no TMO, nas avaliações e, por consequência, fica ameaçado de demissão.

“O banco precisa rever esse processo que pune arbitrariamente o trabalhador. Essa é a nossa cobrança”, enfatiza Lucimara.



PAGAMENTO DE VARIÁVEL

O Santander pagou de forma errada a variável para uma área comercial do Vila Santander e agora, após identificar o erro, pretende aplicar o desconto na folha de pagamento.

“É inadmissível que o trabalhador pague pelo erro do banco, que inacreditavelmente parece não ter mecanismos eficientes para controlar o pagamento da variável. Além de constrangedor, o desconto atrapalha o planejamento financeiro do trabalhador. Cobramos que o banco reveja a medida e tome as providências necessárias para que o erro não volte a acontecer”, avalia o também dirigente do Sindicato e bancário do Santander André Bezerra.



PRESSÃO, ASSÉDIO E MÁ GESTÃO

De acordo com denúncias recebidas pelo Sindicato, um Gerente Geral do Digital está fazendo com que gerentes digitais utilizem o WhatsApp pessoal para fechar negócios.

Além disso, as denúncias também apontam que esse gestor privilegia uma parcela de trabalhadores, trocando a gestão da conta no final do mês para que os mesmos fechem com 100 pontos, garantindo assim uma variável maior de forma injusta. De acordo com relatos dos trabalhadores, o superintendente da área tem conhecimento da prática, sendo a cobrança abusiva por metas e o assédio moral práticas constantes para com os gerentes digitais.

“O número pessoal do trabalhador não deve ser utilizado para fechar negócios. Além de ser uma forma de apropriação indevida, a prática coloca em risco a segurança do trabalhador ao revelar seu número de telefone para terceiros. Além disso, é grave a denúncia de que parte dos funcionários são privilegiados de maneira fraudulenta por esse gestor. Reivindicamos que o banco reoriente o gerente geral para que sua conduta assediadora seja interrompida imediatamente”, cobra André Bezerra.

