



ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2024

Pelo presente instrumento as empresas **EVOLUIR TELEMARKETING LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **45.509.821/0001-96**, **MAGNIFICA TELEMARKETING LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **35.784.063/0001-60** e **SUCCESSCON TELEMARKETING LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o nº **24.242.824/0001-36** todas com sede à Rua Doutor Ricardo Vilela, 251, Centro, Mogi das Cruzes/SP, CEP: 08710-150 e o **SINTRATEL – Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo**, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º **68.316.728/0001-60**, com sede à Rua Doutor Frederico Steidel, 255, Vila Buarque, São Paulo/SP, CEP: 01225-030, celebram o presente acordo coletivo que se regerá pelas seguintes cláusulas:

CLÁUSULA 1.^a – DA ABRANGÊNCIA SINDICAL

O **SINTRATEL** abrange de acordo com seus estatutos, todos os tipos de empresas que possuam funcionários (as) na cidade de São Paulo e na Grande São Paulo em compasso com a descrição sumária da cláusula 1 da Convenção Coletiva de Trabalho 2024. A abrangência, em compasso com o Estatuto Social da entidade sindical, tem como eixo a organização dos(as) profissionais que estejam ligados(as) direta ou indiretamente ao trabalho desenvolvido nas empresas de Telemarketing/Teleatendimento, sejam estes em trabalho presencial, ou teletrabalho, ou trabalho em casa (home office), compreendendo toda atividade profissional através da terceirização de serviços de negócios que usam intensamente a tecnologia da informação pelo sistema telefônico para transações comerciais e assistenciais em conformidade com a descrição sumária da Classificação Brasileira de Ocupação – CBO-4223 no que tange:

- Relações de terceirização de processos e negócios com clientes e usuários de serviços e produtos para sua aquisição, cobrança, pesquisa, prestação de serviços técnicos e cadastramento, com a comunicação pela voz e pela palavra escrita, com o uso de equipamento telefônico e equipamento de relacionamento virtual, através da mensagem

eletrônica digital também em tempo real, como Chat, WhatsApp, Messenger, SMS, e-mail, ou qualquer outro canal de comunicação pela voz ou pela palavra escrita.

Parágrafo Único: As condições estabelecidas pela Convenção Coletiva e o Acordo Coletivo de Trabalho têm prevalência sobre a lei quando dispuserem sobre os incisos I a XV do Art. 611 A da lei 13.467 de 13 de julho de 2017.

CLÁUSULA 2.^a – DAS GARANTIAS PREVISTAS NO ANEXO II DA NR17

Fica estabelecida a aplicação das normas previstas no Anexo II da NR 17 a fim de estabelecer as condições de saúde e bem-estar no ambiente de trabalho presencial e, no que for possível, ser acordado com o (a) profissional, no trabalho home office (trabalho em casa), favorecendo a prevenção do adoecimento físico e psíquico de quem trabalha no setor de Telemarketing/ Teletendimento e Telecobrança, no cumprimento da cláusula 6 como se segue:

Parágrafo primeiro: Para fins de manutenção do bem-estar e saúde psíquica, ergonômica, da voz e audição para os (as) colaboradores (as) em trabalho presencial, destaca-se a aplicação:

Da ergonomia: Fica estabelecida a manutenção de mesas e cadeiras reguláveis destacando:

- **Se for Cadeira:** sempre com apoio para a coluna e, se possível, ajustar a altura para que seus pés repousem no chão ou em um apoio para os pés, suas coxas fiquem paralelas ao chão e mantenha os ombros relaxados;
- **Se for Escrivania ou Mesa:** caso possua borda rígida, é recomendável apoiar os punhos sobre ela ou usar um descanso de pulso. Não se deve guardar itens ou caixas embaixo da mesa e o mobiliário utilizado para o trabalho deve atender os requisitos descritos nos itens 2 e 3 do Anexo II da NR 17;
- **Se for Mesa para Notebook:** que seja ajustável, evitando lesões musculares, lombares e de colunas.

Do bem-estar e saúde psíquica no trabalho presencial e em home office:

- Fica estabelecida a aplicação da jornada ordinária de trabalho de 36 horas semanais e 6 horas diárias, em compasso com do Anexo II da NR 17 para os (as) Operadores (as) de Telemarketing, considerando o emprego da voz, audição e membros superiores para o atendimento e relacionamento com clientes ou usuários por parte destes (as) funcionários (as).
- Fica estabelecida a garantia das pausas exclusivamente destinada para descanso de 10 (dez) minutos, como parte integrante do computo da jornada. A empresa poderá juntar a primeira pausa 10min com o intervalo de 20min para refeição e descanso, pois tal junção não está em desacordo com a NR 17. Com o objetivo de facilitar o registro de ponto, a empresa poderá optar em aplicar os 20 minutos de refeição em sequência da pausa repouso de 10 minutos, registrando um intervalo contínuo, a fim de proporcionar mais condições de repouso aos (às) empregados (as).
- Para fins de proteção à saúde física e psíquica é vedada a aplicação de ações que tenham como efeito restringir as garantias do Anexo II da NR 17 para com os cuidados com a ergonomia, liberdade de uso do banheiro e acesso aos serviços de saúde público e privado.

Pessoa Portadora de Necessidades Especiais:

- Para as pessoas portadoras de necessidades especiais e àquelas cujas medidas antropométricas não sejam atendidas pelas especificações deste Anexo, o mobiliário dos postos de trabalho deve ser adaptado para atender às suas necessidades e, devem estar disponíveis ajudas técnicas necessárias em seu respectivo posto de trabalho para facilitar sua integração ao trabalho, levando em consideração as repercussões sobre a saúde destes (as) trabalhadores (as).
- As condições de trabalho, incluindo o acesso às instalações, mobiliário, equipamentos, condições ambientais, organização do trabalho, capacitação, condições sanitárias, programas de prevenção e cuidados para segurança pessoal, devem levar em conta as necessidades dos (as) trabalhadores (as) portadores (as) de necessidades especiais.

Da saúde da voz e audição:

- Devem ser fornecidos gratuitamente, conjuntos de microfone e fone de ouvido (headsets) individuais, que permitam a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho e que sejam substituídos sempre que apresentarem defeitos ou desgaste devido ao uso;
- Alternativamente, poderá ser fornecido um headset para cada posto de atendimento, desde que seja garantido o uso de forma individual das partes que permitam qualquer espécie de contágio ou risco à saúde.
- No sentido de promover a saúde vocal dos (as) trabalhadores (as), a empresa deve se esforçar para implementar, entre outras medidas:
 - a) Modelos de diálogos que favoreçam micro pausas e evitem carga vocal intensiva do (a) operador (a);
 - b) Redução do ruído de fundo;
 - c) Estímulo à ingestão frequente de água potável fornecida gratuitamente aos (às) operadores (as).

Da aplicação de políticas de organização assertivas das relações no trabalho: Fica estabelecido a elaboração de programas preventivos nos quais devem ser considerados os seguintes aspectos da organização do trabalho, com a aplicação de sistemas que visem:

- Compatibilizar as metas com as condições de trabalho e tempo oferecidas em cada local de trabalho;
- Aplicação de um sistema de Monitoramento de desempenho com políticas humanizadas;
- O resultado das repercussões de desempenho sobre a saúde dos (as) trabalhadores (as) decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie;
- Prevenção de sintomas negativos à saúde devido a pressões aumentadas de tempo em horários de maior demanda;
- Aplicação de programas de ascensão e aperfeiçoamento com períodos para adaptação ao trabalho;

- Com o fim de permitir a satisfação das necessidades fisiológicas, as empresas devem permitir que os (as) operadores (as) saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada;
- É vedada a utilização de ferramentas com o objetivo de realizar uma monitoria exacerbada, expositiva com efeito desumanizador e assediador, visando a aceleração da produção.

Parágrafo segundo: Para fins de cumprimento das medidas de segurança no trabalho nos termos da Convenção Coletiva 155 da OIT- Organização Internacional do Trabalho, que versa sobre a Saúde e Bem-Estar, Decreto nº 1.254, de 19 de setembro de 1994, ficam estabelecidas as recomendações abaixo:

- A fomentação de campanhas com conteúdo digital sobre saúde e bem-estar no ambiente de trabalho, promovendo os cuidados para coibição da propagação da pandemia do COVID-19 e, a fim de evitar o adoecimento precoce por acidente de trabalho, por LER/DORT, doenças da voz, dentre outras classificadas pelo INSS como doença ocupacional, em razão de guardarem relação com a atividade laboral ou, por sobrevir durante o trabalho.
- Aplicação de medidas de higiene, utilização de equipamentos de segurança individual em razão da necessidade de proteção dos riscos de contaminação de agentes biológicos e físicos que venham a trazer risco à saúde dos (as) profissionais durante o exercício laborativo nas centrais ou orientação, no caso do trabalho em casa.

CLAUSULA 3ª – DAS RECOMENDAÇÕES DE HIGIENE E BEM-ESTAR NO AMBIENTE DE TRABALHO PRESENCIAL PARA PREVENÇÃO DE POSSÍVEIS ADOECIMENTOS POR AGENTES QUÍMICOS E BIOLÓGICOS:

- I. Adotar procedimentos contínuos de higienização, com disponibilização de água e sabão em intervalos regulares. Caso não seja possível a lavagem das mãos, disponibilizar sanitizante adequado para as mãos, como álcool 70% ao fácil acesso dos(as) EMPREGADOS(AS);

- II. Reforçar a limpeza de sanitários, vestiários e demais áreas comuns, pontos de grande contato como corrimões, maçanetas, terminais de pagamento, elevadores, mesas, cadeiras etc.;
- III. Sempre que possível, promover a ampliação do espaçamento dos horários de pausa e refeição dos(as) trabalhadores(as) das centrais de relacionamento;
- IV. Se possível antes de cada turno, previamente ao início das atividades pelo(a) trabalhador(a), higienizar os postos de trabalho e equipamentos ou fornecer material individualmente a cada trabalhador(a) para que estes(as) higienizem seus postos de trabalho e equipamentos;
- V. Sempre que possível promover o afastamento nas condições deste instrumento e/ou legislação, das mães em período de amamentação, a fim de preservar às mesmas e seus bebês, devendo ser aplicado o regime de teletrabalho como prioridade.

CLAUSULA 4ª – DA REGULAMENTAÇÃO DO TRABALHO EM CASA – HOME OFFICE PARA OS (AS) PROFISSIONAIS ABRANGIDOS (AS) PELA CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO DO SINTRATEL

Em compasso com o Art. 75-A, B, C e D da CLT e seguintes, considera-se o teletrabalho uma forma de prestação de serviço preponderantemente fora das dependências do empregador, com a utilização de tecnologias da informação e de comunicação que, por sua natureza, não se constituam trabalho externo.

Parágrafo primeiro: A jornada de trabalho realizada em teletrabalho, se necessário, poderá ser controlada para estabelecer pausa para descanso e refeição dentre outras previstas nas normas regulamentadoras do trabalho a exemplo do Anexo II da NR17, remotamente, pelos meios alternativos, especialmente e não exclusivamente, pela modalidade *login/logout ou outros pontos alternativos por reconhecimento facial, geolocalização, Biometria* dentre outros aplicativos.

Parágrafo segundo: O labor extraordinário à jornada normativa de no máximo 36hs semanais por meio da quitação das horas extraordinárias ou em razão da aplicação de programas de compensação da jornada de trabalho sempre acordada previamente com o superior imediato.

Parágrafo terceiro: Em vista do desequilíbrio econômico entre os/as profissionais e as empregadoras deve ser vedado quaisquer transferências de riscos do negócio ou tarefas extraordinárias as competências previamente acordadas nos contratos sociais de trabalho e para tanto:

- Deve ser mantido sistema de treinamentos, feedback, assistência ao uso de equipamento online
- Poderão ser custeados mesmo que parcialmente pelo empregador os kits de equipamento com Notebook, headset, mesa e iluminação portátil e regulável e garantia de seguro contra quebra do Notebook.

Parágrafo quarto: Fica estabelecido a aplicação de compensação de jornada no mesmo dia de trabalho desde que acordada com antecedência com o superior imediato desde que preservado o limite da jornada de trabalho descritas na cláusula 5ª deste instrumento.

Parágrafo quinto: Será estabelecida a garantia do pagamento de uma taxa de custeio de no mínimo R\$ 85,91 (oitenta e cinco reais e noventa e um centavos) para o custeio de internet, energia e equipamentos complementares para o desenvolvimento da atividade laboral.

Parágrafo sexto: Os (as) funcionários (as) poderão contribuir no que for possível para as adaptações mobiliárias exigidas do Anexo II da NR 17 adequado para atendimento, desde que não haja prejuízo a sua saúde ergonômica ou mesmo ingerência no seu domicílio pelo (a) empregador (a). Assim, os equipamentos devem ser acordados considerando a situação domiciliar dos (as) profissionais neste momento de exceção a fim de que não haja a alienação das garantias da legislação sobre a segurança no trabalho previstas na cláusula 2.ª deste caput.

Parágrafo sétimo: Fica assegurado a equidade nas relações do trabalho no que tange à garantia de igualdade de direitos e benefícios aos/as profissionais de uma mesma categoria de trabalho visto que, a unidade destes (as) profissionais se dá em razão do exercício das mesmas competências e atribuições desenvolvidas em PAs nos centros de trabalho (Call Center) ou em pontos de

atendimento individuais localizados em seus domicílios configurados pela mesma utilidade para o exercício do trabalho por também se tratarem de Pontos de Atendimento.

CLÁUSULA 5.^a – DA APLICAÇÃO DOS PROGRAMAS DE COMPENSAÇÃO DE JORNADA DE TRABALHO:

Preâmbulo:

- I. Fica estabelecido que os programas de compensação da jornada de trabalho terão a finalidade de ampliar os meios de obtenção de folgas programadas entre as partes (empregado (a) e empregador) bem como a garantia de um repouso com no mínimo 48 (quarenta e oito) horas de descanso consecutivo para o (a) empregado (a) em situação de compensação.
- II. Ficam estabelecidas todas as garantias previstas pela cláusula 6 do Anexo II da NR 17 assegurando a aplicação de políticas de gestão que coibam o controle exagerado do trabalho e que respeitem as subjetividades e o ritmo de trabalho individual dos funcionários (as) nas centrais de telemarketing, a fim de assegurar a saúde física e psíquica dos (as) mesmos (as).
- III. A compensação gradual da jornada de trabalho também tem o objetivo de oferecer aos empregados (as) e empregadores a possibilidade de negociar ausências do trabalho sem risco econômico para as partes com a devida manutenção do seu contrato social de trabalho nas condições previstas em sua integralidade pelas normas estabelecidas pelo Anexo II da NR 17, considerando também ser a Compensação de Jornada de Trabalho uma excepcionalidade.
- IV. Caberá ao(à) trabalhador(a) aceitar ou não o convite por parte do empregador, considerando a liberdade de participação, de integrar a equipe que compensará a jornada de trabalho de segunda à sexta. Poderá também o(a) empregado(a) solicitar o ingresso em tais equipes, cabendo ao empregador verificar a existência ou não de vagas. No caso negativo o(a) empregado(a) entrará em uma lista de espera, podendo ser chamado à qualquer momento.
- V. A prorrogação do tempo de trabalho em razão da aplicação do Programa de Compensação

da Jornada de Trabalho em compasso com a cláusula 6 do Anexo II da NR 17 só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas pelo Anexo, respeitando o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing.

5.1. DA COMPENSAÇÃO DIÁRIA DE ATÉ 1H12MIN NA JORNADA SEMANAL DE TRABALHO

ORDINÁRIA: Em conformidade com a cláusula 11 e parágrafo 1º da Convenção Coletiva de Trabalho 2024 que estabelece que a duração da jornada de trabalho dos (as) operadores (as) em telemarketing/ teleatendimento /telesserviços organizados (as) na Classificação Brasileira de Ocupação CBO-4223 Família Telemarketing está normatizada em 36 (trinta e seis) horas semanais, 6 (seis) horas diárias e 180 (cento e oitenta) horas mensais, assegurado a esses (as) empregados (as) um intervalo diário para repouso ou alimentação, nos termos do parágrafo 1º do artigo 71 da CLT e do Anexo II da NR 17, este Acordo Coletivo de Trabalho objetiva a regulamentação desta modalidade de compensação da jornada diária de trabalho dos (as) funcionários (as) da empresa atuais e futuros (as), observando o prazo de vigência deste instrumento normativo, como se segue:

- a) A carga horária semanal poderá ser distribuída em escala compensatória de 5x2 (cinco dias trabalhados por dois dias de folga) contando com o acréscimo de 1h e 12 minutos (uma hora e doze minutos) a título de compensação diária de trabalho para a aplicação das folgas aos sábados pelos dias já compensados na semana de segunda-feira a sexta-feira além das folgas já garantidas aos domingos (DSR), sem prejuízo dos intervalos destinados a repouso e refeição, sendo garantido aos (ás) trabalhadores (as) 1 (uma) hora para refeição e descanso.
- b) Fica estabelecido para fins de cumprimento da cláusula 6 do Anexo II da NR 17 que estabelece que as pausas exclusivamente para repouso são integradas ao compito da jornada e deverão ser concedidas fora do posto de trabalho em 02 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos sendo após os primeiros e antes dos últimos 60 (sessenta) minutos de trabalho em atividade de telecobrança/teleatendimento/telemarketing e, para fins de aplicação das melhores práticas, respeitando o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais e 180 (cento e oitenta) horas ao mês de tempo efetivo em atividade de

telecobrança/teleatendimento/telemarketing nos termos do disposto na cláusula 6 do Anexo II da NR 17.

- c) Fica estabelecido que além das folgas compensatórias no sexto dia, os (as) empregados (as) terão a garantia da folga ordinária aos domingos (DSR) em virtude da compensação de 1h12min (uma hora e doze minutos) laboradas na semana de escala compensatória de 5x2 (cinco dias trabalhados por dois dias de folga).
- d) Todos (as) os (as) demais empregados (as) terão jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais.
- e) Fica estabelecido que as disposições contidas neste instrumento, não dispensam as partes de observarem as disposições contidas no Anexo II da Norma Regulamentadora nº 17.
- f) Este Acordo Coletivo para a compensação diária de até 1 hora e 12 minutos na jornada semanal de trabalho, será válido à Matriz e suas filiais.

5.2. DO BANCO DE HORAS: A compensação de horas será feita através do controle das **horas positivas** e **horas negativas**.

- a) Entende-se por **horas positivas** as horas extras realizadas pelo trabalhador que não podem exceder em hipótese alguma o limite de **60 (sessenta) horas** extras por período de apuração semestral;
 - b) As **horas negativas** poderão ser decorrentes de dias de “pontes” de feriados, faltas em razão de acompanhamento de filho menor em consultas, internações ou tratamentos de doenças crônicas e estágio obrigatório comprovado, que não podem exceder o limite de **60 (sessenta) horas** por período de apuração semestral;
- b.1.) Caso ocorra deferimento por parte do superior hierárquico, o empregado poderá compensar o dia de falta, sem prejuízo do recebimento do seu salário, observadas as

condições expressas no presente Acordo, quando da ocorrência, de forma comprovada por meio de documento legal hábil apresentado à empresa em até 72 (setenta e duas) horas contadas da data da sua ausência, por tempo superior a 24 (vinte e quatro) horas, em caso de internação hospitalar de filho menor de idade, podendo eventual prazo adicional ser avaliado pela empresa, dependendo da gravidade do estado de saúde do menor e da necessidade imperiosa da presença do(a) empregado(a),

b.2.) A empresa, em comum acordo com seus empregados, poderá conceder folgas ou redução de jornada para compensação futura no banco de horas. Também em comum acordo entre as partes, poderão ser lançadas no banco de horas, as horas provenientes de faltas, atrasos, e/ou saídas antecipadas desde que previamente ajustadas e comunicadas com 2 (dois) dias de antecedência.

b.3.) Acompanhamento de pais com idade igual ou superior a 65 (sessenta e cinco) anos em consultas, exames e/ou internações sempre que apresentado documento legal de acompanhamento no prazo de até 48h (quarenta e oito horas) da ausência.

- c) Ao final de cada mês ou período inferior ao semestre, se o empregado tiver atingido o limite de saldo de mais de 60 (sessenta) horas de crédito, serão pagas as horas excedentes a 60 (sessenta) horas. Ao final de cada mês ou período inferior ao semestre, se o empregado tiver mais de 60 (sessenta) horas de débito, serão descontadas as horas excedentes a 60 (sessenta) horas.
- d) Ao final de cada semestre, se houver saldo credor, o saldo integral será pago com o adicional de 50% (cinquenta por cento), nos termos do que prevê o art. 7º, inciso XVI da Constituição Federal e § 1º do artigo 59 da CLT. Da mesma forma, se houver saldo de débito, o saldo integral será zerado na apuração.
- e) Na hipótese de rescisão do contrato de trabalho sem que tenha havido a compensação integral da jornada extraordinária, na forma da alínea a, fará o trabalhador jus ao pagamento das horas extras não compensadas, calculadas sobre o valor da remuneração na data da

rescisão, nos termos do que prevê o parágrafo 3º do artigo 59 da CLT. Em situação de rescisão as horas negativas serão igualmente descontadas.

- f) As horas trabalhadas em datas de domingos e feriados deverão ser dadas a título de folga extraordinária, caso não ocorra a quitação em compasso com o artigo 59 da CLT. Em caso de não haver a compensação por folga extraordinária, estas serão pagas com percentual de 100% (cem por cento).
- g) O valor das horas extras pagas ao final de cada mês e/ou cada semestre deverá integrar a base salarial do empregado para todos os fins de direito, constituindo base de cálculo a média de horas extras para pagamento de férias + 1/3 e 13º salário.
- h) Fica estabelecido que, a jornada extraordinária não poderá exceder a 02 (duas) horas diárias conforme o artigo 59 da CLT “A duração diária do trabalho poderá ser acrescida de horas extras, em número não excedente de duas, por acordo individual, convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho.”

Parágrafo primeiro: Fica estabelecido as condições previstas na cláusula 11 e parágrafo quinto da Convenção Coletiva de Trabalho 2024 para fins de requerimento do Banco de Horas Negativas por parte do empregador aos(às) **Empregados(as)**. Desta maneira, não compete ao empregador imputar horas negativas de Banco de Horas que divirjam das condições estabelecidas pela cláusula 11 e parágrafo quinto da Convenção Coletiva de Trabalho 2024.

“Cl. 11 §§ 5 CCT/2024: Visando a manutenção dos empregados, em caso de paralisação das atividades profissionais por motivos de força maior, caso fortuito ou em razão de efetiva e comprovada cessação do contrato mantido com o tomador dos serviços, mediante prévia negociação com o SINTRATEL e as empresas, as horas não trabalhadas pelos respectivos empregados poderão ser repostas em número não excedente a 02 (duas) horas diárias. Empresa e SINTRATEL comprometem-se a chegar a um acordo em até 24 (vinte e quatro) horas da data de comunicação ao SINTRATEL.”

Parágrafo segundo: Para fins de abono ficam estabelecidas as condições do Artigo 473 da CLT.

CLÁUSULA 6.^a – DO FORTALECIMENTO DA LEI “MARIA DA PENHA”:

Em conformidade com a cláusula 38 da Convenção Coletiva de Trabalho 2024, para fins de proteção à permanência das mulheres diversas no trabalho, haverá por parte do empregador a comprovação com a aplicação da Lei “Maria da Penha” (Lei nº 11.340 de 7 de agosto de 2006), através da concessão de um **Banco de Horas Negativo**, para assegurar o afastamento das mulheres diversas em situação de violência doméstica e familiar, pelo período provisório de até 15 (quinze) dias. A concessão se dará quando houver situação comprovada (Boletim de Ocorrência) de risco à integridade física das mulheres diversas e pessoas biologicamente identificadas como femininas e a necessidade de seu deslocamento intempestivo da residência, diante de ameaça ou agressão do cônjuge ou parceiro.

CLAÚSULA 7.^a – DOS FERIADOS REGIONAIS E NACIONAIS

Parágrafo primeiro: As horas trabalhadas em datas e feriados Nacionais serão quitadas com percentual de 100% (cem por cento) em compasso com artigo **59** da CLT para a quitação em folha de pagamento no mês de referência e, para fins de folga compensatória dos dias trabalhados em feriados regionais fica estabelecido que as mesmas preferencialmente serão aplicadas no dia anterior ao dia de descanso remunerado, sendo a compensação realizada em razão de 1 hora de repouso para cada 1 hora trabalhada.

Parágrafo único: para fins de abono ficam estabelecidas as condições do Artigo 473 da CLT.

Parágrafo segundo: Considerando as previsões contidas no inciso I, do art. 22, da Constituição Federal, bem como na Lei nº 9.093/95, as partes convencionam que são reconhecidos como feriados legalmente válidos apenas os seguintes:

- 01 de janeiro (Feriado Nacional Confraternização Universal)
- 29 de março (Feriado Nacional Paixão de Cristo)
- 31 de março (Feriado Nacional Páscoa)

- 21 de abril (Feriado Nacional de Tiradentes)
- 01 de maio (Feriado Nacional Dia do Trabalhador)
- 30 de maio (Feriado Municipal Corpus Christi)
- 09 de julho (Feriado Estadual Revolução Constitucionalista)
- 26 de julho (Feriado Municipal Padroeira Nossa Senhora de Santana)
- 01 de setembro (Feriado Municipal Aniversario da Cidade)
- 07 de setembro (Feriado Nacional Independência do Brasil)
- 12 de outubro (Feriado Nacional Nossa Senhora Aparecida)
- 02 de novembro (Feriado Nacional Finados)
- 15 de novembro (Feriado Nacional Proclamação da República)
- 20 de novembro (Feriado Municipal Dia da Consciência Negra)
- 25 de dezembro (Feriado Nacional Natal)

Parágrafo terceiro: O valor das horas extras pagas ao final de cada apuração em conformidade com o parágrafo décimo quarto do item 5.2. da cláusula 5 deverá integrar a base salarial do (a) empregado (a) para todos os fins de direito, constituindo base de cálculo a média de horas extras para pagamento de férias + 1/3 e 13º salário.

Parágrafo quarto: Fica estabelecido que, a jornada extraordinária não poderá exceder a 02 (duas) horas diárias conforme o artigo 59 da CLT “*A duração diária do trabalho poderá ser acrescida de horas extras, em número não excedente de duas, por acordo individual, convenção coletiva ou acordo coletivo de trabalho.*”

Parágrafo quinto: As faltas e atrasos injustificados cometidos pelos (as) Empregados (as) não serão compensados com eventuais horas positivas.

Parágrafo sexto: No caso de a empresa optar em utilizar-se do banco de horas, esse deverá ser zerado anualmente.

Parágrafo Único: Para fins de abono ficam estabelecidas as condições do Artigo 473 da CLT.

CLÁUSULA 8.^a – DO SISTEMA ALTERNATIVO DE CONTROLE DE PONTO ELETRÔNICO

Em consonância com a Portaria nº 671/2021, que substitui o que preconizavam as Portarias 373/2011 e 1510/2019 do Ministério do Trabalho e Previdência, este Acordo visa também regulamentar o sistema alternativo de controle eletrônico de ponto utilizado pela **EMPRESA, em especial o modelo de Registrador Eletrônico de Ponto – REP-A, previsto no artigo 75, II da Portaria 671/2021 MTP**, servindo este, a partir de então, de meio alternativo para a marcação de ponto e controle da jornada de trabalho.

Parágrafo primeiro: As pausas referidas nesse item poderão ser registradas apenas em sistema, não necessitando constar do registro de ponto biométrico, geolocalização, reconhecimento facial, por meio de aplicativo para assinatura digital dentre outras tecnologias para esta finalidade.

Parágrafo segundo: Os sistemas de marcação de ponto e das pausas deverão funcionar: para marcação do horário de início das atividades profissionais; da saída e do retorno do horário destinado à refeição e ao descanso; e do horário de encerramento das atividades profissionais, bem como as pausas legais.

CLÁUSULA 9.^a – DO AVISO DE FÉRIAS

Em conformidade com o artigo 134 e §§ 3º Lei 13.467/2017 é vedado o início das férias no período que antecede dois dias do feriado ou dia de repouso semanal remunerado, a empresa também não poderá conceder início de férias às sextas-feiras ou dias já compensadas.

Parágrafo primeiro: Fica estabelecida em conformidade com o Art. 135 - A concessão das férias será informada, por escrito, ao empregado, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias possibilitando dessa forma, o (a) trabalhador (a) de programar como melhor usufruir seu período anual de descanso.

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 dias ou em folha de pagamento (banco de horas semestral).

Parágrafo terceiro: Fica estabelecido que, para os trabalhadores (as) de muitas faltas, com um período de gozo de férias inferior a 30 (trinta) dias, não haverá fracionamento destas férias em virtude do período ser reduzido.

CLÁUSULA 10.^a – DA GARANTIA PROVISÓRIA À GESTANTE

Em compasso com a cláusula 21 da Convenção Coletiva de Trabalho 2024, fica assegurada à empregada gestante a garantia de emprego de 60 (sessenta) dias após o efetivo retorno ao trabalho.

Parágrafo primeiro: Fica reafirmado à empregada o direito ao exercício profissional com a referida estabilidade provisória sem redução do prazo determinado pela cláusula 21 da CCT 2024 e, o descumprimento da referida cláusula ensejará em aplicação de multa nos termos da cláusula 58 da CCT 2024.

CLÁUSULA 11.^a – DAS PREMIAÇÕES

É do empregador a liberalidade de criar e aplicar políticas de premiação com o objetivo de estimular o desempenho profissional dos trabalhadores e trabalhadoras. A legislação trabalhista considera que a premiação deve ser paga por atingimento de resultado em virtude da superação do desempenho profissional do empregado durante o seu exercício laboral. Os prêmios deverão ser pagos a partir dos seguintes critérios:

1. Para fins de pagamento, as metas a serem atingidas e o quantum a ser pago devem ser formalizadas com até 30 dias de antecedência da referida campanha;
2. A Empresa poderá propor metas quinzenais;
3. Os critérios para pagamento deles devem ser claros e factíveis para o atingimento;

4. Os prêmios pagos em pecúnia, mesmo havendo quartis crescentes para atingimento, devem ser quitados, considerando os critérios de razoabilidade e proporcionalidade;
5. A premiação também poderá ser quitada a título de viagens, vouchers de compras, produtos eletro e eletrônicos dentre outros.
6. A Premiação também terá finalidade de garantir aos comissionados, a ampliação da sua comissão periódica, através do sistema próprio de controle.
7. Por se tratar de premiação, tais valores não serão incididos sobre férias + 1/3; 13º salário, FGTS nem médias para fins de rescisão contratual e nos encargos previdenciários

CLÁUSULA 12.^a – DAS CONDIÇÕES DE ISONOMIA NAS RELAÇÕES DE TRABALHO:

- É assegurada ao (à) empregado (a) em atividade presencial nas centrais de telemarketing/ teleatendimento e no trabalho em casa, a proteção a saúde, meios de utilização dos benefícios e serviços corporativos sejam estes ofertados pelo empregador ou pela entidade sindical para os (as) funcionários (as) com instruções sobre os meios de aquisição e utilização de quaisquer benefícios que fomentem o bem-estar, saúde e qualidade de vida destes (as) profissionais.
- Serão disponibilizadas as informações fornecidas pelo SESMT, RH e pelo sindicato profissional por meio de publicações digitais, plataformas de benefícios dentre outras formas de comunicação por meio de WhatsApp, aplicativos, SMS dentre outras formas de comunicação.
- Ficam asseguradas as mesmas condições de utilização dos benefícios odontológicos, assistência médica, assim como, o auxílio refeição/alimentação. Para fins da prevalência das condições mais benéficas ao empregado (a), o empregador deverá manter meios de Auxílio Refeição/Alimentação alternativos aos refeitórios e restaurantes por estes utilizados quando no trabalho presencial.

- Salienta-se que é vedada a aplicação do benefício de VR/VA nas condições inferiores as ora convencionadas na cláusula 17 da CCT 2024, nos valores previstos na CCT 2024 para quem usufrui de 20 (vinte) minutos de pausa lanche conforme previsto na CCT 2024 para quem usufrui de 60 (sessenta) minutos de almoço ou jantar.

CLAUSULA 13.^a – DA INCLUSÃO DO NOME SOCIAL NO CRACHÁ

Em cumprimento à cláusula 37 da Convenção Coletiva de Trabalho 2024 é assegurado aos (às) empregados (as) a utilização do crachá com a descrição do nome social e, para tanto, a pessoa interessada deverá encaminhar ao departamento de recursos humanos da empresa, requerimento específico para esta finalidade.

CLÁUSULA 14.^a – DO PROGRAMA DE CARGOS E SALÁRIOS

Em compasso com a Classificação Brasileira de Ocupação CBO-4223 (Família Telemarketing), fica estabelecido que para fins de organização do trabalho a empresa poderá contar com um Programa de Cargos e Salários pautado na preservação das boas condições no ambiente de trabalho e na fomentação da geração de renda dos EMPREGADOS, de forma igualitária, devendo sempre observar as orientações da Convenção 111 da OIT – Organização Internacional do Trabalho, afastando quaisquer ações que tenham como efeito causar a distinção, inclusão ou preferência fundada na raça, sexo, cor, religião, opinião política e que tenha como efeito destruir ou alterar a igualdade de oportunidade ou de tratamento em matéria de emprego ou profissional.

Parágrafo primeiro: Fica estabelecido que a promoção de empregado (a) para nível superior ao exercício comportará um período de experimental ou de treinamento não superior a 60 (sessenta) dias.

Vencido o prazo experimental ou de treinamento, a promoção e o respectivo aumento salarial serão anotados na CTPS e, caso não aprovado, o (a) empregado (a) poderá retornar à sua função anterior em comum acordo.

CLAÚSULA 15.^a – DA DATA BASE

Para fins de reajuste anterior à data base 01 de janeiro, fica estabelecido que quaisquer diferenças salariais deverão ser iguais ou superiores ao acordado na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, (Princípio das Condições mais benéficas).

CLAÚSULA 16.^a – DAS CONDIÇÕES DE BEM-ESTAR, EQUIDADE NAS RELAÇÕES DE TRABALHO E ACOLHIMENTO SINDICAL:

1. O SINTRATEL disponibilizará em parceria com o SESMT e RH as publicações digitais, plataformas de benefícios dentre outras formas de comunicação por meio de WhatsApp, aplicativos, SMS de interesse dos profissionais abrangidos por este instrumento normativo.

2. O SINTRATEL enviará por meio das suas ferramentas digitais ao (às) empregados (as) sendo associados (as) ou não à entidade sindical, sempre assegurando a opção ao (à) destinatário (a) de suspender ou pedir que se mantenham os envios em qualquer tempo dos referidos conteúdos virtuais de acordo com a previsão da Lei nº 13.709 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

Os dados são coletados pelo SINTRATEL diretamente do (a) empregado (a), sem intermediação da empresa.

3. Fica estabelecido ao patronal, assegurar ao (à) empregado (a) em atividade presencial nas centrais de telemarketing/ teleatendimento o cumprimento e todas as normas de segurança no trabalho, saúde, bem-estar e, no que for possível e quando aplicável, no trabalho em casa, a proteção à saúde, meios de utilização dos benefícios e serviços corporativos, sejam estes ofertados pelo empregador ou pela entidade sindical.

4. Fica estabelecida a garantia aos empregados (as) abrangidos (as) pelo SINTRATEL a utilizar os meios de assistência sindical virtual para verificação e certificação (digital) dos termos rescisórios para certificação dos valores a receber e as orientações sobre quaisquer assuntos de natureza

trabalhista ou previdenciária, nas condições econômicas e estruturais estabelecidas pelo acordo de homologação específico assinado pela empresa e SINTRATEL.

5. Em conformidade com o artigo 477 da lei 13.467/2017, fica facultado ao empregado e a empresa a solicitação de homologação de forma virtual na entidade sindical nas condições previstas pelo acordo específico de homologação para este fim.

O acolhimento sindical poderá se dar também para requerimentos dos benefícios e serviços relacionados à plataforma do Sinratel para sócios (as).

CLÁUSULA 17.^a – DA APLICAÇÃO DE PROGRAMAS DE SAÚDE E SEGURIDADE SOCIAL

Fica estabelecido a garantia de aplicação nos termos das Clausulas 23 e 36 respectivamente de seguros de vida, assistência funerária e outras modalidades de seguros em caso de afastamento das atividades profissionais e assistência odontológica da CCT 2024.

CLÁUSULA 18.^a – DA MANUTENÇÃO DAS DEMAIS CLÁUSULAS

Fica estabelecida a manutenção das condições mais benéficas neste instrumento em conformidade com a clausula 56 da Convenção Coletiva de Trabalho 2024, bem como a garantia de manutenção das demais clausulas não inclusas neste instrumento, já consignadas em convenção coletiva de trabalho.

Parágrafo único: Fica estabelecido o compromisso social do empregador, diante da necessidade de superação da crise setorial provocada pela conjuntura econômica nacional, a aplicação de políticas que favoreçam a valorização do trabalho dos (as) profissionais nos diversos segmentos desenvolvidos pela empresa e, para tanto, considera-se:

- A contínua fomentação da criação de postos de trabalho, em especial, com a finalidade de oportunizar o primeiro ingresso no mercado de trabalho forma, reduzindo a vulnerabilidade ao empobrecimento dos (as) jovens, população LGBT e também as mulheres de baixa renda.

- A manutenção dos canais de negociação permanente com os (as) empregados (as), sempre com o acompanhamento da entidade sindical laboral em consonância com as garantias do artigo 8º da Constituição Federal.
- As boas práticas serão mantidas para fins de aplicação das políticas de organização do trabalho, em especial, em favor da geração de oportunidade de renda e ascensão dos (as) profissionais em todos os setores da empresa.

CLÁUSULA 19.^a – DAS PENALIDADES

Em conformidade com a cláusula 58 da Convenção Coletiva de Trabalho 2024, em caso de descumprimento das condições previstas neste acordo coletivo, a empresa pagará multa no valor de 20% (vinte por cento) sobre o salário nominal do empregado prejudicado, sendo 70% (setenta por cento) em favor do empregado e 30% (trinta por cento) a favor do SINTRATEL.

CLÁUSULA 20.^a – DA VIGÊNCIA

Este acordo coletivo de trabalho entrará em vigor na data de sua assinatura e vigorará por 12 (doze) meses, devendo, portanto, após este prazo ser novamente submetido à análise dos empregados através de Assembleia Geral promovida pelo SINTRATEL para sua manutenção.

CLÁUSULA 21.^a – DO FORO

As partes elegem o foro de Mogi das Cruzes (Justiça do Trabalho) para dirimir quaisquer dúvidas, omissões ou controvérsias relativas a este acordo coletivo de trabalho.

Por estarem justas e acertadas, e para que produza os seus efeitos jurídicos e legais, as partes assinam o presente Acordo Coletivo de Trabalho.

Mogi das Cruzes-SP, 03 de abril de 2024.



Empresas:

EVOLUIR TELEMARKEING LTDA, CNPJ: 45.509.821/0001-96

Ana Paula Ferreira Lucindo

MAGNIFICA TELEMARKEING LTDA, CNPJ: 35.784.063/0001-60

Ana Paula Ferreira Lucindo

SUCCESSCON TELEMARKEING LTDA, CNPJ: 24.242.824/0001-36

Mauricio Pedro Lucindo de Souza

Sindicato:

Sinratel – Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo, CNPJ: 68.316.728/0001-60.

Marco Aurélio Coelho de Oliveira, Presidente.



Testemunha:

Sinratel – Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo, CNPJ: 68.316.728/0001-60.

Alberto Rodrigo Teixeira de Paiva, Diretor.