

ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2010/2011

NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: PR000666/2010
DATA DE REGISTRO NO MTE: 26/02/2010
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR007735/2010
NÚMERO DO PROCESSO: 46212.002938/2010-50
DATA DO PROTOCOLO: 26/02/2010

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 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 2010 a 31 de janeiro de 2011 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, televidas, 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 (R\$510,00). Após o período de experiência a remuneração será de R\$532,24.

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 2010, pelo percentual do INPC (4,36%) acumulado no período de 01/02/2009 a 31/01/2010

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 manterá plano de premiação para o quadro de operadores, onde serão analisados itens como a qualidade, produtividade, assiduidade e disciplina, sendo estas análises e premiações realizadas trimestralmente.

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\$190,00** para os funcionários que praticam 36h semanais e para colaboradores com carga horária de 44h semanais será de **R\$215,40** 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, férias, 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.

PARÁGRAFO 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.

PARÁGRAFO 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.

Auxílio Creche

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - 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\$90,15** para os empregados com jornada de trabalho de 36 e 44 horas semanais, e proporcionais aos demais empregados com jornada inferior.

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

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

Seguro de Vida

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - 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 (dois) reais da mensalidade, independentemente do plano ora escolhido pelo colaborador.

Outros Auxílios

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - AUXÍLIO NECESSIDADES ESPECIAIS

A EMPRESA concederá o auxílio dependente de portador de necessidades especiais no valor de R\$110,88.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - 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).

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

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 Nº 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.

PARÁGRAFO 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO - A jornada de trabalho dos demais empregados será de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, sendo 8 (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).

PARÁGRAFO 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.

PARÁGRAFO 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.

PARÁGRAFO 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 - BANCO DE HORAS

A EMPRESA poderá adotar a compensação de jornadas de trabalho, conforme previsto na Lei 9.601/98 e alterações posteriores (Banco de Horas), desde que observados os limites e condições legais ou os aqui estabelecidos, conforme o seguinte:

- a) Consideram-se DÉBITOS as horas a favor da EMPRESA que foram deixadas de trabalhar pelos empregados, tais como: faltas, atrasos e saídas antecipadas.
- b) Consideram-se CRÉDITOS as horas a favor do empregado, ou seja, aquelas trabalhadas em excesso à jornada normal.
- c) Todas as horas extras trabalhadas pelos empregados em domingos e aquelas realizadas em dias feriados não poderão ser lançadas em Banco de Horas
- d) Havendo saldo mensal credor para o empregado, as horas trabalhadas em prorrogação diária, feitas em dias úteis de trabalho, serão creditadas ao empregado, no respectivo Banco de Horas, à razão de 1,0 (uma) hora descansada para cada 1,0 (uma) hora trabalhada. Caso o empregado esteja com horas negativas, ou seja, com saldo mensal devedor, a compensação aqui prevista se dará à razão de 1,0 (uma) hora descansada para cada 1,0 (uma) hora trabalhada. Em caso de convocação para Hora Extra em dias escalados para folga, só será admitida a compensação à razão de 1,0 (uma) hora descansadas para cada 1,0 (uma) hora trabalhada ou em caso de pagamento sofrerá acréscimo conforme legislação vigente.
- e) A prorrogação máxima diária é de 2,0 (duas) horas e a semanal é de 12 (doze) horas, as quais serão lançadas como crédito ou pagas ao empregado na forma aqui prevista.
- f) O limite mensal de saldo de horas lançadas a crédito ou a débito do empregado não poderá ultrapassar a 24 (vinte e quatro) horas. No período de até 120 (cento e vinte) dias, o limite não poderá ultrapassar 36 (trinta e seis) horas.
- g) A concessão de folgas compensatórias não poderá ultrapassar o período de 120 (cento e vinte) dias posteriores à realização das horas prorrogadas. Da mesma forma, havendo concessão de folgas ou descansos a EMPRESA terá 120 (cento e vinte) dias para realizar a cobertura da hora em débito, sob pena de zerar-se o débito do empregado.
- h) As horas compensadas com descanso ou folga não acarretarão reflexos no repouso semanal remunerado, nas férias, nas licenças, no aviso-prévio, no 13º salário ou em qualquer outra verba salarial.
- i) As horas não trabalhadas pelos empregados, abaixo da jornada normal, decorrentes das hipóteses de faltas, atrasos ou saídas antecipadas, desde que autorizadas, serão debitadas no Banco de Horas. As horas de ausências, atrasos e saídas antecipadas injustificadas não serão contabilizadas no Banco de Horas, aplicando-se a política de desconto correspondente.
- j) A apuração dos créditos e débitos se fará mensalmente, mediante apuração dos registros de ponto e frequência dos empregados, considerando-se o mesmo período de fechamento da folha de pagamento.
- k) Mensalmente a EMPRESA fornecerá aos empregados, em informativo individual ou no recibo de pagamento, o saldo de horas lançadas no Banco de Horas, apuradas no período encerrado.
- l) A EMPRESA, sempre que solicitado por escrito e em suas dependências, disponibilizará ao SINDICATO os dados e registros do Banco de Horas, para acompanhamento e fiscalização.

Faltas

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

A EMPRESA assegurará o direito à ausência remunerada de 2 (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.

PARAGRÁFO 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.

PARAGRÁFO 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. 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.

PARAGRÁFO 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 assembleias e reuniões sindicais, devidamente convocadas e comprovadas, desde que seja previamente comunicada com 48 (quarenta e oito) horas de antecedência.

Outras disposições sobre relação entre sindicato e empresa

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - 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 SÉTIMA - 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 OITAVA - 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 VIGÉSIMA NONA - 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 - 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

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> .

