

## ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2021/2022

**NÚMERO DE REGISTRO NO MTE:** PB000270/2021  
**DATA DE REGISTRO NO MTE:** 07/07/2021  
**NÚMERO DA SOLICITAÇÃO:** MR030943/2021  
**NÚMERO DO PROCESSO:** 19964.109071/2021-40  
**DATA DO PROTOCOLO:** 30/06/2021

Confira a autenticidade no endereço <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/>.

SIND TRAB EMP TELECO OPERAD DE MESAS TELEF EST PARAIBA , CNPJ n. 08.301.707/0001-40, neste ato representado(a) por seu ;

E

AEC CENTRO DE CONTATOS S/A , CNPJ n. 02.455.233/0018-52, neste ato representado(a) por seu e por seu ;

AEC CENTRO DE CONTATOS S/A , CNPJ n. 02.455.233/0014-29, neste ato representado(a) por seu e por seu ;

celebram o presente ACORDO COLETIVO DE TRABALHO, estipulando as condições de trabalho previstas nas cláusulas seguintes:

### CLÁUSULA PRIMEIRA - VIGÊNCIA E DATA-BASE

As partes fixam a vigência do presente Acordo Coletivo de Trabalho no período de 01º de janeiro de 2021 a 31 de dezembro de 2022 e a data-base da categoria em 01º de janeiro.

### CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA

O presente Acordo Coletivo de Trabalho, aplicável no âmbito da(s) empresa(s) acordante(s), abrange a(s) categoria(s) **O presente Acordo Coletivo de Trabalho, aplicável no âmbito da(s) empresa(s) acordante(s), abrange a(s) categoria(s) Profissionais dos trabalhadores no Estado da Paraíba em empresas de Telecomunicações, Telefonia Móvel, Centros de Atendimento, Call Centers, Transmissão de Dados e Correio Eletrônico, Serviços Troncalizados de comunicação, Rádio Chamadas, Telemarketing, Projetos, Construção, Instalação e Operação de Equipamentos e Meios Físicos de Transmissão de Sinal, e Operadores de Mesas Telefônicas, com abrangência territorial em PB, com abrangência territorial em Campina Grande/PB e João Pessoa/PB.**

### SALÁRIOS, REAJUSTES E PAGAMENTO PISO SALARIAL

### CLÁUSULA TERCEIRA - PISOS SALARIAIS

A partir de 1º de fevereiro de 2021, o piso salarial será de R\$ 1.344,44 (um mil trezentos e quarenta e quatro reais e quarenta e quatro centavos) mensais para os empregados enquadrados na jornada correspondente a 8 (oito) horas diárias e 220 (duzentos e vinte) horas mensais, excetuando os cargos de Serviços Gerais, que receberão valor correspondente a R\$1.100,00 (um mil e cem reais) a partir do dia 1º de janeiro de 2021, aplicado proporcionalmente as suas respectivas jornadas de trabalho. Excluem-se, ainda, da abrangência desta cláusula os jovens aprendizes, na forma da lei.

A partir de 1º de fevereiro de 2021, o piso salarial a ser praticado para os empregados nos cargos de Atendentes, com jornada de 180 (cento e oitenta) horas mensais, será R\$1.100,00 (um mil e cem reais)

mensais. Em caso de jornada reduzida, o valor de salário será proporcional ao piso levando em conta a jornada de trabalho.

## **REAJUSTES/CORREÇÕES SALARIAIS**

### **CLÁUSULA QUARTA - REAJUSTE SALARIAL**

A partir de 1º de março de 2021, a empresa reajustará os salários dos trabalhadores com jornada de 220 (duzentos e vinte) horas em 2,00% (dois por cento) e em junho/21 em 3,45% (três vírgula quarenta e cinco por cento) limitados àqueles que recebem salário bruto até R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), exceto os ocupantes do cargo de Serviço Gerais. Para tanto, os reajustes de março e junho deverão ser usados tendo como referência o salário do mês de dezembro 2020.

## **PAGAMENTO DE SALÁRIO – FORMAS E PRAZOS**

### **CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTO DE SALÁRIOS E PARCELAS VARIÁVEIS**

Os salários serão pagos até o quinto dia útil do mês subsequente ao laborado.

**Parágrafo Primeiro:** A AeC se obriga a fornecer, ainda que por meio eletrônico, aviso de pagamento mensal (contracheque), que deverá ser disponibilizado até o dia do pagamento, contendo todas as verbas recebidas pelo trabalhador no respectivo mês, bem como os descontos efetuados inclusive com os valores a serem depositados na conta vinculada do trabalhador, a título de FGTS.

**Parágrafo segundo:** Em razão do prazo necessário para lançamento de ocorrências na folha de pagamento, resta consignado que as horas extras, comissões e demais parcelas variáveis, realizadas após o dia 15 (quinze) de cada mês serão lançadas na folha de pagamento do mês de competência subsequente.

## **GRATIFICAÇÕES, ADICIONAIS, AUXÍLIOS E OUTROS 13º SALÁRIO**

### **CLÁUSULA SEXTA - ADIANTAMENTO DE 50% DO DÉCIMO TERCEIRO SALÁRIO**

A empresa efetuará o adiantamento de 50% (cinquenta por cento) do décimo terceiro salário juntamente com o pagamento das férias, para todos os empregados interessados em receber o referido adiantamento, exceto para o mês de novembro que por força de Lei é concedido para todos empregados que não tenham recebido no decorrer do ano.

Para receber o adiantamento o empregado deverá manifestar seu interesse por escrito no ato de marcação das férias.

## **ADICIONAL DE HORA-EXTRA**

### **CLÁUSULA SÉTIMA - ADICIONAL DE HORAS EXTRAS**

As horas extras que, lançadas no banco de horas, não forem compensadas no prazo legal (cinco meses) serão remuneradas com o percentual de 50% (cinquenta por cento) nos dias normais e 100% (cem por cento) nos feriados.

**Parágrafo primeiro:** As partes ajustam a possibilidade de realização de horas pelos atendentes, assim entendidas aquelas laboradas após a 6<sup>a</sup>. hora em dias normais ou nos feriados, bem como aquelas laboradas após a 36<sup>a</sup>. (trigésima sexta) semanal, que estarão restritas aos casos de necessidade de serviço, sem obrigatoriedade de comunicação às autoridades.

**Parágrafo segundo:** As partes ajustam a possibilidade de jornadas de 7 (sete) horas e 12 (doze minutos) por dia, em cinco dias da semana, perfazendo jornada semanal de 36 (trinta e seis) horas.

## OUTROS ADICIONAIS

### CLÁUSULA OITAVA - ABONO INDENIZATÓRIO

Em até 5 (cinco) dias úteis após a aprovação da proposta em assembleia, a empresa pagará a todos os trabalhadores ativos em 19/02/2021 um abono de natureza indenizatória, em uma única parcela e sem caráter salarial ou vinculação a este, nos valores a seguir consignados:

- a) R\$ 70,00 (setenta reais) para os trabalhadores ocupantes do cargo de Atendentes;
- b) R\$ 80,00 (oitenta reais) para os trabalhadores com jornada de 220 (duzentos e vinte) horas mensais, e que recebam salário de até R\$4.000,00 (quatro mil reais) bruto, com exceção dos ocupantes do cargo de Serviço Gerais.

**Parágrafo único:** Em razão da concessão deste abono deixam de ser exigíveis no mês de janeiro, de 2021 o pagamento do piso e a incidência do reajuste salarial estabelecidos nas cláusulas terceira e quinta.

## PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS E/OU RESULTADOS

### CLÁUSULA NONA - PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS - PPR

As partes se comprometem no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da data do registro do presente acordo, agendar reuniões específicas com vistas a dar início nas negociações de definição das diretrizes e sistemática de apuração e pagamento da PPR.

## AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO

### CLÁUSULA DÉCIMA - FORNECIMENTO DE LANCHE PARA ATENDENTES

Para os empregados com jornada de 6 horas diárias e 180 (cento e oitenta) horas mensais, a empresa fornecerá diariamente, um lanche padronizado, ficando estabelecido desde já que o lanche deverá seguir excelente padrão de higiene e qualidade, acompanhado de um refrigerante ou suco, em copo, lata, caixa, ou garrafa pet individual.

#### **Parágrafo primeiro:**

fornecimento de lanche, ou tíquete refeição, não terá natureza salarial, nem se integrará na remuneração do empregado.

**Parágrafo segundo:** a empresa se compromete em reunir com os representantes do Sindicato, imediatamente após a aprovação deste acordo, para discutir e encontrar alternativas sobre o lanche oferecido durante o período da pandemia.

-

## CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - TIQUETE REFEIÇÃO

A empresa concederá tíquete para refeição conforme critérios abaixo definidos:

1-Para empregados submetidos à jornada de 8 horas diárias e 220 mensais, tíquete no valor facial de R\$10,92. (dez reais e noventa e dois centavos), por dia de efetivo trabalho, a partir de 01 de março de 2021.

2-Para empregados submetidos à jornada de 07 horas e 12 minutos diários e 180 mensais, tíquete no valor facial de R\$8,20 (oito reais e vinte centavos) por dia de efetivo trabalho, a partir de 01 de março de 2021.

**Parágrafo primeiro:** Os empregados terão um desconto de 1% (um por cento) a título de coparticipação no valor do tíquete.

**Parágrafo segundo:** O fornecimento de lanche padronizado ou ticket refeição não terá natureza salarial, nem se integrará na remuneração do empregado e serão fornecidos aos trabalhadores em atividades presenciais.

**Parágrafo terceiro:** Fica estabelecido que a jornada a ser adotada pela empresa para os atendentes, de forma preponderante e majoritária, é de 6 horas diárias em 6 dias por semana, admitindo-se a jornada de 7:12 horas diárias de forma excepcional.

## CLÁUSULA OITAVA: REEMBOLSO DE AUXÍLIO CRECHE/PRÉ- ESCOLA

A empresa reembolsará mensalmente às empregadas com filhos de até 48 (quarenta e oito) meses de idade, até o valor de R\$166,87 (cento e sessenta e seis reais e oitenta e sete centavos), mediante apresentação de nota fiscal com CNPJ ou recibo constando nome legível, endereço e CPF do prestador de serviços. As empregadas terão um desconto de 1% (um por cento) a título de coparticipação no valor do auxílio creche.

**Parágrafo primeiro:** Aplicam-se as disposições acima aos filhos de empregadas que detenha a posse e a guarda legal da criança, o que deverá ser comprovado, quando do requerimento do benefício, através de exibição da documentação legal.

**Parágrafo segundo:** A empresa fornecerá, no prazo de 30 (trinta) dias após a aprovação da proposta na assembleia de trabalhadores, um kit escolar. O kit será fornecido para todos os trabalhadores ativos na data de 31 de janeiro de 2021, para cada criança entre 2 e 10 anos em atividade escolar.

## AUXÍLIO TRANSPORTE

## CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - VALE TRANSPORTE

A empresa garantirá o pagamento de vales-transportes necessários ao trajeto residência-trabalho-residência, para os dias efetivamente trabalhados. O desconto é limitado ao valor de 6% do salário conforme art. 9º do Decreto 95247/87.

**Parágrafo primeiro:** A empresa efetuará com antecedência a entrega dos vales-transportes, na conformidade do art. 2º. Do Decreto 95247/87.

**Parágrafo segundo:** Em caso de desligamento o cartão de vale transporte deverá ser devolvido imediatamente à empresa ou no prazo máximo de até 01 (um) dia útil administrativo após o desligamento, na falta de sua devolução o valor correspondente ao mesmo será descontado na rescisão contratual. Será também descontado na rescisão contratual o saldo existente referente aos dias vincendos do mês não utilizados pelo empregado.

**Parágrafo terceiro:** As partes, de comum acordo, convencionam que a empresa, para cumprimento das obrigações estipuladas no “caput” desta cláusula, poderá efetuar, eventualmente, o pagamento da importância equivalente a cada trabalhador em espécie, juntamente com a folha de pagamento, sob a rubrica “VT”, com o devido desconto previsto na legislação vigente.

-

## AUXÍLIO SAÚDE

### CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - AUXÍLIO AO FILHO EXCEPCIONAL

A empresa concederá, a partir de 01/03/2021, aos empregados que tenha filho excepcional, o reembolso até o valor de R\$363,57(trezentos e sessenta e três reais e cinquenta e sete centavos) mensais, sem limite de idade, mediante apresentação de nota fiscal de instituição legalmente constituída ou recibo com nome legível, endereço e CPF do prestador de serviços.

**Parágrafo único:** A condição de excepcional, assim entendida aquele que não apresentar condições mínimas de independência e autocuidado, que deverá ser expressamente declarada em atestado médico idôneo, sujeito a averiguação por parte da Empresa, restando claro que os empregados não terão nenhum ônus ou coparticipação no referido benefício.

### CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - ASSISTÊNCIA MÉDICA/ODONTOLÓGICA

A empresa disponibilizará a todos os empregados com vínculo empregatício, um plano de assistência médica na modalidade de enfermaria, destinado a complementar a assistência médica pública, após o período de experiência de 90 (noventa) dias.

**Parágrafo primeiro:** A adesão dos empregados se fará mediante o requerimento expresso por parte do trabalhador

**Parágrafo segundo:** a partir de 01/03/2021 as novas adesões serão mediante o desconto mensal de 5% (cinco por cento) do salário nominal do trabalhador limitado ao valor do plano e a partir de 01/01/2022 de 6% (seis por cento) do salário nominal.

**Parágrafo terceiro:** A partir de 01/03/21 os atuais beneficiários, que participam com R\$25,00, participarão de seu custeio mediante o pagamento mensal de R\$33,00 (trinta e três reais) e os demais beneficiários não terão alteração. A partir de 01/01/22 todos os atuais beneficiários passarão a participar com 3% (três por cento) do salário nominal limitado ao valor do plano.

**Parágrafo quarto:** Os empregados terão também o desconto referente à sua coparticipação quando da utilização dos procedimentos médicos e exames laboratoriais nos critérios e valores definidos pelo plano.

**Parágrafo quinto:** Para os empregados portadores de doenças crônicas e/ou degenerativas, ambas devidamente comprovadas por laudo médico, não se aplica a sistemática de coparticipação.

**Parágrafo sexto:** A Empresa colocará a disposição um plano odontológico para todos seus empregados, após o período de experiência de 90 (noventa dias), mediante adesão opcional, com ônus total para o empregado nas condições e valores definidos pelo plano.

**Parágrafo sétimo:** O empregado poderá fazer inclusão de seus dependentes legais no plano de assistência médica e odontológica, com ônus total para o empregado, mediante adesão, nas condições e valores definidos pelo plano.

**Parágrafo oitavo:** Caso não seja do interesse do empregado permanecer no plano, é facultado ao mesmo, a qualquer momento, o direito de solicitar o desligamento do plano mediante comunicação ao Departamento de Pessoal da empresa sendo que, nesse caso o empregado somente poderá fazer nova adesão decorrido o prazo de 12(doze) meses.

## AUXÍLIO CRECHE

### CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - REEMBOLSO DE AUXÍLIO CRECHE/ PRÉ- ESCOLA

A empresa reembolsará mensalmente às empregadas com filhos de até 48 (quarenta e oito) meses de idade, até o valor de R\$166,87 (cento e sessenta e seis reais e oitenta e sete centavos), mediante apresentação de nota fiscal com CNPJ ou recibo constando nome legível, endereço e CPF do prestador de serviços. As empregadas terão um desconto de 1% (um por cento) a título de coparticipação no valor do auxílio creche.

**Parágrafo primeiro:** Aplicam-se as disposições acima aos filhos de empregadas que detenha a posse e a guarda legal da criança, o que deverá ser comprovado, quando do requerimento do benefício, através de exibição da documentação legal.

**Parágrafo segundo:** A empresa fornecerá, no prazo de 30 (trinta) dias após a aprovação da proposta na assembleia de trabalhadores, um kit escolar. O kit será fornecido para todos os trabalhadores ativos na data de 31 de janeiro de 2021, para cada criança entre 2 e 10 anos em atividade escolar.

## **SEGURO DE VIDA**

### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - SEGURO DE VIDA EM GRUPO**

A empresa se compromete a manter um seguro de vida em grupo para todos os seus empregados, sem qualquer custo adicional para os mesmos.

## **OUTROS AUXÍLIOS**

### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - VALE CULTURA**

Empresa e sindicato se comprometem a no prazo de 90 (noventa) dias elaborar um cronograma de reuniões específicas com vista à definição das diretrizes, regras e sistemática para a implantação do referido benefício.

## **CONTRATO DE TRABALHO – ADMISSÃO, DEMISSÃO, MODALIDADES NORMAS PARA ADMISSÃO/CONTRATAÇÃO**

### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - PROCESSO SELETIVO**

Empresa e sindicato ajustam que o processo seletivo, de caráter eliminatório, poderá conter uma etapa técnica na qual haverá comparecimento dos candidatos sendo que a duração dessa parte presencial não excederá 8(oito) dias.

## **DESLIGAMENTO/DEMISSÃO**

### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - HOMOLOGAÇÃO DO ACERTO RESCISÓRIO**

A empresa concederá aos trabalhadores a opção de que o acerto rescisório conte com a assistência da entidade sindical.

## **RELAÇÕES DE TRABALHO – CONDIÇÕES DE TRABALHO, NORMAS DE PESSOAL E ESTABILIDADES NORMAS DISCIPLINARES**

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - DIREITO DE DEFESA**

A empresa estabelecerá mecanismos que assegurem o direito de defesa aos seus empregados, em caso de aplicação de qualquer punição, devendo obrigatoriamente fundamentar por escrito os motivos da punição aplicada, dando ciência ao empregado.

**Parágrafo único:** o espaço para que o trabalhador apresente sua defesa será disponibilizado no próprio termo de comunicação da medida disciplinar

## **FERRAMENTAS E EQUIPAMENTOS DE TRABALHO**

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - PLATAFORMA ROBBYSON**

O SINTTEL-PB admite a utilização da plataforma Robbyson para avaliação de resultado dos atendentes e concessão de prêmios e outros benefícios, nos termos contidos no regulamento, aos quais os interessados tem acesso.

**Parágrafo primeiro:** A adesão à plataforma por parte dos atendentes será sempre opcional, sendo dado a eles a oportunidade de se manifestarem expressamente se têm interesse em aderir ou não e mesmo após aderir à plataforma, a utilização permanece facultativa.

**Parágrafo segundo:** Em hipótese alguma haverá divulgação ou exposição dos resultados individuais.

**Parágrafo terceiro:** Objetivando dar maior transparência aos critérios de remuneração variável – comissões – as planilhas contendo as apurações e cálculo das comissões serão disponibilizadas no Robbyson.

## CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - HOME OFFICE

A empresa não medirá esforços para ceder por empréstimos os equipamentos necessários para a atividade de home office.

## IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

## CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - POLÍTICA E PRÁTICAS REFERENTE A TRANSCIDADANIA

Dar continuidade às políticas e práticas já existentes quanto a transexualidade no local de trabalho, em atendimento a legislação atual, código de ética e conduta vigentes que orientam o assunto no ambiente social e de trabalho.

## JORNADA DE TRABALHO – DURAÇÃO, DISTRIBUIÇÃO, CONTROLE, FALTAS DURAÇÃO E HORÁRIO

## CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - ESCALA DE TRABALHO PARA ATENDENTES

A empresa se compromete a elaborar e divulgar com até 07 (sete) dias de antecedência, a escala mensal de trabalho que assegure o horário fixo de trabalho durante a quinzena, ficando desde já garantida ao empregado uma folga semanal em um sábado ou em um domingo por mês.

**Parágrafo primeiro:** após divulgação da escala, a mudança somente poderá ocorrer em até 72 (setenta e duas horas) de antecedência e de comum acordo entre o trabalhador e a empresa.

**Parágrafo segundo:** Mantidas as regras e diretrizes atuais, quanto ao sistema digitalizado para validação entre as partes quanto da mudança na escala de trabalho. Registrada a necessidade de acompanhamento, orientação e controle da sua operacionalização, no dia a dia, conforme definido.

## COMPENSAÇÃO DE JORNADA

### CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - SISTEMA DE COMPENSAÇÃO DE HORAS

As horas extras que, lançadas no banco de horas, não forem compensadas no prazo legal (cinco meses) serão remuneradas com o percentual de 50% (cinquenta por cento) nos dias normais e 100% (cem por cento) nos feriados.

**Parágrafo primeiro:** As partes ajustam a possibilidade de realização de horas pelos atendentes, assim entendidas aquelas laboradas após a 6<sup>a</sup>. hora em dias normais ou nos feriados, bem como aquelas laboradas após a 36<sup>a</sup>. (trigésima sexta) semanal, que estarão restritas aos casos de necessidade de serviço, sem obrigatoriedade de comunicação às autoridades.

**Parágrafo segundo:** As partes ajustam a possibilidade de jornadas de 7 (sete) horas e 12 (doze minutos) por dia, em cinco dias da semana, perfazendo jornada semanal de 36 (trinta e seis) horas.

### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA– SISTEMA DE COMPENSAÇÃO DE HORAS

As horas extras, assim consideradas aquelas trabalhadas após a jornada normal de trabalho, bem como aquelas trabalhadas em dias de repouso e feriados nacionais, estaduais e municipais, poderão ser compensadas pela correspondente diminuição da jornada em outro dia, mediante as seguintes condições:

**Parágrafo Primeiro:** São consideradas horas extras:

- A) Para os trabalhadores Atendentes, aquelas trabalhadas após a sexta hora diária ou a trigésima sexta hora semanal.
- b) Para os trabalhadores com jornada de trabalho de 220 (duzentos e vinte) horas mensais, aquelas trabalhadas após a oitava hora diária (para as jornadas de segunda a sábado) e após as oito horas e quadragésimo oitavo minutos (para as jornadas de segunda a sexta) ou a quadragésima quarta hora semanal
- c) Para os trabalhadores com jornadas de 12x36 horas, aquelas excedentes à décima segunda diária ou quadragésima oitava semanal.

**Parágrafo Segundo:** Todas as horas extras poderão ser levadas a compensação e somente poderão ser realizadas em caso de necessidade ou motivada por força maior e/ou conclusão de serviços inadiáveis.

**Parágrafo terceiro:** para os ocupantes no cargo de Atendente somente as 2(duas) primeiras horas extras diárias poderão ser levadas a compensação e somente poderão ser realizadas em caso de necessidade ou motivada por força maior e/ou conclusão de serviços inadiáveis, ocorrerá o pagamento da hora extra, imediatamente no mês seguinte à sobre jornada, a partir da terceira hora extra diária, com o respectivo adicional previsto na cláusula décima primeira.

**Parágrafo quarto:** O prazo limite para a compensação das horas a que se refere esta cláusula será de até 5(cinco) meses contados do fechamento do ponto de cada mês, findo o qual a empresa pagará as quantias

correspondentes às horas não compensadas, acrescidas do adicional de 50% (cinquenta por cento) para as horas extras realizadas em dias normais de trabalho e de 100% (cem por cento) para as horas extras realizadas em dias de repouso e feriados nacionais, estaduais e municipais.

**Parágrafo quinto:** Todas as horas extras, objeto de compensação, serão compensadas a razão de 1 (uma) hora extra por 1 (uma) hora normal de folga.

**Parágrafo sexto:** A empresa obriga-se a disponibilizar mensalmente formas de acompanhamento das horas extras, através meios eletrônicos e/ou relatórios, fornecendo aos seus empregados o fluxo de horas compensadas e a serem compensadas e os saldos de horas extras a serem quitadas.

**Parágrafo sétimo:** Em caso de rompimento do contrato de trabalho do empregado, a qualquer tempo, o acerto do saldo de horas deverá ser quitado em TRCT (termo de rescisão do contrato de trabalho). As horas negativas não serão descontadas exceto aquelas resultantes do parágrafo sétimo desta cláusula.

**Parágrafo oitavo:** A empresa, em comum acordo com seus empregados, poderá conceder folgas nos dias denominados “pontes” próxima a feriados. As horas resultantes das folgas concedidas pela empresa serão compensadas dentro das condições estabelecidas no Sistema de Compensação, objeto desta cláusula.

**Parágrafo nono:** A empresa, em comum acordo com seus empregados, poderá conceder folgas ou redução de jornada para compensação futura no banco de horas. Também de comum acordo entre as partes, poderão ser lançadas no banco de horas, as horas provenientes de faltas, atrasos e/ou saídas antecipadas previamente ajustadas.

**Parágrafo décimo:** Na ocorrência de paralisações envolvendo trabalhadores do setor rodoviário, as partes se comprometem a reunirem para tratar do assunto, e definirem os procedimentos a serem praticados, em caso de eventuais faltas e atrasos por parte dos empregados da AeC.

**Parágrafo décimo primeiro:** As partes ratificam que, com relação ao Banco Emergencial ajustado em razão da pandemia, em março de 2020 e que perdurou até dezembro daquele ano, a empresa poderá compensar as horas acumuladas da seguinte forma.

- As horas positivas e negativas deste banco especial poderão ser compensadas no prazo de 12(doze meses) a contar de Janeiro/21
- As horas negativas não serão descontadas se não compensadas após estes 12(doze) meses, assim como na hipótese de desligamento sem justa causa, motivada pelo empregador.
- Após o período de compensação deste banco de horas especial, ou seja, ao término do mês de dezembro/21 (ponto apurado de 16/12/21 a 15/01/22), havendo saldo positivo de horas o mesmo será pago na folha de pagamento subsequente.

## INTERVALOS PARA DESCANSO

### CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - JORNADA DE 12 HORAS DE TRABALHO POR 36 HORAS DE FOLGA

As partes ajustam a prática da jornada de 12 (doze) horas de trabalho por 36 (trinta e seis) horas de descanso, para os empregados com carga horária semanal de 44 (quarenta e quatro horas) e 220

(duzentos e vinte horas) mensais, exclusivamente para os empregados que ocupam cargos na central de monitoramento, e Serviços Gerais (Auxiliar de Serviços Gerais, Porteiros, faxineiros e similares).

**Parágrafo único:** Em caso de labor em horário noturno, a empresa obriga-se a cumprir a jornada reduzida prevista no parágrafo segundo, do artigo 73, da CLT.

## DESCANSO SEMANAL

### CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - DESCANSO SEMANAL REMUNERADO

O descanso semanal deverá ser concedido preferencialmente aos domingos, devendo obrigatoriamente ser concedido até o sétimo dia e caso isso não ocorra a empresa terá o prazo de 48 horas para a concessão da folga.

**Parágrafo primeiro:** Essa exceção não poderá superar o percentual de 17% (dezessete por cento) do contingente de trabalhadores na semana.

**Parágrafo segundo:** Além dos feriados legais, a empresa concorda em reconhecer como feriado, para os trabalhadores lotados em Campina Grande, o dia 11 de outubro, por se tratar de feriados municipal dedicado à comemoração do aniversário da cidade.

## CONTROLE DA JORNADA

### CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - JORNADA DE TRABALHO DE ATENDENTES

Fica garantida a jornada de trabalho de trabalho de 180 (cento e oitenta) horas mensais para os empregados que exercem a função de operadores de tele-atendimento (Atendentes), em conformidade com a NR 17, admitindo-se excepcionalmente a prorrogação e a compensação de jornada.

### CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - TRABALHO AOS DOMINGOS E FERIADOS

Tendo em vista a natureza do serviço prestado, de relevante interesse público em conformidade com a Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990 e o artigo 5º. Do Decreto 6.523 de 2008 – Lei do SAC - as partes ajustam que poderá haver trabalho em feriados e aos domingos, independentemente de autorização das autoridades competentes.

### CLÁUSULA TRIGÉSIMA - REP - PONTO ELETRÔNICO

Considerando os parâmetros previstos na legislação vigente, Portarias nº. 1.510/2009 e nº. 373/2011 do MTE, a empresa poderá emitir comprovantes de registro de ponto, quinzenalmente e/ou mensalmente, fornecendo aos empregados, a respectiva cópia.

**Parágrafo único:** Tendo em vista a amplitude e complexidade das mudanças introduzidas pelas Portarias 1.510/2009 e nº. 373/2011 do MTE ajustam as partes que o controle de jornada poderá ser feito através do

sistema de *log in* e *log out*, isentando-se o sindicato de qualquer responsabilidade decorrente de distorções ou inconsistências contrárias à legislação, podendo o mesmo rever sua posição caso isso ocorra.

## FALTAS

### CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - AUSÊNCIAS EM RAZÃO DE INTERNAÇÃO DE FILHOS

A empresa não realizará descontos salariais de seus empregados, relativos às ausências de serviços relacionadas às situações de acompanhamento à internação de filhos menores de 14 (quatorze anos), bem como os filhos excepcionais dos trabalhadores, desde que devidamente comprovadas por declarações expedidas por convênio médico da empresa, e na falta deste, pela rede pública de saúde, limitadas a 10 (dez) faltas a cada ano, sendo as referidas faltas abonadas para todos os efeitos legais.

**Parágrafo único:** As ausências dos empregados em função de acompanhamento de seus dependentes legais às consultas médicas, limitadas a 24 horas ano, serão tratadas considerando as seguintes regras:

1- As 12 (doze) primeiras horas ocorridas durante o ano serão abonadas pela empresa.

2- As 12 (doze) horas seguintes serão lançadas para compensação no Banco de Horas

Aprovado o acréscimo de 02 (duas) horas referente à necessidade de tempo para deslocamento quando do acompanhamento de dependentes, conforme definido nesta cláusula.

## OUTRAS DISPOSIÇÕES SOBRE JORNADA

### CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - TEMPO LOGADO

Orientar e reforçar, junto a todos os colaboradores os procedimentos e diretrizes quanto da ocorrência de atraso no procedimento de “logar e deslogar no sistema”, no início e final da jornada. Importante reforçar que o tempo de tolerância não deve ser considerado para efeito de compensação no final da jornada.

## FÉRIAS E LICENÇAS DURAÇÃO E CONCESSÃO DE FÉRIAS

### CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - DIVISÃO DE FÉRIAS

A AeC em função da necessidade do serviço e com a anuênciia do empregado poderá fracionar férias em três períodos, desde que nenhum deles seja inferior a 5 (cinco) dias, em conformidade com a Lei.

**Parágrafo único:** A concessão das férias poderá ser informada, por escrito, ao empregado, com antecedência inferior àquela prevista no art.135,da CLT.

## LICENÇA MATERNIDADE

### CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - ESTABILIDADE PROVISÓRIA GESTANTE

A empresa assegurará garantia de emprego e remuneração a empregada gestante, conforme previsto em Lei.

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - PROGRAMA VIDA**

Conceder um acréscimo de até 15 dias extras, além da licença maternidade legal, para a colaboradora gestante que participar e realizar as atividades das etapas do Programa vida da AeC, que reforça a maternidade responsável, os cuidados com o pré-natal e o ambiente saudável durante toda a gravidez.

### **SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHADOR CIPA – COMPOSIÇÃO, ELEIÇÃO, ATRIBUIÇÕES, GARANTIAS AOS CIPEIROS**

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - ELEIÇÃO DA CIPA**

A empresa assegurará a eleição dos membros da CIPA nos termos da legislação vigente.

**Parágrafo único:** A empresa concorda com a participação do sindicato na carga horário de treinamento dos membros eleitos para a CIPA.

### **ACEITAÇÃO DE ATESTADOS MÉDICOS**

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - ENTREGA DE ATESTADO MÉDICO**

Os atestados médicos serão apresentados à empresa no prazo máximo de 60 (sessenta) horas, contadas da data do dia de início da licença.

**Parágrafo primeiro:** Os atestados médicos serão entregues, mediante protocolo:

- diretamente no serviço médico da empresa;
- local indicado pela área de Pessoas local;
- de maneira digital utilizando a plataforma da empresa.

**Parágrafo segundo:** Para fins de justificativa de falta, a empresa considerará os atestados que comprovem atendimento médico ou boletins de atendimento emergencial, desde que emitidos por órgãos públicos de saúde e/ou pelo convênio médico ou ambulatorial da empresa.

### **CAMPANHAS EDUCATIVAS SOBRE SAÚDE**

### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - AÇÕES DURANTE A PANDEMIA**

Empresa e sindicato se comprometeram a elaborar uma nota conjunta reiterando junto aos trabalhadores a necessidade de que sejam observados os protocolos e procedimentos sanitários durante a pandemia.

### **OUTRAS NORMAS DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES E DOENÇAS PROFISSIONAIS**

## CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA - INFORMAÇÕES LEGAIS SOBRE SAÚDE

A empresa, em cumprimento aos parágrafos 1º e 3º do art. 19, da Lei nº. 8.213/91 se solicitada, poderá disponibilizar, anualmente para o sindicato profissional, informações legais sobre saúde, para que este possa, na forma estabelecida no parágrafo 4º do mesmo dispositivo legal, acompanhar as medidas de segurança e higiene do trabalho. Poderão ser disponibilizados os seguintes documentos:

- 1) O PCMSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – elaborado pelo médico responsável; Documentos referentes à estrutura e desenvolvimento do PPRA – Programa de Prevenção de Riscos Ambientais;
- 2) Laudos de insalubridade, periculosidade e condição de trabalho em geral, elaborado por técnicos da empresa ou por instituições fiscalizadoras;
- 3) Comunicação de acidentes de trabalho;
- 4) Perfil epidemiológico dos trabalhadores;
- 5) Análise ergonômica dos postos de trabalho, conforme previsto na NR-17;
- 6) Atas das reuniões das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA);

Outras informações solicitadas pelo sindicato, previstas em Lei, necessárias ao acompanhamento das questões referentes à saúde dos trabalhadores.

**Parágrafo primeiro:** Os trabalhadores receberão por ocasião dos exames médicos admissionais, periódicos e demissionais, cópia dos resultados dos exames.

**Parágrafo segundo:** Visando a saúde e higiene de seus empregados, a empresa manterá o ambiente e os equipamentos de trabalho adequados para o maior conforto de seus empregados. Deverão ser revistos periodicamente os mobiliários, o ar condicionado, os equipamentos de informática e deverão ser fornecidos fones de ouvido individuais, nos termos da NR17.

**Parágrafo terceiro:** Em casos de desligamentos da empresa, será realizado, o exame médico demissional, previsto na NR-7.

## RELAÇÕES SINDICAIS ACESSO DO SINDICATO AO LOCAL DE TRABALHO

### CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - TRÂNSITO DE DIRIGENTES SINDICAIS

Respeitadas as regras gerais de acesso e circulação de empregados/pessoas no ambiente de trabalho, e em comum acordo entre as partes, os dirigentes sindicais terão trânsito nas dependências da empresa.

**Parágrafo único:** Fica assegurado ao Sindicato a distribuição de boletins, panfletos e outros materiais de divulgação de interesse do sindicato, nas portarias de acesso às dependências da empresa.

## GARANTIAS A DIRETORES SINDICAIS

## CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - ELEIÇÃO/LIBERAÇÃO DE REPRESENTANTE SINDICAL

A empresa concorda com a liberação do trabalho de representantes sindicais com ônus para empresa como se na ativa estivessem.

**Parágrafo primeiro:** Esses representantes serão na razão de um para cada grupo de 750 trabalhadores, ficando a critério do sindicato que os mesmos sejam ou não liberados de acordo com a necessidade e que sejam eleitos ou indicados pelo SINTTEL-PB, com mandato correspondente à vigência do acordo.

**Parágrafo segundo:** A empresa deverá ser comunicada através de ofício a ser encaminhado pelo SINTTEL-PB informando quais os empregados foram levados à condição de representante sindical.

## ACESSO A INFORMAÇÕES DA EMPRESA

## CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - ESPAÇO NO QUADRO DE AVISOS DA EMPRESA PARA O SINDICATO

A empresa se compromete a afixar em seus quadros de avisos, através de seu Departamento De Pessoal, comunicados do sindicato que sejam de interesse dos empregados.

## CONTRIBUIÇÕES SINDICAIS

## CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - REPASSE DE MENSALIDADE SINDICAL DOS EMPREGADOS

A AeC descontará mensalmente em folha de pagamento as mensalidades sindicais daqueles empregados associados ao SINTTEL/PB, mediante documento de autorização de desconto em folha assinado pelo empregado e enviado a empresa pelo sindicato.

**Parágrafo único:** A empresa depositará os referidos descontos em favor do sindicato, em conta bancária a ser indicada por este, até o 10º dia útil do mês subsequente ao desconto, bem como, entregará ao sindicato relação discriminando o nome dos empregados sindicalizados e os respectivos valores descontados.

## CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - TAXA DE ASSISTÊNCIA SINDICAL

Visando o fortalecimento da entidade sindical será descontado em duas parcelas de 1,5% (um e maio por cento) em abril/21 e 1,5% (um e meio por cento) em Maio/21, ficando assegurado o direito de oposição até o dia 28/02/21, devendo procurar o RH da empresa e preencher o formulário de oposição ao desconto. (Procurar o Sindicato e preencher carta de próprio punho manifestando a sua oposição).

## OUTRAS DISPOSIÇÕES SOBRE RELAÇÃO ENTRE SINDICATO E EMPRESA

## CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - REUNIÕES PERIÓDICAS ENTRE AS PARTES

A AeC e o SINTTEL-PB, se comprometem a realizar reuniões periódicas sempre que necessário e/ou quando solicitado por uma das partes.

**Parágrafo primeiro:** As partes se comprometem ainda, a priorizar a via negocial como principal fórum para dirimir dúvidas e/ou esclarecimentos inerentes às relações de trabalho.

**Parágrafo segundo:** A empresa se compromete em incluir na pauta destas reuniões assuntos relacionados às métricas utilizadas na composição dos programas de remuneração variável.

**Parágrafo terceiro:** As partes se comprometem em até 60 (sessenta) dias após a assinatura do presente acordo, agendarem uma reunião para instituir uma comissão para tratar sobre o PLR (Programa de Participação nos Lucros e Resultados).

## **DISPOSIÇÕES GERAIS MECANISMOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS**

### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA - FORO**

Fica eleita a Justiça do Trabalho da Paraíba para dirimir as controvérsias oriundas do presente instrumento de ACT

E por estarem ajustadas, as partes celebram o presente ACORDO COLETIVO DE TRABALHO, que se constitui como único instrumento entabulado e estabelecem, de comum acordo, que a falta de previsão neste acordo de qualquer benefício, determinará a aplicação da lei que o regulamenta.

Assinam, pois, o mesmo em 03 (três) vias de igual teor, para um só efeito, e determinam seu encaminhamento para o competente registro e arquivo na Superintendência Regional do Trabalho.

João Pessoa, 19 de fevereiro de 2021

## **DESCUMPRIMENTO DO INSTRUMENTO COLETIVO**

### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA - MULTA POR DESCUMPRIMENTO DO ACORDO COLETIVO DE TRABALHO**

O descumprimento de quaisquer das disposições que contidas no presente Acordo Coletivo de Trabalho acarretará no pagamento, por cláusula descumprida, da multa de 05% (cinco por cento) de um piso salarial por trabalhador prejudicado, revertida em seu favor, após o devido processo legal, a ser paga pela parte infratora.

## **RENOVAÇÃO/RESCISÃO DO INSTRUMENTO COLETIVO**

### **CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - VIGÊNCIA DO PRESENTE ACORDO**

Ajustam as partes, que o presente Acordo Coletivo de Trabalho vigorará por um prazo de 24 meses, pelo período compreendido entre primeiro 01 de janeiro de 2021 até 31 de dezembro de 2022.

**CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA - REVISÃO DAS CLÁUSULAS ECONÔMICAS**

As partes comprometem-se a discutir e repactuar, ao fim do primeiro ano de vigência do presente instrumento, as cláusulas de natureza econômica assim como a proporção de representantes sindicais pelo número de trabalhadores.

**MARTA BERNARDINO SENA DA SILVA  
PRESIDENTE  
SIND TRAB EMP TELECO OPERAD DE MESAS TELEF EST PARAIBA**

**JOAO LUIZ NORONHA LUZ  
DIRETOR  
AEC CENTRO DE CONTATOS S/A**

**RICARDO FALCI SOUSA  
DIRETOR  
AEC CENTRO DE CONTATOS S/A**

**JOAO LUIZ NORONHA LUZ  
DIRETOR  
AEC CENTRO DE CONTATOS S/A**

**RICARDO FALCI SOUSA  
DIRETOR  
AEC CENTRO DE CONTATOS S/A**

**ANEXOS**  
**ANEXO I - ATA DA ASSEMBLEIA A&C**

[Anexo \(PDF\)](#)

A autenticidade deste documento poderá ser confirmada na página do Ministério da Economia na Internet, no endereço <http://www.mte.gov.br>.

