

# Conferência Internacional da APCC - Contact Centers Portugal 2022 “People Are Our Core To Success!”

Manuel Iglesias Yáñez

People, Culture & Organization Director en Majorel IBILAT

Driven to go further



# NEGOCIAÇÃO COLECTIVA EM ESPANHA

VI Acordo Colectivo em Espanha, actualmente em fase negocial o VII Convenio Colectivo de ambito estatal para o sector de Contact Center (anteriormente denominada de Telemarketing).

## Qual o objetivo?

Potenciar e desenvolver o sector, zelando pela qualidade do serviço prestado e assegurando as condições laborais nas plataformas, através do cumprimento dos princípios reguladores.

## O que regulamenta o Convenio?

- Organização e distribuição do horario laboral.
- Contratação, retribuição e cambios de plataformas perante alterações de provedores.
- Permissões e garantias das condições laborais.
- Segurança e saúde dos trabalhadores.
- Direito à informação, consulta e participação dos representantes legais dos trabalhadores.



# ANTECEDENTES E EVOLUÇÕES

## PRIMEIRO ACORDO COLECTIVO EM ESPANHA APROVADO EM 1999

### Objetivo/contexto social:

Regulamentar um sector surgido do inicio da externalização de serviços a terceiros. Diferenciação da actividade e condições das empresas cliente.

## VII CONVENIO EM FASE DE NEGOCIAÇÃO

### Principais objectivos actuais:

#### Complexidade da negociação causada por:

- Pequena rentabilidade do mercado doméstico.
- Evolução e alterações constante nas Organizações.
- Regulação laboral em Espanha.
- Falta de flexibilidade num sector profundamente regulado.

#### Complexidade do contexto actual:

- Situação pandémica.
- Subida do IPC.
- Trabalho remoto.
- Sucessão de prestação de serviços entre provedores.

# VANTAGENS EM CONTAR COM O ACORDO COLECTIVO

**Estado natural das Relações Laborais, permite adaptar e desenvolver as normas**

**Envolvimento laboral pacífico, clima social favorável**

**Garantia no que diz respeito aos direitos e obrigações de ambas as partes**

**Assegurar das condições mínimas laborais das plataformas que nivela as condições entre as empresas do sector**

**Beneficia a imagen pública do sector**

**Reduz a concorrência desleal entre as empresas**

**Profissionaliza o sector**

**Nivela as diferentes zonas do país**

# DESVANTAGENS DE UM ACORODO COLETIVO

**Rigidez na gestão ou modificação** do que está regulamentado

**Dificuldade de adaptação** num sector em constante **transformação tecnológica**

**Complexidade** para acompanhar a **evolução económica** de um país e do sector

**Gestão** das diferentes **sensibilidades sindicais**

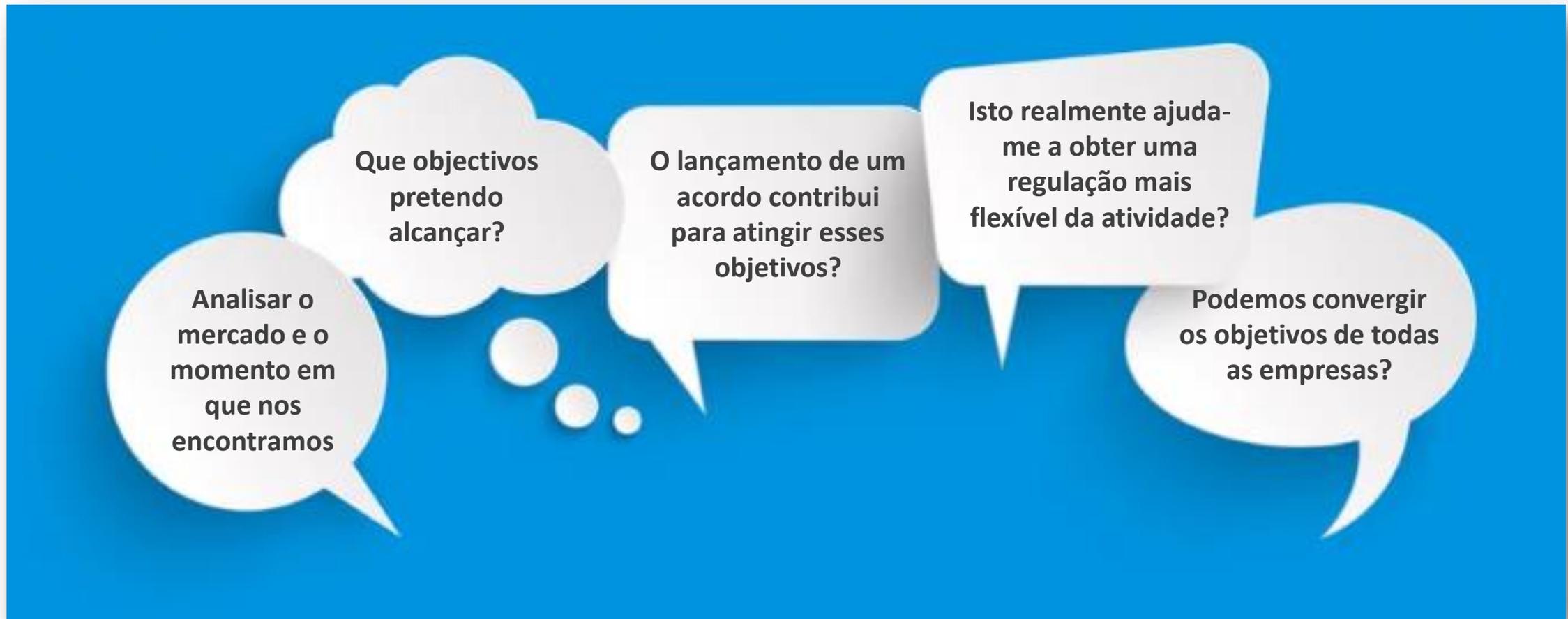
**Homogeneizar as condições** no país pode gerar **falta de adaptação** à realidade social das distintas regiões

No próprio processo de **negociação influem** todo o tipo de **factores sociais, políticos, técnico-jurídicos**

**Compatibilizar sectores distintos de clientes** (banca, multilingue / doméstico, utilities, Telco, Seguros..)

**Politização** do sector

# ASPECTOS A CONSIDERAR



**MUITO OBRIGADO**

Manuel Iglesias Yáñez  
People, Culture & Organization Director

