

## Tiago Correa

---

**De:** licitacoes <licitacoes@itscs.com.br>  
**Enviado em:** sexta-feira, 1 de setembro de 2023 15:13  
**Para:** LICITAÇÃO  
**Cc:** licitacoes@itscs.com.br  
**Assunto:** PREGÃO ELETRÔNICO nº 042/2023 - proposta detalhada.  
**Anexos:** REAJUSTADA.zip

Boa tarde, prezados!

ITS CUSTOMER SERVICE LTDA  
CNPJ 16.853.728/0001-04

Segue em anexo planilha de custos conforme solicitado.

A empresa está celebrando o acordo coletivo com o SINTETEL, reunião final está marcada para o dia 14/09. Segue minuta da CCT que será firmada como prova da reunião mencionada.

Lembrando que conforme o "Acórdão 1811/2014-Plenário", erros no preenchimento da Planilha não são motivo suficiente para a desclassificação da proposta, quando a Planilha puder ser ajustada sem a necessidade de majoração do preço ofertado, e desde que se comprove que este é suficiente para arcar com os custos da contratação.

Ficamos a disposição para esclarecimento ou ajustes necessários.  
Peço que dê recebido a este.

ATT;



**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

**Módulo 1 - Composição da Remuneração**

<b>1</b>	<b>Composição da Remuneração</b>	<b>Valor(R\$)</b>
A.	Salário-Base	R\$ 1.320,00
B.	Adicional de Periculosidade	
C.	Adicional de Insalubridade	
D.	Adicional Noturno	
E.	Adicional de Hora Noturna Reduzida	
F.	Outros (especificar)	
<b>Total</b>		<b>R\$ 1.320,00</b>

**Módulo 2-Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários**

**Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias**

<b>2.1</b>	<b>13º (décimo terceiro)Salário, Féria se Adicional de Férias</b>	<b>%</b>	<b>Valor(R\$)</b>
A.	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	R\$ 109,95
B.	Férias e Adicional de Férias	2,78%	R\$ 36,69
<b>Total</b>		<b>11,11%</b>	<b>R\$ 146,64</b>

**Submódulo 2.2-Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras**

<b>2.2</b>	<b>GPS, FGTS e outras contribuições</b>	<b>%</b>	<b>Valor(R\$)</b>
A.	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B.	Salário Educação	2,50%	R\$ 36,66
C.	SAT	1,50%	R\$ 21,99
D.	SESC ou SESI	1,50%	R\$ 21,99
E.	SENAI-SENAC	1,00%	R\$ 14,66
F.	SEBRAE	0,60%	R\$ 8,79
G.	INCRA	0,20%	R\$ 2,93
H.	FGTS	8,00%	R\$ 117,33
<b>Total</b>		<b>15,30%</b>	<b>R\$ 224,35</b>

**Submódulo 2.3-Benefícios Mensais e Diários**

<b>2.3</b>	<b>Benefícios Mensais e Diários</b>	<b>Valor(R\$)</b>
A.	Transporte	R\$ 327,36
B.	Auxílio-Refeição/Alimentação	R\$ 247,94
C.	PLR	R\$ 11,00
D.	Auxílio Creche - (Valor do benefício x quantidade de crianças até 48 meses de idade no Brasil, segundo IBGE)	R\$ 16,99
E.	Seguro de Vida	R\$ 15,00
F.	Outros (especificar)	R\$ 0,00
<b>Total</b>		<b>R\$ 618,29</b>

**Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários**

<b>2</b>	<b>Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários</b>	<b>Valor(R\$)</b>
<b>2.1</b>	<b>13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias</b>	<b>R\$ 146,64</b>

<b>2.2</b>	GPS, FGTS e outras contribuições	R\$ 224,35
<b>2.3</b>	Benefícios Mensais e Diários	R\$ 618,29
<b>Total</b>		<b>R\$ 989,28</b>

#### Módulo 3 - Provisão para Rescisão

<b>3</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor(R\$)</b>
A.	Aviso Prévio Indenizado	0,46%	R\$ 6,07
B.	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,03%	R\$ 0,39
C.	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	2,00%	R\$ 26,40
D.	Aviso Prévio Trabalhado	1,94%	R\$ 25,60
E.	Incidência dos encargos do submódulo 2.2 sobre o Aviso Prévio	0,29%	R\$ 3,82
F.	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	2,00%	R\$ 26,40
<b>Total</b>		<b>6,72%</b>	<b>R\$ 88,68</b>

#### Módulo 4-Custo de Reposição do Profissional Ausente

##### Submódulo 4.1 – Substituto nas Ausências Legais

<b>4.1</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor(R\$)</b>
A.	Substituto na cobertura de Férias	8,33%	R\$ 199,75
B.	Substituto na cobertura de Ausências Legais	0,28%	R\$ 6,71
C.	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	0,04%	R\$ 0,95
D.	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	0,27%	R\$ 6,47
E.	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,03%	R\$ 0,71
F.	Substituto na cobertura de outras ausências (especificar)	0,00%	R\$ 0,00
<b>Total</b>		<b>8,95%</b>	<b>R\$ 214,59</b>

##### Submódulo 4.2 – Intra jornada

<b>4.2</b>	<b>Provisão para Rescisão</b>	<b>%</b>	<b>Valor(R\$)</b>
A.	Intervalo para repouso e alimentação	0,00%	R\$ 0,00
<b>Total</b>		<b>0,00%</b>	<b>R\$ 0,00</b>

#### Quadro-Resumo do Módulo 4-Custo de Reposição do Profissional Ausente

<b>4</b>	<b>Custo de Reposição do Profissional Ausente</b>	<b>Valor(R\$)</b>
<b>4.1</b>	Ausências Legais	R\$ 214,59
<b>4.2</b>	Intra jornada	R\$ 0,00
<b>Total</b>		<b>R\$ 214,59</b>

#### Módulo 5 - Insumos Diversos

<b>5</b>	<b>Insumos Diversos</b>	<b>Valor(R\$)</b>
A.	Uniformes	R\$ 0,00
B.	Materiais	R\$ 0,00
C.	Equipamentos	R\$ 0,00
D.	Outros	R\$ 0,00
<b>Total</b>		<b>R\$ 0,00</b>

#### Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro

<b>6</b>	<b>Custos Indiretos, Tributos e Lucro</b>	<b>%</b>	<b>Valor(R\$)</b>
A.	Custos Indiretos	11,04%	R\$ 288,42
B.	Lucro	15,00%	R\$ 435,14
<b>C.</b>	<b>Tributos Total</b>	<b>11,65%</b>	<b>R\$ 24,98</b>
	C.1. Tributos Federais (PIS e COFINS)	3,65%	R\$ 7,83
	C.2. Tributos Estaduais (especificar)	0,00%	R\$ 0,00
	C.3. Tributos Municipais (ISS)	5,00%	R\$ 10,72
	C.4. DESONERAÇÃO - PLANO BRASIL MAIOR - Lei 12.546/2011	3,00%	R\$ 6,43
	<b>Total</b>	<b>37,69%</b>	<b>R\$ 748,54</b>
<b>QUADRO-RESUMODO CUSTO POR EMPREGADO</b>			
<b>Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)</b>			<b>Valor (R\$)</b>
<b>A</b>	Módulo 1 -Composição da Remuneração		R\$ 1.320,00
<b>B</b>	Módulo 2 –Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		R\$ 989,28
<b>C</b>	Módulo 3 -Provisão para Rescisão		R\$ 88,68
<b>D</b>	Módulo 4 -Custo de Reposição do Profissional Ausente		R\$ 214,59
<b>E</b>	Módulo 5 -Insumos Diversos		R\$ -
	<b>Subtotal (A+ B +C+ D+E)</b>		<b>R\$ 2.612,55</b>
<b>F</b>	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		R\$ 748,54
	<b>Valor Total por Empregado</b>		<b>R\$ 3.361,09</b>

A CONVENÇÃO COLETIVA DEVE REPRESENTAR A ATIVIDADE PRINCIPAL DA EMPRESA, E NÃO O CARGO A SER CONTRATADO. ENTENDEMOS QUE FAZEMOS JUS À CONVENÇÃO SP005296/2023.

**DECLARAÇÃO DE OPÇÃO DA SISTEMÁTICA DE RECOLHIMENTO DAS  
CONTRIBUIÇÕES PREVIDENCIÁRIAS (Art. 9º, § 6º da IN RFB nº 1436/2013)**

NOME EMPRESARIAL: ITS CUSTOMER SERVICE LTDA
CNPJ: 16.853.728/0001-04

Declaro, sob as penas da Lei, para fins do disposto no art. 9º, § 6º, da Instrução Normativa RFB nº 1436/2013, que a empresa acima identificada recolhe a contribuição previdenciária incidente sobre o valor da receita bruta, em substituição às contribuições previdenciárias incidentes sobre a folha de pagamento, previstas nos incisos I e III do caput do art. 22 da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991, na forma do caput do art. 7º (ou 8º) da Lei nº 12.546, de 14 de dezembro de 2011. Declaro também ter conhecimento de que a opção tem caráter irretratável.

Santo Amaro da Imperatriz, SC, 21 de Agosto de 2023.

JACKSON DALFOVO:01467294985 Assinado de forma digital por JACKSON DALFOVO:01467294985  
Dados: 2023.08.21 09:57:05 -03'00'

ITS CUSTOMER SERVICE LTDA  
CNPJ: 16.853.728/0001-04

Jackson Dalfovo  
CPF: 014.672.949-85  
RG: 2436206

**Espelho e resumo da folha mensal referente ao mês de JULHO/2023**

Página: 164

Empresa: 375 - ITS CUSTOMER SERVICE LTDA

Santo Amaro da Imperatriz/SC - CNPJ:16.853.728/0001-04

Tomador : 45 - IBAMA

Tipo tomador : 150 - Tomador de serviço

Brasília/DF - CNPJ:03.659.166/0001-02

**PROVENTOS**

**DESCONTOS**

5 Salário mensalista		74.761,18	403 Mensalidade sindical		787,65
346 Aux. Creche		350,00	703 Faltas não justificadas dias		898,01
458 Adiantamento VT		132,00	723 Faltas não justificadas horas	10,65	123,73
541 DSR horas extras		187,43	782 DSR faltas dia		224,25
603 Horas extras 50%	50,21	980,63	803 Vale transporte		4.086,83
804 Auxílio Transporte		216,70	808 Reembolso VT		1.116,60
824 Vale alimentação		202,50	822 Vale alimentação vinculado ao PAT		433,05
828 Vale Refeição PAT		43.781,00	829 Reembolso Vale Refeição		3.239,50
70005 Saldo de salário rescisão		5.696,13	871 Adiantamento		132,00
70201 Indenização artigo 479		653,13	70202 Desconto indenização Art. 480		3.787,25
71005 Rescisão férias proporcionais	14,50	870,59	91005 INSS		6.283,48
71602 Rescisão férias propor. média HE	5,00	0,78	91205 INSS 13° salário rescisão		57,66
71651 Rescisão férias propor. média DSR	5,00	0,13	91505 IR		190,10
71993 Rescisão 1/3 férias proporcionais	371,50	290,49			
75005 Rescisão 13° salário	5,00	767,61			
75602 Resc. 13° salário média HE	3,00	1,38			
75651 Rescisão 13° salário média DSR HE	3,00	0,23			
81505 Atestado doença com incidência		179,39			
90203 Estouro provento folha normal		2.590,97			
95005 Salário família	18,00	899,29			

**RESUMO GERAL**

**COLABORADORES**

**EMPREGADORES**

**AUTÔNOMOS**

**ESTAGIÁRIOS**

Quantidade	56	56	0	0	0
Proventos	88.780,56	88.780,56	0,00	0,00	0,00
Descontos	21.360,11	21.360,11	0,00	0,00	0,00
<b>Líquido</b>	<b>66.012,70</b>	<b>66.012,70</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Líquido Rescisão</b>	<b>1.407,75</b>	<b>1.407,75</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
Base INSS	80.558,77	80.558,77	0,00	0,00	0,00
Base INSS 13°	769,22	769,22	0,00	0,00	0,00
Base RAT	81.327,99	81.327,99	0,00	0,00	0,00
Base IRRF	55.777,48	55.777,48	0,00	0,00	0,00
Valor IRRF	190,10	190,10	0,00	0,00	0,00
Base FGTS GRF 8%	80.277,77	80.277,77	0,00	0,00	0,00
FGTS GRF 8%	6.422,08	6.422,08	0,00	0,00	0,00
Base FGTS Total	80.277,77	80.277,77	0,00	0,00	0,00
Total FGTS	6.422,08	6.422,08	0,00	0,00	0,00
Base FGTS GRRF				0,00	
FGTS GRRF				0,00	

Ativos: 56 Admitidos: 4 Demitidos: 7 Transferidos: 0 Acidente trabalho: 0 Maternidade: 0 Militar: 0 Doença: 2 Outras sit.: 0

**Análítico GPS - Empresa NORMAL - Simples não optante - Enquadrada no Plano Brasil**

**Maior**

Conforme IN 925 de 06/03/2009, artigo 5º, parágrafo 2º, a GPS emitida pelo SEFIP deve ser desconsiderada

Segurados	Colaboradores	Empregadores	Autônomos	RAT apo.	RAT	Terceiros	Notas Fiscais	
Colaboradores	6.341,14	81.327,99			81.327,99	81.327,99	Maternidade	0,00
Empregadores		20,00%			1,5000%	5,80%	Salário Família	899,29
Autônomos		16.265,59			1.219,91	4.716,98	Compensação	0,00
							Covid-19	0,00
<b>Total</b>	<b>6.341,14</b>	<b>Nota fiscais cooperativas</b>	<b>0,00</b>	<b>Terceiros outros</b>	<b>0,00</b>	<b>Indevido</b>	<b>0,00</b>	

RAT Aplicável -> 3,0000% (CNAE) \* 0,5000% (FAP) = 1,5000% (RAT)

**Desoneração Plano Brasil Maior (PBM) -> 100,00% (0,00 / 0,00) de 16.265,59 = 16.265,59**

**GPS -> 28.543,62 (Bruto) - 16.265,59 (PBM) = 12.278,03 (Líquido)**

**GPS patronal -> 28.543,62 (Bruto) - 6.341,14 (Segurados) 22.202,48 (Líquido GPS patronal)**



## REGIME TRIBUTÁRIO DA EMPRESA ITS CUSTOMER SERVICE E SEUS REFLEXOS NO PIS/COFINS

A empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA (CNPJ 16.853.728/0001-04) elabora a presente Resposta Técnica esclarecendo a quem possa interessar qual o regime tributário da empresa, bem como seus reflexos e forma de apuração do PIS/COFINS.

Mais especificamente, o cerne da questão aqui apresentada está no fato de a empresa ITS CUSTOMER SERVICE ser optante pelo regime tributário do chamado “Lucro Real” e ao mesmo tempo tributar o PIS e a COFINS de sua operação na forma “cumulativa”. O foco da análise deu-se, sobre a legislação atinente ao tema, visando esclarecer a controvérsia de forma bastante objetiva.

### DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS

#### 1. DAS CONTRIBUIÇÕES AO PIS E À COFINS – LEGISLAÇÃO E MATRIZ CONSTITUCIONAL

Nossa Empresa é uma sociedade empresarial que atua essencialmente na prestação de serviços de teleatendimento (CNAE 82.20-2-00).

A atividade que exerce cumpre sua função social gerando empregos e tributos que recolhe aos cofres públicos. Em decorrência do desempenho de sua atividade, a empresa encontra-se sujeita ao recolhimento do Programa de Integração Social (PIS) e da Contribuição para Financiamento da Seguridade Social (COFINS).

A legislação que instituiu o regime não cumulativo para a apuração do PIS e da COFINS adotou uma metodologia para a concretização da não cumulatividade, que consiste na constituição de créditos tributários a serem utilizados para a dedução da base de cálculo do PIS e da COFINS. O regime não cumulativo destes tributos é a regra geral para as empresas optantes pelo regime tributário conhecido como “Lucro Real”.

Entretanto, a empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA de fato encontra-se em uma situação excepcional, regularmente prevista em legislação própria. Vejamos o que prevê o artigo 10, inciso XIX, e o Art. 15, inciso V da Lei 10.833/2003:

**Art. 10.** Permanecem sujeitas às normas da legislação da **COFINS**, vigentes anteriormente a esta Lei, não se lhes aplicando as disposições dos arts. 1º a 8º:

**XIX** – as receitas decorrentes de **prestação de serviços das empresas de call center**, telemarketing, telecobrança e de teleatendimento em geral; (Incluído pela Lei nº 10.865, de 2004)

**Art. 15.** Aplica-se à contribuição para o **PIS/PASEP** não cumulativa de que trata a Lei no 10.637, de 30 de dezembro

de 2002, o disposto: (Redação dada pela Lei nº 10.865, de 2004)

**V** - nos incisos VI, **IX a XXVII do caput** e nos §§ 1º e 2º do art. 10 desta Lei; (Redação dada pela Lei nº 11.196, de 2005)

A questão inclusive já foi objeto de análise específica da **Receita Federal**, que fixou seu entendimento pela imposição da legislação acima citada na SC COSIT 193 de 10 de junho de 2019:

**ASSUNTO:** CONTRIBUIÇÃO PARA O FINANCIAMENTO DA SEGURIDADE SOCIAL – **COFINS**. RECEITAS. REGIMES DE APURAÇÃO. **PRESTADORA DE SERVIÇOS TRIBUTADA COM BASE NO LUCRO REAL.**

As receitas decorrentes da **prestação de serviços de call center, telemarketing, telecobrança e teleatendimento em geral**, ainda que, auferidas por pessoa jurídica tributada pelo Imposto sobre a Renda com base no lucro real, como na espécie, **sujeitam-se ao regime de apuração cumulativa, independentemente da condição subjetiva da respectiva prestadora e da classificação destes na lista anexa à Lei Complementar nº116, de 2003**, que dispõe acerca do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios e do Distrito Federal.

Por seu turno, demais receitas eventualmente percebidas com a execução de outros serviços submetem-se, na hipótese dos autos, à regra geral da não cumulatividade, a não ser que estas se enquadrem em outros casos de exceção elencados na Lei nº 10.833, de 2003.

**Dispositivos Legais:** Lei nº 10.833, de 2003, art. 10, inciso XIX, com redação da Lei nº 10.865, de 2004.

**ASSUNTO:** CONTRIBUIÇÃO PARA O **PIS/PASEP**. RECEITAS. REGIMES DE APURAÇÃO. **PRESTADORA DE SERVIÇOS TRIBUTADA COM BASE NO LUCRO REAL.**

As receitas decorrentes da **prestação de serviços de call center, telemarketing, telecobrança e teleatendimento em geral**, ainda que auferidas por pessoa jurídica tributada pelo Imposto sobre a Renda com base no lucro real, como na espécie, **sujeitam-se ao regime de apuração cumulativa, independentemente da condição subjetiva da respectiva prestadora e da classificação destes na lista anexa à Lei Complementar nº116, de 2003**, que dispõe acerca do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza, de competência dos Municípios e do Distrito Federal.

Por seu turno, demais receitas eventualmente percebidas com a execução de outros serviços submetem-se, na hipótese dos autos, à regra geral da não cumulatividade, a não ser que estas se enquadrem em outros casos de exceção elencados na Lei nº 10.833, de 2003.



**Dispositivos Legais:** Lei n.º 10.637, de 2002; Lei n.º 10.833, de 2003, art.10, inciso XIX, e art. 15, inciso V, com redação da Lei n.º 10.865, de 2004.

Sendo assim e por todo o exposto acima, de fato a opção pelo regime tributário do “Lucro Real” para a licitante traduz-se especialmente em alterações de sua apuração do lucro tributável (bem como dos valores a serem pagos a título de IRPJ/CLSL), enquanto no caso dos tributos PIS/COFINS a empresa mantém-se no regime **cumulativo** de apuração (alíquotas de 3,65%).

## DAS CONCLUSÕES

Em síntese e diante de todo o exposto, em resposta às questões postas sobre as quais se pretendia esclarecimentos, **é possível concluir** que, em que pese ser de fato optante do regime tributário conhecido como “Lucro Real”, a empresa ITS CUSTOMER SERVICE LTDA está sujeita à situação excepcional de apuração **cumulativa** do PIS/COFINS (alíquotas de 3,65%, sem direito à créditos nas entradas) por previsão legal expressa e específica (Leis 10.637/2002 e Lei 10.833/2003, artigos 10, inciso XIX e 15, inciso V, com redação da Lei 10.865/2004), já reafirmada pela Receita Federal do Brasil em pronunciamento com eficácia jurídica vinculante e *erga omnes* (SC COSIT 193/2019).

Santo Amaro da Imperatriz, SC, 21 de Agosto de 2023.

JACKSON  
DALFOVO:01467294985

Assinado de forma digital por JACKSON  
DALFOVO:01467294985  
Dados: 2023.08.21 09:57:30 -03'00'

ITS CUSTOMER SERVICE  
CNPJ: 16.853.728/0001-04  
Jackson Dalfovo  
CPF: 014.672.949-85  
RG: 2436206



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

### ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2023

As partes ora signatárias, de um lado, representando a categoria profissional, o **SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO - SINTETEL**, com registro Sindical nº 317-066, CNPJ/MF nº 60.970.597/0001-29 e CNES – Livro 070, Folha 099, Ano 1972 – (carta sindical), com sede na Rua Bento Freitas, nº 64 – Vila Buarque, na cidade de São Paulo / SP – CEP: 01.220-000, por seus diretores abaixo assinados, na qualidade de representantes dos **TRABALHADORES**, doravante nomeado simplesmente "SINTETEL", e de outro a **FEDERAÇÃO NACIONAL DE INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDES DE TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA - FENINFRA**, doravante nomeada simplesmente "FENINFRA", situada à Rua Joaquim Floriano, 466 Cj. 1.002, 10º andar, Ed. Brascan Century Corporate – Itaim Bibi - São Paulo/SP, CEP: 04.534-002, através de seus Diretores e/ou Representantes Legais, na qualidade de assessora da EMPRESA, bem como a empresa \_\_\_\_\_ signatária deste acordo, doravante nomeada **EMPRESA**, a partes celebram o presente **ACORDO COLETIVO DE TRABALHO**, data-base 1º de janeiro, estipulando as condições de trabalho previstas nas cláusulas seguintes:

#### **CLÁUSULA 1ª - DATA BASE**

Fica convencionado que a data-base da categoria profissional dos TRABALHADORES representados neste Instrumento é 1º de janeiro.

#### **CLÁUSULA 2ª - PISO SALARIAL**

Fica convencionado o piso salarial mensal correspondente ao salário-mínimo nacional vigente, a partir de **01/05/2023**, sempre considerando a carga horária mensal de 180 horas.

**Parágrafo Primeiro:** Para os TRABALHADORES com jornada inferior a 180 (cento e oitenta) horas mensais, o salário deverá observar proporcionalmente o piso estabelecido no "caput".

**Parágrafo Segundo:** Nos valores acima, não está sendo considerada a remuneração variável.

**Parágrafo Terceiro (ABONO PISO):** Será concedido um abono indenizatório no valor de **R\$360,00** (trezentos e sessenta reais) para os trabalhadores com jornada de trabalho de **180 horas** e de **R\$300,00** (trezentos reais) para os trabalhadores com jornada de trabalho de **150 horas**, a ser pago em parcela única até o dia **06/04/2023**, desde que formalizada aprovação em assembleia até o dia 27/03/2023.

**Parágrafo Quarto:** Os valores pagos a título de abono indenizatório não têm caráter remuneratório e conseqüentemente não se incorporarão, em hipótese alguma, ao salário dos TRABALHADORES e ainda, sobre os mesmos não haverá incidência de quaisquer encargos fiscais, trabalhistas ou previdenciários.

**Parágrafo Quinto:** Ficam isentas do pagamento do abono indenizatório as empresas que já reajustaram o valor do piso da categoria para o salário-mínimo nacional em **01/01/2023** e proporcionalmente nos meses subsequentes.

**Parágrafo Sexto:** O abono indenizatório será pago proporcionalmente ao tempo trabalhado entre 01/01/2023 e 30/04/2023.

**Parágrafo Sétimo:** A EMPRESA assegurará aos aprendizes as disposições previstas na Lei no. 10.097, de 19/12/2000.

#### **CLÁUSULA 3ª - REAJUSTE SALARIAL**

Aos TRABALHADORES, abrangidos pelo presente Instrumento Coletivo de Trabalho, será concedido reajuste salarial, de **5,00%** (cinco por cento), sendo **2,5%** (dois virgula cinco por cento) em **Maio/2023**, sobre os valores praticados em 31/12/2022 e **2,5%** (dois virgula cinco por cento) em **Outubro/2023**, sobre os valores praticados em **31/12/2022**, excetuando os TRABALHADORES que estejam recebendo o piso salarial, diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores, devendo ser respeitada a política interna e nomenclatura de cargo de cada EMPRESA.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

**Parágrafo Primeiro: ABONO INDENIZATÓRIO (ACIMA PISO):** Será concedido um abono indenizatório de **20%** (vinte por cento) do salário nominal/base referência **31/12/2022**, a todos os trabalhadores contratados até esta data. Os trabalhadores contratados a partir de **01/01/2023** receberão o referido abono de forma proporcional ao tempo de sua admissão. Os valores serão pagos em parcela única até o dia **06/04/2023**, desde que formalizada aprovação em assembleia até o dia **27/03/2023**. O referido abono deverá respeitar os seguintes valores mínimos:

- Para jornada de trabalho de 180 horas o abono mínimo será de **R\$360,00** (trezentos e sessenta reais);
- Para jornada de trabalho de 200 horas o abono mínimo será de **R\$400,00** (quatrocentos reais);
- Para jornada de trabalho de 220 horas o abono mínimo será de **R\$440,00** (quatrocentos e quarenta reais).

**Parágrafo Segundo:** Ficam isentas do pagamento do abono indenizatório as empresas que já tenham realizado reajuste mínimo de **5%** (cinco por cento) para o ano de 2023.

**Parágrafo Terceiro:** O referido abono indenizatório será pago proporcionalmente ao tempo trabalhado.

**Parágrafo Quarto:** O referido abono indenizatório será aplicado aos trabalhadores com salários superiores ao piso da categoria, excetuando-se os diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores, devendo ser respeitada a política interna e nomenclatura de cargo de cada empresa.

**Parágrafo Quinto:** Os valores pagos a título de abono indenizatório não têm caráter remuneratório e conseqüentemente não se incorporarão, em hipótese alguma, ao salário dos TRABALHADORES e ainda, sobre os mesmos não haverá incidência de quaisquer encargos fiscais, trabalhistas ou previdenciários.

### **CLÁUSULA 4ª - PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS E RESULTADOS**

A EMPRESA iniciará a negociação do PPR/PLR **2023** com o SINTETEL em até de 60 (sessenta) dias após a assinatura do presente Instrumento.

**Parágrafo Primeiro:** Para as EMPRESAS que não firmaram Acordo específico de PPR/PLR **2022**, será concedido aos trabalhadores elegíveis, participação nos lucros ou resultados equivalente à **10%** (dez por cento) do salário base referência **31/12/2022**, proporcional ao tempo de trabalho, devendo ser pago até o dia **06/04/2023**, para os trabalhadores até os níveis abaixo de diretores, superintendentes, gerentes e coordenadores, devendo ser respeitada a política interna e nomenclatura de cargo de cada empresa, conforme métricas definidas em política interna.

**Parágrafo Segundo:** Fica ajustado que as empresas praticarão as metas, observando rigorosamente o negociado com entidade laboral em mesa de negociação.

### **CLÁUSULA 5ª – PAGAMENTO DE SALÁRIOS**

O pagamento de salários deverá ser efetuado até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente ao trabalhado.

**Parágrafo Primeiro:** A EMPRESA deverá disponibilizar, aos TRABALHADORES, acesso aos bancos via internet ou caixas eletrônicos, facilitando o recebimento de salários ou pagamento de contas.

**Parágrafo Segundo:** Havendo pagamento de verbas salariais ou benefícios a menor, a EMPRESA compromete-se a efetuar o repasse dos lançamentos errôneos em até 10 (dez) dias.

**Parágrafo Terceiro:** Serão fornecidos demonstrativos de pagamento, impresso ou on-line, com a discriminação de todos os títulos que componham a remuneração, importâncias pagas e descontos efetuados, contendo identificação da EMPRESA e o valor de recolhimento de FGTS.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

### CLÁUSULA 6ª – DESCONTOS DO SALÁRIO DOS TRABALHADORES

A EMPRESA poderão descontar dos salários dos seus TRABALHADORES, consoante o artigo 462º da Consolidação das Leis do Trabalho e além do permitido por lei, valores relativos à alimentação; convênios com instituições de ensino; planos de convênios médicos e odontológicos; transportes; empréstimos pessoais; despesas de parcelamento de convênio médico/odontológico e transporte, quando do retorno do afastamento do INSS; contribuições às associações, clubes e outras agremiações; mensalidade sindical, colônia de férias e outros descontos sindicais; e demais benefícios que porventura conceda ou venha a conceder, quando os respectivos descontos forem autorizados por escrito pelos próprios TRABALHADORES.

### CLÁUSULA 7ª – DAS HORAS EXTRAORDINÁRIAS

As horas extraordinárias trabalhadas de segunda a sábado, serão remuneradas com o adicional de **50%** (cinquenta por cento) sobre o valor da hora normal.

**Parágrafo Primeiro:** Na hipótese de ocorrer trabalho em dia de repouso, feriados ou domingos, a remuneração será acrescida com o adicional de **100%** (cem por cento).

**Parágrafo Segundo:** As horas extras habituais serão integradas para fins de cálculo de férias, 13º salário, DSR's e demais verbas de cunho salarial, sendo que para o cálculo das férias, 13º salário e demais verbas de cunho salarial, será considerada a média percebida nos últimos 12 (doze) meses.

**Parágrafo Terceiro:** As horas em que o TRABALHADOR permanecer à disposição da EMPRESA para a realização de cursos e treinamentos e que excederem à jornada de trabalho, serão remuneradas como extras.

### CLÁUSULA 8ª – HORA NOTURNA

O trabalho noturno será remunerado com acréscimo de **20%** (vinte por cento), entendendo-se como tal, o trabalho realizado das 22:00 horas de um dia até as 5:00 horas do dia seguinte, computando-se, para tanto, a hora de trabalho a cada 52:30 (cinquenta e dois minutos e trinta segundos), nos termos do artigo 73 da CLT, ou aplicação do percentual de **37,14%** (trinta e sete vírgula quatorze por cento) sobre a hora normal, como forma alternativa.

### CLÁUSULA 9ª – AUXÍLIO LANCHE/VALE REFEIÇÃO/CESTA BÁSICA

A EMPRESA fornecerá aos TRABALHADORES que estiverem no exercício de suas atividades regulares, e para os dias efetivamente trabalhados, vales-refeição ou alimentação por mês, nos seguintes valores faciais, conforme abaixo:

**Parágrafo Primeiro:** Vale refeição no valor de **R\$ 20,68** (vinte reais e sessenta e oito centavos) a partir de **01/05/2023**, por dia efetivamente trabalhado, aos TRABALHADORES contratados com jornada de 200/220 horas mensais.

**Parágrafo Segundo:** Vale refeição no valor de **R\$ 11,27** (onze reais e vinte e sete centavos) a partir de **01/05/2023**, por dia efetivamente trabalhado, aos TRABALHADORES contratados com jornada de 7h12.

**Parágrafo Terceiro:** Vale refeição no valor de **R\$ 9,48** (nove reais e quarenta e oito centavos) a partir de **01/05/2023**, por dia efetivamente trabalhado, aos TRABALHADORES contratados com jornada de até 180 horas mensais.

**Parágrafo Quarto:** Caso a EMPRESA estiver praticando valores superiores aos acima mencionados, deverão reajustá-los aplicando no mínimo o percentual de **5,00%** (cinco por cento), em **Mai/2023**, sobre os valores praticados em **31/12/2022**.

**Parágrafo Quinto:** A EMPRESA deverá manter as condições atualmente praticadas quanto à participação dos TRABALHADORES no valor total do benefício, sendo que eventuais exceções deverão ser negociadas diretamente com o SINTETEL.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

**Parágrafo Sexto:** 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 TRABALHADORES, não havendo, inclusive, sobre o montante, incidência de quaisquer encargos fiscais e trabalhistas.

**Parágrafo Sétimo:** Fica garantida aos TRABALHADORES a possibilidade de escolher o recebimento do benefício na forma de Vale Alimentação ou Refeição, podendo ainda receber 50% (cinquenta por cento) através de Vale Alimentação e 50% (cinquenta por cento) através de Vale Refeição, devendo fazer a opção por escrito perante a EMPRESA por um período não inferior a 06 (seis) meses.

**Parágrafo Oitavo:** Fica estabelecido o compromisso entre os representantes das entidades (laboral e patronal) e empresas, de formarem em até 90 (noventa) dias, uma comissão paritária para deliberarem sobre a possibilidade de padronização em até 10% (dez por cento) de desconto sobre o valor do VR/VA, conforme estabelecidos pelo PAT.

### CLÁUSULA 10ª – PAGAMENTO DE VALE TRANSPORTE AOS TRABALHADORES

A EMPRESA, em face de determinação legal, fornecerá aos seus TRABALHADORES o vale transporte conforme condições previstas na legislação vigente.

**Parágrafo Primeiro.** As partes, de comum acordo, convencionam que a EMPRESA, para cumprimento das obrigações estipuladas no “caput” desta Cláusula, poderá efetuar, o pagamento da importância equivalente a cada TRABALHADOR, em espécie, cujo valor será pago, juntamente com a folha de pagamento, sob a rubrica “VT”, com o devido desconto previsto na legislação vigente.

**Parágrafo Segundo.** O pagamento acima estipulado não tem caráter remuneratório e, conseqüentemente, em face de sua natureza jurídica, não se incorporará em hipótese alguma ao salário dos TRABALHADORES, não havendo, inclusive, sobre esta incidência de quaisquer encargos fiscais e trabalhistas.

**Parágrafo Terceiro.** A EMPRESA fornecerá o vale-transporte na quantidade necessária para a locomoção entre o local de trabalho e a residência do TRABALHADOR, exclusivamente para os dias efetivamente trabalhados.

**Parágrafo Quarto.** Fica garantido o vale-transporte de ida ao local de trabalho e retorno a residência, ao TRABALHADOR que tenha comparecido ao local de trabalho e sido dispensado, ou comparecido para jornada extraordinária não contínua com sua jornada normal.

### CLÁUSULA 11ª – ADIANTAMENTO DO 13º SALÁRIO

A EMPRESA efetuará o adiantamento de **50%** (cinquenta por cento) do 13º salário, de acordo com a lei ou em condições mais benéficas, a todos os TRABALHADORES, no momento do pagamento das férias a serem gozadas, independente de solicitação prévia.

**Parágrafo Único.** A EMPRESA respeitará a opção dos TRABALHADORES que não desejarem receber o referido adiantamento.

### CLÁUSULA 12ª – JORNADA DE TRABALHO

A duração da jornada de trabalho dos TRABALHADORES operadores em Teleatendimento, em regime de escala de revezamento, cuja implementação a critério da EMPRESA fica autorizada, será de 36 (trinta e seis) horas semanais, sendo de seis horas diárias.

**Parágrafo Primeiro:** Os TRABALHADORES operadores terão uma folga semanal, sendo essa folga, pelo menos uma vez por mês, concedida aos domingos.

**Parágrafo Segundo:** As partes dão-se por cientes de que está autorizado o trabalho aos domingos, nos termos do parágrafo único do artigo 67 da CLT, observada a escala de trabalho previamente estabelecida, bem como a regra do parágrafo anterior.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

**Parágrafo Terceiro:** A EMPRESA poderá, também, contratar TRABALHADORES para trabalhos especiais, a serem executados em dias determinados do mês ou da semana laboral, pagando-lhes o valor proporcional ao salário-base, não inferior ao piso da categoria em relação ao número de horas trabalhadas, respeitadas as normas da legislação vigente quanto ao número máximo de horas extras.

**Parágrafo Quarto:** Para todos os demais TRABALHADORES serão mantidas as jornadas de trabalho atualmente praticadas.

**Parágrafo Quinto:** A EMPRESA poderá prorrogar a jornada diária de seus TRABALHADORES, de 8 (oito) e 6 (seis) horas, para compensação da jornada laborada aos sábados, observando-se a jornada semanal de trabalho, respectivamente, e a legislação vigente, estando desobrigadas de firmar acordos individuais de prorrogação e/ou compensação da jornada de trabalho com seus TRABALHADORES.

### **CLÁUSULA 13ª – TRANSFERÊNCIA DE JORNADAS DE 4 HORAS PARA 6 HORAS**

Os TRABALHADORES em jornada de 4 (quatro) horas que desejarem transferência para jornada de 6 (seis) horas do mesmo serviço que estão cumprindo, há mais de 6 (seis) meses, em jornada reduzida, terão prioridade na mudança de carga horária.

**Parágrafo Único:** Os TRABALHADORES interessados no acréscimo da jornada deverão inscrever-se conforme procedimentos específicos de cada EMPRESA, indicando a mudança desejada, bem como o turno de preferência.

### **CLÁUSULA 14ª – REGISTRO DE PONTO**

A EMPRESA poderá adotar sistemas alternativos de controle de jornada de trabalho, conexão/desconexão ao sistema de atendimento, de forma manual, mecânica ou informatizada, estando inclusive autorizadas a adotar sistemas alternativos eletrônicos, de controle de jornada de trabalho nos termos da Portaria MTP-671/2021, restando ainda suprida à 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.

### **CLÁUSULA 15ª – REGISTRO ELETRÔNICO E ATUALIZAÇÕES EM CTPS**

A EMPRESA manterá controle informatizado do registro de TRABALHADORES em conformidade com a Portaria nº 41/2007 do MTE.

**Parágrafo Primeiro:** Em não havendo Registro Eletrônico, a EMPRESA obriga-se a promover o registro formal do contrato de trabalho na CTPS, especificando o cargo a que o TRABALHADOR estiver exercendo efetivamente, adotando as alterações na função, inclusive de salários, excluídos os casos de substituição temporária.

**Parágrafo Segundo:** A CTPS recebida mediante comprovante, para anotação, deverá ser devolvida ao TRABALHADOR em até 48 (quarenta e oito) horas.

### **CLÁUSULA 16ª – INTERRUPÇÕES DO TRABALHO**

As interrupções do trabalho, que independam da vontade do TRABALHADOR, não poderão ser compensadas posteriormente, ficando-lhe assegurada à remuneração.

### **CLÁUSULA 17ª – BANCO DE HORAS**

Acordam as partes na manutenção do sistema de “Banco de horas”, para controle, compensação e remuneração de horas excedentes da jornada contratual.

**Parágrafo Primeiro:** A compensação das horas excedentes da jornada contratual, eventualmente realizadas pelos TRABALHADORES, far-se-á na proporção de 1,5 (uma hora e meia), ou seja, uma hora e trinta minutos de descanso para cada 1 (uma) hora extra trabalhada, com exceção das horas trabalhadas aos domingos (desde que o mesmo não faça parte da escala normal de trabalho), feriados, dias compensados e folga (DSR), que será feito na proporção 2 (duas) horas de descanso para cada 1 (uma) hora trabalhada.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

**Parágrafo Segundo:** As horas compensadas com folgas não terão reflexos no repouso semanal remunerado, nas férias, no 13º salário, no FGTS, no aviso prévio ou em qualquer outra verba trabalhista.

**Parágrafo Terceiro:** A EMPRESA pagará as horas excedentes dos TRABALHADORES como horas extraordinárias, caso não seja possível a compensação das mesmas dentro de um período de 90 (noventa) dias.

**Parágrafo Quarto:** A EMPRESA adotará um limite máximo de horas extras em Banco, equivalente a 80 (oitenta) horas, a partir do qual quaisquer horas extras dos TRABALHADORES serão automaticamente pagas.

**Parágrafo Quinto:** A EMPRESA garantirá ao TRABALHADOR que tenha horas credoras pendentes de gozo, e que se encontre na iminência de desligamento por término de contrato com o cliente, a utilização das horas acumuladas em Banco de Horas para aguardar possível realocação em outro serviço dentro da EMPRESA.

**Parágrafo Sexto:** A EMPRESA fará constar do contracheque dos TRABALHADORES, os débitos e créditos em Banco de Horas do período.

### CLÁUSULA 18ª – CONTRATO DE EXPERIÊNCIA

A EMPRESA poderá estipular contrato de experiência pelo prazo máximo de 90 (noventa) dias.

**Parágrafo Único:** Não será celebrado o contrato de experiência nos casos de readmissão de TRABALHADORES para a mesma função anteriormente exercida na EMPRESA, bem como para os casos de admissão de TRABALHADORES que estejam prestando serviços na mesma função como mão-de-obra temporária.

### CLÁUSULA 19ª – AVISO PRÉVIO

Nos casos de rescisão de contrato de trabalho, sem justa causa, por parte do EMPREGADOR, o aviso prévio obedecerá aos seguintes critérios:

- a) Será comunicado pela EMPRESA por escrito e contrarrecibo com esclarecimentos se será trabalhado ou não;
- b) Fica garantido a todo TRABALHADOR, a redução de duas horas diárias, prevista no Artigo 488 da CLT, que será utilizado atendendo à conveniência do TRABALHADOR no início ou no fim da jornada de trabalho, ou o TRABALHADOR poderá optar por 7 (sete) dias corridos durante o período do aviso prévio, quaisquer dessas opções mediante manifestação única do TRABALHADOR, exercida no ato do recebimento do pré-aviso, não sendo aceitas alterações.
- c) Caso os trabalhadores venham a serem impedidos pela EMPRESA de prestar sua atividade profissional durante o aviso prévio, ele fica desobrigado de comparecer a EMPRESA, fazendo, no entanto, jus à remuneração integral;
- d) Ao TRABALHADOR dispensado pela empresa que no curso do aviso trabalhado, solicitar imediato desligamento ao EMPREGADOR, por escrito, e comprovar recolocação no mercado de trabalho, será atendido e terá a anotação da respectiva baixa na CTPS. Neste caso, a EMPRESA está obrigada em relação a essa parcela, a pagar apenas os dias efetivamente trabalhados, sem prejuízo das 02 (duas) horas diárias previstas no artigo 488 da CLT, proporcional ao período não trabalhado, ou eventual opção conforme letra “b” desta cláusula.

### CLÁUSULA 20ª – LIQUIDAÇÃO DE DIREITOS RESCISÓRIOS

A EMPRESA efetuará o pagamento dos direitos rescisórios com a homologação dos títulos pagos perante a entidade sindical, conforme a legislação vigente, inclusive no tocante ao prazo.

### CLÁUSULA 21ª – CARTA DE AVISO DE DISPENSA

O TRABALHADOR dispensado sob a alegação de prática de falta grave deverá ser avisado do fato, por escrito e contrarrecibo, esclarecendo os motivos, sob pena de gerar presunção de dispensa imotivada.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

### CLÁUSULA 22ª – FÉRIAS

A EMPRESA poderá, por ocasião das férias dos TRABALHADORES, praticarem as seguintes regras:

- a) Aos TRABALHADORES estudantes e aos TRABALHADORES que tem filhos, o período de férias poderá coincidir com as férias escolares;
- b) O TRABALHADOR poderá requerer o abono pecuniário, se assim lhe convier, no prazo estabelecido no artigo 143 da CLT, mesmo que o seu contrato de trabalho esteja em vigência, por jornada parcial.
- c) A concessão de férias será formalizada, por escrito, ao TRABALHADOR, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, cabendo a este assinar a respectiva notificação.
- d) O início das férias não poderá coincidir com sexta-feira, sábados, domingos ou feriados ou dias já compensados.
- e) Por solicitação do TRABALHADOR, quando conciliável com as necessidades do serviço e a critério da EMPRESA, as férias podem ser fracionadas em dois períodos, desde que nenhum deles seja inferior a 10 dias.
- f) A EMPRESA não poderá cancelar ou modificar o início previsto do gozo de férias individuais ou coletivas.

### CLÁUSULA 23ª – HORÁRIOS DE TRANSPORTE

O encerramento do expediente que se verificar no período noturno, caso a EMPRESA não forneça transporte coletivo, deverá coincidir com os horários cobertos normalmente por serviços de transporte público.

**Parágrafo Único:** Aos TRABALHADORES que, por exigência operacional em situação extraordinária, excepcionalmente necessitem se deslocar da residência para o trabalho ou do trabalho para a residência no horário compreendido entre 00:00 horas e 5:00 horas, a EMPRESA assegurará alternativa de transporte, sem custo para os mesmos, ficando nesses casos desobrigada de fornecer vale-transporte.

### CLÁUSULA 24ª – PROMOÇÕES

A promoção de TRABALHADOR para cargo de nível superior ao exercido, observará um período experimental que não poderá exceder a 60 (sessenta) dias, sendo que será garantido ao TRABALHADOR promovido para função ou cargo sem paradigma, após o período de experiência previsto nesta cláusula, um aumento salarial, conforme política de cargos e salários da EMPRESA para a função.

**Parágrafo Único:** Para efeitos de promoções dos TRABALHADORES as punições serão canceladas após 06 (seis) meses da data da sua aplicação.

### CLÁUSULA 25ª- FOLGAS SEMANAIS, ESCALA DE REVEZAMENTO E PLANTÃO

A folga semanal sem dia da semana pré-definido, não poderá ser concedida em dia de feriado, sob pena de ser devida outra folga compensatória ou as horas extras correspondentes.

**Parágrafo Primeiro:** Os TRABALHADORES que cumprem escala de revezamento, escala de plantão e trabalham em dias considerados feriados, terão direito ao mesmo número de folgas concedidas, no mês, àqueles TRABALHADORES que não se sujeitam à escala de revezamento.

**Parágrafo Segundo:** A EMPRESA manterá regime de escala de revezamento de plantão nas festividades de Natal e Ano Novo, de tal forma que os TRABALHADORES tenham folga garantida em uma das datas.

**Parágrafo Terceiro:** As escalas de revezamento deverão ser divulgadas, com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência, ressalvando-se alterações em casos emergenciais informados ao SINTETEL, respeitando-se o intervalo de 11 (onze) horas





## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

entre jornadas, com a faculdade de troca negociada entre os TRABALHADORES, desde que haja comunicação ao superior hierárquico com antecedência mínima de 05 (cinco) dias.

### **CLÁUSULA 26ª – DESCONTO SEMANAL REMUNERADO - DSR**

A ocorrência de até dois atrasos ao trabalho, em semanas diferentes durante o mês, não superiores a 15 minutos cada, não acarretarão os descontos correspondentes do D.S.R. (Descanso Semanal Remunerado) nesta hipótese, a EMPRESA não poderá impedir o cumprimento do restante da jornada de trabalho.

### **CLÁUSULA 27ª – GARANTIAS DO TRABALHADOR PARA A HIPÓTESE DE ENCERRAMENTO DAS ATIVIDADES DA EMPRESA NA REGIÃO**

Se a EMPRESA, por qualquer motivo, encerrar totalmente suas atividades na base territorial do SINTETEL, obriga-se a comunicar tal fato ao Sindicato com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

### **CLÁUSULA 28ª – GARANTIAS AO TRABALHADOR ESTUDANTE**

a) **HORÁRIO DE TRABALHO** – O TRABALHADOR estudante, matriculado em estabelecimento de ensino e cursando primeiro grau, segundo grau, curso superior, curso de formação profissional ou profissionalizante, somente poderá ter o seu horário de trabalho alterado, até o término da etapa que estiver sendo cursada, desde que não interfira em seu horário escolar. Para tanto, a EMPRESA deverá ser notificadas dentro dos 30 (trinta) dias seguintes à assinatura desta norma coletiva ou imediatamente após a matrícula.

b) Fica a EMPRESA proibida de prorrogar a jornada de trabalho do TRABALHADOR estudante, ressalvadas as hipóteses dos artigos 59 e 61 da CLT.

### **CLÁUSULA 29ª – CARTA DE REFERÊNCIA**

No ato da homologação de rescisão de contrato de trabalho, a EMPRESA fornecerá mediante solicitação do TRABALHADOR, uma carta de referência com o seguinte texto: **“nada consta em seu prontuário que desabone a sua conduta durante o vínculo empregatício”**; bem como toda documentação de eventuais cursos que os TRABALHADORES tenham concluído na EMPRESA, ou justificará por escrito a sua recusa em fornecê-los.

### **CLÁUSULA 30ª – COOPERATIVAS / MÃO-DE-OBRA DE TERCEIROS/ESTAGIÁRIOS**

Fica expressamente vedada à EMPRESA a contratação de TRABALHADORES através de cooperativas de mão-de-obra, mão de obra de terceiros e estagiários, para executarem os serviços das atividades fins ou preponderante da EMPRESA.

### **CLÁUSULA 31ª – EXAMES MÉDICOS PERIÓDICOS E MEDICINA PREVENTIVA**

A EMPRESA realizará exames periódicos, sem ônus, para todos os TRABALHADORES, inclusive por ocasião da rescisão contratual, fornecendo cópia dos resultados.

**Parágrafo Único:** A EMPRESA promoverá campanhas educacionais na área da Saúde.

### **CLÁUSULA 32ª – AUXÍLIO CRECHE/REEMBOLSO CRECHE**

A EMPRESA concederá mensalmente às TRABALHADORAS, auxílio-creche / reembolso creche nos moldes atualmente praticados, no valor de **R\$ 236,57** (duzentos e trinta e seis reais e cinquenta e sete centavos) mensais, passando para **R\$ 242,48** (duzentos e quarenta e dois reais e quarenta e oito centavos) a partir de **01/05/2023** e passando para **R\$ 248,40** (duzentos e quarenta e oito reais e quarenta centavos) a partir de **01/10/2023**, mediante a comprovação da efetiva despesa, até a criança completar 48 (quarenta e oito) meses de vida.

**Parágrafo Primeiro:** As exceções desta cláusula deverão ser negociadas diretamente com o SINTETEL.

**Parágrafo Segundo:** Fica facultado à EMPRESA, conceder esse benefício, não cumulativo, a todos TRABALHADORES com filhos portadores de necessidades especiais, sem limite de idade.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

**Parágrafo Terceiro:** A condição de excepcional, assim entendida aquela que não apresentar condições mínimas de independência e autocuidado, deverá ser expressamente declarada, anualmente, em atestado médico idôneo, sujeito à averiguação por parte do serviço médico da EMPRESA.

**Parágrafo Quarto:** No caso de o TRABALHADOR comprovar guarda exclusiva, em decorrência de ausência definitiva ou morte da mãe, estender-se-á o presente benefício ao TRABALHADOR.

**Parágrafo Quinto:** Caso os cônjuges sejam TRABALHADORES da EMPRESA, o pagamento será feito exclusivamente a um deles.

**Parágrafo Sexto:** A EMPRESA que esteja praticando valores superiores aos acima mencionados, deverá reajustá-los aplicando o percentual no mínimo de **5,00%** (cinco por cento), sendo **2,5%** (dois virgula cinco por cento) em Maio/2023, sobre os valores praticados em 31/12/2022 e **2,5%** (dois virgula cinco por cento) em Outubro/2023, sobre os valores praticados em 31/12/2022.

### CLÁUSULA 33ª – CIPA

A EMPRESA está obrigada ao cumprimento da legislação vigente sobre a CIPA e convocação eleições com 60 (sessenta) dias de antecedência, dando publicidade do ato através de edital e enviando cópia ao SINTETEL nos primeiros 10 (dez) dias do período acima estipulado.

**Parágrafo Primeiro:** As eleições da “CIPA” deverão ser acompanhadas pelo SINTETEL.

**Parágrafo Segundo:** As reuniões dos cipeiros ocorrerão no período normal de trabalho, sendo certo que no caso de ocorrer fora do horário de trabalho, o TRABALHADOR fará jus ao recebimento de horas extraordinárias.

### CLÁUSULA 34ª – TELETRABALHO / HOME OFFICE

A EMPRESA negociará em até 60 dias da assinatura deste Instrumento Normativo de Trabalho as métricas e procedimentos para a modalidade de TELETRABALHO / HOME OFFICE.

### CLÁUSULA 35ª – GARANTIA À GESTANTE

Fica assegurada à TRABALHADORA gestante a garantia do emprego, desde a confirmação da gravidez até 180 (cento e oitenta) dias a partir do início da licença-maternidade.

### CLÁUSULA 36ª – CONVÊNIO DE ASSISTÊNCIA MÉDICA / ODONTOLÓGICA

A EMPRESA fornecerá Assistência Médica, conforme definido no seu Regulamento Interno, aos TRABALHADORES com vínculo contratual por prazo indeterminado, arcando parcialmente com os custos do convênio médico, em regime de coparticipação com os TRABALHADORES favorecidos pelo benefício.

**Parágrafo Primeiro:** A EMPRESA disponibilizará convênio de Assistência Odontológica para seus TRABALHADORES e dependentes, cabendo a esses optar pela adesão, cujo custo será assumido integralmente pelo titular do plano com desconto direto na folha de pagamento.

**Parágrafo Segundo:** As partes concordam em criar uma comissão para estudo e em caráter consultivo, visando à busca de oportunidades em favor dos TRABALHADORES, no prazo de até 60 (sessenta) dias, a contar da assinatura deste Instrumento Coletivo de Trabalho.

### CLÁUSULA 37ª – CLÍNICAS MÉDICAS

A EMPRESA manterá através da assistência médica, clínicas médicas nas proximidades dos locais de trabalho, para atendimento preferencial de seus TRABALHADORES.

**Parágrafo Único:** Em casos de urgência e/ou emergência a EMPRESA providenciará a remoção do TRABALHADOR até o pronto socorro mais próximo do local de trabalho, nos horários que não tenham médicos na EMPRESA.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

### **CLÁUSULA 38ª – COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DO TRABALHO**

A EMPRESA deverá preencher e encaminhar ao INSS, a CAT dos TRABALHADORES vítimas de acidente do trabalho ou doença profissional, bem como, deverão enviar mensalmente ao SINTETEL, cópia das CAT's abertas no período.

### **CLÁUSULA 39ª – GARANTIAS AO TRABALHADOR AFASTADO DO SERVIÇO POR ACIDENTE DE TRABALHO**

Ao TRABALHADOR afastado do serviço por acidente de trabalho, percebendo o benefício previdenciário respectivo, por mais de 15 (quinze) dias, será garantido emprego ou salário, a partir da alta médica, pelo período de 12 (doze) meses, além do aviso-prévio previsto em lei.

- a) Na hipótese da recusa pela EMPRESA da alta médica, a mesma arcará com o pagamento dos dias não pagos pela previdência social havidos entre o reencaminhamento e a confirmação da alta médica pelo INSS.
- b) Dentro do prazo limitado nesta garantia, estes TRABALHADORES não poderão ter seus contratos de trabalho rescindidos pelo EMPREGADOR, nos termos da legislação aplicável.
- c) Os TRABALHADORES garantidos por esta cláusula se obrigam a participar dos processos de readaptação às novas funções indicadas pela EMPRESA.
- d) As garantias previstas nesta cláusula não se aplicam quando o TRABALHADOR não colaborar com o processo de readaptação às novas funções.
- e) A EMPRESA envidará esforços para a criação de um Projeto Especial de Responsabilidade Social, onde poderão ser designados funcionários com estabilidade ou com pedido de reabilitação profissional para atuarem em trabalhos sociais junto à comunidade local.

### **CLÁUSULA 40ª – AUSÊNCIAS JUSTIFICADAS**

A EMPRESA considerará justificadas as ausências ao trabalho, nos limites e situações seguintes, mediante comprovação legal:

- a) 05 (cinco) dias consecutivos considerando o dia do evento, quando do falecimento do cônjuge, descendentes e ascendentes de qualquer nível e irmão, bem como de pessoa declarada na CTPS e que viva sob sua dependência econômica.
- b) 05 (cinco) dias úteis, por ocasião do casamento.
- c) 07 (sete) dias por ano remunerados, nos casos de acompanhamento de internação ou consulta de filho (a) menor de até 12 (doze) anos de idade para o colaborador que possuir 01 filho, e 09 (nove) dias por ano remunerados, nos casos de acompanhamento de internação ou consulta de filho (a) menor de até 12 (doze) anos de idade para o colaborador que possuir 02 filhos ou mais, desde que previamente informado a EMPRESA e a consulta ou internação tenha ocorrido em coincidência com o horário de trabalho do (a) TRABALHADOR (A), ressalvados os casos de emergência. O direito de ausência justificada conta-se a partir do dia do evento.
- d) 06 (seis) dias por ano remunerados, nos casos de acompanhamento de internação ou consulta de filho (a) excepcional, legalmente reconhecido, sem limite de idade, desde que previamente informado a EMPRESA e a consulta ou internação tenha ocorrido em coincidência com o horário de trabalho do TRABALHADOR (A), ressalvados os casos de emergência. O direito de ausência justificada conta-se a partir do dia do evento.
- e) Atendendo ao disposto no inciso XIX, art. 7º, da C.F. de 1.988, combinado com o § 1º do art. 10 do ADCT, a licença paternidade será de 5 (cinco) dias corridos, contados desde a data do parto, neles incluindo o dia previsto no Inciso III, do art. 473 da CLT. Para o caso de pai ou mãe adotante, será concedido nos termos da lei de adoção.
- f) Ressalvados os casos mencionados no art. 473 da CLT, cujas ausências são remuneradas, a EMPRESA não descontará o DSR e feriados da semana respectiva, nos casos de ausência de TRABALHADOR motivada pela necessidade de obtenção de



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

documentos legais, desde que comprovados posteriormente, não sendo a falta computada para efeito de férias e 13º salário. Não se aplicará este item quando o documento puder ser obtido em dia não útil ou fora do horário regular do TRABALHADOR, bem como nos casos de registro de nascimento de filhos.

**Parágrafo Primeiro:** Serão abonadas as faltas do TRABALHADOR para prestação de exames vestibulares, desde que em estabelecimento de ensino oficial, autorizado ou reconhecido, pré-avisado o EMPREGADOR com o mínimo de 72 (setenta e duas) horas e comprovação posterior, limitada às duas primeiras inscrições comunicadas ao EMPREGADOR e à comprovação da realização da prova.

**Parágrafo Segundo:** A EMPRESA abonará 1 (um) dia por semestre, a falta ao trabalho, dos deficientes físicos, decorrentes da comprovada manutenção de aparelhos ortopédicos.

### **CLÁUSULA 41ª - ABONO DE FALTAS PARA PAIS E RESPONSÁVEIS DE CRIANÇAS EM IDADE ESCOLAR**

A EMPRESA aceitará como ausência justificada, 02 (duas) falta (s) por semestre dos TRABALHADORES que são pais ou responsáveis legais de crianças de até 12 (doze) anos quando estes necessitarem se ausentar do trabalho para comparecer às reuniões escolares.

**Parágrafo Único:** A justificativa será concedida apenas a um dos pais/responsáveis, mediante comprovação expedida pela escola, por meio de declaração de frequência, que deverá ser entregue no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar do início da próxima jornada.

### **CLÁUSULA 42ª – SEGURO DE VIDA / AUXÍLIO FUNERAL**

A EMPRESA manterá Seguro de Vida em grupo, contemplando auxílio funeral, para todos os TRABALHADORES, enquanto mantiver o vínculo contratual, podendo ainda descontar a participação com prévia autorização do TRABALHADOR, mantendo as condições atualmente praticadas pela EMPRESA.

### **CLÁUSULA 43ª – LICENÇA PARA TRABALHADORES (AS) VÍTIMAS DE VIOLÊNCIA DOMÉSTICA**

A EMPRESA abrangida por este Instrumento Coletivo de Trabalho concederá licença remunerada de 2 (dois) dias por ano, mediante a apresentação do Boletim de Ocorrência emitido pela autoridade policial competente, para os (as) TRABALHADORES (AS) que venham a ser vítimas de violência doméstica.

### **CLÁUSULA 44ª – FOMENTO AS ATIVIDADES EDUCACIONAIS DE CAPACITAÇÃO EM TELEATENDIMENTO**

O SINTETEL permitirá à EMPRESA a criação de um “berço” de teleoperadores recrutados, selecionados e treinados em técnicas gerais de teleatendimento, bem como em operações específicas da EMPRESA, no seu Centro de Treinamento, se houver, conferindo-lhes a devida certificação de aproveitamento e frequência.

**Parágrafo Primeiro:** Para tal finalidade, a EMPRESA fornecerá técnicos de Recursos Humanos, instrutores e multiplicadores de instrução, podendo também fazer a doação ou uso de equipamentos de informática.

**Parágrafo Segundo:** O SINTETEL permitirá o uso das instalações do seu Centro de Treinamento para as atividades relacionadas com os objetivos acima descritos, bem como o acesso e encaminhamento de candidatos às vagas e aos treinamentos fornecidos.

**Parágrafo Terceiro:** As partes consentem em somar esforços administrativos no desenvolvimento de cursos de capacitação profissional nas áreas de teleatendimento, privilegiando o acesso às vagas abertas na EMPRESA para o emprego dos profissionais assim formados, não representando tal privilégio uma obrigação de contratação.

### **CLÁUSULA 45ª – CONVÊNIOS COM INSTITUIÇÕES DE ENSINO**

A EMPRESA compromete-se a incrementar a celebração de novos e a manutenção de convênios com instituições de ensino (faculdades, escolas profissionalizantes e de idiomas) visando à obtenção de descontos nas mensalidades pagas por seus TRABALHADORES.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

**Parágrafo Primeiro:** Para divulgação das informações sobre os convênios aos TRABALHADORES, a EMPRESA emitirá um boletim periódico sobre instituições em negociação, situação e condições negociadas, bem como data prevista de assinatura.

**Parágrafo Segundo:** A EMPRESA buscará, na negociação dos convênios, garantir que a concessão dos aludidos descontos dados pelas instituições seja mantida por até 90 (noventa) dias após as possíveis rescisões dos contratos de trabalho dos TRABALHADORES que utilizem o benefício.

**Parágrafo Terceiro:** A EMPRESA buscará, na negociação dos convênios, a concessão de descontos pelas instituições extensiva aos dependentes dos TRABALHADORES, e também para outros cursos que tais instituições de ensino tenham a oferecer.

### **CLÁUSULA 46ª – GARANTIA AO TRABALHADOR EM VIAS DE APOSENTADORIA**

Fica garantido o emprego durante o período de 12 (doze) meses que antecedem a data de aquisição do direito à aposentadoria (integral ou proporcional) ao TRABALHADOR que tenha no mínimo 05 (cinco) anos de trabalho na EMPRESA, observando a legislação vigente.

**Parágrafo Único:** Para fazer jus à garantia prevista no “caput”, o TRABALHADOR deverá comunicar por escrito a área de Recursos Humanos da EMPRESA, dentro do prazo de 30 (trinta) dias que antecedem ao início do período de 12 (doze) meses que faltam para aquisição do direito à aposentadoria, comprovando, documentalmente, o preenchimento dos requisitos concernentes ao tempo de contribuição e, se necessário, de idade, suficientes para aquisição do direito.

### **CLÁUSULA 47ª – COMISSÃO DE CONCILIAÇÃO PRÉVIA**

A EMPRESA reitera sua adesão à Comissão de Conciliação Prévia (CCP), nos termos da Lei 9958/2000, constituída no âmbito de representação dos sindicatos signatários do presente Instrumento Coletivo de Trabalho.

**Parágrafo Único:** As partes ratificam integralmente, neste ato, para todos os fins de direito, as normas de organização e funcionamento da CCP, conforme documento próprio, inclusive no que se refere os expedientes internos.

### **CLÁUSULA 48ª – DIA DO TELEOPERADOR**

Fica mantido o dia 4 (quatro) de julho como Dia do Operador de Teletendimento.

### **CLÁUSULA 49ª – ENTREGA DE ATESTADOS MÉDICOS**

Para fins de justificativa de falta, a EMPRESA somente considerará os atestados que comprovem atendimento médico ou boletins de atendimento emergencial, desde que emitidos pelos órgãos públicos de saúde, pelo convênio médico ou ambulatorial da EMPRESA ou outro convênio que venham beneficiar os TRABALHADORES, e desde que neles esteja discriminada, de forma legível e sem rasuras, a hora da consulta e esta tenha sido coincidente com a sua jornada de trabalho, além das datas de afastamento concedidas.

**Parágrafo Primeiro:** Os atestados médicos deverão ser apresentados à EMPRESA no prazo de 72 (setenta e duas) horas, a contar da hora do início da jornada do dia seguinte à emissão da licença, não sendo considerados para abono das faltas os atestados entregues fora do prazo assinalado e que não atendam aos requisitos de validade estabelecidos no “caput”.

**Parágrafo Segundo:** Os atestados médicos que abonam horas deverão ser apresentados à EMPRESA em até 24 (vinte e quatro) horas úteis (jornada de trabalho), a partir de sua emissão.

**Parágrafo Terceiro:** Os atestados médicos poderão ser entregues por terceiros, desde que comprovada à impossibilidade de locomoção do TRABALHADOR, observado o prazo e critério previsto nos parágrafos supra desta Cláusula.

**Parágrafo Quarto:** Fica estabelecido a criação de uma comissão de caráter consultivo, visando à busca de melhorias no processo de entrega e aceitação de atestados médicos.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

### CLÁUSULA 50ª – FECHAMENTO DA FOLHA DE PAGAMENTO

O apontamento mensal da folha de pagamento considerará o período entre o dia 16 de um mês e o dia 15 do mês seguinte, ou outro período mensal que venha a ser fixado, para que haja tempo hábil de efetuar os cálculos salariais, pagamentos e recolhimentos de encargos sociais nas datas previstas legalmente ou neste Instrumento Coletivo de Trabalho.

### CLÁUSULA 51ª - INFORMAÇÕES LEGAIS SOBRE SAÚDE

A EMPRESA envidará esforços para facilitar o conhecimento de suas medidas de segurança e Medicina do Trabalho ao SINTETEL/SP, desde que por ele solicitadas, envolvendo:

- a) Comunicações de acidentes de trabalhos;
- b) Ergonomia dos Postos de Trabalho;
- c) CIPA;
- d) Ginásticas e exercícios laborais adotados, visando prevenir ocorrências de doenças ocupacionais, dentro da sua jornada de trabalho.

**Parágrafo Primeiro:** Compromete-se, ainda, a desenvolver e adotar programas de saúde, visando prevenir doenças como a Dort/Ler e os casos de Depressão/Stress, arcando com os custos de manutenção dos referidos programas.

**Parágrafo Segundo:** Os TRABALHADORES receberão por ocasião dos exames médicos admissionais, periódicos e demissionais, ou realizados extraordinariamente, cópia dos resultados dos exames de controle por exposição aos diferentes riscos, a serem realizados na periodicidade determinada pelo Médico do Trabalho responsável pelo PCMSO – NR-9, da EMPRESA.

**Parágrafo Terceiro:** As partes envidarão esforços para manterem reuniões periódicas, no mínimo a cada 3 meses, visando avaliar as condições do trabalho e discutir os problemas eventualmente manifestados para o SINTETEL.

### CLÁUSULA 52ª – LICENÇA ADOTANTE

A EMPRESA concederá licença remunerada ao TRABALHADOR (A), na forma da legislação vigente. A adoção ou guarda judicial conjunta ensejará a concessão de licença-maternidade a apenas um dos adotantes ou guardiães TRABALHADOR ou TRABALHADORA.

**Parágrafo Primeiro.** Para efeito de concessão da licença prevista nesta Cláusula, o início do benefício dar-se-á a partir da apresentação do termo judicial de guarda do (a) adotante ou guardião (ã) à EMPRESA.

**Parágrafo Segundo.** Nos casos em que a guarda provisória não for renovada, ao TRABALHADOR (A) fica obrigado (a) a retornar imediatamente ao trabalho.

**Parágrafo Terceiro:** O benefício de que trata a presente cláusula será extensivo aos casais que contenham relação homoafetiva constituída na forma legal.

### CLÁUSULA 53ª – INCENTIVO PARA ADOÇÕES

A EMPRESA concederá idêntico tratamento relativo à licença maternidade / paternidade remunerada, bem como garantia de emprego, conforme previsto na Cláusula Trigésima Quinta à TRABALHADORA que adotar criança.

**Parágrafo Único:** A licença maternidade / paternidade remunerada, bem como a estabilidade da TRABALHADORA só será concedida, mediante apresentação do termo judicial de guarda ao adotante.

### CLÁUSULA 54ª – MEDIDAS DE PROTEÇÃO

A EMPRESA adotará medidas de proteção prioritariamente de ordem coletiva, em relação às condições de trabalho e segurança dos TRABALHADORES, conforme Portaria nº. 3214/78.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

### CLÁUSULA 55ª – ASSÉDIO MORAL/ASSÉDIO SEXUAL

As partes convencionam que será adotada uma política rigorosa de prevenção, coibição/repressão à ocorrência de assédio moral e assédio sexual nos locais de trabalho, por meio de regulamentação e procedimentos adequados.

**Parágrafo Primeiro:** A denúncia de assédio moral ou assédio sexual deverá ser efetuada por TRABALHADOR devidamente identificado, pela entidade sindical ou de forma anônima; a EMPRESA deverá proceder à averiguação no prazo máximo de 15 dias da data do recebimento da denúncia.

**Parágrafo Segundo:** Fica convencionado que toda e qualquer denúncia/resposta encaminhada as partes (EMPRESA/SINTETEL) será devidamente formalizada por meio de correspondência específica, mantendo-se o sigilo cabível.

**Parágrafo Terceiro:** Fica ajustado ainda, caso seja configurado assédio moral ou sexual, a obrigação da EMPRESA prestar total apoio ao TRABALHADOR assediado, através da devida assistência, resguardando sempre o direito do TRABALHADOR submetido ao ato, tomar as medidas legais que julgue cabível.

### CLÁUSULA 56ª – REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

A EMPRESA que efetua pagamento de remuneração variável se compromete a comunicar aos TRABALHADORES qualquer alteração nos critérios, com antecedência mínima de 10 (dez) dias da data que passará a vigorar, garantindo que no período de apuração/mês corrente não ocorrerá alteração na regra, devendo ainda, respeitar a legislação aplicável a esta modalidade de remuneração.

### CLÁUSULA 57ª – RECONHECIMENTO DOS DIREITOS PREVISTO NESTE INSTRUMENTO PARA OS TRABALHADORES EM UNIÃO HOMOAFETIVA

Fica assegurado aos TRABALHADORES em união homoafetiva, reconhecida na forma legal, a garantia de todos os direitos previstos no presente instrumento na sua integralidade, de forma a facilitar o resguardo dos interesses de seus companheiros (as) e dependentes reconhecidos na forma legal.

**Parágrafo Único:** Fica assegurado desde já que a EMPRESA envidará esforços para garantir o direito do TRABALHADOR (A), utilizar o nome social e de se vestir como se identifica.

### CLÁUSULA 58ª – CONDIÇÕES DE TRABALHO E OUVIDORIA

A EMPRESA buscará a contínua melhoria das condições de trabalho, respeitando as disposições contidas no Anexo II da NR17, bem como as condições previstas no presente Instrumento Coletivo de Trabalho.

### CLÁUSULA 59ª – FORMULÁRIOS DA PREVIDÊNCIA

A EMPRESA deverá preencher os formulários exigidos pela Previdência Social para a concessão de quaisquer benefícios devidos tais como: Aposentadoria (inclusive especial), auxílio-doença, acidente de trabalho, auxílio natalidade, abono de permanência; entregando aos TRABALHADORES a respectiva comunicação em 5 (cinco) dias úteis a contar da data do pedido.

### CLÁUSULA 60ª – SOBREPOSIÇÃO DE VANTAGENS

A promulgação da legislação ordinária e/ou complementar regulamentadora dos preceitos constitucionais, substituirá, quando aplicável, direitos e deveres previstos neste Instrumento Coletivo de Trabalho, ressalvando-se sempre as condições mais favoráveis aos TRABALHADORES, vedada em qualquer hipótese à acumulação.

### CLÁUSULA 61ª – PRORROGAÇÃO, REVISÃO, DENÚNCIA OU REVOGAÇÃO

O processo de prorrogação, revisão, denúncia ou revogação total ou parcial do presente Instrumento Coletivo de Trabalho, ficará subordinado às normas estabelecidas pelo art. 615 da CLT.

### CLÁUSULA 62ª – AÇÃO DE CUMPRIMENTO

O SINTETEL/SP representativo da categoria profissional poderá intentar ação de cumprimento na forma e para os fins especificados no artigo 872, parágrafo único da CLT.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

### CLÁUSULA 63ª – ASSISTÊNCIA JURÍDICA

A EMPRESA prestará assistência jurídica gratuita na esfera criminal, aos TRABALHADORES que, a seu serviço, vierem a se envolver em acidentes com veículos da EMPRESA, exceto quando houver dolo deles, segundo apuração interna.

### CLÁUSULA 64ª – QUADROS DE AVISOS

A EMPRESA autorizará, desde que previamente avisado, a afixação em seus quadros de aviso, de material informativo do SINTETEL, para comunicações de interesse da categoria profissional, vedada à divulgação de matéria político-partidária ou ofensiva a quem quer que seja.

### CLÁUSULA 65ª – GARANTIAS SINDICAIS

#### a) Dirigente Sindical

O Dirigente Sindical, no exercício de sua função, desejando manter contato com a EMPRESA de sua base territorial, terá garantido atendimento pelos representantes que a EMPRESA designarem. O Dirigente Sindical poderá fazer-se acompanhar de assessor.

#### b) Delegado sindical

Fica facultado ao SINTETEL o credenciamento de 01 (um) Delegado Sindical a cada grupo de 500 (quinhentos) TRABALHADORES, assegurando-se aos mesmos, a garantia de emprego pelo período de vigência deste Instrumento Coletivo de Trabalho

**Parágrafo Primeiro:** Até que haja a renovação do Instrumento Coletivo de Trabalho fica a presente estabilidade prorrogada até a vigência do novo instrumento coletivo.

**Parágrafo Segundo:** Fica esclarecido que a estabilidade prevista nos parágrafos anteriores é concedida para o trabalhador que esteja indicado para função de delegado sindical, podendo o SINTETEL solicitar a substituição do mesmo a qualquer tempo, devendo para tanto encaminhar requisição para a EMPRESA, situação em que a estabilidade deixa de ser um direito do representante substituído passando ao substituto.

#### c) Sindicalização

1) A EMPRESA se compromete a entregar até o quinto dia útil do mês subsequente ao de competência, à guia de depósito bancário, ficha de compensação ou cheque nominal ao SINTETEL, referente às mensalidades sindicais, bem como relação discriminando o nome dos TRABALHADORES sindicalizados e o valor de sua contribuição individual.

2) Com fundamento em decisão emanada da Assembleia Geral da Categoria, todos os TRABALHADORES da EMPRESA que venham a ser admitidos durante a sua vigência, serão convidados a ingressar no quadro associativo do SINTETEL sob as condições estabelecidas em seu estatuto.

3) Os TRABALHADORES associados poderão, a qualquer tempo, se manifestar por escrito junto ao sindicato para desligamento do quadro de associados da entidade, solicitando sempre antes do fechamento da folha de pagamento, através de carta preenchida de próprio punho e entregue pessoalmente na sede do SINTETEL.

4) As mensalidades devidas pelos TRABALHADORES ao SINTETEL, descontadas em folha de pagamento, deverão ser recolhidas até o 10º (décimo) dia após o desconto.

### CLÁUSULA 66ª- ACESSO DE DIRIGENTES SINDICAIS AOS LOCAIS DE TRABALHO

Aos dirigentes do SINTETEL 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 pelos clientes da EMPRESA.

**Parágrafo Único.** O acesso de dirigentes sindicais aos locais de trabalho, para tratar assuntos de interesse da categoria, não poderão trazer interrupções ao curso normal dos serviços e deverá ser solicitado a Gerência de Recursos Humanos da





## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

EMPRESA, com um mínimo de 24 (vinte e quatro) horas de antecedência e somente ocorrerá a liberação após anuência formal do cliente da EMPRESA que ocupar o espaço a que o SINTETEL pretenda transitar.

### **CLÁUSULA 67ª – RELACIONAMENTO SINDICAL**

Visando aperfeiçoar e modernizar o relacionamento EMPRESA/SINTETEL-SP, fica estabelecido que:

- a) A EMPRESA e o SINTETEL/SP se comprometem a prestigiar a via negocial no esclarecimento de omissões, bem como dúvidas decorrentes da aplicação da lei ou do Instrumento Coletivo de Trabalho, estabelecendo que as mesmas serão objetos de discussões amigáveis entre as partes, antes de serem submetidas ao Poder Judiciário;
- b) A parte contrária, através de seu Departamento Jurídico, na ocorrência de qualquer questão da interpretação de quaisquer das cláusulas do presente Instrumento Coletivo de Trabalho, sempre que solicitada, fornecerá a outra, parecer expressando seu ponto de vista.

**Parágrafo Único:** A EMPRESA assegurará a frequência livre dos Dirigentes Sindicais para participarem de assembleias e reuniões sindicais devidamente convocadas e comprovadas, desde que as partes negociem previamente com pelo menos 48 horas de antecedência a participação nos eventos.

### **CLÁUSULA 68ª - TERMO DE QUITAÇÃO ANUAL**

Fica compromissado a Instauração de uma Comissão para negociar a operacionalização, bem como, detalhar as regras e condições para o Termo de Quitação de Verbas Anuais, aos trabalhadores do setor de prestação de serviços de telecomunicações, teletendimento e telesserviços, em até 60 dias.

### **CLÁUSULA 69ª - SELO DE QUALIDADE**

As EMPRESAS representadas pelo presente instrumento normativo, se obrigam a implementar o Selo de Qualidade criado em conjunto pela FENINFRA e FENATTEL, para atestação de qualidade técnica, regularidade trabalhista e fiscal das mesmas, podendo ser requerido mediante entrega de documentos especificados via sistema simplificado disponibilizado pelos portais das entidades federativas.

**Parágrafo Primeiro:** O Selo de Qualidade de que trata a presente cláusula terá validade de 01 (hum) ano e sua emissão será feita mediante o cumprimento das exigências do programa.

**Parágrafo Segundo:** Para a obtenção do Selo de Qualidade é indispensável que as EMPRESAS mantenham programas de integridade, tenham condutas e políticas internas de forma clara, coibam a violência no ambiente de trabalho, assédios e práticas antissindicais, por meio da adequação, respeito e cumprimento da nossa legislação e instrumentos normativos.

### **CLÁUSULA 70ª – MANUTENÇÃO DAS CONDIÇÕES MAIS BENÉFICAS**

A EMPRESA se obriga a manter as condições mais benéficas, ou seja, tanto as relacionadas a salários, bem como no que tange aos benefícios praticados, devendo referidas condições serem reajustadas nos mesmos moldes previstos na cláusula 3ª do presente Instrumento Coletivo de Trabalho.

**Parágrafo Único:** As partes convencionam que em conformidade com o artigo 611-B da CLT, que nenhum Acordo Coletivo de Trabalho poderá ser firmado entre SINTETEL e EMPRESA contendo condições inferiores, em nenhum item deste Instrumento Coletivo de Trabalho, sem o assessoramento da FENINFRA, sob pena de multa por descumprimento.

### **CLÁUSULA 71ª – TAXA DE ASSESSORIA**

A EMPRESA recolherá diretamente a FENINFRA a Taxa de Assessoramento Negocial, o valor correspondente a 1% (um por cento) do capital social, com o valor mínimo da aludida contribuição no importe de mil e quinhentos reais e valor máximo da contribuição no importe de sessenta e oito mil reais, em até 15 dias após a aprovação desta ACT.



## SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO

### CLÁUSULA 72ª – CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL LABORAL

Em conformidade com a legislação aplicável, bem como a decisão emanada da assembleia, fruto do edital de convocação, a qual aprovou, dentre outros tópicos, a autorização para desconto de contribuição de custeio da entidade sindical laboral, na forma do Artigo 8º da Constituição Federal, combinado com as disposições do Artigo 611-A da CLT, fica ajustado que:

1. A EMPRESA descontará em folha de pagamento de seus empregados, inclusive dos trabalhadores que vierem a ser admitidos durante a vigência da norma, a contribuição assistencial laboral através de 12 (doze) parcelas iguais de **0,5%** (meio por cento), limitado ao valor de **R\$ 50,00** (cinquenta reais) mensais, iniciando-se na folha de pagamento de **Março/2023**, devendo ainda ser respeitado o prazo do repasse, o qual deve ocorrer em até 15 (quinze) dias após o desconto, através de guias/boleto fornecidas pelo SINTETEL;
2. A contribuição deverá ser recolhida em até 15 (quinze) dias após o desconto, através de guias/boleto fornecidas pelo SINTETEL, as quais identificarão a conta bancária para este fim;
3. Conforme constou do edital e Termo de Ajuste de Conduta - nº 000088.2016 assinado no Ministério Público do Trabalho (MPT), foi outorgado prazo de 30 (trinta) dias contados da data-base o direito de oposição dos trabalhadores, iniciando-se em **01/01/2023**, devendo o trabalhador manifestar-se por escrito no SINTETEL e nas SUBSEDES, mediante protocolo;
4. Fica ajustado que a EMPRESA fornecerá a relação em conformidade com o E-SOCIAL, durante o período de desconto, mensalmente, para o respectivo acompanhamento

### CLÁUSULA 73ª - FORMAÇÃO E DESENVOLVIMENTO DA CATEGORIA

Fica pactuado o compromisso para contribuição na capacitação e formação da categoria, sendo o mesmo regrado através de instrumento próprio.

### CLÁUSULA 74ª – CONDIÇÕES GERAIS

Será criada uma comissão para discussão de acompanhamento ao médico de pessoas com necessidades (idosos e pessoas com dificuldades). Sendo criada também uma comissão para discussão das escalas de feriados.

### CLÁUSULA 75ª- CONDIÇÕES ESPECÍFICAS

A EMPRESA deverá formalizar individualmente, junto ao SINTETEL, até dia 22 de abril de 2023, aditivo detalhando as suas respectivas especificidades.

**Parágrafo Único:** Não havendo manifestação pela EMPRESA, fica entendido que ela aplicará aos seus empregados o contido integralmente no presente Instrumento Coletivo de Trabalho respeitada à data base.

### CLÁUSULA 76ª- ABRANGÊNCIA / VIGÊNCIA

O presente Instrumento Coletivo de Trabalho abrange todos os TRABALHADORES da EMPRESA integrante da Categoria Profissional representada pelo SINTETEL, com vigência de 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023.

### CLÁUSULA 77ª – FORO

Fica eleita a Justiça do Trabalho de São Paulo, para dirimir quaisquer controvérsias oriundas do presente Instrumento Coletivo de Trabalho, sobrepondo-se a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

### CLÁUSULA 78ª – MULTAS

Pelo descumprimento das obrigações de fazer, a EMPRESA pagará multa mensal de 5% (cinco por cento), do piso salário salarial estabelecido neste Instrumento por infração e por TRABALHADOR em favor deste ou da parte atingida.

### CLÁUSULA 79ª – DEPÓSITO

E, por assim estarem justos e avençados assinam o presente em 03 (três) vias de igual teor, destinando-se a primeira para fins de arquivo e registro junto à Superintendência Regional do Trabalho.

São Paulo, 27 de março de 2023.



**SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E  
OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO ESTADO DE SÃO PAULO**

**SINDICATO DOS TRABALHADORES EM EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES E OPERADORES DE MESAS TELEFÔNICAS NO  
ESTADO DE SÃO PAULO – SINTETEL**

**Gilberto Rodrigues Dourado**  
Presidente  
CPF nº 205.656.848-76

**Mauro Cava de Britto**  
Diretor Secretário Geral  
CPF nº 008.895.178-27

**Áurea Barrence**  
Diretora Relações Sindicais  
CPF nº 135.981.168-02

**Lúcio de Moura Leite**  
OAB/SP nº 252.920

**FEDERAÇÃO NACIONAL DE CALL CENTER, INSTALAÇÃO E MANUTENÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE REDES DE  
TELECOMUNICAÇÕES E INFORMÁTICA - FENINFRA**

**Vivien Mello Suruagy**  
Presidente  
CPF nº 506.037.957-49

**Diego Xavier**  
Diretor de Relações Institucionais  
OAB/SP nº 298.539

**EMPRESA**

Nome:

Função:

CPF:



ter 29/08/2023 15:41

negociacoes@sintetel.org.br

Retificação Ata reunião 29.08.23 e Reunião - ITS COSTUMER

Para: 'Jackson.dalfovo'; 'Cristiano Prado'; 'Julio Bueno'; comercial@itscs.com.br

Cc: 'Patricia Negociacoes'; gabrielly@sintetel.org.br; claudia.ladessa@sintetel.org.br; maurocava@terra.com.br

Prezados, boa tarde!

Em retificação ao e-mail abaixo, sugerimos reunião presencial para o dia **14/09/2023 às 09:30** no Departamento de Negociações do SINTETEL, situado na Rua Santa Isabel 160 – 1º andar, conjunto 13 – Vila Buarque, Centro/SP.

Aguardamos confirmação da referida reunião com a maior brevidade.

Att.

Depto. De Negociações SINTETEL

(11) 3224-2800

De: [negociacoes@sintetel.org.br](mailto:negociacoes@sintetel.org.br) <[negociacoes@sintetel.org.br](mailto:negociacoes@sintetel.org.br)>

Enviada em: terça-feira, 29 de agosto de 2023 15:37

Para: 'Jackson.dalfovo' <[jackson.dalfovo@itscs.com.br](mailto:jackson.dalfovo@itscs.com.br)>; 'Cristiano Prado' <[cristiano.prado@itscs.com.br](mailto:cristiano.prado@itscs.com.br)>; 'Julio Bueno' <[julio.bueno@itscs.com.br](mailto:julio.bueno@itscs.com.br)>; 'comercial@itscs.com.br' <[comercial@itscs.com.br](mailto:comercial@itscs.com.br)>

Cc: 'Patricia Negociacoes' <[Patricia@sintetel.org.br](mailto:Patricia@sintetel.org.br)>; 'gabrielly@sintetel.org.br' <[gabrielly@sintetel.org.br](mailto:gabrielly@sintetel.org.br)>; 'claudia.ladessa@sintetel.org.br' <[claudia.ladessa@sintetel.org.br](mailto:claudia.ladessa@sintetel.org.br)>; 'maurocava@terra.com.br' <[maurocava@terra.com.br](mailto:maurocava@terra.com.br)>

Assunto: Ata reunião 29.08.23 e Reunião - ITS COSTUMER

Prezados, boa tarde!

Segue ata de reunião anexa para validação da empresa, conforme ficou ajustado, estamos agendando reunião presencial para o dia **14/09/2023 às 09:00** no Departamento de Negociações do SINTETEL, situado na Rua Santa Isabel 160 – 1º andar, conjunto 13 – Vila Buarque, Centro/SP.

Aguardamos validação e confirmação da referida reunião com a maior brevidade.

Att.

Depto. De Negociações SINTETEL

(11) 3224-2800