

## **CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2004/2005**

Pelo presente instrumento, o **Sintelmark** — Sindicato Paulista das Empresas de Telemarketing, Marketing Direto e Conexos e o **Sinratel** - Sindicato dos Trabalhadores em Telemarketing e Empregados em Empresas de Telemarketing da Cidade de São Paulo e Grande São Paulo celebram a presente **CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO**, que se regerá pelas seguintes cláusulas:

### **1. CATEGORIA ABRANGIDA**

O **Sintelmark** abrange, de acordo com seus estatutos, todas as empresas do Estado de São Paulo de Telemarketing que agenciam e prestam serviços através dos meios públicos de telecomunicação e de serviços postais no atendimento de consumidores e clientes relacionados com: atendimento telefônico para informações gerais e de interesse público, seja de entretenimento ou de conteúdo publicitário, promocional e de propaganda, pesquisa ou enquête, venda, pós-venda e assistência técnica de produtos e serviços, marketing por telecomunicações, telemarketing das empresas operadoras usuárias de linhas telefônicas 200, 800, 900 e similares, telemarketing bancário, marketing via postal, marketing por banco de dados e outras que sejam correlatas, conexas, similares ou afins.

O **Sinratel** abrange, de acordo com a CBO (Classificação Brasileira de Ocupações), todos os tipos de funcionários ligados direta ou indiretamente ao teleatendimento, aqueles que atendem usuários, oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos especializados, realizam pesquisas, fazem serviços de cobrança e cadastramento de clientes e atendimentos seguindo roteiros e scripts planejados e controlados para captar, reter ou recuperar clientes.

### **2. DATA BASE**

A data base da categoria para fins de negociação coletiva é 1º de maio, ficando entre as partes ajustado que a próxima revisão do presente acordo ocorrerá em 1º de maio de 2005

### **CLÁUSULAS ECONÔMICAS**

#### **3. REAJUSTE SALARIAL**

Os salários vigentes em 01.05.2003 serão reajustados no percentual de 4,36 % (quatro vírgula trinta e seis por cento), sendo permitida a compensação das antecipações ou dos reajustes concedidos.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Para os empregados admitidos após 01.05.2003, o reajuste salarial será equiparado ao salário já reajustado devido aos empregados que exerçam a mesma função.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Na hipótese de não haver empregado paradigma, o percentual de 4,36% (quatro vírgula trinta e seis por cento) acima aludido será calculado proporcionalmente ao número de meses trabalhados, a razão de 1/12 avos para cada mês integral trabalhado. Considerar-se-á um mês integral quando o mês da data da admissão tiver pelo menos 15 (quinze) dias trabalhados.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** As antecipações ou reajustes concedidos a título de reposição salarial, deverão estar expressamente denominados na folha de pagamento.

#### **4. PISO SALARIAL**

O Piso Salarial para os operadores de telemarketing **mensalistas** em jornada integral será de R\$ 527,00 (quinhentos e vinte e sete reais) mensais.

Para os operadores de telemarketing **comissionados** em jornada integral será garantida uma remuneração mínima de R\$ 482,00 (quatrocentos e oitenta e dois reais ) mensais e o recebimento das comissões sobre vendas realizadas será devida a partir da primeira venda.

O Piso Salarial e a Garantia Remuneratória mínima acima previstas aplicam-se apenas aos membros da categoria que exerçam especificamente as funções de operadores de telemarketing, não cabendo aos demais funcionários.

#### **5. PLR - PARTICIPAÇÃO NOS LUCROS E RESULTADOS**

Com fundamento no art. 7º, inciso XI, da Constituição Federal e da Medida Provisória nº 1.619, fica estabelecido o pagamento da importância de R\$ 190,00 (cento e noventa reais) a título de participação dos empregados nos resultados para aqueles, com o contrato de trabalho em vigor em 30/04/2004, prestaram serviços ininterruptamente nos últimos 12 (doze) meses da atual data base da categoria.

Aludida quantia não será incorporada ao salário dos empregados sob nenhuma condição, não constituindo-se base de cálculo de qualquer encargo trabalhista ou previdenciário, não se aplicando o princípio da habitualidade.

Para os empregados que não trabalharam ininterruptamente durante os últimos 12 (doze) meses, ou ingressaram nas empresas após 01/05/2003, o valor será pago proporcionalmente a razão de 1/12 avos para cada mês completo trabalhado.

O pagamento será efetuado em 02 (duas) parcelas mensais e iguais no valor de R\$ 95,00 (noventa e cinco reais) cada uma, sendo a primeira conjuntamente com a folha de pagamento de salários relativa ao mês de agosto de 2004 e a segunda conjuntamente com a folha de pagamento de salários relativa ao mês de setembro de 2004.

Na eventualidade das empresas abrangidas por essa convenção coletiva implementarem programas de participação nos resultados, será facultada a compensação dos valores estabelecidos na presente cláusula com quaisquer outros valores que eventualmente venham a ser pagos aos empregados, a título de participação nos resultados.

#### **CLÁUSULAS SOCIAIS**

##### **6. REGISTRO DE EMPREGADO**

As empresas obrigam-se a promover o registro formal do contrato de trabalho na CTPS, especificando o cargo a que o empregado estiver exercendo efetivamente, adotando as alterações na função, inclusive de salários, excluídos os casos de substituição temporária.

**PARÁGRAFO ÚNICO** O período de treinamento será considerado como parte do contrato de trabalho.

##### **7. CONTRATO DE EXPERIÊNCIA**

O contrato de experiência, previsto no art. 445 da CLT, será estipulado pelas empresas observando-se o máximo de uma prorrogação. O contrato de experiência não ultrapassará o prazo máximo de 90 (noventa) dias.

**PARÁGRAFO ÚNICO:** Os empregados readmitidos na mesma função a menos de um ano do desligamento não serão submetidos a contrato de experiência.

##### **8. DEVOLUÇÃO DA CTPS**

A CTPS recebida mediante comprovante, para anotação, deverá ser devolvida ao empregado em 48 horas (quarenta e oito).

## **9. SUBSTITUIÇÃO**

Ao operador de Telemarketing substituto é assegurado o mesmo salário do substituído se preenchidos os requisitos do artigo 461 da CLT.

## **10. CARTA-AVISO**

Na hipótese de justa causa, as empresas ficam obrigadas a entregar ao empregado carta aviso, com os motivos da dispensa e a indicação da falta grave.

## **11. PROGRAMA DE INCENTIVO AO PRIMEIRO EMPREGO PARA OPERADORES DE TELEMARKETING**

As empresas abrangidas pelo presente acordo coletivo podem implementar o **PROGRAMA DE INCENTIVO AO PRIMEIRO EMPREGO PARA OPERADORES DE TELEMARKETING** n os parâmetros definidos nesta cláusula, sem prejuízo dos cargos existentes.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A implantação deste programa deve ser acompanhada pelo SINTRATEL e pelo SINTELMARK.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Para a contratação de trabalhadores neste programa fica estipulado um piso salarial para o operador de telemarketing mensalista de R\$505,00 (quinhentos e cinco reais) e um piso salarial para o operador de telemarketing comissionado de R\$462,00 (quatrocentos e sessenta e dois reais) para os primeiros sessenta (60) dias.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** O período de duração deste programa de primeiro emprego será de 90 (noventa) dias a ser aplicada da seguinte forma :

- a)** do primeiro ao trigésimo (01 a 30) dia é permitida a qualquer das partes, empregador ou empregado, a desistência deste programa;
- b)** do trigésimo primeiro ao sexagésimo (31 a 60) dia é garantido ao empregado a estabilidade no emprego até o nonagésimo (90) dia a contar de sua contratação;
- c)** do sexagésimo primeiro ao nonagésimo (61 a 90) dia será garantido o piso salarial da categoria, respeitando o salário inicial praticado pela empresa para a mesma função, prevalecendo o que for mais benéfico para o empregado.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Esta cláusula deverá constar do contrato de trabalho do empregado, quando admitido nos termos deste programa.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Não poderão ser contratados nesta condição quem já tenha trabalhado em qualquer atividade profissional registrada em carteira, cabendo a empresa controlar a admissão mediante declaração do trabalhador e consulta ao PIS.

**PARÁGRAFO SEXTO:** A empresa deverá informar aos Sindicatos sobre o número de contratações em cada mês, o percentual de primeiro emprego e a relação nominal destes com número do PIS, sob pena de se considerar nula a contratação.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** O número de funcionários contratados pelo Programa descrito nesta cláusula não poderá ultrapassar a 30% (trinta por cento) do total de funcionários da empresa.

## **12. BOLSA DE EMPREGO**

As empresas deverão priorizar a bolsa de empregos do SINTRATEL para oferecer cargos disponíveis e contratar empregados.

## **13. DATA DE PAGAMENTO MENSAL**

O pagamento de salários deverá ser efetuado no prazo máximo de até o 5º (quinto) dia útil do mês.

## **14. FORMA DE PAGAMENTO DOS SALÁRIOS**

As empresas que não efetuarem o pagamento de salários em moeda ou depósito em conta corrente e instituição financeira localizada a menos de 1 (hum) quilômetro do local de trabalho, deverão proporcionar aos empregados que trabalhem em jornada integral, tempo hábil para o recebimento no banco dentro do expediente bancário ou, alternativamente, providenciar para que os aludidos empregados tenham acesso a cartões magnéticos.

#### **15. ERRO NA FOLHA DE PAGAMENTO**

Fica estipulado o prazo de 05 (cinco) dias úteis contados a partir da comunicação por escrito e comprovadamente entregue, para a empresa efetuar o pagamento de eventual diferença salarial devida ao empregado igual ou superior a 10% (dez por cento) do salário sob pena de arcar com multa de 10% (dez por cento), calculada sobre o montante devido.

#### **16. JORNADA DE TRABALHO**

A duração da jornada de trabalho dos operadores em telemarketing, será de 36 (trinta e seis) horas semanais ou de 06 (seis) horas diárias, de Segunda a Sábado.

Todos os demais empregados terão a jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os intervalos para repouso não serão considerados no cômputo da jornada.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Deverão ser mantidas as jornadas efetivamente praticadas pelas empresas que sejam mais favoráveis aos empregados.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Visando a manutenção dos empregados, em caso de paralisação das atividades profissionais por motivos de força maior, caso fortuito ou em razão de efetiva e comprovada cessação do contrato mantido com o tomador dos serviços, mediante prévia negociação com o SINTRATEL e as empresas, nas horas não trabalhadas pelos respectivos empregados poderão ser repostas em número não excedente a 02 (duas) horas diárias. Empresa e SINTRATEL comprometem-se a chegar a um acordo em até 24 (vinte e quatro) horas da data de comunicação ao SINTRATEL.

#### **17. HORAS EXTRAORDINÁRIAS**

As horas extraordinárias serão remuneradas com adicional de 50% (cinquenta por cento) para as duas primeiras horas e 75% (setenta e cinco por cento) para as horas extras excedentes às duas primeiras.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Na hipótese de ocorrer trabalho em dia de repouso, sem que haja o regime de revezamento, 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 e DSR's, de acordo com o critério da média.

#### **18. HORAS NOTURNAS**

As horas noturnas prevista no art. 73 da CLT (22:00 às 5:00 horas) serão remuneradas com o adicional de 20% (vinte por cento), preservadas as condições mais favoráveis que estejam sendo efetivamente praticadas pelas empresas.

#### **19. FÉRIAS**

O início das férias não poderão coincidir com sexta-feira, sábados, domingos ou feriados ou dias já compensados.

#### **20. AUXÍLIO CRECHE**

As empresas que tenham mais de 30 (trinta) empregadas com mais de 16 (dezesesseis) anos de idade e que não disponham de creche própria ou convênio com creches, reembolsarão suas

empregadas e também os empregados que não tem cônjuge, até o valor de 20% (vinte por cento) do salário normativo para o filho com até 12 (doze) meses de idade, mediante comprovação.

#### **21. GARANTIA À GESTANTE**

Fica assegurada à empregada gestante a garantia de estabilidade no emprego por 60 (sessenta) dias após o término da licença maternidade.

No caso de demissão sem justa causa de empregada gestante, esta fica sendo obrigada a comunicar o empregador ou o SINTRATEL de seu estado gravídico até 60 (sessenta) dias da data da comunicação da dispensa, sob pena de perda da garantia de salário. No caso da comunicação ser dirigida ao SINTRATEL, este deverá comunicar a empresa no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

As empresas que não possuem, convênio médico ou plano de saúde se obrigam a aceitar atestados médicos de convênios médicos dos respectivos cônjuges de suas empregadas — mães para abonar faltas justificadas.

#### **22. TRABALHO INFANTIL, TRABALHO ESCRAVO E DISCRIMINAÇÃO**

As empresas abrangidas pela presente convenção coletiva se comprometem a não contratar e a combater o trabalho infantil, o trabalho escravo e qualquer forma de discriminação, seja em seus quadros diretos ou na cadeia produtiva da qual fazem parte.

#### **23. GRATIFICAÇÃO POR APOSENTADORIA**

O empregado com mais de 10 (dez) anos de tempo de serviço na mesma empresa que se aposentar e, conjuntamente, se desligar do emprego, receberá por ocasião do desligamento uma gratificação correspondente a 50% de seu salário.

#### **24. AUXÍLIO-FUNERAL**

Ocorrendo o falecimento do empregado durante o vínculo empregatício, a empresa pagará ao beneficiário legal, um auxílio equivalente a 1 (um) salário nominal, cujo pagamento será efetuado concomitantemente com os seus haveres legais.

#### **25. SERVIÇO MILITAR**

Garantia no emprego, em conformidade com a legislação vigente, ao trabalhador em idade de prestação de serviço militar, até o máximo de 60 (sessenta) dias após a baixa no serviço militar.

#### **26. VALE-TRANSPORTE**

As empresas poderão efetuar o pagamento do vale-transporte em dinheiro;

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** O pagamento do vale-transporte em dinheiro, que constitui uma faculdade da empresa, não descaracteriza a natureza jurídica da verba que será notadamente livre da incidência de quaisquer encargos trabalhistas e previdenciários, mantendo-se no mais, as disposições legais atinentes à espécie inclusive quanto ao desconto da parcela do empregado.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Caso a empresa opte pelo pagamento do vale-transporte em dinheiro, deverá previamente formalizar sua opção por escrito ao Sintratel.

#### **27. TRANSPORTE NOTURNO**

As empresas ficam obrigadas a oferecer serviço de transporte aos empregados cuja jornada de trabalho se inicie ou termine no período noturno entre 23:30 horas de um dia e às 5:00 do dia seguinte.

#### **28. DIA DO OPERADOR DE TELEMARKETING**

No dia 4 de julho, é comemorado o Dia do Operador de Telemarketing.

#### **HIGIENE, SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO**

### **29. ESTABILIDADE POR ACIDENTE DO TRABALHO**

Fica assegurada a estabilidade provisória no emprego ao trabalhador vitimado por acidente de trabalho ou moléstia profissional, que não esteja sob o regime de contrato de trabalho por prazo determinado pelo prazo de 12 (doze) meses, nos termos da lei nº 8.213/91.

### **30. ANTECIPAÇÃO DO AUXÍLIO DOENÇA/ACIDENTE**

Na hipótese de concessão de auxílio doença/acidente ao empregado, as empresas se obrigam a conceder ao empregado, a título de empréstimo, o valor equivalente a 1 (hum) salário, limitado ao teto de R\$ 966,00 (novecentos e sessenta e seis reais).

O empréstimo deverá ser solicitado pelo empregado por escrito e deverá ser concedido na primeira data de pagamento dos salários dos demais empregados após 16º (décimo sexto) dia do afastamento, devendo ser quitado em 10 (dez) dias após o recebimento do benefício pecuniário da Previdência Social ou, a critério da empresa, após o retorno do empregado ao serviço, mediante compensação, quando do primeiro pagamento de salários.

### **31. FORMULÁRIOS DA PREVIDÊNCIA**

As empresas deverão 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 ao empregado a respectiva comunicação em 5 (cinco) dias úteis a contar da data do pedido.

### **32. COMUNICAÇÃO DE ACIDENTE DE TRABALHO**

A empresa encaminhará ao INSS, a CAT dos empregados com problemas auditivos, tenossinovite, ou doença nos olhos causadas diretamente em função do uso de terminal de vídeo.

### **33. NÍVEL DE RUÍDOS**

As empresas se obrigam a cumprir a Portaria Nº 3214/78 no que concerne às condições ambientais, e em especial quanto ao nível de ruídos, ventilação e iluminação.

### **34. PORTADORES DE DEFICIÊNCIAS FÍSICA OU VISUAL**

Deverá ser constituído um comitê dentro do prazo de 90 (noventa) dias, com dois integrantes de cada um dos sindicatos ora acordantes, para examinar e estudar um programa a ser entregue pelo SINTRATEL ao SINTELMARK contendo detalhes técnicos e funcionais acerca do treinamento de portadores de deficiência física ou visuais ministrado pelo SINTRATEL ou através de convênios. Aludido comitê deverá analisar e estudar a viabilidade de contratação, por parte das empresas, de portadores de deficiência física e visuais.

### **35. ELEIÇÃO DA CIPA**

As empresas deverão comunicar ao Sintratel a data da eleição da CIPA com antecedência mínima de 30 (trinta) dias devendo ainda enviar ao Sindicato Profissional a ata da eleição.

### **36. SISTEMA DE SAÚDE E ODONTOLOGIA SINTRATEL**

O SINTRATEL deverá entregar ao SINTELMARK, de forma detalhada e pormenorizada, todas as regras, termos e condições do Sistema Odontológico Sintratel, bem como do sistema de saúde ocupacional, que ficará de analisar e estudar a viabilidade de implantação.

### **37. PLANO DE SAÚDE E SEGURO DE VIDA**

O SINTELMARK deverá oferecer as empresas, sem qualquer obrigatoriedade de adesão e respectiva concessão aos seus empregados, um plano de saúde destinado a complementar e suplementar assistência médica pública oficial, bem como cobertura securitária do ramo vida.

### **38. GRUPO DE ESTUDOS SOBRE A AIDS**

Será constituído um grupo de estudos para propor iniciativas relativas à prevenção e tratamento da AIDS.

## **LIBERDADE E AUTONOMIA SINDICAL**

### **39. QUADRO DE AVISO**

Deverá ser afixado o Quadro de Aviso no local de prestação de serviços para colocação de comunicados oficiais de interesse da categoria que serão encaminhados pelo SINTRATEL e submetidos à aprovação prévia da empresa que, na hipótese de recusa, deverá justificar por escrito. A mesma regra se aplica aos impressos dirigidos aos empregados individualmente.

### **40. CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL/CONFEDERATIVA**

As empresas ficam obrigadas a descontar em folha de pagamento de todos os empregados abrangidos na categoria uma Contribuição Assistencial já aprovada em assembleia. Esta contribuição incide sobre os salários dos empregados, correspondendo a 2% a ser descontado na folha de pagamento de salário relativo ao mês de setembro de 2004 e 2% a ser descontado na folha de pagamento de salário relativo ao mês de outubro de 2004.

Nos demais meses, a exceção de setembro e outubro de 2004, as empresas ficam obrigadas a descontar em folha de pagamento uma contribuição de 1% ao mês, a título de contribuição confederativa de todos os trabalhadores que não apresentarem oposição.

No mês de março de 2005 as empresas deverão descontar de folha de pagamento a contribuição sindical de que trata o artigo 580 da CLT.

As contribuições associativas, caso sejam aprovadas em assembleia, deverão ser descontadas dos associados, em folha de pagamento mediante solicitação encaminhada pela entidade sindical mencionando os valores aprovados nos termos do estatuto social do Sintratel.

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** Os percentuais acima serão calculados sobre os salários brutos dos empregados, incluindo o 13º salário, quando for o caso.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** Os recolhimentos deverão ser efetuados em guia a ser fornecida pelo Sindicato de empregados até o 5º dia útil de cada mês.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** O sindicato de empregados declara que as contribuições acima, quando for o caso, foram efetivamente deliberadas pela assembleia geral.

**PARÁGRAFO QUARTO:** Subordina-se o desconto assistencial e confederativo a não oposição do empregado manifestada perante o Sintratel até 60 dias após a celebração desta convenção coletiva.

**PARÁGRAFO QUINTO:** Para os empregados que forem admitidos após a celebração desta convenção coletiva será assegurado direito de oposição perante o Sintratel até 60 dias da admissão.

**PARÁGRAFO SEXTO:** O pedido de oposição só é aplicável ao trabalhador que não é associado ao sintratel.

**PARÁGRAFO SÉTIMO:** A oposição não se aplica ao imposto sindical e a contribuição associativa.

**PARÁGRAFO OITAVO:** O Sintratel fornecerá ao empregado a contra-fé do pedido de oposição, que deverá ser encaminhado a empresa.

## **CLÁUSULAS FINAIS E GENÉRICAS**

### **41. CONDIÇÕES MAIS BENÉFICAS**

As condições mais benéficas do que as previstas nesta convenção, que sejam decorrentes das políticas internas ou, então de acordos coletivos em vigor nos últimos 12 (doze) meses, deverão ser mantidas.

#### **42. PENALIDADES**

Em caso de descumprimento do estatuído na presente “CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO” a empresa suscitada pagará multa no valor de 20% (vinte por cento) sobre o salário nominal do empregado prejudicado, sendo 70% a favor do empregado e 30% a favor do SINTRATEL.

#### **43. RETROATIVIDADE**

Considerando a data da celebração da presente convenção coletiva de trabalho, ao reajuste salarial e à contribuição confederativa, será aplicado efeito retroativo a primeiro de maio de 2004 da seguinte forma:

**PARÁGRAFO PRIMEIRO:** A diferença salarial relativa a aplicação da retroatividade deverá ser paga em duas (2) vezes nas folhas de pagamento de agosto e setembro de 2004.

**PARÁGRAFO SEGUNDO:** A contribuição confederativa deverá ser descontada retroativamente, na proporção de 0,5% (cinco décimos percentuais), cumulativamente ao desconto normal, nas folhas de pagamento relativas aos meses de agosto e setembro de 2004.

**PARÁGRAFO TERCEIRO:** Não se aplica a retroatividade nos casos em que houve antecipação integral do reajuste ou nos casos em que houve o recolhimento integral da contribuição confederativa de maio e junho de 2004.

#### **44. VALIDADE**

O presente acordo terá a validade de 12 (doze) meses, iniciando-se em 1º de maio de 2004. São Paulo, 16 de julho de 2004.

**MARCOS ROBERTO EMÍLIO — PRESIDENTE**

SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELEMARKETING E EMPREGADOS EM EMPRESAS DE TELEMARKETING DA CIDADE DE SÃO PAULO E GRANDE SÃO PAULO

**OSCAR TEIXEIRA SOARES— PRESIDENTE**

SINTELMARK - SINDICATO PAULISTA DAS EMPRESAS DE TELEMARKETING, MARKETING DIRETO E CONEXOS

**Testemunhas:**

1. _____	2. _____
Heidi von Atzingen	Sabrina Chagas de Almeida
Oab/sp 68.264	Oab/sp 144.510