



CAMPANHA SALARIAL 2024 DOS(AS) TRABALHADORES(AS) EM TELEATENDIMENTO

PAUTA DE REIVINDICAÇÕES DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELEATENDIMENTO PARA CELEBRAÇÃO DA CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO REFERENTE AO EXERCÍCIO DE 2024/2025.

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES GERAIS DO ACORDO

CLÁUSULA 1ª. - ABRANGÊNCIA

O presente INSTRUMENTO COLETIVO DE TRABALHO abrange todos os trabalhadores integrantes da categoria profissional representada pelos SINDICATOS e a EMPRESAS que subscrevem este instrumento.

CLÁUSULA 2ª. – VIGÊNCIA E DATA-BASE

As partes acordam a data base em 1º. de janeiro e a vigência do presente instrumento o prazo de um ano, compreendendo-se de 01 de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2025.

Parágrafo único – as partes Empresas e Sindicato asseguram que, anualmente a cada mês de janeiro, negociarão todas as cláusulas de caráter econômico integrantes do presente instrumento.

CLÁUSULA 3ª. – PRORROGAÇÃO, REVISÃO OU REVOGAÇÃO

O processo de prorrogação, revisão, denúncia ou revogação total ou parcial do presente instrumento ficará subordinado, em qualquer caso, à aprovação de Assembleia Geral dos Sindicatos convenientes.

- **Parágrafo Único:** As partes concordam com a manutenção da vigência de todas as condições ora pactuadas até a assinatura de um novo instrumento coletivo de trabalho.

CLAUSULA 4ª. – MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES MAIS BENÉFICAS

As EMPRESAS se obrigam a manter as condições mais benéficas atualmente existentes, inclusive no que tange aos benefícios praticados, devendo ainda reajustá-los nos mesmos moldes das cláusulas de reposição salarial e de aumento real previstas no presente Instrumento Coletivo de Trabalho.

CLÁUSULA 5ª. – DEPÓSITO E REGISTRO

E, por assim estarem justos e avençados, assinam o presente em 2 (duas) vias de igual teor, destinando-se a primeira para fins de arquivo e registro junto à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego, para que surta os devidos e regulares efeitos jurídicos.

CLÁUSULA 6ª. – AÇÃO DE CUMPRIMENTO

Os SINDICATOS, na condição de representante legal dos TRABALHADORES, poderão intentar ação de cumprimento na forma e para os fins especificados no artigo 872, parágrafo único da CLT.

CLÁUSULA 7ª. – MULTAS

Pelo descumprimento das obrigações de fazer, as EMPRESAS pagarão multa diária no importe de 20% (vinte por cento) do piso salarial estabelecido neste instrumento, por infração e por TRABALHADOR, em favor deste ou da parte atingida.

CLÁUSULA 8ª. – JUÍZO COMPETENTE

Será competente a Justiça do Trabalho para dirimir qualquer divergência surgida na aplicação do presente Instrumento Coletivo de Trabalho, conforme legislação aplicável à espécie.

CAPÍTULO II – ECONÔMICO E PAGAMENTOS

CLÁUSULA 9ª. – PISOS SALARIAIS

A partir de 1º de janeiro de 2024, as EMPRESAS praticarão os seguintes pisos salariais por jornada de trabalho:

- a) Trabalhadores com jornada até 36 horas semanais o piso salarial será equivalente a 02 salários mínimos;
- b) Trabalhadores com jornada até 40 horas semanais o piso salarial será equivalente a 03 salários mínimos

- **Parágrafo Primeiro:** Os trabalhadores que desempenham funções no teleatendimento exercerão, a partir desse instrumento, o cargo de Teleoperador, independentemente da empresa empregadora.

- **Parágrafo Segundo:** Resta esclarecido, desde já, que os valores aqui consignados se referem ao salário base/contratual, sem prejuízo dos acréscimos legais ou convencionais percebidos pelo TRABALHADOR, tais como: remuneração variável, comissões e prêmios, dentre outros.

- **Parágrafo Terceiro:** Na hipótese do piso regional conquistado no País, durante a vigência do presente instrumento, conforme lei de cada estado, venha ser editado em valores superiores aos definidos no “caput”, estes prevalecerão.

CLÁUSULA 10ª. – REPOSIÇÃO SALARIAL

Em 01/01/2024 as EMPRESAS reajustarão pelo INPC integral acumulado em 31/12/2023, os salários de todos os TRABALHADORES abrangidos por este Instrumento Coletivo de Trabalho, independentemente do tempo de serviço, de forma a recompor o mesmo poder aquisitivo existente em 01/01/2023.

- **Parágrafo Primeiro:** Não serão objetos de compensação todo e qualquer reajustamento decorrente de elevação de nível, promoção, aumento real, transferência e equiparação salarial.

- **Parágrafo Segundo:** As EMPRESAS se comprometem a corrigir possíveis distorções salariais existentes entre TRABALHADORES que exerçam exatamente a mesma função.

CLÁUSULA 11ª. – AUMENTO REAL

As EMPRESAS concederão 5% (cinco por cento) a título de aumento real para todos os TRABALHADORES, de forma cumulativa com a reposição salarial pactuada na cláusula Décima.

CLÁUSULA 12ª. – REAJUSTE DAS DEMAIS PARCELAS DA REMUNERAÇÃO

As EMPRESAS reajustarão as demais parcelas pecuniárias da remuneração relativas à contraprestação dos serviços e não referidas expressamente neste Instrumento Coletivo de Trabalho, nas mesmas condições pactuadas nas cláusulas de reposição salarial e de aumento real aplicáveis aos salários.

CLÁUSULA 13ª. – SOBREPOSIÇÃO DE VANTAGENS

A promulgação da legislação ordinária e/ou complementar regulamentadora dos preceitos constitucionais, substituirá, quando aplicável, direitos e deveres previstos no presente instrumento, ressalvando-se sempre as condições mais favoráveis aos TRABALHADORES.

CLÁUSULA 14ª. – PAGAMENTO DE SALÁRIOS

O pagamento dos salários será efetuado e disponibilizado aos TRABALHADORES para saque, até às **23h59min** do último dia útil do mês da prestação de serviço.

- **Parágrafo Primeiro:** As EMPRESAS deverão disponibilizar aos TRABALHADORES, acesso aos bancos via internet ou caixas eletrônicos, facilitando o recebimento de salários /ou pagamento de contas.

- **Parágrafo Segundo:** O pagamento dos salários será antecipado para o dia útil imediatamente anterior, quando a data coincidir com sábados, domingos e feriados.

- **Parágrafo Terceiro:** As EMPRESAS que praticam o pagamento anterior ao último dia útil do mês deverão disponibilizá-lo para saque até às 23h59min do dia do efetivo pagamento.

- **Parágrafo Quarto:** Havendo pagamento de verbas salariais ou benefícios a menor, as EMPRESAS se comprometem a efetuar o repasse dos lançamentos errôneos em até 05 (cinco) dias corridos.

- **Parágrafo Quinto:** Caso as EMPRESAS não cumpram o prazo estipulado no parágrafo 4º, pagarão ao TRABALHADOR, o valor devido em dobro.

- **Parágrafo Sexto:** Serão fornecidos demonstrativos de pagamentos, impressos em papel timbrado com a discriminação das horas trabalhadas e de todos os títulos que compõem a remuneração, importâncias pagas e descontos efetuados, contendo identificação da EMPRESA e o valor de recolhimento de FGTS, até 2 (dois) dias antes do pagamento, independente de solicitação do TRABALHADOR.

CLÁUSULA 15ª. – VALE REFEIÇÃO/ALIMENTAÇÃO

A partir de 1º de janeiro de 2024 as EMPRESAS fornecerão aos seus trabalhadores, mensalmente, vale-refeição/alimentação, disponibilizando o crédito integral no 1º dia útil que anteceda a prestação de serviço, inclusive no período das férias, licença maternidade, licença paternidade, licença adoção, afastamento previdenciário de qualquer natureza e licenças abonadas, sendo assegurado no mínimo 26 (vinte e seis) vales por mês, conforme tabela abaixo:

JORNADA DE TRABALHO DIÁRIA	VALOR DO VALE
Até 06 horas	R\$ 15,00
Demais jornadas	R\$ 25,00

- **Parágrafo Primeiro:** Fica estabelecido para aqueles trabalhadores que recebem em forma de pagamento vale-refeição/alimentação com jornada de 07(sete) horas, seja estendido o recebimento integral conforme no “**caput**”.

- **Parágrafo Segundo:** As EMPRESAS se obrigam a respeitar os eventuais valores mais vantajosos atualmente praticados a favor dos TRABALHADORES e, quando estes forem iguais ou superiores aos estabelecidos na presente cláusula, deverão ser reajustados em conformidade com os índices econômicos pactuados no presente instrumento.

- **Parágrafo Terceiro:** Fica garantido aos TRABALHADORES a possibilidade de escolher o recebimento do benefício na forma de Vale Alimentação ou Refeição, podendo ainda receber 50% (cinquenta por cento) através de Vale Alimentação

e 50% (cinquenta por cento) através de Vale Refeição, devendo fazer a opção por escrito perante a EMPRESA.

- **Parágrafo Quarto:** Fica estabelecido que o benefício de que trata a cláusula será fornecido sem ônus aos TRABALHADORES.

- **Parágrafo Quinto:** O valor recebido a título de Programa Alimentação não se incorpora à remuneração do TRABALHADOR para quaisquer efeitos, nos termos do artigo 6º, do Decreto nº. 5, de 14/01/1991.

- **Parágrafo Sexto:** As empresas concederão adicionalmente 02 vales alimentação por mês, para todos os trabalhadores sindicalizados ao Sinttel.

- **Parágrafo Sétimo:** As empresas concederão os vales alimentação/refeição, também no período de gozo de férias.

CLÁUSULA 16ª. – CESTA BÁSICA

Ficam as EMPRESAS obrigadas a conceder aos TRABALHADORES o valor de R\$ **450,00** (quatrocentos e cinquenta reais) ao mês, a título de cesta básica, podendo ser fornecido mediante crédito no cartão alimentação/refeição.

- **Parágrafo Primeiro:** Fica estabelecido que o benefício de que trata o “caput” será fornecido sem ônus aos TRABALHADORES.

- **Parágrafo Segundo:** Será fornecida a cesta básica integralmente aos TRABALHADORES afastados em gozo de férias, em Auxílio Doença enquanto perdurar o afastamento, em Acidente de Trabalho enquanto perdurar o afastamento e em Licença Maternidade/Licença Adoção enquanto perdurar a licença.

- **Parágrafo Terceiro:** O valor recebido a título de cesta básica não se incorpora à remuneração do TRABALHADOR para quaisquer efeitos, nos termos do artigo 6º, do Decreto nº. 5, de 14/01/1991.

CLÁUSULA 17ª. – AUXÍLIO-CRECHE/BABÁ/ESCOLA

As EMPRESAS concederão mensalmente aos TRABALHADORES (AS), auxílio creche / babá / escola no valor de 70% (setenta por cento) do piso salarial, independente de comprovação de dispensas (no caso contendo CPF E RG da criança menor ou igual a 08 anos) que comprove o recebimento do auxílio, até a criança **completar 08 (Oito) anos de vida.**

- **Parágrafo Primeiro:** Os TRABALHADORES (AS) adotantes de criança terão direito ao reembolso nos moldes previstos no “**caput**”, a contar da efetiva adoção na aceção jurídica do instituto.

- **Parágrafo Segundo:** No caso de o TRABALHADOR comprovar tutela exclusiva, em decorrência de ausência definitiva ou morte da mãe, estender-se-á o presente benefício ao TRABALHADOR responsável pela guarda do menor.

CLÁUSULA 18ª. – AUXÍLIO AO DEPENDENTE COM NECESSIDADE ESPECIAL

As EMPRESAS indenizarão as despesas realizadas por TRABALHADORES com atendimento a filhos com deficiência, independentemente da idade, não cumulativo com o auxílio creche/babá/escola.

- **Parágrafo Primeiro:** O limite para reembolso será de 100% (cem por cento) de 2 (dois) pisos salariais ou do valor pago pelo EMPREGADO, prevalecendo o que for menor.

- **Parágrafo Segundo:** Nas localidades onde não existem instituições habilitadas especializadas em atendimento a pessoas com necessidade especial, poderão ser concedidos aos TRABALHADORES créditos até os limites acima estabelecidos, destinados ao pagamento de pessoas para a guarda do filho do EMPREGADO, sendo obrigatório, nestes casos, apresentação às EMPRESAS dos recibos comprobatórios dos pagamentos, cópia da carteira de trabalho assinada pelo EMPREGADO e comprovante de recolhimento mensal do INSS.

- **Parágrafo Terceiro:** A condição de pessoa com necessidade especial será aquela definida pela legislação vigente (Lei 13.146/2015.)
- **Parágrafo Quarto:** Caso os cônjuges sejam empregados da mesma EMPRESA, o pagamento será feito exclusivamente a um deles.
- **Parágrafo Quinto:** O reembolso ao dependente com necessidade especial será concedido, na forma especificada nesta cláusula, desde que o beneficiado esteja efetivamente caracterizado na lei aplicável à espécie.
- **Parágrafo Sexto:** As EMPRESAS comprometem-se a manter a concessão deste benefício por ocasião das férias, licença maternidade, licença adoção e auxílio acidente do trabalho, desde que o colaborador permaneça comprovando as condições e requisitos previstos nas cláusulas acima.
- **Parágrafo Sétimo:** Por se tratar de mera liberalidade e pelo seu caráter social, o auxílio em comento não será considerado como salário, não se integrando a remuneração para nenhum efeito legal.

CLÁUSULA 19ª. – QUINQUÊNIO

As EMPRESAS pagarão a todos os seus TRABALHADORES o adicional por tempo de serviço (A.T.S.), no importe de 1% (um por cento) do salário base, por cada 5 anos de serviço que lhe tenha sido prestado.

CLÁUSULA 20ª. – ADICIONAL NOTURNO

O adicional noturno será pago a todos os TRABALHADORES que vierem a trabalhar em horário noturno, independentemente da data de admissão, no percentual de **30%** (trinta por cento) das 22h00min às 06h00min horas, considerando-se a hora de 52h30min.

Parágrafo Único - Caso haja a continuidade da prestação de serviços, após as 06h00min horas, o labor prestado será considerado também, para todos os fins legais, como horário noturno.

CLÁUSULA 21ª. – ADICIONAL DE PENOSIDADE

As EMPRESAS pagarão, a título de adicional de penosidade, o percentual de 20% (vinte por cento) do salário nominal dos teleoperadores que exerçam a função/atividade de TELEATENDIMENTO em conformidade com o disposto no artigo 7º, inciso XXIII da Constituição Federal, independentemente de perícia

CLÁUSULA 22ª. – DESCONTOS NOS SALÁRIOS

As EMPRESAS poderão descontar dos salários dos seus TRABALHADORES, consoante o artigo 462 da Consolidação das Leis do Trabalho e além do permitido por lei; convênios com instituições de ensino; planos de convênios médicos e odontológicos; transportes; empréstimos pessoais; despesas de parcelamento de convênio médico/odontológico e transporte, quando do retorno do afastamento do INSS; contribuições às associações, clubes; e outras agremiações; mensalidade sindical e outros descontos sindicais; e demais benefícios que porventura conceda ou venha a conceder, quando os respectivos descontos forem autorizados por escrito pelos próprios TRABALHADORES.

- **Parágrafo Único:** Quando o TRABALHADOR estiver retornando de afastamento previdenciário, as EMPRESAS procederão aos descontos mensais, limitando o valor total do desconto mensal, ao percentual de 20% (vinte por cento) do salário do TRABALHADOR, parcelando na quantidade suficiente para saldar o eventual débito existente.

CLÁUSULA 23ª. – APONTAMENTO NAS FOLHAS DE PAGAMENTO

O apontamento mensal da folha de pagamento considerará o período entre o dia 16 de um mês e o dia 15 do mês seguinte, ou outro período mensal que venha a ser fixado, para que haja tempo hábil de efetuar os cálculos salariais,

pagamentos e recolhimentos de encargos sociais nas datas previstas legalmente ou neste instrumento.

CLÁUSULA 24ª. – ADIANTAMENTO DO 13º SALÁRIO

As EMPRESAS efetuarão o adiantamento de 50% (cinquenta por cento) do 13º salário por ocasião das férias dos TRABALHADORES. Quando não forem concedidas férias no período, a primeira parcela deverá ser paga até o dia 30 de novembro.

- **Parágrafo Único:** As EMPRESAS deverão respeitar a opção dos TRABALHADORES que não desejarem receber o referido adiantamento, conforme manifestação quando do recebimento do aviso de férias.

CLÁUSULA 25ª. – PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS E RESULTADOS

As partes (SINDICATOS e EMPRESAS) se comprometem a negociar e firmar Acordo Coletivo de Trabalho específico de PLR/PPR, em até 30 (trinta) dias após a assinatura do presente instrumento, conforme previsão da Constituição Federal e da Lei nº 10.101/2000, observando-se as peculiaridades de cada EMPRESA e ficando assegurado, desde já, como “target” mínimo de 1 (uma) remuneração de cada TRABALHADOR envolvido.

- **Parágrafo Único:** Ficando igualmente assegurado que a PLR/PPR também será devida nos casos em que o TRABALHADOR esteja afastado do trabalho por motivo de doença, acidente do trabalho/doença profissional ou relacionada ao trabalho, ou afastamento por licença maternidade, percebendo benefício previdenciário (auxílio doença previdenciário ou acidentário, salário maternidade ou aposentadoria por invalidez), desde que referido TRABALHADOR tenha sido admitido no ano calendário, ou em ano anterior, cuja Participação nos Lucros será distribuída.

CLÁUSULA 26ª. – SALÁRIO ADMISSÃO

Fica garantido ao TRABALHADOR admitido para a mesma função de outro dispensado com ou sem justa causa, ou cujo contrato de trabalho tenha sido rescindido mediante acordo, ou que tenha se aposentado, ou pedido demissão, ou ainda falecido, igual salário pago ao TRABALHADOR efetivamente sucedido.

CLÁUSULA 27ª. – SALÁRIO SUBSTITUIÇÃO

A substituição, a partir do 1º (primeiro) dia, ensejará o direito do TRABALHADOR que exercer a substituição a receber à diferença entre seu salário e o do substituído, na proporção da duração da substituição, incluídas todas as vantagens pessoais.

- **Parágrafo Primeiro:** A substituição superior a 60 (sessenta) dias, passará a constituir promoção automática no cargo ou função, não sendo admitido rebaixamento de função e de salário.

- **Parágrafo Segundo:** As EMPRESAS deverão disponibilizar registro, a fim de que possa ser observado o efetivo período de substituição, para efeito das disposições constantes no parágrafo primeiro e “caput” da presente cláusula.

CLÁUSULA 28ª. – HORAS EXTRAORDINÁRIAS

A jornada ordinária diária do trabalho poderá ser acrescida em no máximo duas horas extras, por dia. As horas extraordinárias trabalhadas, de segunda a sábado, serão remuneradas com o adicional de 70% (setenta por cento) sobre o valor da hora normal.

- **Parágrafo Primeiro:** Na hipótese de ocorrer trabalho em dia de repouso, dias compensados, feriados, folgas ou domingos, a remuneração será acrescida com o adicional de 140% (cento e quarenta por cento).

- **Parágrafo Segundo:** As horas extras habituais serão integradas para fins de cálculo de férias, 13º salário, DSR's e demais verbas de cunho salarial, sendo que para o cálculo das férias, 13º salário e demais verbas de cunho salarial, será considerada a média percebida no período aquisitivo de cada título, salvo as condições mais favoráveis já existentes aos TRABALHADORES.
- **Parágrafo Terceiro:** Para efeito de cômputo das horas extras previstas no “caput” e parágrafo 1º da presente cláusula, será considerado a partir de 5 (cinco) minutos da jornada contratual.
- **Parágrafo Quarto:** As horas em que o TRABALHADOR permanecer à disposição das EMPRESAS para realização de cursos, treinamentos e que excederem à jornada de trabalho, serão remuneradas como extras, inclusive com direito a um vale refeição, conforme previsto no presente instrumento.
- **Parágrafo Quinto:** Para obtenção do salário hora do TRABALHADOR deverá ser adotado o divisor correspondente à jornada efetivamente praticada.

CLÁUSULA 29ª. – REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

Fica convencionado que, quando da implantação por parte das empresas de qualquer produto que aponte para o sistema de remuneração qualitativa e quantitativa, as mesmas deverão informar aos SINDICATOS, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias, as regras de aferição e remuneração.

Fica, ainda, convencionado que toda e qualquer alteração que reduza o valor e potencial de ganho do trabalhador, deverá ser negociado previamente com os SINDICATOS, não sendo admitida mudança de forma unilateral pelas empresas nesta modalidade de remuneração.

- **Parágrafo Primeiro:** Fica convencionado que os trabalhadores enquadrados no “caput”, ou seja, que recebem na modalidade de remuneração variável, quando necessitarem se ausentar de seus postos de trabalho, devidamente justificados, por atestados médicos, atestados de horas, pausas para descansos e intervalos para repousos na forma estabelecida no Anexo II da NR 17, saídas de qualquer natureza, inclusive para ir ao sanitário, entre outros períodos justificados e não mencionados aqui. Nessas hipóteses, as empresas deverão considerar tais períodos como se trabalhados fossem pagando integralmente a remuneração variável aos trabalhadores envolvidos.

- **Parágrafo Segundo:** Os TRABALHADORES que não participarem do período total avaliado, tais como aqueles admitidos, afastados por qualquer razão, desligados a seu pedido ou demitidos sem justa causa, receberão o valor proporcional ao tempo em que trabalharam.

- **Parágrafo Terceiro:** Os valores das comissões decorrentes da venda de quaisquer produtos deverão ser pagos em separado dos valores pagos a título de “remuneração variável”, conforme estabelecido na presente cláusula.

CLÁUSULA 30ª. – DESPESAS EM VIAGENS A SERVIÇO

Nos casos de viagem a serviço, as EMPRESAS arcarão com todas as despesas necessárias, cujo valor deverá ser antecipado. Após realização das despesas deverá haver a prestação de contas pelo TRABALHADOR, de acordo com as normas e procedimentos de cada EMPRESA.

CLÁUSULA 31ª. – DIREITOS ADQUIRIDOS

Ficam mantidos pelas EMPRESAS todos os benefícios, condições e vantagens mais favoráveis já praticados, que tenham sido adquiridos por acordos coletivos, sentenças, carta compromisso e/ou normas vigentes, não previsto no presente instrumento, que façam parte do manual de benefícios e vantagens, devendo todos os benefícios serem reajustados nos moldes das cláusulas de reposição salarial e de aumento real, desde que não conflitantes com os pleitos específicos

constantes do mesmo, devendo prevalecer o mais favorável ao TRABALHADOR.

CLÁUSULA 32ª. – DIFERENÇA SALÁRIO MÍNIMO

As partes comprometem-se a reajustar, automaticamente, os pisos salariais em janeiro de 2024, de modo a assegurar a aplicação das diferenças decorrentes do novo salário mínimo definido pelo governo federal.

CAPÍTULO III – JORNADA DE TRABALHO, ESCALAS, AUSÊNCIAS, BANCO DE HORAS E FÉRIAS

CLÁUSULA 33ª. – JORNADAS DE TRABALHO

A duração da jornada de trabalho dos Teleoperadores e demais trabalhadores em regime de escalas de revezamento a serem implementadas pelas EMPRESAS, será de 36 (trinta e seis) horas semanais, sendo 6 (seis) horas diárias contínuas.

- **Parágrafo Primeiro:** A duração da jornada de trabalho dos TRABALHADORES administrativos será de 40 (quarenta) horas semanais, sendo 8 (oito) horas diárias contínuas.

- **Parágrafo Segundo:** Aos TRABALHADORES que atuam na área de TELEATENDIMENTO será assegurada uma folga semanal sendo, que no decorrer do mês, 02 (duas) folgas serão concedidas, obrigatoriamente, de forma “casada” (sábado e domingo).

- **Parágrafo Terceiro:** As partes dar-se-ão por cientes de que está autorizado o trabalho aos domingos, nos termos do parágrafo único do artigo 67 da CLT, bem como a regra do parágrafo anterior, devendo as EMPRESAS respeitarem as determinações administrativas dos órgãos competentes e o negociado com os SINDICATOS.

- **Parágrafo Quarto:** O intervalo para refeição será de 30 (trinta) minutos e será considerado no cômputo da jornada de 6 (seis) horas dos TRABALHADORES em TELEATENDIMENTO.

- **Parágrafo Quinto:** Na hipótese de as EMPRESAS necessitarem utilizar jornadas não previstas neste Instrumento Coletivo de Trabalho, deverão obter autorização prévia formal dos SINDICATOS.

- **Parágrafo Sexto:** As EMPRESAS deverão cumprir demais itens da NR17 anexo II, especialmente no que diz respeito à concessão de pausas no trabalho em razão de necessidades fisiológicas e distencionamento emocional/psicológico ou logo após atendimento desgastante ou em que tenha ocorrido ameaças, abuso verbal e/ou agressões de qualquer natureza.

- **Parágrafo Sétimo:** Serão mantidas as eventuais condições mais favoráveis aos TRABALHADORES atualmente praticadas pelas EMPRESAS.

- **Parágrafo Oitavo:** Fim do banco de horas.

- **Parágrafo Nono:** Escala de Trabalho fixo, sem mudanças de horário sem aviso prévio para os trabalhadores, especial aos estudantes devidamente matriculados e comprovado pela instituição.

CLÁUSULA 34ª. – JORNADA ESPECIAL DE TRABALHO

A Empresa poderá adotar a supressão da jornada do sexto dia de trabalho dos trabalhadores operadores em teleatendimento/telemarketing que livremente optarem pela jornada diária de 7h12 (sete horas e doze minutos) e 5 (cinco) dias por semana.

- **Parágrafo Primeiro:** duração dessa jornada especial de trabalho será cumprida em regime de 7 (sete) horas e 12 (doze) minutos diários e 36 (trinta e seis) horas semanais, sendo asseguradas 2 (duas) pausas de 10 (dez) minutos cada, sendo a primeira pausa 60 (sessenta) minutos após o início da jornada e a segunda pausa 60 (sessenta) minutos antes do término da jornada, e intervalo

de 1 (uma) hora para refeição e descanso.

- **Parágrafo Segundo:** A jornada de trabalho especificada nesta cláusula será executada com escala de regime de folga 5x2 (cinco dias trabalhados por dois dias de descanso), podendo ser concedida 2 (duas) folgas durante a semana, sendo que o repouso semanal remunerado deverá coincidir, pelo menos 1 (uma) vez no período máximo de 3 (três) semanas, com o domingo, em conformidade com a legislação em vigor, respeitadas as demais normas de proteção ao trabalho, bem como as estipuladas em negociação coletiva.

- **Parágrafo Terceiro:** Em razão do intervalo para descanso de 1 (uma) hora, ao empregado cadastrado na jornada de 7 (sete) horas e 12 (doze) minutos diários será assegurado o Vale Refeição/Alimentação no valor de R\$ 25,00 (vinte e cinco reais) por dia. Inscrever-se conforme procedimentos específicos de cada EMPRESA, indicando a mudança desejada, bem como o turno de preferência.

- **Parágrafo quarto:** Transferência de jornada de 4 para 6 horas, os TRABALHADORES em jornada de 4 (quatro) horas há mais de 6 (seis) meses que desejarem transferência para jornada de 6 (seis) horas do mesmo serviço terão prioridade na mudança de carga horária.

- **Parágrafo quinto:** O acréscimo de horas implica na majoração dos salários de forma proporcional e equivalente.

- **Parágrafo Sexto:** Os TRABALHADORES interessados no acréscimo da jornada deverão inscrever-se conforme procedimentos específicos de cada EMPRESA, indicando a mudança desejada, bem como o turno de preferência.

- **Parágrafo Sétimo – HOME OFFICE**

As empresas poderão adotar a modalidade do home office, desde que garantam o que se segue:

- Comunicação sistemática ao Sindicato sobre o contingente destacado para o home office e por qual prazo deverão assim permanecer;

- Promova revezamento, sistemático, dos trabalhadores entre o home office e o trabalho presencial no ambiente de trabalho com o intuito de promover a socialização entre todos os trabalhadores;

- Respeito a plena anuência do trabalhadores quanto a aceitação do regime home office;

- O cumprimento das normas de saúde e segurança, em especial o anexo II da NR 17 no ambiente de home office;

- Que seja garantido aos trabalhadores em regime de home office o valor mensal R\$ 350,00 para o custeio com as despesas de energia e internet;

- Que seja garantido gratuitamente mobiliário ergonomicamente correto, bem como equipamentos de TI e outros necessários ao exercício das atividades;

- Que sejam garantidas as pausas e intervalos intrajornadas;

- Que seja vetado o acionamento virtual dos trabalhadores em home office, fora do horário normal de trabalho e, se por necessidade imperiosa isso vier a ocorrer, que seja computado como hora extra ao tempo em que houve interrupção do descanso do trabalhador;

- Que não imponha a instalação de sistemas de monitoramento e controle virtual do trabalho que, de alguma forma, seja invasivo à privacidade individual e/ou familiar durante o home office;

- Que não suprima qualquer benefício da remuneração.

CLÁUSULA 35ª. – REGISTRO ELETRÔNICO E ATUALIZAÇÕES NA CTPS

As EMPRESAS manterão controle informatizado do registro de TRABALHADORES em conformidade com a legislação aplicável à espécie – art. 41 da CLT e Portaria nº 41/2007 do Ministério do Trabalho e Emprego.

- **Parágrafo Primeiro:** Havendo Registro Eletrônico as EMPRESAS se obrigam a promover o registro formal do contrato de trabalho na CTPS, especificando o cargo que efetivamente o TRABALHADOR exerce, informando alterações na

função e de salário, caso ocorra, excluídas as situações de substituição temporária.

- **Parágrafo Segundo:** A CTPS recebida mediante comprovante, para anotação, deverá ser devolvida ao TRABALHADOR em 48 (quarenta e oito) horas, sob pena de multa diária no importe de 1/30 avos do salário do TRABALHADOR, em prejuízo de outras penalidades eventualmente aplicadas pelos órgãos competentes.

CLÁUSULA 36ª. – CONTROLE DE JORNADA DE TRABALHO E REGISTRO DE PONTO

Todos os TRABALHADORES deverão assinalar o controle de jornada de trabalho na entrada e na saída de cada expediente, respeitando o contido na portaria nº. 1.510, do Ministério do Trabalho e Emprego, de 21 de agosto de 2009. As diretrizes do Sistema de Controle de Jornada e Trabalho deverão ser negociadas com os Sindicatos dos TRABALHADORES.

- **Parágrafo primeiro:** Fica ajustado ainda que todo e qualquer sistema de controle de jornada de trabalho adotado pelas EMPRESAS deverá conter a assinatura do TRABALHADOR.

- **Parágrafo segundo:** Fica proibido alteração da jornada de trabalho, exemplo: 2 (duas) horas para mais ou 2(duas) horas para menos, como é de costumes algumas empresas realizarem tais práticas.

CLÁUSULA 37ª. – INTERRUPTÕES DO TRABALHO

As interrupções do trabalho, que independam da vontade do TRABALHADOR, sejam por motivos operacionais (ex: falhas nos sistemas de TI, falta de energia elétrica) ou causas externas (ex: greve do setor de transporte e/ou fenômenos naturais), não poderão ser compensadas e/ou descontadas posteriormente, ficando assegurada a remuneração e benefícios, inclusive no que se refere ao atingimento de metas para aferimento do PLR/PPR, e quando a função assim exigir.

- **Parágrafo Único:** O TRABALHADOR que, no exercício da função, sofrer assédio moral e/ou dano por parte dos clientes, tais como ameaças e agressões verbais, terá direito a pausa/interrupção no atendimento, ficando isento de qualquer advertência, sem prejuízo da remuneração indicadores e verbas variáveis, pelo tempo necessário à sua recuperação psicológica.

CLÁUSULA 38ª. – FOLGAS SEMANAIS, ESCALAS DE REVEZAMENTO E PLANTÕES

As escalas de revezamento e de plantões serão negociadas com os SINDICATOS.

- **Parágrafo Primeiro:** A folga semanal em dia da semana pré-definido não poderá ser concedida em dias de feriado, sob pena de ser devida outra folga compensatória ou as horas extras correspondentes, na base de 140% (cento e quarenta por cento).

- **Parágrafo Segundo:** Os TRABALHADORES que cumpram escalas de revezamento, escalas de plantão e trabalham em dias considerados feriados, terão direito ao mesmo número de folgas concedidas, no mês, àqueles TRABALHADORES que não se sujeitam à escala de revezamento.

Parágrafo Terceiro: As EMPRESAS manterão esquema de revezamento de plantão nas festividades de Natal e Ano Novo, de tal forma que os TRABALHADORES tenham folga garantida em pelo menos uma delas.

- **Parágrafo Quarto:** As escalas de revezamento deverão ser divulgadas e fixadas em locais de fácil visibilidade com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência, ressalvando-se alterações em casos emergenciais informados aos SINDICATOS, respeitando-se o intervalo de 11 (onze) horas entre as jornadas, sem prejuízo da remuneração do DSR com a faculdade de troca

negociada entre os TRABALHADORES, desde que haja comunicação ao superior hierárquico com antecedência mínima de 2 (dois) dias.

- **Parágrafo Quinto:** Serão mantidas as eventuais condições mais favoráveis aos TRABALHADORES atualmente praticadas pelas EMPRESAS.

CLÁUSULA 39ª. – AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS

As EMPRESAS considerarão justificadas as ausências ao trabalho, nos limites e situações seguintes:

- a) 6 (seis) dias consecutivos, quando do falecimento do cônjuge, descendentes e ascendentes de qualquer nível, irmão, sogro e sogra e/ou pessoa declarada na CTPS e que viva sob sua dependência econômica;
- b) 6 (seis) dias úteis, por ocasião do casamento;
- c) Ausências decorrentes de greve de TRABALHADORES de ônibus e metrô, desde que comprovada a necessidade de utilização desses serviços para ida e vinda do trabalho

- **Parágrafo Primeiro:** As EMPRESAS abonarão as ausências dos responsáveis por menores, bem como de idosos que viva sob a dependência econômica do TRABALHADOR, sempre que apresentado atestado médico ou de acompanhamento, inclusive em casos de internação.

- **Parágrafo Segundo:** Ressalvados os casos mencionados no art. 473 da CLT, cujas ausências são remuneradas, as EMPRESAS não descontarão o DSR e feriados da semana respectiva, nos casos de ausência de TRABALHADOR motivada pela necessidade de obtenção de documentos legais, desde que comprovados posteriormente, não sendo a falta computada para efeito de férias e 13º salário.

- **Parágrafo Terceiro:** Serão abonadas as faltas do TRABALHADOR para prestação de exames escolares regulares e exames vestibulares, desde que em estabelecimento de ensino oficial, autorizado ou reconhecido, pré-aviso ao empregador com o mínimo de 05 (cinco) dias e comprovação posterior, limitada às duas primeiras inscrições comunicadas ao empregador e à comprovação da realização da prova.

- **Parágrafo Quarto:** As EMPRESAS abonarão as faltas ao trabalho, dos deficientes físicos, decorrentes da comprovada manutenção de aparelhos ortopédicos, inclusive no tocante a problemas de locomoção relacionados a veículos próprios e de transportes públicos.

- **Parágrafo Quinto:** As EMPRESAS abonarão as ausências dos eleitores nomeados para compor as mesas receptoras das eleições nos termos do art.98 da Lei nº 9.504, de 30 de setembro de 1997, tem direito à dispensa do serviço pelo DOBRO DOS DIAS DE CONVOCAÇÃO às folgas serão negociadas e efetivadas no consenso de ambas as partes.- -

- **Parágrafo Sexto:** As ausências de que trata a presente cláusula serão consideradas para o recebimento integral de toda e qualquer espécie de remuneração, inclusive variável.

CLÁUSULA 40ª. – DESCONTO DO DESCANSO SEMANAL REMUNERADO (DSR)

A ocorrência de atrasos ao trabalho durante a semana não acarretará o desconto do descanso semanal remunerado 'DSR (nem tão pouco no PLR e na RV) correspondente. Nessa hipótese, as EMPRESAS não poderão impedir o cumprimento do restante da jornada de trabalho.

- **Parágrafo Primeiro:** Ficam ressalvadas as condições mais favoráveis já existentes. As EMPRESAS abonarão até 30 (trinta) minutos de atraso por semana.

- **Parágrafo Segundo:** Fica pactuado que as faltas justificadas não acarretarão o desconto do descanso semanal remunerado "DSR/ PLR e RV".

CLÁUSULA 41ª. – FÉRIAS

As férias serão concedidas em um único período ou, por expressa decisão do trabalhador, em no máximo dois períodos, e seu início deverá sempre ocorrer no primeiro dia útil da semana, excetuando-se quando ocorrer feriado no segundo dia da semana, quando então iniciar-se-á no segundo dia útil, devendo o TRABALHADOR ser avisado com 30 (trinta) dias de antecedência.

- **Parágrafo Primeiro:** As EMPRESAS não poderão cancelar ou modificar o início autorizado do gozo de férias individuais ou coletivas.

- **Parágrafo Segundo:** Quando porventura, durante o período do gozo de férias, existirem dias já compensados, o gozo de férias deverá ser prolongado com o acréscimo dos mesmos.

- **Parágrafo Terceiro:** Quando as EMPRESAS concederem férias coletivas, os dias 25 de dezembro e 1º de janeiro não serão descontados.

- **Parágrafo Quarto:** As EMPRESAS concederão gratificação de férias na data do adiantamento legal da remuneração de férias, no valor correspondente a 70% (setenta por cento) da remuneração do TRABALHADOR, sem prejuízo da concessão do benefício previsto na legislação (um terço). Fica assegurado o pagamento por ocasião da rescisão contratual sobre as férias proporcionais.

- **Parágrafo Quinto:** Aos TRABALHADORES estudantes e aos TRABALHADORES que tem filhos, o período de férias deverá coincidir com as férias escolares.

- **Parágrafo Sexto:** Ao TRABALHADOR cujo contrato de trabalho venha a ser rescindido por iniciativa dos EMPREGADORES, sem justa causa, e no prazo de 30 (trinta) dias após o retorno das férias, será paga uma indenização adicional equivalente a 3 (três) salários nominais mensais. A indenização aqui prevista será paga sem prejuízo das demais verbas rescisórias e juntamente com estas, não podendo ser substituída pelo aviso prévio, trabalhado ou indenizado.

- **Parágrafo Sétimo:** Fica assegurado aos trabalhadores que gozaram de suas férias antes do acordo firmado 2023, receberem os valores correspondentes sobre base de cálculo ao salário reajustado depois do acordo validado em assembleia, contatos 30 dias a partir do 1º dia útil em vigor, essa diferença será lançada na remuneração mensal.

- **Parágrafo Oitavo:** Serão mantidas as eventuais condições mais favoráveis aos TRABALHADORES atualmente praticadas pelas EMPRESAS.

- **Parágrafo Nono:** Fica pactuado que qualquer alteração nos critérios definidos nesta cláusula será submetida à discussão previa com o sindicato laboral.

CAPÍTULO IV – SAÚDE/SEGURANÇA NO TRABALHO

CLÁUSULA 42ª. – ASSISTÊNCIA MÉDICA E ODONTOLÓGICA

As EMPRESAS fornecerão Assistência Médica e Odontológica Familiar Unificada, independentemente do tempo de serviço, cabendo às mesmas custear 99% (noventa e nove por cento) do valor e ao TRABALHADOR 1% (um por cento), sendo a inclusão no plano facultada ao TRABALHADOR. O plano de Assistência Médica e Odontológica Familiar Unificada deverá ser contratado com operadora de planos de assistência à saúde devidamente autorizada pela Agência Nacional de Saúde – ANS e que atenda as disposições contidas na Lei 9.656/1998, bem como na Resolução nº 195/2009 e demais normas legais pertinentes.

- **Parágrafo Primeiro:** Serão incluídos como dependentes: cônjuges, filhos biológicos ou socioafetivos, pai e mãe.

- **Parágrafo Segundo:** As EMPRESAS propiciarão aos TRABALHADORES a faculdade na mudança de faixa do plano, sem alteração de custo para os mesmos.

- **Parágrafo Terceiro:** Fica pactuado que as EMPRESAS não procederão o cancelamento do plano de assistência médica e odontológico dos trabalhadores e dependentes em caso de afastamento de qualquer natureza. E ao TRABALHADOR dispensado sem justa causa e que estiver em tratamento médico, fica assegurado o benefício até o término do tratamento, hipótese em que as empresas arcarão com o mesmo percentual de custeio da participação dos TRABALHADORES e de seus dependentes.
- **Parágrafo Quarto:** Ao TRABALHADOR dispensado sem justa causa ou aposentado durante a vigência do contrato de trabalho, caso façam opção pela continuação do PLANO MÉDICO (Lei nº 9.656/1998 e Resolução Normativa nº 279/2011 da ANS), será assegurado que em ambas as hipóteses, caso haja ônus para o TRABALHADOR, as EMPRESAS arcarão com o mesmo percentual de custeio.
- **Parágrafo Quinto:** Com o objetivo de elucidar toda e qualquer controvérsia suscitada no tocante aos benefícios supramencionados, ficam as EMPRESAS obrigadas a fornecer aos SINDICATOS LABORAIS as planilhas de custos, mediante solicitação expressa. Em caso excepcionais, as EMPRESAS se comprometem a se reunir previamente com os SINDICATOS, para apresentar, discutir e buscar a formalização do entendimento entre as partes quanto a eventuais alterações no desenho do plano, bem assim quanto a novas contratações ou renovação de contratos com a operadora de planos de assistência à saúde durante a vigência deste acordo, que deverá necessariamente ter a concordância das entidades sindicais.
- **Parágrafo Sexto:** Ficam ressalvadas eventuais condições mais favoráveis já existentes.

CLÁUSULA 43ª. – AMBULATÓRIO MÉDICO DE EMERGÊNCIA NAS EMPRESAS

O ambulatório médico deverá funcionar por 24 (vinte e quatro) horas diárias ininterruptamente com médicos, psicólogos, assistentes sociais e atendentes especializados.

- **Parágrafo Primeiro:** Deverá sempre haver disponibilidade de medicamentos de primeiros socorros e/ou necessidades momentâneas, desde que prescrito por profissional habilitado.
- **Parágrafo Segundo:** Deverão sempre estar disponíveis absorventes higiênicos.
- **Parágrafo Terceiro:** As EMPRESAS garantirão o traslado emergencial especializado de trabalhadores acidentados e/ou adoecidos em ambulância.

CLÁUSULA 44ª. – CLÍNICAS MÉDICAS

As EMPRESAS manterão, através da assistência médica, clínicas médicas nas proximidades dos locais de trabalho, para atendimento preferencial de seus TRABALHADORES, 24 (vinte e quatro horas) por dia, inclusive nos sites remotos.

- **Parágrafo Único:** Em casos de urgência e/ou emergência, as EMPRESAS providenciarão a remoção do TRABALHADOR até o pronto socorro mais próximo do local de trabalho, nos horários que não tenham médicos na EMPRESA ou o atendimento médico indicado pelo TRABALHADOR.

CLÁUSULA 45ª. – PROTEÇÃO À SAÚDE OCUPACIONAL

As EMPRESAS manterão a realização de exames periódicos, sem ônus, para todos os TRABALHADORES, inclusive por ocasião da rescisão contratual ou no prazo de sua validade previsto na norma regulamentadora respectiva, fornecendo cópia dos resultados dos exames de controle por exposição aos diferentes riscos laborais.

- **Parágrafo Primeiro:** As EMPRESAS realizarão, por ocasião da admissão ou demissão e, ainda, semestralmente, exames audiômetros e fonoaudiólogos com aqueles trabalhadores que desenvolvem atividade de teleatendimento, assim entendida aquela onde a comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados.
- **Parágrafo Segundo:** Uma vez evidenciados indícios de comprometimento das cordas vocais ou redução da capacidade auditiva, psicológica, comprovado por meio de exames e laudo médico, as EMPRESAS providenciarão a imediata realocação do TRABALHADOR para outra atividade que não agrave ainda mais o quadro clínico.
- **Parágrafo Terceiro:** As EMPRESAS se comprometem a incentivar os exames de mamografia, laringoscopia e de próstata de seus TRABALHADORES, na mesma oportunidade de que trata o “caput” e nas mesmas condições.
- **Parágrafo Quarto:** As EMPRESAS farão campanhas educacionais na prevenção de AIDS, câncer de mama, câncer de próstata, danos causados pela rubéola afetos e outras questões de saúde pública.
- **Parágrafo Quinto:** As EMPRESAS garantirão aos trabalhadores, nos locais de trabalho, assistência psicológica, social, fonoaudiologia e fisioterapeuta.
- **Parágrafo Sexto:** As EMPRESAS garantirão, nos locais de trabalho, fisioterapeutas para exercícios de distencionamento físico e psicológico dos trabalhadores.
- **Parágrafo Sétimo:** As EMPRESAS se comprometem a desenvolver estudos que propiciem a redução da aceleração do ritmo de trabalho do teleatendimento, apresentando ao SINDICATO seus planos de metas individuais e coletivas, de modo a prevenir adoecimentos.
- **Parágrafo Oitavo:** As EMPRESAS se comprometem a manter o pagamento dos salários e benefícios referente ao período compreendido entre o 16º (décimo sexto) dia de afastamento médico e a data de realização da perícia pelo órgão previdenciário. Em sendo concedido o benefício previdenciário, o TRABALHADOR (A) restituirá o valor antecipado pela EMPRESA quando do recebimento do valor do benefício.
- **Parágrafo Nono:** Em até 60 dias será criada uma comissão paritária entre EMPRESA e SINDICATO, afim de supervisionar as condições de trabalho e apontar medidas visando prevenir doenças ocupacionais no setor de teleatendimento.
- **Parágrafo Décimo:** As empresas garantirão a imediata realocação, treinamento e acesso ao sistema dos trabalhadores com alta médica.

CLÁUSULA 46ª. – COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE E ADOECIMENTO DO TRABALHO (CAT)

As EMPRESAS preencherão e encaminharão ao INSS as comunicações de acidentes e adoecimento do trabalho “CATs” dos TRABALHADORES vítimas de acidente do trabalho ou doença profissional, bem como enviarão mensalmente aos SINDICATOS, cópia das “CATs” emitidas no período, conforme previsão contida no artigo 22 da Lei nº 8.213/1991.

CLÁUSULA 47ª. – AFASTAMENTO POR ACIDENTE DO TRABALHO OU DOENÇA OCUPACIONAL

Ao TRABALHADOR afastado do serviço por acidente de trabalho ou doença ocupacional, percebendo o benefício previdenciário respectivo por mais de 15 (quinze) dias, será garantido o emprego e salário, a partir da alta médica, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, além do aviso-prévio previsto em lei.

- **Parágrafo Primeiro:** Na hipótese da recusa pelas EMPRESAS da alta médica, as mesmas arcarão com o pagamento dos dias não pagos pela previdência

social havido entre o ré encaminhamento e a confirmação da alta médica pelo INSS.

- **Parágrafo Segundo:** Dentro do prazo limitado nesta garantia, esses TRABALHADORES não poderão ter seus contratos de trabalho rescindidos pelo empregador, nos termos da legislação aplicável.

- **Parágrafo Terceiro:** Em se tratando de doença ocupacional devidamente comprovada, as EMPRESAS arcarão com todas as despesas decorrentes de medicação, exames e demais tratamentos.

CLÁUSULA 48ª. – ATESTADOS MÉDICOS

As EMPRESAS aceitarão os atestados médicos e declarações de horas, mediante contra recibo, emitidos pelos órgãos públicos de saúde, pelo convênio ou ambulatorial das EMPRESAS, ou outro convênio que venha beneficiar o TRABALHADOR.

- **Parágrafo Primeiro:** As EMPRESAS aceitarão atestados de afastamentos recomendados por fonoaudiólogo, psicólogo, odontólogos e fisioterapeuta, bem como dos demais profissionais habilitados legalmente para tal encargo, que comprove atendimento especializado. Os atestados médicos que comprovem atendimento emergencial sempre serão aceitos.

- **Parágrafo Segundo:** Os atestados médicos deverão ser apresentados às EMPRESAS, por meios eletrônicos ou presencial, no prazo de até 72 horas a contar da emissão da licença.

- **Parágrafo Terceiro:** Os atestados médicos poderão ser entregues por terceiros, observado o prazo e critérios previstos nesta cláusula.

- **Parágrafo Quarto:** O período que o TRABALHADOR permanecer afastado por atestado médico receberá integralmente os benefícios como se trabalhando estivesse.

- **Parágrafo Quinto:** Ficam as EMPRESAS obrigadas a manter postos de recebimentos de atestados e/ou declarações de horas nos “sites remotos” e/ou no local de trabalho onde não tenha setor específico para tal encargo, sob pena de reembolsarem as despesas com o deslocamento do TRABALHADOR, inclusive abonando o horário necessário ao deslocamento, como se trabalhando estivesse.

- **Parágrafo Sexto:** Casos excepcionais deverão ser discutidos e negociados com os respectivos SINDICATOS.

CLÁUSULA 49ª. – CUMPRIMENTO DO ANEXO II DA NR17

As EMPRESAS buscarão a contínua melhoria das condições de trabalho, respeitando as disposições contidas no Anexo II da NR17, Acordo Coletivo de trabalho e/ou Convenção.

- **Parágrafo Primeiro:** As EMPRESAS adotarão medidas de proteção prioritariamente de ordem coletiva, em relação às condições de trabalho, conforme Portaria MTB nº 3.214, de 08 de junho de 1978, assim como os demais preceitos que visem à proteção da saúde do TRABALHADOR.

- **Parágrafo Segundo:** Não obstante as condições acima, as EMPRESAS se obrigam a manter agentes de segurança nos locais de trabalho com o objetivo de preservar a integridade física de seus TRABALHADORES.

CLÁUSULA 50ª. – SEGURO DE VIDA E ASSISTÊNCIA FUNERAL

As EMPRESAS ficam obrigadas a garantir aos seus TRABALHADORES, sem participação desses, um seguro de vida no valor equivalente a, no mínimo, 20 vezes o salário nominal do trabalhador.

- **Parágrafo Primeiro:** Em caso de óbito do TRABALHADOR ou de seus dependentes, as EMPRESAS proporcionarão reembolso de 100% (cem por cento) das despesas com funerais.

- **Parágrafo Segundo:** As EMPRESAS deverão manter as condições mais favoráveis atualmente praticadas, em favor dos TRABALHADORES.

CLÁUSULA 51ª. – COMPLEMENTO DO AUXÍLIO PREVIDENCIÁRIO

Ao TRABALHADOR em gozo de benefício previdenciário: auxílio-doença previdenciário ou acidentário, licença maternidade e aposentadoria por invalidez, fica garantida, entre o 16º (décimo sexto) dia e enquanto perdurar o afastamento, uma complementação de salário em valor equivalente à diferença entre o efetivamente percebido da Previdência Social e o salário nominal, respeitando sempre, para efeito da complementação, o limite de contribuição previdenciária;

- **Parágrafo Primeiro:** Quando o TRABALHADOR não tiver direito ao auxílio-doença por não haver completado o período de carência exigido pela Previdência Social, as EMPRESAS pagarão seu salário nominal entre o 16º (décimo sexto) dia e enquanto perdurar o afastamento, respeitando também o limite máximo de contribuição previdenciária;

- **Parágrafo Segundo:** Não sendo conhecido o valor básico do benefício do auxílio-doença, no caso do parágrafo primeiro, a complementação deverá ser paga em valores estimados. Caso ocorram diferenças a maior ou menor, estas deverão ser compensadas no pagamento imediatamente posterior;

- **Parágrafo Terceiro:** O pagamento previsto nesta cláusula deverá ocorrer junto com o pagamento mensal dos demais TRABALHADORES.

CLÁUSULA 52ª. – COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES – CIPA

As EMPRESAS estão obrigadas ao cumprimento da legislação vigente sobre as “CIPAS”, encaminhando aos SINDICATOS dos Trabalhadores a documentação referente ao processo eleitoral, incluindo as atas de eleição e de posse e o calendário anual das reuniões ordinárias, independente de solicitação das entidades sindicais.

- **Parágrafo Primeiro:** A eleição dos “CIPEIROS” sempre deverá ser acompanhada pelos SINDICATOS.

- **Parágrafo Segundo:** As reuniões e cursos dos “CIPEIROS” deverão ocorrer no período normal de trabalho, sendo certo que no caso de ocorrer fora do horário de trabalho, o TRABALHADOR fará jus ao recebimento de horas extraordinárias.

- **Parágrafo Terceiro:** As EMPRESAS deverão fornecer cópias das atas de eleição e posse aos membros titulares e suplentes da “CIPA”, mediante recibo.

CAPÍTULO V – SOCIAL

CLÁUSULA 53ª. - GESTANTE/MATERNIDADE/ALEITAMENTO

Fica assegurada à TRABALHADORA gestante a licença maternidade, desde o afastamento médico, até 6 (seis) meses, independentemente da opção feita ao Programa “Empresa Cidadã”. –

- **Parágrafo Primeiro:** Fica estendida a estabilidade provisória de emprego à gestante pelo prazo de 90 (noventa) dias após o retorno do afastamento de que trata o “caput”.

- **Parágrafo Segundo:** Para cumprimento do que dispõem os artigos 389, parágrafo 1º e 396 da CLT, as EMPRESAS concordam em reduzir em 2 (duas) horas diárias a jornada de trabalho das suas TRABALHADORAS que estejam amamentando seus filhos, no período de até 12 (doze) meses subsequentes ao retorno da licença-maternidade.

- **Parágrafo Terceiro:** As EMPRESAS fornecerão de forma gratuita, leite adequado ao consumo infantil, até a criança completar 2 (dois) anos de idade.

- **Parágrafo Quarto:** As trabalhadoras grávidas não serão submetidas a trabalho em ambiente insalubre, perigoso ou penoso, independentemente do grau de insalubridade, periculosidade ou penosidade.

- **Parágrafo Quinto:** As empresas concederão aos trabalhadores pais ou mães o adicional de 30% (trinta por cento) do salário nominal exclusivamente no mês do nascimento do filho.

CLÁUSULA 54ª. – LICENÇA PATERNIDADE

A licença paternidade, inclusive para adotantes, será de 20 (vinte) dias corridos, contados desde a data do parto, neles incluindo o dia previsto no Inciso III, do art. 473 da CLT;

- **Parágrafo Único:** Fica assegurada a estabilidade de emprego ao pai, pelo prazo de 3 (três) meses, a contar do nascimento da criança, tendo em vista o dispositivo constitucional que prima pelos princípios e garantias fundamentais de proteção à infância.

CLÁUSULA 55ª. – VIOLÊNCIA DOMÉSTICA

As EMPRESAS abrangidas por este acordo coletivo de trabalho concederão licença remunerada de 5 (cinco) dias, mediante a apresentação do Boletim de Ocorrência emitido pela autoridade policial competente, para as TRABALHADORAS que venham a ser vítimas de violência doméstica.

- **Parágrafo Único:** Em caso de constatação do agravamento das sequelas em decorrência da violência supramencionada, o prazo da licença remunerada será ampliado pelo tempo que se fizer necessário.

CLÁUSULA 56ª. – REUNIÕES ESCOLARES

As EMPRESAS abonarão as faltas dos TRABALHADORES pais ou responsáveis de crianças em idade escolar quando estes necessitarem se ausentar do trabalho para comparecer às reuniões nas escolas onde os filhos estudarem.

- **Parágrafo Único:** Os abonos serão concedidos mediante comprovação expedida pela escola, por meio de declaração de frequência.

CLÁUSULA 57ª. – LICENÇA EM CASO DE ABORTO

Em caso de aborto, devidamente comprovado, a TRABALHADORA terá direito a licença remunerada e garantia de emprego pelo prazo de 90 (noventa) dias, contados a partir do aborto, como também terão assistência psicológica, obstetra ou ginecologista fornecidos pela empresa

CLÁUSULA 58ª. – DIREITOS EM UNIÃO HOMOAFETIVA

Fica assegurado aos TRABALHADORES em união homoafetiva, a garantia de todos os direitos previstos no presente instrumento na sua integralidade, de forma a facilitar o resguardo dos interesses de seus companheiros (as) e dependentes reconhecidos na forma legal.

- **Parágrafo Único:** Fica assegurado desde já o direito do TRABALHADOR (A), utilizar o nome social e se vestir como se identifica, conforme sua orientação sexual (identidade de gênero)

CLAUSULA 59ª. – GARANTIAS AO TRABALHADOR ESTUDANTE

O TRABALHADOR estudante, matriculado em estabelecimento de ensino e cursando ensino fundamental e médio, curso superior, curso de formação profissional ou profissionalizante, não poderá ter o seu horário de trabalho alterado. Para tanto, as EMPRESAS deverão ser notificadas dentro dos 30 (trinta) dias seguintes à assinatura desta norma coletiva ou imediatamente após a matrícula. *Terão horário de trabalho compatível com as aulas, sendo possível*

a alternância de horário, tudo comprovado com atestado de matrícula em instituição de ensino.

- **Parágrafo Primeiro:** Ficam as EMPRESAS proibidas de prorrogar a jornada de trabalho do TRABALHADOR-estudante.

- **Parágrafo Segundo:** As EMPRESAS facilitarão, antes ou após o horário de expediente, o estágio para os seus TRABALHADORES que, comprovadamente, necessitem, inclusive devendo as EMPRESAS proceder à assinatura e disponibilização da documentação necessária para comprovação da execução do estágio.

- **Parágrafo Terceiro:** As EMPRESAS se obrigam a manter condições adequadas para os TRABALHADORES estudantes, tais como: banheiros para banho e troca de roupa.

CLÁUSULA 60ª. – LICENÇA ADOTANTE

Aos TRABALHADORES que adotarem filhos, a licença será de 6 (seis) meses, a teor do que dispõe a Lei nº 12.010, de 03 de agosto de 2009, combinada com as disposições contidas na Lei nº 12.873, de 25 de outubro de 2013, considerando a expressa revogação dos parágrafos 1º a 3º do artigo 392. A, da CLT, por considerar a igualdade entre a filiação biológica e socioafetiva.

- **Parágrafo Primeiro:** Fica estendida a estabilidade provisória de emprego ao adotante pelo prazo de 3 (três) meses após o retorno do afastamento de que trata o “caput”.

- **Parágrafo Segundo:** O benefício é extensivo aos casais que contenham relação homo afetiva constituída na forma legal.

CLÁUSULA 61ª. – ASSÉDIO MORAL OU SEXUAL

As partes convencionam que será adotada uma política rigorosa de prevenção, coibição/repressão à ocorrência de assédio moral e/ou assédio sexual nos locais de trabalho, por meio de regulamentação dos procedimentos adequados.

- **Parágrafo Primeiro:** A denúncia de assédio moral ou assédio sexual, deverá ser efetuada por trabalhador devidamente identificado, pela entidade sindical ou de forma anônima; as empresas deverão criar uma comissão para averiguação, com a participação da entidade sindical, no prazo máximo de 10 (dez) dias da data do recebimento da denúncia.

- **Parágrafo Segundo:** Fica convencionado que toda e qualquer denúncia/resposta encaminhada às partes (EMPRESA/SINDICATO) será devidamente formalizada por meio de correspondência específica, mantendo-se o sigilo cabível.

- **Parágrafo Terceiro:** Fica ajustado ainda, caso seja configurado assédio moral ou assédio sexual, a obrigação das empresas prestarem total apoio ao trabalhador assediado, através de assistência psicológica, jurídica e financeira necessária a cobertura das despesas que o caso requerer. Além do mais deverão indenizar o trabalhador no valor correspondente a 20 (vinte) vezes a remuneração do trabalhador no momento do ato praticado, tendo em vista a responsabilidade objetiva pelos danos materiais e morais causados em decorrência da ausência de cautela e descumprimento das normas de segurança e saúde, resguardando sempre o direito de o trabalhador submetido ao ato tomar as medidas legais que julgue cabível.

- **Parágrafo Quarto:** Caso não sejam respeitados os critérios acima, os trabalhadores envolvidos juntamente com o sindicato de classe, denunciarão as empresas junto à Superintendência Regional do Trabalho e Emprego e ao Ministério Público do Trabalho para as devidas providências, sem prejuízo de outras cominações legais que o caso requer, inclusive propor a competente reclamação trabalhista.

CLÁUSULA 62ª. – IGUALDADE SALARIAL NAS RELAÇÕES DE TRABALHO
Sendo idêntica a função, a todo trabalho de igual valor, prestado ao mesmo empregador, corresponderá igual salário, sem distinção de sexo, raça, nacionalidade ou idade, orientação sexual, identidade de gênero, em observação ao contido no artigo 7º, inciso XXX, da Constituição Federal, no artigo 461 da CLT, nas Convenções 100 e 111 da OIT, ratificadas pelo Brasil.

- **Parágrafo Único:** As EMPRESAS se comprometem ainda a assegurar igualdade de condições e oportunidades às mulheres e aos homens, para concorrer a qualquer cargo, inclusive de chefia, atendidos os pré-requisitos porventura existentes, evitando-se qualquer atitude discriminatória, em reconhecimento às recomendações contidas nas disposições legais mencionadas no “caput” da presente cláusula.

CLÁUSULA 63ª. – VALE CULTURA

Ficam as EMPRESAS obrigadas a fornecer a seus TRABALHADORES o vale cultura na forma estabelecida no Decreto nº 8.084, de 26/08/2013, independente dos incentivos fiscais previstos no art. 10 da Lei nº 12.761, de 27/12/2012, devendo os critérios de implantação do benefício ser negociado com a entidade sindical respectiva.

- **Parágrafo Único:** O benefício de que trata o “caput” da presente cláusula será fornecido sem ônus aos TRABALHADORES.

CLÁUSULA 64ª. – VALE TRANSPORTE/COMBUSTÍVEL

As EMPRESAS fornecerão aos seus TRABALHADORES o vale-transporte conforme condições previstas na legislação vigente, com desconto de 1% do salário nominal.

- **Parágrafo Primeiro:** As EMPRESAS fornecerão os vales transporte na quantidade necessária para a locomoção entre o local de trabalho e a residência do TRABALHADOR, inclusive quando fizerem uso de integração.

- **Parágrafo Segundo:** Ficam garantidos os vales transporte de ida ao local de trabalho e retorno a residência, ao TRABALHADOR que tenha comparecido ao local de trabalho e sido dispensado, ou comparecido para jornada extraordinária não contínua com sua jornada normal.

- **Parágrafo Terceiro:** As EMPRESAS deverão se abster de elaborar qualquer tipo de roteirização no que tange ao fornecimento do vale-transporte.

- **Parágrafo Quarto:** Ao TRABALHADOR que utilize meio de transporte próprio para deslocamento casa – trabalho – casa e, portanto, não faça opção pelo vale transporte na forma estabelecida na presente cláusula, ficam as EMPRESAS obrigadas a fornecer o vale combustível, em valor equivalente ao valor do vale transporte, em espécie, sem nenhum ônus para o trabalhador.

CLÁUSULA 65ª. – TRANSPORTE NOTURNO

Caso as EMPRESAS não forneçam meio de transporte, o encerramento do expediente que ocorrer no período noturno deverá coincidir com os horários cobertos normalmente por serviços de transporte público.

- **Parágrafo Único:** Aos TRABALHADORES que, por exigência operacional em situação extraordinária, excepcionalmente necessitem se deslocar da residência para o trabalho ou do trabalho para a residência no horário compreendido entre 22h00min e 06h00min, as EMPRESAS assegurarão alternativas de transportes, sem custo para os mesmos.

CLÁUSULA 66ª. – DIA DO TELEOPERADOR

Fica estabelecido o dia 4 (quatro) de julho como o Dia nacional do Teleoperador.

CAPÍTULO VI – EMPREGO, DEMISSÃO, TRANSFERÊNCIA, SANÇÕES, REESTRUTURAÇÃO E AUTOMAÇÃO

CLÁUSULA 67ª. – CONTRATO DE EXPERIÊNCIA

O contrato de experiência será aplicado pelas EMPRESAS observando-se um único período, não se admitindo, portanto, prorrogação.

- **Parágrafo Primeiro:** O contrato de experiência não ultrapassará o prazo máximo de 60 (sessenta) dias.

- **Parágrafo Segundo:** Não será celebrado o contrato de experiência nos casos de readmissão de TRABALHADORES para a mesma função anteriormente exercida na EMPRESA, bem como para os casos de admissão de TRABALHADORES que estejam prestando serviços na mesma função em EMPRESAS com contrato semelhante.

CLÁUSULA 68ª. – TESTE ADMISSIONAL/TREINAMENTO

A realização de testes admissionais e/ou treinamentos práticos operacionais serão devidamente remunerados conforme piso salarial estabelecido neste instrumento.

- **Parágrafo Único:** As EMPRESAS fornecerão, gratuitamente, alimentação aos candidatos em teste e vale transporte.

CLÁUSULA 69ª. – AVISO PRÉVIO

Nos casos de rescisão de contrato de trabalho, sem justa causa, por parte do EMPREGADOR, o aviso prévio será comunicado pelas EMPRESAS por escrito e contra recibo, com esclarecimento se será trabalhado ou não;

- **Parágrafo Primeiro:** Fica garantida a todo TRABALHADOR a redução de duas horas diárias, prevista no artigo 488 da CLT, que será utilizada atendendo à conveniência do TRABALHADOR no início ou no fim da jornada de trabalho, sendo certo que O TRABALHADOR poderá optar pelos dias corridos durante o período do aviso prévio. Quaisquer dessas opções deverá ser efetuada mediante manifestação única do TRABALHADOR, exercida no ato do recebimento do pré-aviso, não sendo aceitas alterações;

- **Parágrafo Segundo:** Caso o TRABALHADOR seja impedido pela EMPRESA de prestar sua atividade profissional durante o aviso prévio, fica desobrigado de comparecer a EMPRESA, de sorte que automaticamente, o aviso prévio trabalhado equivalerá ao indenizado, estando a empresa inclusive sujeita ao pagamento de multa do artigo 477 da CLT, acaso ultrapassada a data para pagamento dos haveres rescisórios.

- **Parágrafo Terceiro:** Ao TRABALHADOR que no curso do aviso prévio trabalhado, solicitar imediato desligamento ao EMPREGADOR, por escrito, e comprovar recolocação no mercado de trabalho, será atendido e terá a anotação da respectiva baixa na CTPS. Neste caso, a EMPRESA está obrigada em relação a essa parcela, a pagar apenas os dias efetivamente trabalhados, sem prejuízo das 2 (duas) horas diárias previstas no artigo 488 da CLT, proporcionais ao período não trabalhado, ou eventual opção conforme parágrafo primeiro desta cláusula.

- **Parágrafo Quarto:** Fica assegurado ao TRABALHADOR que vier a se desligar por pedido de demissão, o direito de não cumprir o aviso prévio trabalhado, bem assim de não o indenizar, na hipótese de o empregador recusar o cumprimento do aviso ou na hipótese do TRABALHADOR comprovar ter emprego certo a ser assumido, este, através de declaração do novo empregador.

- **Parágrafo Quinto:** Nos casos de pedido de demissão ou de dispensa sem justa causa/imotivada, fica pactuado que o aviso prévio trabalhado se dará pelo prazo máximo de 30 (trinta) dias. Sendo que na hipótese de desligamento sem justa causa/imotivada será assegurado o recebimento do acréscimo dos dias na forma prevista na lei nº 12.506, de 11 de outubro de 2011.

- **Parágrafo Sexto:** as empresas se comprometem a discutir, previamente, com os SINCÍATOS LABORAIS a implantação de novas tecnologias visando a

automação dos serviços, cujo volume a ser automatizado não deve ultrapassar 10% do atendimento.

- **Parágrafo Sétimo:** nos casos de pedido de demissão do empregado, quando o empregado obtiver novo emprego, mediante apresentação da carta de novo emprego, será dispensado do cumprimento do restante do aviso prévio, tendo direito ao pagamento dos dias efetivamente trabalhados, e demais direitos rescisórios, nos prazos e sob as penalidades estabelecidas na Cláusula de Rescisão Contratual.

CLÁUSULA 70ª. – DEMISSÕES COLETIVAS

As EMPRESAS que, por qualquer motivo, venham a realizar dispensas plúrimas ou coletivas devem necessária e previamente negociar e celebrar instrumento coletivo específico com o SINDICATO LABORAL para sua efetivação.

CLÁUSULA 71ª. – PROMOÇÕES E TRANSFERÊNCIAS

As EMPRESAS continuarão a incentivar as promoções através de programas específicos, bem como as transferências de TRABALHADORES entre suas unidades.

- **Parágrafo Primeiro:** Os TRABALHADORES interessados deverão efetuar suas inscrições diretamente junto à área de Recursos Humanos, buscando-se que os meios de acesso à inscrição sejam livres e independentes de suas chefias imediatas, bem como, as avaliações para classificação dos candidatos e definição de escolhidos sejam feitas de forma sistêmica.

- **Parágrafo Segundo:** As EMPRESAS divulgarão aos candidatos promovidos e transferidos pelo Programa nos quadros de avisos, informando também aos SINDICATOS mensalmente, as promoções e transferências daí decorrentes.

- **Parágrafo Terceiro:** A promoção de TRABALHADOR para cargo de nível superior ao exercido importará, necessariamente, na concessão de aumento salarial, garantido o piso da função a ser exercida.

CLAÚSULA 72ª. – SANÇÕES DISCIPLINARES

As sanções disciplinares somente poderão ser aplicadas pelas EMPRESAS se observada uma escala gradativa de punições (“escala pedagógica”), sendo assegurado ao TRABALHADOR o direito de ampla defesa, inclusive com assistência dos SINDICATOS LABORAIS.

- **Parágrafo Primeiro:** As eventuais advertências e suspensões deverão ser aplicadas pelas EMPRESAS no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas, a partir da ciência do fato.

- **Parágrafo Segundo:** Não ocorrendo outra falta que enseje a aplicação de sanção disciplinar no intervalo de até 90 (noventa) dias, a punição anterior será automaticamente cancelada e devidamente comunicada ao trabalhador.

- **Parágrafo Terceiro:** A eventual aplicação de medidas disciplinares não poderá ser critério ou condição para pagamento de comissões e/ou remuneração variável, participação em premiações e programa de participação nos lucros e resultados.

- **Parágrafo Quarto:** As EMPRESAS somente poderão realizar demissão motivada após o devido processo administrativo que comprove a gravidade da falta, sendo assegurado ao TRABALHADOR conhecer o motivo de sua dispensa, além do direito de ampla defesa, inclusive com assistência dos SINDICATOS LABORAIS, sob pena de gerar presunção de dispensa imotivada.

CLÁUSULA 73ª. - ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES DA EMPRESA

Se as EMPRESAS, por qualquer motivo, encerrarem totalmente suas atividades na base territorial dos SINDICATOS, obrigam-se a comunicar tal fato aos mesmos com antecedência mínima de 90 (noventa) dias.

CLÁUSULA 74ª. – CONTRATAÇÃO VIA COOPERATIVAS, ESTAGIÁRIOS E TERCEIRIZAÇÃO

CLÁUSULA 75ª. - FUSÃO/INCORPORAÇÃO DE EMPRESAS

Ocorrendo a fusão ou incorporação de EMPRESAS, ou ainda de absorção de mão de obra, mesmo que parcial, perante o mesmo tomador dos serviços, serão assegurados aos empregados todos os benefícios e vantagens do contrato individual de trabalho, bem como do instrumento coletivo da categoria profissional, vigente à época do evento.

CAPÍTULO VII – CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL E FORMAÇÃO ACADÊMICA

CLÁUSULA 76ª. – CAPACITAÇÃO PROFISSIONAL

As EMPRESAS deverão promover capacitação profissional aos TRABALHADORES, respeitando rigorosamente o contido na NR 17 - anexo II, sempre que haja novos produtos que necessitem treinamento específico, inclusive concedendo vale refeição e demais benefícios nos referidos dias, além de considerar como jornada extraordinária, caso exceda a jornada normal de trabalho.

- **Parágrafo Primeiro:** Aos TRABALHADORES que estiverem iniciando suas atividades nas EMPRESAS, os dias de treinamento serão considerados como Jornada de Trabalho.
- **Parágrafo Segundo:** Se o treinamento for fora do local de trabalho, as EMPRESAS disponibilizarão meios de transportes que atenda a todos treinados, sendo que o treinamento deverá ocorrer dentro do horário de trabalho.

CLÁUSULA 77ª. – PLANO DE CARGOS E SALÁRIOS

As EMPRESAS abrangidas por este instrumento deverão negociar com os SINDICATOS, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após sua assinatura, a implantação do Plano de Cargos e Salários (PCS). No caso de já existir o benefício, o mesmo deverá ser reajustado, conforme as cláusulas de reposição salarial e de aumento real do presente instrumento.

- **Parágrafo Primeiro:** As EMPRESAS garantem também equiparação salarial para TRABALHADORES que exerçam a mesma função.
- **Parágrafo Segundo:** Quando as EMPRESAS exigirem complementação escolar para promoções, as despesas serão às expensas das mesmas e o TRABALHADOR terá seu horário adaptado ao curso a ser realizado, observado o critério de merecimento e de antiguidade a cada seis (6) meses.
- **Parágrafo Terceiro:** Prioritariamente, as EMPRESAS farão recrutamento interno para preenchimento das vagas em aberto, as quais deverão ser divulgadas.

CAPÍTULO VIII – RELAÇÕES SINDICAIS

CLÁUSULA 78ª. – REPRESENTAÇÃO DOS TRABALHADORES

As EMPRESAS reconhecem exercer os SINDICATOS LABORAIS a legítima e exclusiva representação de seus empregados, com a responsabilidade de negociar e celebrar instrumentos coletivos de trabalho e, entre outros:

- a) Representar os empregados perante a administração da empresa;
- b) Aprimorar o relacionamento entre a empresa e seus empregados com base nos princípios da boa-fé e do respeito mútuo;
- c) Promover o diálogo e o entendimento no ambiente de trabalho com o fim de prevenir conflitos;

- d) Buscar soluções para os conflitos decorrentes da relação de trabalho, de forma rápida e eficaz, visando à efetiva aplicação das normas legais e contratuais;
- e) Assegurar tratamento justo e imparcial aos empregados, impedindo qualquer forma de discriminação por motivo de sexo, idade, religião, opinião política ou atuação sindical;
- f) Encaminhar reivindicações específicas dos empregados de seu âmbito de representação;
- g) Acompanhar o cumprimento das leis trabalhistas, previdenciárias e das convenções coletivas e acordos coletivos de trabalho.

CLÁUSULA 79ª. – LIQUIDAÇÃO DE DIREITOS RESCISÓRIOS

As EMPRESAS efetuarão todas as homologações das rescisões contratuais de trabalho de seus TRABALHADORES, qualquer que seja o tempo de serviço e forma de desligamento, sob a assistência dos SINDICATOS LABORAIS, observando na íntegra os prazos legais, entregando toda a documentação hábil para saque do FGTS e do Seguro-Desemprego junto aos órgãos competentes.

CLÁUSULA 80ª. – DIREITO À INFORMAÇÃO

Fica assegurado às Entidades Sindicais o direito de acesso às informações sobre condições de saúde, relações de trabalho, mudanças tecnológicas, e outros assuntos de interesse dos TRABALHADORES.

- **Parágrafo Único:** Quando da admissão de novo TRABALHADOR, será permitido aos sindicatos entregar ao mesmo material explicativo da entidade. Quando as admissões se derem em grande número, os sindicatos poderão realizar palestras com fins elucidativos.

CLÁUSULA 81ª. – ACESSO AOS LOCAIS DE TRABALHO

As empresas asseguram aos sindicatos laborais, desde que previamente seja solicitado e identificados os dirigentes, o acesso aos locais de trabalho para o exercício das atividades sindicais.

CLÁUSULA 82ª. – CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL

Com fundamento no artigo 8º da Constituição Federal, a empresa descontará 3% do salário base, sendo dividido em 1% nos próximos três meses após a aprovação do acordo coletivo em assembleia, do ano de 2024, de todos os seus empregados, contemplados por este ACORDO COLETIVO DE TRABALHO.

- **Parágrafo Primeiro:** O desconto Assistencial de 3% não será realizado para os trabalhadores já filiados ao sindicato laboral.

- **Parágrafo Segundo:** Fica garantido o direito de oposição àqueles que não concordarem com o aludido pagamento, desde que o faça no prazo de 05 (cinco) dias após data da assembleia que aprovou a proposta e entregue pessoalmente documento escrito do próprio punho na secretaria da entidade sindical.

- **Parágrafo Terceiro:** O desconto efetuado em favor do Sindicato Profissional, SINTTEL, constará na folha de pagamento do empregado, com denominação “DESCONTO SINDICAL”.

- **Parágrafo Quarto:** O prazo para recolhimento das importâncias previstas, por parte da empresa, não poderá exceder ao dia 10 (dez) do mês subsequente ao vencido.

- **Parágrafo Quinto:** As importâncias descontadas deverão ser recolhidas em favor da entidade laboral até o dia 10 do mês subsequente ao desconto.

CLÁUSULA 83ª. – QUADROS DE AVISOS

As EMPRESAS autorizarão a afixação nos quadros e expositores de aviso previamente estabelecidos pelas EMPRESAS, de material informativo dos SINDICATOS, para comunicações de interesse da categoria profissional.

CLÁUSULA 84ª. - RELACIONAMENTO SINDICAL

Visando aperfeiçoar e modernizar o relacionamento EMPRESAS/SINDICATOS, fica estabelecido que:

a) as partes se comprometem a prestigiar a via negocial no esclarecimento de omissões, bem como dúvidas decorrentes da aplicação da lei, acordos, aditivos e CCT;

b) A parte contrária, através de seu Departamento Jurídico, na ocorrência de qualquer questão da interpretação de qualquer das cláusulas do presente instrumento, sempre que solicitada, fornecerá à outra, parecer formal expressando seu ponto de vista.

- **Parágrafo Único:** As EMPRESAS assegurarão a frequência livre dos dirigentes sindicais para participarem de assembleias e reuniões sindicais devidamente convocadas e comprovadas.

CLÁUSULA 85ª. - GARANTIAS SINDICAIS

a) Dirigente Sindical

O dirigente sindical, no exercício de sua função, desejando manter contato com as EMPRESAS de sua base territorial, terá garantido atendimento pelo representante que as EMPRESAS designarem. O dirigente sindical poderá fazer-se acompanhar de assessor.

b) Representante de base/Delegado sindical

Fica facultado aos SINDICATOS a indicação de 01 (um) Representante de base/Delegado Sindical a cada grupo de 300 (trezentos) TRABALHADORES, asseguradas às prerrogativas do artigo 543, parágrafo 3º, da CLT.

- **Parágrafo Único:** As EMPRESAS garantirão a participação em assembleias e reuniões sindicais, devidamente convocadas e comprovadas, sem prejuízo da remuneração e benefícios do cargo exercido nas EMPRESAS.

CLÁUSULA 86ª. – MENSALIDADE SINDICAL

As EMPRESAS efetuarão o desconto, em folha de pagamento, das mensalidades dos empregados associados dos SINDICATOS e providenciarão o repasse até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao dia dos pagamentos dos salários.

- **Parágrafo Primeiro:** O repasse das mensalidades poderá ser efetuado através de cheque ou depósito bancário identificado ou transferência eletrônica.

- **Parágrafo Segundo:** As EMPRESAS encaminharão aos SINDICATOS mensalmente, relação para o endereço eletrônico indicado pelas entidades, contendo nomes, respectivas matrículas e o valor descontado dos empregados associados.

CLÁUSULA 87ª. – LIBERAÇÃO PARA ATIVIDADES SINDICAIS

O TRABALHADOR, dirigente sindical ou não, indicado pelos SINDICATOS, será liberado pela EMPRESA para participar de Cursos, Simpósios, Plenárias, Seminários, Assembleias e Congressos, mediante solicitação por escrito e com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

- **Parágrafo Único:** A liberação de que trata a presente cláusula será sem prejuízo da remuneração e benefícios concedidos aos TRABALHADORES liberados, como se em efetivo exercício estivesse.

CLÁUSULA 88ª. - LIBERAÇÃO DE DIRIGENTES SINDICAIS

A empresa liberará para os SINDICATOS LABORAIS Dirigentes sindicais eleitos, sem ônus para os Sindicatos e sem prejuízo da remuneração e demais assegurados.

- **Parágrafo Primeiro:** Fica a critério de os Sindicatos indicar o (s) Trabalhador (es) a serem liberado (s).

- **Parágrafo Segundo:** A liberação de que trata a presente cláusula será sem prejuízo da remuneração e benefícios concedidos aos trabalhadores liberados, como se em efetivo exercício estivesse.

- **Parágrafo Terceiro:** A empresa garante, de acordo com o artigo 543 da CLT, A estabilidade aos dirigentes sindicais e representantes/delegados.

CLÁUSULA 89ª. – NOMENCLATURAS DAS PAUSAS EM SISTEMA

As empresas se comprometem a padronizar a nomenclatura das pausas para as seguintes:

- **TOILETTE:** (Utilizada para ir ao banheiro)
- **FEEDBACK:** (Utilizada pela gestão para orientação aos funcionários)
- **AMBULATÓRIO:** (Utilizada quando o empregado estiver doente)
- **RECOMPOSIÇÃO:** (Usada quando o operador sofrer em ligação: ameaças, abuso verbal, agressões ou que tenha sido especialmente desgastante, que permitam ao operador recuperar-se e socializar conflitos e dificuldades com colegas, supervisores ou profissionais de saúde ocupacional especialmente capacitados para tal acolhimento obs.: será auditada para a comprovação da alta pressão no atendimento).
- **DESCANSO:** (Utilizado 10 (dez) minutos para o descanso laboral)
- **LANCHE:** (Utilizado 20 (vinte) minutos para alimentação dos operadores 180 horas semanais)
- **ALMOÇO:** (Utilizada quando o empregado possui 1 (uma) hora de almoço)
- **SISTÊMICO:** (Utilizada quando tiver algum problema no computador, mouse, teclado, headset, cadeira, mesa etc.)
- **TREINAMENTO:** (Utilizada para treinamentos ou orientações de mudanças de procedimento)

Novembro/2023

FEDERAÇÃO LIVRE E SINDICATOS FILIADOS – SINTTEIS DO AM, CE, PE, ES, RJ, RN, e RO.