

## ATENÇÃO TRABALHADORES/AS DA TELEPERFORMANCE TELECOMUNICAÇÕES

# SINTTEL-SE LUTA POR DIREITOS E EMPRESA APRESENTA PROPOSTA DE PPR 2023

O SINTTEL-SE trabalhou nas reuniões e negociações para um Acordo Coletivo de Trabalho de 2023 com a Teleperformance Telecomunicações Ltda nas últimas semanas. Com isso, a empresa apresentou uma proposta de acordo que estabelece um Programa de Participação nos Resultados (PPR), garantindo benefícios importantes para os trabalhadores da empresa.

Entre os principais avanços, o acordo assegura que todos os empregados da Teleperformance que trabalharam durante o período de apuração (janeiro a dezembro de 2023) terão direito ao PPR. Além disso, o sindicato garantiu que empregados afastados por licença maternidade, doença profissional ou acidente de trabalho serão contemplados integralmente.



A definição de metas claras e justas, bem como a previsão de pagamento em duas parcelas para valores acima de R\$ 501,00, reforça o compromisso com a transparência e equidade.

O SINTTEL-SE, através de negociações baseadas nas leis 10.101/2000 e 12.832/2013, conseguiu também que a divulgação dos resultados do PPR seja feita mensalmente aos empregados e trimestralmente ao sindicato, assegurando a todos um acompanhamento contínuo e detalhado.

“

**A divulgação dos resultados será mensal para os empregados e trimestral para o sindicato, promovendo acompanhamento contínuo e detalhado.**

Neste boletim segue um resumo da proposta. Seguimos na luta e vigilância por melhores condições de trabalho e reconhecimento dos direitos laborais dos trabalhadores e trabalhadoras da Teleperformance Telecomunicações.

» CONTINUA

# CONFIRA O RESUMO DA PROPOSTA DO PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS 2023

**ACORDO COLETIVO DE TRABALHO** que entre si celebram o **SINDICATO DOS TRABALHADORES EM TELECOMUNICAÇÕES DO SERGIPE**, CNPJ n. 15.612.468/0001-04, com sede na R JOAO BISPO MENEZES, nº 46 – Grageru, na cidade de Aracaju - SE CEP: 49.045-000, por seus diretores abaixo assinados, doravante nomeado simplesmente **"SINTEL-SE"**, doravante nomeado simplesmente **"SINDICATO"** e a **TELE PERFORMANCE TELECOMUNICAÇÕES LTDA.**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob nº 02.032.251/0001-83, com sede na Rua Francisca Emília, 82 – Jardim da Saúde – São Paulo/SP, doravante denominada simplesmente **"EMPRESA"**, através de seus representantes legais, resolvem estabelecer o presente Acordo Coletivo de Trabalho, doravante denominado simplesmente **"ACORDO"**, com o único objetivo de definir o PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO de seus trabalhadores nos RESULTADOS DA EMPRESA, conforme disciplinado na Legislação em vigor.

## **CLÁUSULA PRIMEIRA - DA FUNDAMENTAÇÃO LEGAL**

O presente Acordo é firmado com fundamento legal nas disposições contidas nos artigos 8º inciso VI e artigo 7º inciso XI, ambos da Constituição Federativa do Brasil e na lei Nº 10.101 de 19 de dezembro de 2000, com as alterações introduzidas pela Lei 12.832/2013, que dispõem sobre a Participação nos Lucros ou Resultados da Empresa e da outras providências.

## **CLÁUSULA SEGUNDA - DA VIGÊNCIA E EXERCÍCIO**

O Programa de Participação nos Resultados, objeto deste instrumento, terá como base de apuração o exercício anual da EMPRESA, compreendido entre 01 de janeiro de 2023 a 31 de dezembro de 2023, podendo ser renovado, após tratativas entre as partes (SINDICATO e EMPRESA).

## **CLÁUSULA TERCEIRA - 3 - ABRANGÊNCIA E ELEGIBILIDADE**

- a) Terão direito ao pagamento do PPR, todos os Empregados da Empresa, que tiverem trabalhado durante o período de apuração do programa, relativo ao período janeiro a dezembro 2023.
- b) Os Empregados ativos, admitidos, aposentados por invalidez e os desligados sem justa causa receberão proporcionalmente ao número de meses trabalhados.
- c) As Empregadas afastadas em licença maternidade terão direito ao recebimento do PPR de forma integral o período de afastamento, como se trabalhando estivessem.
- d) Os Empregados afastados por doença profissional ou acidente de trabalho, durante a vigência do presente Plano, serão contemplados de forma integral, referente ao período de afastamento.
- e) Os Empregados que estiverem afastados em auxílio doença previdenciário, receberão proporcionalmente aos meses trabalhados.
- f) Para efeito de cálculo dos meses trabalhados será considerado a fração igual ou superior a 15 dias no mês, exceto as situações de concessão de férias.
- g) Não fazem parte integrante do presente Acordo os prestadores de serviço com Contrato Temporário, regidos pela Lei 6.019/74, bem como os trabalhadores de fornecedores que mantenham Contrato de Prestação de Serviços com a Empresa.

**>> CONTINUA**



# CONFIRA O RESUMO DA PROPOSTA DO PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS 2023

## CLÁUSULA QUARTA - DAS METAS E DOS VALORES

As partes negociam, ajustam e celebram que:

- a) Fica determinada a Tabela de Avaliação, relativas às regras contratuais de cada segmento, como fonte para determinar o valor de concessão para pagamento com base no resultado da performance contratual apresentada por faixa de pontuação.
- b) A participação devida aos EMPREGADOS com valores acima de R\$ 501,00 (quinhentos e um reais), referente ao exercício 2023, serão pagas em 2 vezes, com base no ano comercial de vigência, após apuração do atingimento das metas, conforme indicadores previstos no programa de metas, sendo a 1ª parcela no valor correspondente a 50% do Target anual, pago até 31/08/2024, referente ao primeiro semestre, e a 2ª parcela, pago até 31/10/2024. Para os valores até R\$ 500,00 (quinhentos reais), será paga no dia 31/10/2024 em parcela única.
- c) A participação dos empregados desligados, será feita em única parcela na data de 31/10/2024.

## Parágrafo primeiro– DOS INDICADORES

### a) Casa Cliente

O valor do PPR será calculado semestralmente, com base nos serviços executados, ao quais são medidos mensalmente através da Avaliação Global de Desempenho dos contratos de serviços e reparos, definidos no Painel de Indicadores Quality e Performance (BOOK PSR).

FAIXA	ATINGIMENTO DAS METAS (SERVIÇO E REPARO)	VALOR MENSAL
A	> 98%	150
B	95% A 97%	130
C	90% A 94%	110
D	85% A 89%	90
E	80% A 84%	70
F	< = 79%	50

Indicadores considerados para a medição:

	INDICADORES	MÉTRICA
SERVIÇOS	Cumprimento de Agenda (Novo) - AGEN	Percentual de Ordens de Serviços concluídas com sucesso ou pendenciadas dentro do período agendado com o Cliente no mês de referência, em relação ao total de ordens agendadas
	Eficiência Técnica de Instalação - ETI	Total de INST concluídas com sucesso / Somatório de ordens de INST concluídas com

>> CONTINUA

# CONFIRA O RESUMO DA PROPOSTA DO PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS 2023

		sucesso + volume de ordens pendenciadas pelo motivo TECNICO
	<b>Veloc. MUD Linha de Cliente 3D.U. - VI 3 MUD</b>	Percentual de Mudanças de Endereço visitadas e concluídas como ok em até 72 horas (dias úteis), dividido pelo total de OS's de Mudanças agendadas no Mês referência
	<b>Velocidade de Instalação em até 5 dias - Visão Cliente</b>	Percentual de instalação de linhas de clientes realizadas em até 5 (cinco) dias corridos contados a partir da data da venda em relação ao total de instalações realizadas no mês
	<b>Veloc. INST Linha de Cliente em até 10D.U. - VI 10</b>	Total de OS (INST + MUD) concluída com sucesso em até 10 dias úteis / Total de OS (INST + MUD) concluída com sucesso

REPARO	<b>TT Abertos p/ Linhas Serviço - TT BASE</b>	Total de reparos abertos / LIS
	<b>TT Recentes - TT REC</b>	Total de reparos recentes (em garantia - abertos em até 15 dias da dt_inst) / Total de INST concluídas com sucesso no período de referência
	<b>TT Repetidos - TT REP</b>	Total de reparos repetidos (em até 30 dias corridos da dt_referência) / Total de reparos abertos no período de referência
	<b>Resolução de TT em até 24h Visão Agenda - TT 24H AGENDA DESP</b>	Total de reparos despachados concluídos em até 24H corridas ou reparos despachados concluídos com o cumprimento de todas as agendas / Total de reparos despachados concluídos

>> CONTINUA

# CONFIRA O RESUMO DA PROPOSTA DO PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS 2023

Resolução de TT em até 24h Corridas - TT 24H (ANATEL)	Total de reparos concluídos com sucesso em até 24H corridas + Reparos visitados em até 24H corridas após a conclusão / Total de reparos concluídos
Resolução de TT em até 48h Corridas - TT 48H (ANATEL)	Total de reparos concluídos com sucesso em até 48H corridas + Reparos visitados em até 48H corridas após a conclusão / Total de reparos concluídos

## b) FMMT

O valor do PPR será calculado semestralmente, com base nos serviços executados, ao quais são medidos mensalmente através da Avaliação Global de Desempenho dos contratos de serviços e reparos, definidos no Painel de Indicadores, tendo como premissa a o cumprimento da meta da cláusula de barreira definida no período.

FAIXA	ATINGIMENTO DAS METAS (FMMT)	VALOR MENSAL
A	> 99%	150
B	96% A 98%	130
C	93% A 95%	110
D	90% A 92%	90
E	85% A 89%	70
F	< = 84%	50

## Indicadores considerados para a medição:

INDICADOR	MÉTRICA
Atend. no prazo - Ticket Alta	Referente ao indicador de cumprimento de SLA (Service Level Agreement) ou nível de serviço contratado para os incidentes referidos como severidade de Alta.
Atend. no prazo - Ticket Baixa	Referente ao indicador de cumprimento de SLA (Service Level Agreement) ou nível de serviço contratado para os incidentes referidos como severidade de Baixa.

>> CONTINUA



# CONFIRA O RESUMO DA PROPOSTA DO PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS 2023

Atend. no prazo - Ticket Média	Referente ao indicador de cumprimento de SLA (Service Level Agreement) ou nível de serviço contratado para os incidentes referidos como severidade de Média.
Disponibilidade Consolidada da Rede	Indicador que se refere ao tempo em que os serviços do cliente se mantem disponíveis em funcionamento, considerando como deflator o tempo desde a falha até sua recuperação.
Preventivas realizadas nos Sites	Indicador de atingimento de preventivas realizadas frente a programação de sites inseridos.
WO realizadas	Indicador de WO (Work Order) ou ordens de serviços realizadas frente as programadas.

## c) FMO

O valor do PPR será calculado semestralmente, com base nos serviços executados, ao quais são medidos mensalmente através da Avaliação Global de Desempenho dos contratos de serviços e reparos, definidos no Painel de Indicadores, tendo como premissa a o cumprimento da meta da cláusula de barreira definida no período vigente.

FAIXA	ATINGIMENTO DAS METAS (FMO)	VALOR MENSAL
A	> 99%	150
B	96% A 98%	130
C	93% A 95%	110
D	90% A 92%	90
E	85% A 89%	70
F	< = 84%	50

Indicadores considerados para a medição:

INDICADOR	MÉTRICA
Atend. no prazo - Ticket Alta FO	Referente ao indicador de cumprimento de SLA (Service Level Agreement) ou nível de serviço

>> CONTINUA

# CONFIRA O RESUMO DA PROPOSTA DO PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS 2023

	contratado para os incidentes referidos como severidade de Alta.
Atend. no prazo - Ticket Baixa FO	Referente ao indicador de cumprimento de SLA (Service Level Agreement) ou nível de serviço contratado para os incidentes referidos como severidade de Baixa.
Atend. no prazo - Ticket Média FO	Referente ao indicador de cumprimento de SLA (Service Level Agreement) ou nível de serviço contratado para os incidentes referidos como severidade de Média.
Preventiva Realizadas Rede Óptica	Indicador de atingimento de preventivas realizadas frente a programação de redes inseridas.

## d) Administrativo

Para pessoal administrativo será utilizado a média ponderada de cada contrato, e a tabela redutora.

## CLÁUSULA QUINTA – TABELA REDUTORA

Após a apuração do valor do PPR do semestre, ao qual o funcionário terá direito a receber, será aplicado o índice de ausências injustificadas, conforme tabela abaixo:

QUANT. AUSÊNCIAS INJUSTIFICADAS NO SEMESTRE	PENCTUAL DO PRÊMIO A RECEBER
0	100%
1	90%
2	80%
3	70%
4	60%
>4	50%

Consideram-se ausências injustificadas as ausências que não aparadas legalmente

## CLÁUSULA SEXTA - DAS CONSIDERAÇÕES

- Fica ressalvado que na hipótese de qualquer alteração na Legislação sobre Participação nos Resultados, que acarrete ônus à Empresa (incidência de encargos trabalhistas e previdenciários) além das importâncias pactuadas neste Acordo, estas serão proporcionalmente reduzidas, de modo que o desembolso pela Empresa não sofra alteração.
- Os valores pagos estarão sujeitos à tributação pelo imposto de renda, de forma separada dos demais rendimentos do mês, não incidindo sobre eles quaisquer encargos trabalhistas ou previdenciários.
- De forma semelhante, não se lhe aplica o princípio da habitualidade.
- Fica ressalvado que na hipótese de ocorrer alteração nas regras sobre este programa, seja através de Leis, MP. s, Decretos, Sentenças Normativas ou Convenções Coletivas, prevalecerão sempre os valores previstos neste Contrato.
- Para efeito de acompanhamento, a divulgação dos resultados será mensal para os empregados e trimestral para o sindicato.

Endereço: R. João Bispo Menezes, 46 - Cj. Novo Horizonte | (79) 98830-0215 - 3217-1529

*Sindicalize-se!*



sinttelse.org.br



/sinttelse



/sinttelse



/sinttelse