

## ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2011/2012

**NÚMERO DE REGISTRO NO MTE:** PR000751/2011  
**DATA DE REGISTRO NO MTE:** 03/03/2011  
**NÚMERO DA SOLICITAÇÃO:** MR007651/2011  
**NÚMERO DO PROCESSO:** 46212.003264/2011-91  
**DATA DO PROTOCOLO:** 02/03/2011

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICACOES E OPERADORES DE MESAS TELEFONICAS DO ESTADO DO PARANA, CNPJ n. 76.687.433/0001-29, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). PEDRO VITOR DIAS DA ROSA;

E

COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER, CNPJ n. 03.311.327/0001-72, neste ato representado(a) por seu Diretor, Sr(a). PEDRO ANTONIO MORETTE e por seu Presidente, Sr(a). JEFFERSON RICARDO BELASQUE; 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 1º de fevereiro de 2011 a 31 de janeiro de 2012 e a data-base da categoria em 1º de fevereiro.

### **CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA**

O presente Acordo Coletivo de Trabalho, aplicável no âmbito da(s) empresa(s) acordante(s), abrangerá a(s) categoria(s) **Trabalhadores em empresas de telecomunicações, trabalhadores em postos de serviços de telefonia, empresas provedoras de internet, televentas, telemarketing, disk serviços, tele recados, tele chamadas, tele atendimento e call-centers**, com abrangência territorial em PR.

## **Salários, Reajustes e Pagamento**

### **Piso Salarial**

### **CLÁUSULA TERCEIRA - PISO SALARIAL**

A EMPRESA praticará o Piso Salarial para agentes de atendimento com jornada de 180 (cento e oitenta) horas mensais da seguinte forma:

Durante o período de experiência, ou seja, 90 (noventa) dias o salário dos **Agentes de Atendimento será de um salário mínimo nacional, R\$545,00**. Após o período de experiência a remuneração será de **R\$580,00**.

Para os demais empregados que não executam o tele-atendimento, o salário será de acordo com a média do mercado.

### **Reajustes/Correções Salariais**

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

Os salários dos trabalhadores da EMPRESA serão corrigidos a partir de 1º de fevereiro de 2011, pelo percentual do INPC acumulado no período de 01/02/2010 a 31/01/2011, ou seja, 6,53%.

#### **Outras normas referentes a salários, reajustes, pagamentos e critérios para cálculo**

#### **CLÁUSULA QUINTA - REMUNERAÇÃO VARIÁVEL**

Para os trabalhadores que receberem remuneração variável sobre as vendas de produtos e serviços, a empresa se compromete a garantir uma renda mínima mensal igual aos salários normativos, a empresa não poderá pagar uma remuneração mensal inferior ao piso salarial mínimo caso o empregado por algum motivo não consiga superar este valor.

#### **CLÁUSULA SEXTA - COMPROVANTE DE PAGAMENTO**

Serão fornecidos, obrigatoriamente, demonstrativos de pagamento, com a discriminação das horas trabalhadas e de todos os títulos que componham a remuneração, importâncias pagas e descontos efetuados, contendo identificação da EMPRESA e o valor do recolhimento do FGTS, podendo o mesmo ser emitido ou disponibilizado eletronicamente ao empregado, mediante sua senha pessoal.

### **Gratificações, Adicionais, Auxílios e Outros**

#### **Adicional Noturno**

#### **CLÁUSULA SÉTIMA - ADICIONAL NOTURNO**

O adicional noturno será remunerado com o acréscimo de 20% sobre o valor da hora de trabalho, entre as 22h00min horas e 05h00min da manhã, considerando-se a hora noturna com duração de 52 minutos e 30 segundos.

#### **Prêmios**

#### **CLÁUSULA OITAVA - PREMIAÇÃO**

A EMPRESA envidará esforços para sistematizar plano com remuneração

variável visando prestigiar os operadores que mantenham bom nível de qualidade, produtividade, assiduidade e disciplina.

### **Auxílio Alimentação**

#### **CLÁUSULA NONA - AUXÍLIO ALIMENTAÇÃO**

A EMPRESA concederá auxílio refeição/alimentação, na forma de cartão alimentação ou cartão refeição para todos os empregados, fornecido por empresas administradoras de sistemas de refeições convênio, credenciadas junto ao Programa de Alimentação do Trabalhador  PAT.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - O valor mensal do auxílio alimentação será de **R\$210,00** para os funcionários que praticam 36h semanais e para colaboradores com carga horária de 44h semanais será de **R\$242,00** com participação do empregado em R\$0,05%.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Os valores acima estipulados não têm caráter remuneratório e, conseqüentemente, em face de sua natureza jurídica, não se incorporarão em hipótese alguma ao salário dos Empregados, e sobre a mesma não haverá incidência de quaisquer encargos fiscais e trabalhistas.

**PARÁGRAFO TERCEIRO** - Desde que a EMPRESA esteja concedendo auxílio alimentação, os empregados poderão optar por uma das modalidades a seguir:

1. 100% Cartão - refeição;
2. 100% Cartão - alimentação;
3. 50% Cartão - refeição e 50% Cartão alimentação.

**PARÁGRAFO QUARTO** - O empregado que solicitar alteração na modalidade do benefício, conforme parágrafo anterior, só terá direito de fazer nova alteração após 3 (três) meses.

**PARÁGRAFO QUINTO** - O crédito do auxílio alimentação será até o 5º dia útil de cada mês.

**PARÁGRAFO SEXTO** - Como o benefício auxílio alimentação é fornecido antecipadamente, os valores referentes aos dias não trabalhados, sejam em razão de faltas injustificadas ou não, licenças, suspensões, etc, serão descontados no mês posterior. Caso não haja tempo hábil para a apuração do ponto no mês imediatamente posterior, o desconto será realizado no 2º mês posterior a falta.

### **Auxílio Saúde**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA - ASSISTÊNCIA MÉDICA**

A EMPRESA manterá um Plano de Assistência Médica para seus

empregados, arcando com 50% (cinquenta por cento) da mensalidade dos empregados (titulares) no Plano Básico, podendo este optar pelo Plano Superior desde que assuma a diferença a maior.

**PARAGRÁFO PRIMEIRO** - Os empregados (titulares) poderão incluir seus dependentes diretos no mesmo plano optado por ele, assumindo os custos integrais, conforme tabela do plano contratado pela EMPRESA.

**PARAGRÁFO SEGUNDO** - A EMPRESA reserva-se o direito de substituir o plano de saúde dos empregados a qualquer tempo, caso não tenha recursos financeiros para manutenção do plano vigente, devendo antecipadamente discutir as alterações do novo plano com o sindicato/empregados.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA**

A EMPRESA se compromete em patrocinar os custos do plano odontológico já existente com a ORALMED em 50% (cinquenta por cento) da mensalidade dos empregados (titulares).

**PARAGRÁFO UNICO** - Os empregados (titulares) poderão incluir seus dependentes, assim constituindo plano familiar, onde assume os custos integrais do plano.

#### **Auxílio Creche**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - AUXÍLIO CRECHE**

A EMPRESA concederá Auxílio Creche aos seus empregados que possuírem filhos e/ou crianças com comprovante e que estejam judicialmente sob sua dependência, cuja idade seja até 05 anos e 11 meses, sendo que o valor do benefício será de **R\$100,00** para os empregados com jornada de trabalho de 36 e 44 horas semanais, e proporcionais aos demais empregados com jornada inferior.

**PARAGRÁFO PRIMEIRO** - Este benefício será concedido mediante a apresentação da certidão de nascimento da criança.

**PARAGRÁFO SEGUNDO** - Na hipótese de ambos os cônjuges trabalharem na EMPRESA, o benefício será concedido a apenas um deles.

#### **Seguro de Vida**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - SEGURO**

A EMPRESA disponibilizará para todos os empregados, um seguro de vida em grupo, o qual contemplará entre outras indenizações, auxílio funeral, e possibilitará ao empregado, dentre as opções oferecidas, optar pelo plano que melhor lhe convenha.

**PARÁGRAFO ÚNICO**  Para a manutenção do seguro disponibilizado, a Empresa arcará com R\$2,00 da mensalidade, independentemente do plano escolhido pelo colaborador.

#### **Outros Auxílios**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - AUXILIO NECESSIDADES ESPECIAIS**

A EMPRESA concederá ao colaborador, auxílio a dependente portador de necessidades especiais no valor de **R\$120,00**.

#### **Contrato de Trabalho Admissão, Demissão, Modalidades**

##### **Desligamento/Demissão**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - HOMOLOGAÇÃO DE RESCISÃO DE CONTRATO DE TRABALHO**

As homologações de rescisões de trabalho serão feitas na Sede do SINTTEL PR, dentro do que dispõe a Portaria N° 3283 de 11/10/88 do Ministério do Trabalho e na Delegacia Regional do Trabalho.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - Não comparecendo o empregado, a EMPRESA apresentará ao SINTTEL-PR ou a DRT, comprovação do envio de carta ou telegrama de notificação do ato.

#### **Relações de Trabalho Condições de Trabalho, Normas de Pessoal e Estabilidades**

##### **Qualificação/Formação Profissional**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ACESSO AO CONHECIMENTO**

A EMPRESA irá oferecer quando necessário treinamento técnico, voltado para sua área de atuação a empregados.

#### **Jornada de Trabalho Duração, Distribuição, Controle, Faltas**

##### **Duração e Horário**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA JORNADA DE TRABALHO**

A jornada dos empregados que utilizam fone de ouvido (head set) será de

no máximo 36 horas semanais e 180 horas mensais, ou seja, com 6 (seis) horas diárias com uma folga semanal e também podendo ter sua jornada de 7 (sete) e 12 (doze) horas diárias de Segunda à Sexta, e sujeitos à escala de revezamento.

**PARAGRÁFO PRIMEIRO** - Nas escalas de revezamento, os horários serão livremente estipulados conforme necessidades de trabalho apontadas pela EMPRESA, observando-se os limites e intervalos estabelecidos pela legislação vigente.

**PARAGRÁFO SEGUNDO** - A jornada de trabalho dos demais empregados será de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, sendo 08 (oito) horas diárias de Segunda à Sexta-feira e 04h00min horas aos Sábado, podendo a carga horária semanal de 44 (quarenta e quatro) horas ser cumprida de Segunda à Sexta-feira, através de jornadas diárias de 08h48min (oito horas e quarenta e oito minutos).

**PARAGRÁFO TERCEIRO** - As partes acordam ainda que todos os empregados possam estender a jornada de trabalho, nos moldes dos arts. 59 e 61 da CLT para atender as necessidades da empresa.

**PARAGRÁFO QUARTO** - As horas extraordinárias realizadas durante a madrugada pelos empregados, não serão precedidas de intervalo para descanso se assim optarem. Os empregados que desejarem gozar o intervalo de descanso poderão fazê-lo, bastando registrar no relógio ponto.

**PARAGRÁFO QUINTO** - EMPRESA considerará como jornada efetiva de trabalho o tempo destinado pelos empregados para a realização dos exercícios e ginástica laborais, adotados visando à prevenção de Doenças Ocupacionais.

### **Compensação de Jornada**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - HORAS EXTRAS**

As horas extras serão remuneradas com o acréscimo de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da hora normal.

As horas extras prestadas em dias de repouso e feriados serão remuneradas com acréscimo de 100%, sobre o valor da hora normal.

### **Faltas**

#### **CLÁUSULA DÉCIMA NONA - ABONO DE FALTAS PARA LEVAR FILHO AO MÉDICO**

A EMPRESA assegurará o direito à ausência remunerada de 02 (DOIS) dias por

semestre ao empregado(a), para levar ao médico, filho menor ou dependente previdenciário de até 6 (seis) anos de idade, mediante comprovação no prazo de 72 (setenta e duas) horas.

### **Turnos Ininterruptos de Revezamento**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA - ESCALA DE REVEZAMENTO**

A EMPRESA continuará, sempre que possível, promover estudos em conjunto com os empregados de setores diferentes para melhor atendimento na escala de revezamento.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO** - A EMPRESA compromete-se a divulgar a escala de revezamento com, no mínimo, 05 (cinco) dias antes do início da mesma, em quadro de avisos ou Intranet.

**PARÁGRAFO SEGUNDO** - Em todas as atividades sujeitas a turno de revezamento ou plantão, a empresa elaborará escalas de trabalho que assegurem pelo menos 01 (um) domingo livre ao mês, permitida a troca entre empregados lotados no mesmo projeto.

### **Saúde e Segurança do Trabalhador**

#### **Aceitação de Atestados Médicos**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - ATESTADO MÉDICO**

Após análise, a empresa poderá aceitar ou não o atestado médico justificando a ausência ao trabalho. Quanto aos atestados de comparecimento, será abonado 02(duas) horas na jornada do dia do atestado. O atestado deverá ser emitido pelos Órgãos Previdenciários e convênio médico, na forma da Lei.

#### **Outras Normas de Prevenção de Acidentes e Doenças Profissionais**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - PREVENÇÃO DE DOENÇAS**

A EMPRESA realizará campanhas de saúde preventiva, abordando prioritariamente os temas relacionados à saúde do empregado e doenças relacionadas ao trabalho e possibilitarão a todos os empregados o acesso a todos os exames segundo os critérios médicos vigentes. E também garantirá o cumprimento das NRs, inclusive a NR-17.

**PARÁGRAFO ÚNICO** - A EMPRESA fará a prevenção da LER/DORT através da adaptação dos equipamentos aos empregados, com o acompanhamento de ortopedistas e fonoaudiólogos, que desenvolverão

estudos ergonômicos com acompanhamento de especialistas.

## **Relações Sindicais**

### **Sindicalização (campanhas e contratação de sindicalizados)**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - SINDICALIZAÇÃO**

A EMPRESA descontará em folha de pagamento as contribuições devidas pelos associados ao SINTTEL-PR que serão repassadas a este até o 5º (quinto) dia útil subsequente ao do pagamento do salário dos empregados.

**Parágrafo primeiro** - A EMPRESA concorda, quando da contratação de novo empregado, em fornecer ao mesmo a ficha de filiação sindical. Optando o empregado pela filiação, a ficha, devidamente preenchida, será encaminhada imediatamente ao SINTTEL-PR.

**Parágrafo segundo** - Caso o empregado deseje fazer sua desfiliação, poderá fazer a qualquer tempo.

### **Acesso do Sindicato ao Local de Trabalho**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - TRANSITO DE DIRIGENTES SINDICAIS**

Aos dirigentes sindicais do SINTTEL-PR é permitido o acesso às dependências da EMPRESA, durante o horário normal de trabalho, respeitadas as regras gerais de acesso e circulação de pessoas e desde que autorizados pelo cliente da empresa.

**Parágrafo único:** O acesso de dirigentes sindicais nos locais de trabalho, para tratar assuntos de interesse da categoria, inclusive portando material de divulgação, não poderá trazer interrupção ao curso normal dos serviços e deverá ser autorizado pela Gerência de Recursos Humanos da EMPRESA, sendo que, em se tratando de áreas restritas, a autorização deverá ser escrita.

### **Liberação de Empregados para Atividades Sindicais**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - DIRIGENTES SINDICAIS FREQUENCIA LIVRE**

A EMPRESA assegurará a frequência livre dos dirigentes sindicais para participarem de assembléias e reuniões sindicais, devidamente convocadas e comprovadas, desde que seja previamente comunicada com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

## **Contribuições Sindicais**

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL**

A contribuição assistencial será descontada dos empregados beneficiados pela negociação do Acordo Coletivo de Trabalho, instituída em assembléia geral, de R\$ 20,00 (vinte) reais, por empregado, no mês de fevereiro.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - A oposição do empregado não sindicalizado será aceita quando apresentada através de carta individual pelo trabalhador diretamente ao sindicato da categoria, no prazo de até 05 (cinco) dias após a data de aprovação pela assembléia dos empregados. O empregado devesse apresentar ao empregador comprovante de recebido pelo sindicato, e antes de ser efetuado o desconto na folha de pagamento.

PARÁGRAFO SEGUNDO - É vedado aos empregadores ou seus prepostos, assim considerados os gerentes e os integrantes do departamento de recursos humanos, adoção de quaisquer procedimentos visando a induzir os empregados em proceder à oposição ao desconto;

PARÁGRAFO TERCEIRO - A EMPRESA repassará os valores no prazo de 05 (cinco) dias úteis após efetuar o desconto em folha de pagamento dos empregados, depositando o montante da Contribuição Assistencial em conta bancária do SINTTEL-PR, agencia da Caixa Econômica Federal, agencia 0369 conta corrente 6000-5 enviando ao Sindicato os comprovantes do valor repassado do depósito.

## **Outras disposições sobre relação entre sindicato e empresa**

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - QUADRO DE AVISOS**

Publicações, avisos, convocações e outras matérias tendentes a manter o empregado atualizado em relação aos assuntos sindicais do seu interesse e desde que não contenham comunicações agressivas ou ofensivas a membros da empresa, serão obrigatoriamente afixados no quadro de avisos da EMPRESA, situado em local visível e de fácil acesso.

## **Disposições Gerais**

### **Aplicação do Instrumento Coletivo**

### **CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - APLICAÇÃO DO INSTRUMENTO**

Este instrumento é aplicável no âmbito das empresas, cujos funcionários exercem

atividades como operadores de mesas telefônicas e telefonistas em geral, trabalhadores em postos de serviços de telefonia, televendas, telemarketing, disk serviços, tele recados, tele chamadas, tele cobranças via tele atendimento e call centers, prevalecendo sobre qualquer outra convenção ou norma coletiva firmada no mesmo âmbito das entidades representativas das categorias profissional e econômica.

#### **Descumprimento do Instrumento Coletivo**

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - - MULTA**

Fica estipulada a multa equivalente a 10% (dez por cento) da remuneração do empregado, por cláusula, em caso de descumprimento de qualquer das obrigações de fazer contidas neste Acordo, revertendo esse valor em favor da parte prejudicada, se em até 10 (dez) após ser notificada a parte inadimplente não der cumprimento às obrigações.

#### **Renovação/Rescisão do Instrumento Coletivo**

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA - PROCESSOS DE PRORROGAÇÃO OU REVISÃO**

A qualquer momento, durante a vigência do presente Acordo, qualquer das partes poderá provocar a prorrogação, revisão, total ou parcial, dos dispositivos deste Acordo.

#### **Outras Disposições**

#### **CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - SOBREPOSIÇÃO DE VANTAGENS**

A promulgação da legislação ordinária e/ou complementar regulamentadora dos preceitos constitucionais, substituirá, quando aplicável, direitos e deveres previstos neste Acordo, ressalvando-se sempre as condições mais favoráveis aos empregados vedadas em qualquer hipótese a acumulação.

**PEDRO VITOR DIAS DA ROSA**

Presidente

**SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE  
TELECOMUNICACOES E OPERADORES DE MESAS TELEFONICAS DO  
ESTADO DO PARANA**

**PEDRO ANTONIO MORETTE**

Diretor

**COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER**

JEFFERSON RICARDO BELASQUE  
Presidente  
COMPANHIA NACIONAL DE CALL CENTER

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