

ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2023/2024

NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: PB000280/2023
DATA DE REGISTRO NO MTE: 05/07/2023
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR027018/2023
NÚMERO DO PROCESSO: 19964.112374/2023-10
DATA DO PROTOCOLO: 20/06/2023

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 Presidente, Sr(a). MARTA BERNARDINO SENA DA SILVA;

E

AEC CENTRO DE CONTATOS S/A, CNPJ n. 02.455.233/0018-52, neste ato representado(a) por seu Diretor, Sr(a). GUILHERME LIMA CARRARA e por seu Diretor, Sr(a). JOAO LUIZ NORONHA LUZ;

AEC CENTRO DE CONTATOS S/A, CNPJ n. 02.455.233/0014-29, neste ato representado(a) por seu Diretor, Sr(a). GUILHERME LIMA CARRARA e por seu Diretor, Sr(a). JOAO LUIZ NORONHA LUZ;

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 2023 a 31 de dezembro de 2024 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), abrangerá a(s) categoria(s) **I - Os trabalhadores em empresas de telecomunicações, operadoras, concessionárias, permissionárias, operadoras de infraestrutura de redes nas modalidades fixa, móvel, transmissão, emissão, ou recepção de sinais por meio metálico, óptico, eletromagnético, ondas satelitais; II - Os trabalhadores em empresas Operadoras de satélites; empresas de instalação, operação e manutenção de serviços prestados sob protocolo IP (voz, dados e imagens), e em datacenters de empresas de telecomunicações; III - Os trabalhadores nas empresas Operadoras, Provedoras de Serviços de Comunicação multimídia (SCM), através de rede óptica, rede metálica, rádio ou satélite, prestando serviços de comunicação multimídia em projetos, implantação, operação e manutenção, sob regime público ou privado; IV Os trabalhadores em empresas interpostas com empresas de telecomunicações, tomadoras de serviços, em que se forma o vínculo empregatício, diretamente, indiretamente ou solidariamente com as empresas de telecomunicações, operadoras de sistema de TV por assinatura, operadoras de infraestrutura de redes, provedoras de internet, incluindo serviços de transmissão de dados, correio eletrônico, suporte de internet, telecomunicações móveis, serviços troncalizados de comunicação' projetos' construção, instalação, operação, manutenção de equipamentos e transmissão de sinais Por meios físicos e /ou eletromagnéticos; V- os trabalhadores em empresas instaladoras, operadoras e mantenedoras de serviços de telecomunicações de rede interna em edifícios, condomínios residenciais ou comerciais, nas atividades de instalação' operação e suporte operacional a clientes; VI - os trabalhadores e operadores de mesas telefônicas' telefonistas; os trabalhadores em teletendimento, em telemarketing e empregados de empresas de Call-center, telemarketing e Rádio chamada; VII - os trabalhadores em empresas de sistemas de televisão por assinatura programação implantação, operação de sistemas de televisão por assinatura a cabo, MMDS (distribuição de sinal multiponto e multicanal), DTH (transmissão de sinais digitais via satélite), TVIP, VOIP, denominados telemáticos, execução de serviços de projetos, instalação, operação e manutenção de redes externas e internas de TV Por assinatura; VIII - Trabalhadores em empresas de atendimento ao público dos serviços de telecomunicações em lojas, na modalidade porta-a-porta das empresas de telecomunicações e das empresas provedoras de internet, que sejam próprias' terceirizadas, franquadas, parceiras ou tomadoras de serviços; IX -**

Trabalhadores da categoria profissional dos aposentados pelo regime geral da previdência social oriundos das empresas de telecomunicações e /ou vinculados aos fundos de seguridade social das empresas de telecomunicações; X - Empresas de Telecomunicações, Telefonia fixa e móvel, Centros de Teletendimento, Call Centers, Transmissão de Dados e Correio Eletrônico, Suporte de internet, Provedores de internet, Serviços SCM, Serviços Troncalizados de Comunicação, Rádio Chamadas, Telemarketing, Empresas de Projeto, Construção, instalação, implantação, e Manutenção de Redes e Serviços de Telecomunicações e Operação de Equipamentos e meios físicos de Transmissão de Sinal e Operadores de Mesas Telefônicas no estado da Paraíba. com abrangência territorial na Paraíba , com abrangência territorial em PB.

SALÁRIOS, REAJUSTES E PAGAMENTO PISO SALARIAL

CLÁUSULA TERCEIRA - PISO SALARIAL

A partir de 1º de Março de 2023, o piso salarial será de R\$ 1.591,33 (hum mil quinhentos e noventa e um reais e trinta e três 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 auxiliares de serviços Gerais, que receberão valor correspondente a R\$1.302,00 (Hum mil trezentos e dois reais) a partir do dia 1º de janeiro de 2023, aplicado proporcionalmente à jornada de trabalho reduzida. Excluem-se, ainda, da abrangência desta cláusula os jovens aprendizes, na forma da lei.

Parágrafo único: Havendo reajuste do salário mínimo para R\$ 1.320,00 (Hum mil, Trezentos e Vinte Reais), em Maio/23, a empresa se compromete a implementar imediatamente, para os cargos de auxiliar de serviços gerais e os operadores de telemarketing com jornada de 180 horas.

REAJUSTES/CORREÇÕES SALARIAIS

CLÁUSULA QUARTA - REAJUSTE SALARIAL

A partir de 1º abril de 2023, a empresa reajustará os salários dos trabalhadores com jornada de 220 (duzentos e vinte) horas em 4,00% (quatro por cento) e 2,00% (dois por cento) em maio, limitados àqueles que recebem salário bruto até R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), exceto os ocupantes do cargo de auxiliares de serviço Gerais. Para tanto, os reajustes de abril e maio deverão ser usados tendo como referência o salário do mês de dezembro 2022.

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 6ª. hora em dias normais ou nos feriados, bem como aquelas laboradas após a 36ª. (trigésima sexta) semanal, que estarão restritas aos casos de alguma necessidade de serviço, motivadas por força maior e/ou diante da necessária conclusão de serviços inadiáveis, como, por exemplo, a continuidade de um atendimento em curso, transbordos de ligações não previstas em forecast, alto absenteísmo, contingências técnicas e operacionais, quedas de serviços de links e de sistemas, dentre outros, 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 01/03/2023, um abono de natureza indenizatória, em uma única parcela e sem caráter salarial ou vinculação a este, nos valores a seguir consignados:

a) R\$ 190,000 (cento e noventa reais), referente a abono compensatório único dos meses de janeiro e fevereiro, para os trabalhadores ocupantes do cargo de Atendentes, que cumprem jornada de 180 Horas e recebem salário-mínimo.

b) R\$ 285,00 (oitenta reais), referente a abono compensatório único dos meses de janeiro, fevereiro e março, para os trabalhadores com jornada de 180 horas mensais, e que recebam salário acima do salário-

mínimo.

c) R\$ 300,00 (trezentos reais), referente a abono compensatório único dos meses de janeiro, fevereiro e março, para os trabalhadores que cumprem jornada de 220 Horas, e que recebam salário de até R\$ 4.000,00 (quatro mil reais), exceto auxiliares de serviços Gerais.

Parágrafo único: Em razão da concessão deste abono, deixa de ser exigível, nos meses de janeiro e fevereiro de 2023, a incidência do reajuste salarial estabelecidos nas cláusulas terceira e quinta, bem como o pagamento do salário-mínimo para os atendentes com jornada de 180 Horas e do piso salarial para os trabalhadores com jornada de 220 horas.

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, a agendar reuniões específicas com vistas a dar início nas negociações de definição das diretrizes e sistemática de apuração e pagamento da PPR 2023.

AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA - FORNECIMENTO DE LANCHE PARA ATENDENTES

Para os empregados em trabalho presencial, com jornada de 6 (seis) 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: O fornecimento de lanche, ou tíquete refeição, não terá natureza salarial, nem se integrará na remuneração do empregado.

Parágrafo segundo: A empresa se compromete a discutir com os representantes do Sindicato, sobre o lanche, em até 60 (sessenta) dias após a aprovação deste acordo.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - TIQUETE REFEIÇÃO

A empresa concederá tíquete refeição para os empregados em trabalho presencial, conforme critérios abaixo definidos:

1-Para empregados submetidos à jornada de 8 horas diárias e 220 mensais, o Tíquete Refeição terá um reajuste no mês de março em 3% (três) e 3 % (três) em abril sobre valor facial praticado em fevereiro de 2023.

2-Para empregados submetidos à jornada de 7 horas e 12 minutos diários e 180 mensais, o Tíquete Refeição terá um reajuste no mês de março em 3% (três) e 3 % (três) em abril sobre valor facial praticado em fevereiro de 2023.

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, também, a jornada de 7:12 horas diárias, observada a jornada semanal de 36 horas..

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 EDUCAÇÃO

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - REEMBOLSO DE AUXÍLIO CRECHE/PRÉ- ESCOLA

A empresa reembolsará, a título indenizatório, mensalmente às empregadas com filhos de até 48 (quarenta e oito) meses de idade, mediante apresentação de nota fiscal com CNPJ ou recibo constando nome legível, endereço e CPF do prestador de serviços até o limite de R\$183,82 (cento e oitenta e três reais e oitenta e dois centavos) As empregadas terão um desconto de 1% (um por cento) a título de coparticipação no valor do auxílio creche. Será aplicado reajuste de 3% em março e 3% em abril, sobre o valor acima exposto.

Parágrafo primeiro: Aplicam-se as disposições acima aos filhos de empregados que detenha a posse e a guarda legal exclusiva da criança, em decorrência de ausência definitiva ou morte da mãe, 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 01 de março de 2023, para cada criança entre 2 e 10 anos, em atividade escolar.

AUXÍLIO DOENÇA/INVALIDEZ

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - AUXÍLIO AO FILHO EXCEPCIONAL

A empresa concederá, a partir de 01/04/2023, à título indenizatório, aos empregados que tenham filho excepcional, o reembolso até o valor de R\$500 (quinhentos) 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 como aquele que não apresentar condições mínimas de independência e autocuidado, 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.

SEGURO DE VIDA

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - 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.

-

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

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - PROCESSO SELETIVO

Empresa e sindicato ajustam que o processo seletivo, de caráter eliminatório, poderá conter uma etapa técnica, que demande o comparecimento presencial dos candidatos à empresa, por prazo não superior a 14 (quatorze) dias, período durante o qual o candidato não exercerá nenhuma atividade laboral e terá suas habilidades técnicas testadas para eventual admissão.

Parágrafo Único: Para viabilizar o comparecimento e permanência dos candidatos, a empresa fornecerá o vale transporte necessário e um lanche diário.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - HOME OFFICE

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 em teletrabalho será regido nos termos da cláusula décima segunda.

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 às competências previamente acordadas nos contratos sociais de trabalho e para tanto.

Parágrafo quarto: Fica estabelecida a aplicação de compensação de jornada de trabalho no mesmo dia de labor, desde que acordada com antecedência com o superior imediato e preservado o limite da jornada de trabalho descritas na cláusula de quinta deste instrumento normativo.

Parágrafo quinto: Será adotado, a partir de março de 2023, o pagamento de reembolso no valor de R\$87,00 (oitenta e sete reais), para o custeio de internet própria dos ocupantes dos cargos de Atendentes/operadores de telemarketing, Agente de Qualidade e Supervisor de Operação, Aprendiz de Atendimento, quando não houver internet fornecida pela AeC.

Parágrafo sexto: Os empregados deverão observar, no que for possível, as exigências do mobiliário adequado para atendimento, nos termos previstos na NR17.

Parágrafo sétimo: Fica assegurado aos profissionais em teleatendimento as garantias de saúde e bem estar previstos no Anexo II da NR17 em destaque:

I - Manutenção da jornada diferenciada de no máximo 36 horas semanais e seis horas diárias ordinariamente, sendo o que ultrapassar este limite será considerado como jornada extraordinária, sendo respeitadas as escalas de folgas.

II - Garantia das duas pausas repouso de no mínimo 10 minutos cada uma delas distribuídas durante o cômputo da jornada de trabalho sem prejuízo ao horário de refeição, de no mínimo 20 minutos, fora do cômputo da jornada;

III - Em vista das garantias de gratuidade dos equipamentos como computadores e headsets, dentre outros previstos no Anexo II da NR 17, quando fornecido pela empresa, fica estabelecido que a empresa poderá gerenciar o seu patrimônio garantindo controle de saída e devolução destes equipamentos, com a aplicação e prevalência do 75D da CLT.

V - Fica assegurado ao empregado (a) em Home office a garantia de utilização dos benefícios odontológicos e assistência médica, Auxílio creche e Auxílio Excepcional.

VI - Aqueles trabalhadores contratados originariamente em regime de home office terão ciência no ato da contratação que deverão migrar a qualquer tempo para o sistema presencial em caso de interesse ou necessidade do empregador, mediante comunicado prévio de no mínimo 15 dias.

VII - É assegurado ao empregado a proteção à saúde no trabalho em compasso com as normas sobre condições de bem estar, do Anexo II da NR17 e das orientações do Art.75-E, que estabelece a obrigação do empregador em instruir os empregados (as) de maneira expressa e ostensiva, quanto às precauções a tomar a fim de garantir saúde no trabalho e prevenção de acidentes de trabalho, inclusive com o cumprimento do funcionário (a) em seguir as instruções como meio de proteção ao seu bem estar e saúde fomentado por informações fornecida pelo SESMT e pelo sindicato profissional

DESLIGAMENTO/DEMISSÃO

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - 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 DÉCIMA NONA - 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 - PLATAFORMA ROBBYSON

O SINTTEL-PB admite a utilização da plataforma Robbyson para avaliação de resultado dos atendentes e concessão de prêmios e outros benefícios, reconhecendo também, que a plataforma não se caracteriza como ferramenta aceleradora de resultados, nos termos contidos no regulamento, aos quais os interessados têm acesso irrestrito.

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.

IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - 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 SEGUNDA - 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 quando 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 TERCEIRA - 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, aqueles 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, sendo obrigatório o pagamento, imediatamente no mês seguinte à sobrejornada, a partir da terceira hora extra diária, com o respectivo adicional previsto na cláusula décima primeira, de acordo com os critérios de fechamento da folha, nos termos da cláusula trigésima quinta.

Item I – As horas extras trabalhadas no domingo, assim consideradas aquelas excedentes a jornada normal, serão levadas para o banco de horas a aplicando-se o adicional de 100% (cem por cento).

Item II - As Horas Extras Trabalhadas em Feriados, assim consideradas aquelas excedentes a jornada normal, serão pagas no mês seguinte respeitando-se o critério do fechamento da folha.

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 da compensação realizada com as horas positivas eventualmente existentes na data da rescisão.**

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.

INTERVALOS PARA DESCANSO

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - 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 QUINTA - 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 SEXTA - 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 SÉTIMA - 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 VIGÉSIMA OITAVA - 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 primeiro: Tendo em vista a amplitude e complexidade das mudanças introduzidas pelas Portarias 1.510/2009 e nº. 373/2011 DO, 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.

Parágrafo segundo: A empresa, por liberalidade, visando o bem estar e a segurança dos trabalhadores, poderá permitir o acesso do empregado às suas dependências até 1 hora antes do início do horário contratual, permitindo que, durante esse período, ele utilize a área de convivência e esteja em ambiente climatizado e protegido, sem que isto enseje o início da jornada ou tempo à disposição da empresa. A decisão em utilizar as áreas comuns da empresa antes do horário contratual corre exclusivamente por conta do empregado, de acordo com sua comodidade e necessidade.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - REGISTRO DE PONTO

A empresa poderá adotar sistemas alternativos de controle de jornadas, sistema de login e logout (conexão/desconexão) ao sistema de atendimento, de forma manual, mecânica ou informatizada, estando inclusive autorizadas a adotar sistemas alternativos eletrônicos de controle de jornada nos termos da Portaria MTE-373/2011, e outras eventualmente existentes, restando ainda suprida a necessidade de assinatura mensal no espelho de ponto, bem como o registro do intervalo para descanso e alimentação que é concedido de acordo com o previsto na legislação vigente.

FALTAS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - 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 PRIMEIRA - TEMPO LOGADO

Orientar e reforçar, junto a todos os colaboradores os procedimentos e diretrizes quando 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 SEGUNDA - DIVISÃO DE FÉRIAS

A AeC em função da necessidade do serviço e com a anuência 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 TERCEIRA - ESTABILIDADE PROVISÓRIA GESTANTE

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

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - 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 QUINTA - 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.

EXAMES MÉDICOS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - 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: Para as novas adesões realizadas a partir de 01/02/2022, o desconto mensal será de 6% (seis por cento) do salário nominal, limitado ao valor do plano. Para todas as demais adesões, ocorridas até 31/01/2022, serão mantidas inalteradas as condições de desconto.

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

Parágrafo quinto: 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 sexto: 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 sétimo: 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.

ACEITAÇÃO DE ATESTADOS MÉDICOS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - ENTREGA DE ATESTADO MÉDICO

Os atestados médicos serão apresentados à empresa no prazo máximo de 72 (setenta e duas) 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.

OUTRAS NORMAS DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES E DOENÇAS PROFISSIONAIS

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - 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 TRIGÉSIMA NONA - 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 - 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 PRIMEIRA - 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 trabalhadores/as.

CONTRIBUIÇÕES SINDICAIS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - 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 TERCEIRA - TAXA ASSISTENCIAL

Visando o fortalecimento da entidade sindical, será descontado uma TAXA ASSISTENCIAL de 1,5% (um e meio por cento) para empregados sindicalizados e 3,0% (três por cento) fracionados em duas parcelas iguais para empregados não sindicalizados, ambos com direito a carta identificada manifestando a sua oposição em até 10 (dez) dias após a aprovação do acordo em assembleia.

Parágrafo primeiro: A oposição se dará exclusivamente na sede do SINTTEL/PB em João Pessoa e em Campina Grande até o dia **31/03/2023**, de segunda a sexta-feira no horário das 08:00 às 17:00.

Parágrafo segundo: O desconto em folha de pagamento para os empregados sindicalizados ocorrerá na folha de pagamento de abril/2023 e, para os não sindicalizados, nas folhas de pagamento de abril/2023 e maio/2023.

OUTRAS DISPOSIÇÕES SOBRE RELAÇÃO ENTRE SINDICATO E EMPRESA

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - 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 dúvida 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.

DISPOSIÇÕES GERAIS MECANISMOS DE SOLUÇÃO DE CONFLITOS

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - 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.

DESCUMPRIMENTO DO INSTRUMENTO COLETIVO

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA - 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 SÉTIMA - 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 2023 até 31 de dezembro de 2024.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - 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

GUILHERME LIMA CARRARA
DIRETOR
AEC CENTRO DE CONTATOS S/A

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

GUILHERME LIMA CARRARA
DIRETOR
AEC CENTRO DE CONTATOS S/A

JOAO LUIZ NORONHA LUZ
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>.