

ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2025/2026

NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: SE000116/2026
DATA DE REGISTRO NO MTE: 13/07/2026
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR041207/2026
NÚMERO DO PROCESSO: 47984.200058/2026-36
DATA DO PROTOCOLO: 13/07/2026

Confira a autenticidade no endereço <http://mediador.trabalho.gov.br/sistemas/mediador/>.

SIND DOS TRAB EM EMP DE T E O DE MESAS TELEF NO EST SE, CNPJ n. 15.612.468/0001-04, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). JOSE ARISVALDO DOS SANTOS MACHADO;

E

ALMAVIVA EXPERIENCE S.A., CNPJ n. 08.174.089/0001-14, neste ato representado(a) por seu Procurador, Sr(a). FERNANDO LEAL BRAGA GODOY;

celebram o presente ACORDO COLETIVO DE TRABALHO, estipulando as condições de trabalho previstas nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - VIGÊNCIA E DATA-BASE

As partes fixam a vigência do presente Acordo Coletivo de Trabalho no período de 01º de janeiro de 2025 a 31 de dezembro de 2026 e a data-base da categoria em 01º de janeiro.

CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA

O presente Acordo Coletivo de Trabalho, aplicável no âmbito da(s) empresa(s) acordante(s), abrangerá a(s) categoria(s) **O presente Acordo Coletivo de Trabalho abrangerá todos os empregados de teleatendimento da empresa ALMAVIVA em Sergipe, com abrangência territorial em SE, com abrangência territorial em SE.**

Salários, Reajustes e Pagamento

Piso Salarial

CLÁUSULA TERCEIRA - PISO SALARIAL

O piso salarial dos EMPREGADOS sujeitos a jornada de trabalho de 180 horas, será de R\$1.518,00 (mil, quinhentos e dezoito reais) a partir de 01/01/2025, passando para R\$1.621,00 (mil, seiscentos e vinte e um reais) a partir de 01/01/2026.

Parágrafo Único: Para jornadas de trabalho inferiores a 180 horas o salário poderá ser proporcional ao piso acima definido.

Reajustes/Correções Salariais

CLÁUSULA QUARTA - REAJUSTE SALARIAL

Aos EMPREGADOS abrangidos pelo presente Acordo Coletivo de Trabalho, cujos salários são superiores ao piso mínimo ora instituído, será concedido reajuste salarial de 4,50% (quatro vírgula cinquenta por cento), sendo 2,25% a partir de em 01/07/2026, sobre os salários praticados em 31/12/2025 e 2,25% em 01/10/2026, sobre os salários praticados em 31/12/2025.

Pagamento de Salário – Formas e Prazos

CLÁUSULA QUINTA - PAGAMENTO DE SALÁRIOS

O pagamento dos EMPREGADOS poderá ser efetuado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao trabalhado, conforme legislação, e será fornecido obrigatoriamente, demonstrativos de pagamento em papel ou meio eletrônico, com a discriminação das horas trabalhadas e de todos os títulos que componham a remuneração e descontos efetuados, contendo identificação da EMPRESA, o nome e cargo do EMPREGADO, o valor de recolhimento de FGTS, antes do crédito da remuneração, considerando um intervalo da apuração da folha de pagamento entre os dias 01 do mês anterior ao dia 30 do mês da remuneração.

Parágrafo Único: Havendo pagamento de verbas salariais ou benefícios a menor, a EMPRESA compromete-se a efetuar o repasse das diferenças salariais corrigidas em até 10 (dez) dias corridos a partir da data de pagamento.

Gratificações, Adicionais, Auxílios e Outros

13º Salário

CLÁUSULA SEXTA - ADIANTAMENTO 13º SALÁRIO

Fica facultado à EMPRESA efetuar o adiantamento de 50% (cinquenta por cento) do 13º Salário no momento do pagamento das férias a serem gozadas.

Parágrafo Único: A EMPRESA respeitará a opção dos EMPREGADOS que não desejarem receber referido adiantamento.

Outras Gratificações

CLÁUSULA SÉTIMA - INCENTIVO À EDUCAÇÃO

A EMPRESA manterá convênios com escolas diversas, inclusive de idiomas, além de universidades, buscando obter descontos nestes estabelecimentos para seus EMPREGADOS e seus dependentes legais.

Adicional de Hora-Extra

CLÁUSULA OITAVA - HORAS EXTRAS

As duas primeiras horas extraordinárias trabalhadas serão remuneradas com o adicional de 50% (cinquenta por cento) sobre o valor da hora normal, sendo que as horas excedentes acima do limite de 2 horas diárias, somente poderão ser realizadas por absoluta necessidade motivada por força maior, serviços inadiáveis.

Parágrafo Primeiro: Na hipótese de ocorrer trabalho (mesmo em escala de revezamento e plantão) em dia de repouso e feriados, 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 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 EMPREGADO permanecer à disposição da EMPRESA para a realização de cursos e treinamentos e que excederem à jornada de trabalho, serão remuneradas como horas extras.

Parágrafo Quarto: Fica autorizado a compensação das horas de feriado, considerado a concessão de folga extra (o dia será remunerado), em até 30 (trinta) dias após a realização do dia do trabalho.

CLÁUSULA NONA - COMPENSAÇÃO DE JORNADA

As horas extras realizadas pelos EMPREGADOS, indiferente da jornada de trabalho, poderão ser compensadas pela correspondente diminuição em outro dia, mediante as seguintes condições:

- a) O volume máximo de horas extras a ser levada a compensação deverá ser o equivalente a até 02 (duas) horas extras por dia, sendo que as horas excedentes acima do limite aqui estipulado somente poderão ser realizadas por absoluta necessidade motivada por força maior e/ou serviços inadiáveis.**
- b) Também deverão ser levadas a pagamento na folha de pagamento do mês seguinte, as horas em dobro eventualmente trabalhadas em feriado e/ou DSR.**
- c) O limite para a compensação das horas que se refere esta cláusula será de até 200h (duzentas) horas e/ou 180 (cento e oitenta) dias contados do fechamento do ponto de cada mês, findo o qual a EMPRESA pagará as quantias correspondentes às horas não compensadas, com os devidos adicionais de horas extraordinárias.**
- d) Todas as horas, objeto de compensação, serão compensadas na razão de 01 (hora) para 01 (hora).**
- e) A EMPRESA obriga-se a disponibilizar mensalmente formas de acompanhamento das horas extras, através meios eletrônicos e/ou relatórios, fornecendo aos seus EMPREGADOS, o fluxo de horas compensadas e a serem compensadas e os saldos de horas extras a serem quitadas.**
- f) Em caso de rompimento do contrato de trabalho do EMPREGADO, a qualquer tempo, o acerto do saldo de horas deverá**

ser quitado em TRCT (termo de rescisão do contrato de trabalho). As horas negativas não serão descontadas exceto aquelas resultantes do item “g” desta cláusula.

g) A EMPRESA em comum acordo com seus EMPREGADOS a que se refere a presente cláusula, considerando as condições operacionais concederá folgas, quando solicitado pelo EMPREGADO, horas débitos e banco de horas negativo para compensação futura. As horas resultantes das concessões pela EMPRESA serão compensadas dentro das condições estabelecidas no sistema de compensação, objeto desta cláusula, não se aplicando nesse caso o limite previsto no item “c” e aplicando-se as condições de compensação do item “h”, desta cláusula, considerando ainda que o limite para horas negativas dar-se-á na condição de até 3 jornadas/mês.

h) Quando o EMPREGADO precisar de horas ou dias, para resolver problemas particulares, não abonados ou justificado, poderá negociar com o seu gestor imediato, a inclusão destes no sistema de compensação, como horas negativas, cujo EMPREGADO terá 180 (cento e oitenta) dias para pagar, prorrogável por mais 180 (cento e oitenta), considerando que essas horas em caso de rescisão se não pagas, serão descontadas bem como terão limite de até 3 jornadas por mês, considerando que a prorrogação apenas ocorrerá em caso justificado da não possibilidade do pagamento das horas.

i) O EMPREGADO que eventualmente venha precisar faltar, poderá negociar com seu gestor imediato a compensação dessa hora/dia. As horas terão os mesmos limites ao item “g”.

CLÁUSULA DÉCIMA - ADICIONAL NOTURNO

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 minutos nos termos do artigo 73 da CLT.

Comissões

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - SALÁRIO VARIÁVEL E PRÊMIOS

A EMPRESA se compromete a comunicar aos EMPREGADOS quaisquer alterações nos critérios de remuneração variável 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.

Parágrafo Único: A remuneração variável será processada regularmente pela EMPRESA aos EMPREGADOS em atividade normal, conforme política interna e, caso tenham valores a receber, 60 (sessenta) dias depois para os EMPREGADOS demitidos desde que os mesmos solicitem e informem seus dados de recebimento atualizados.

Participação nos Lucros e/ou Resultados

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - PROGRAMA DE PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS

A EMPRESA irá conceder o pagamento do PPR 2025/2026 aos EMPREGADOS elegíveis e ativos na data do pagamento,

proporcional ao tempo de trabalho, conforme firmado em Acordo Coletivo específico de PPR.

Parágrafo Único: O valor será apurado e pago na folha de fevereiro/27.

Auxílio Alimentação

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - VALE REFEIÇÃO/ALIMENTAÇÃO

A EMPRESA fornecerá VR/VA aos EMPREGADOS que estiverem no exercício de suas atividades, por dia efetivamente trabalhado, no valor facial de:

- a) R\$ 6,38 (seis reais e trinta e oito centavos) a partir de 01/01/2025, passando para R\$ 6,54 (seis reais e cinquenta e quatro centavos) a partir de 01/07/2026, e R\$ 6,70 (seis reais e setenta centavos) a partir de 01/10/2026, para jornada de 180 horas, sendo de 6 (seis) horas diárias, por dia efetivamente trabalhado;**

- b) R\$ 13,15 (treze reais e quinze centavos) a partir de 01/01/2025, passando para R\$ 13,48 (treze reais e quarenta e oito centavos) a partir de 01/07/2026, e R\$ 13,81 (treze reais e oitenta e um centavos) a partir de 01/10/2026, para a jornada de 220 horas mensais e/ou 7:12h diárias, por dia efetivamente trabalhado;**

- c) R\$ 18,89 (dezoito reais e oitenta e nove centavos) a partir de 01/01/2025, passando para R\$ 19,36 (dezenove reais e trinta e seis centavos) a partir de 01/07/2026, e R\$ 19,83 (dezenove reais e**

oitenta e três centavos) a partir de 01/10/2026, para a escala de trabalho 12x36, por dia efetivamente trabalhado.

Parágrafo Primeiro: Exclusivamente aos EMPREGADOS associados ao Sinttel-SE, fica assegurado o recebimento do Vale Refeição também durante o período de gozo de férias, observados os mesmos critérios, condições, valores e demais disposições estabelecidas na presente cláusula, mantendo-se a concessão do benefício durante todo o período de férias regularmente usufruído pelo EMPREGADO. A partir de 01 de Julho de 2027, será elegível ao benefício previsto nesse parágrafo, o EMPREGADO que for associado ao Sindicato pelo período mínimo de 12 meses.

Parágrafo Segundo: A concessão do benefício acima estipulado não tem caráter salarial e conseqüentemente, não se incorporará ao salário do EMPREGADO e ainda, sobre o mesmo não haverá incidência de quaisquer encargos fiscais, trabalhistas e previdenciários.

Auxílio Transporte

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - VALE TRANSPORTE

A EMPRESA garantirá a todos os seus EMPREGADOS, o pagamento de vale transporte necessário ao trajeto residência-trabalho-residência, por dia efetivamente trabalhado, podendo ser em espécie/moeda corrente, mediante depósito na conta salário/conta corrente ou crédito em cartão benefício, e descritivo no contracheque mensal, sob a rubrica “Vale Transporte”, ou fornecimento de ônibus por ela fretado, de modo a atender as necessidades de deslocamento de seus EMPREGADOS, conforme legislação vigente.

Parágrafo Primeiro: Os vales transporte a serem utilizados em cada mês serão fornecidos no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas após a data de admissão do EMPREGADO, e, posteriormente, até a data de vencimento da entrega anterior, devendo ser efetuados os descontos conforme legislação vigente.

Parágrafo Segundo: Aos EMPREGADOS que forem convocados pela EMPRESA para participarem de eventos fora do local de trabalho, será garantida aos mesmos, a concessão de vales transporte adicionais ou outro meio de condução, de forma gratuita.

Parágrafo Terceiro: O pagamento do vale transporte em espécie ou fornecimento de transporte fretado não tem caráter salarial e, conseqüentemente, não se incorporará em hipótese alguma ao salário do EMPREGADO e, ainda, sobre o mesmo não haverá incidência de quaisquer encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários ou do FGTS, não configurando, portanto, rendimento tributável.

Parágrafo Quarto: Exclusivamente aos EMPREGADOS associados ao Sinttel-SE, que possuam os cargos de Supervisor de Operações, Coordenador e/ou Consultor Staff, e que laborem em piso, será fornecido um auxílio combustível no valor de R\$ 190,00 reais (mensais), em substituição e não cumulativo ao crédito recebido de Vale Transporte, desde que solicitado a alteração via “Portal do Colaborador -> Alteração de Vale Transporte”. O pedido será processado para o mês subsequente, desde que a solicitação ocorra até o dia 20 do mês corrente. A manutenção do benefício está condicionada a permanência nos cargos descritos neste parágrafo, bem como a condição de associado ao Sinttel-SE.

Auxílio Saúde

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - ASSISTÊNCIA MÉDICA

A EMPRESA fornecerá Assistência Médica, conforme definido no seu Regulamento Interno, aos EMPREGADOS com vínculo contratual por prazo indeterminado, arcando o EMPREGADO com 10,00% (dez por cento) do valor do seu salário base/nominal dos custos da mensalidade do convênio médico a partir de **01/07/2026, passando para 12% (doze por cento) a partir de 01/01/2027, em regime de coparticipação com os EMPREGADOS favorecidos pelo benefício.**

Parágrafo Primeiro: O custo dos EMPREGADOS associados ao Sinttel-SE referente a mensalidade do convênio médico será de 6,00% (seis por cento) do valor do seu salário base/nominal a partir de 01/07/2026, passando para 7,00% (sete por cento) a partir de 01/01/2027.

Parágrafo Segundo: Fica autorizado à EMPRESA o fornecimento do modelo TELEMEDICINA, conforme definido em regulamento interno, em substituição ao modelo convencional da Assistência Médica, pelo período de 01 (um) ano a contar da data de admissão, ao término do período aqui descrito poderá o EMPREGADO fazer a adesão ou não ao modelo tradicional.

Parágrafo Terceiro: A EMPRESA manterá o plano de assistência médica ao seu EMPREGADO que se afastar para tratamento de saúde, no entanto, a partir do terceiro mês do seu afastamento (90 dias a contar da data do afastamento), fica o EMPREGADO responsável pelo pagamento dos valores pendentes, referentes a

assistência médica e coparticipação, mediante depósito em conta da EMPRESA ou quitação de boleto bancário, nas mesmas datas da Folha de Pagamento, devendo ainda apresentar o comprovante de pagamento a fim de garantir a continuidade da referida assistência. O não pagamento a partir do terceiro mês a contar da data de afastamento poderá acarretar o cancelamento da assistência médica, sem prévio aviso. Fica facultado ao Sinttel-SE participar da orientação direcionada aos EMPREGADOS afastados pelo INSS de forma presencial ou on-line.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

A EMPRESA disponibilizará convênio de Assistência Odontológica para os seus EMPREGADOS e dependentes, cabendo a esses optar pela adesão, cujo custo será assumido integralmente pelo titular do plano com desconto direto na folha de pagamento, abrangendo todos os EMPREGADOS com contrato de trabalho por prazo indeterminado.

Parágrafo Único: Para operacionalizar as condições previstas (no caput) desta cláusula a EMPRESA terá um prazo de 30 dias, após o término do prazo do contrato de experiência.

Auxílio Creche

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - AUXÍLIO CRECHE

A EMPRESA concederá auxílio-creche aos EMPREGADOS (AS) com filhos até 72 (setenta e dois) meses de idade inclusive na guarda legal, em valor não inferior a R\$ 159,18 (cento e cinquenta e oito reais e dezoito centavos) a partir de 01/01/2025, passando para R\$ 162,76 (cento e sessenta e dois reais e setenta e seis centavos) a

partir de 01/07/2026, e passando para R\$ 166,34 (cento e sessenta e seis reais e trinta e quatro centavos) a partir de 01/10/2026.

Parágrafo Primeiro: Todos os meses o EMPREGADO (A) deverá requerer o reembolso apresentando a Nota Fiscal emitida pelas instituições de ensino (creches /pré-escolas) ou, nos casos de prestador de serviço pessoa física, através do recibo de auxílio-creche disponibilizado pela EMPRESA, juntamente com a cópia do RG ou CPF do prestador de serviços.

Parágrafo Segundo: Quando ambos os cônjuges forem EMPREGADOS da mesma EMPRESA o pagamento não será cumulativo, obrigando-se os EMPREGADOS a designarem à EMPRESA, por escrito, o cônjuge que deverá perceber o benefício.

Parágrafo Quarto: O pagamento deste auxílio, não tem caráter salarial e, conseqüentemente, não se incorporará em hipótese alguma ao salário do EMPREGADO e, ainda, sobre o mesmo não haverá incidência de quaisquer encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários ou do FGTS, não configurando, portanto, rendimento tributável.

Seguro de Vida

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - SEGURO DE VIDA EM GRUPO

A EMPRESA pagará para todos os EMPREGADOS Seguro de Vida em Grupo, sem compartilhamento nos custos pelos EMPREGADOS, de acordo com a apólice.

Parágrafo Único: A EMPRESA se compromete a fornecer a cobertura do seguro, sempre que solicitado pelo SINTTEL-SE.

Outros Auxílios

CLÁUSULA DÉCIMA NONA - INCENTIVOS PARA ADOÇÕES

A EMPRESA concederá idêntico tratamento relativo à licença maternidade/paternidade remunerada, bem como a estabilidade da empregada, nos casos de adoção de criança.

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

Parágrafo Segundo: Será garantido o mesmo benefício e tratamento idêntico à licença maternidade/paternidade remunerada, bem como, a estabilidade da empregada no caso de adoção de criança.

CLÁUSULA VIGÉSIMA - AUXÍLIO A PESSOA COM DEFICIÊNCIA (PCD) – DEPENDENTES

A EMPRESA concederá auxílio para os filhos de empregadas (os) que tenham a guarda legal de tais filhos, e que sejam classificados como Pessoa com Deficiência (PcD), sem limite de idade, no valor correspondente a R\$ 296,21 (duzentos e noventa e seis reais e vinte e um centavos) a partir de 01/01/2025, passando para R\$ 302,87 (trezentos e dois reais e oitenta e sete centavos) a partir de 01/07/2026, e passando para R\$ 309,54 (trezentos e nove reais e cinquenta e quatro centavos) a partir de 01/10/2026, após cumpridas as condições previstas no Parágrafo Primeiro desta cláusula.

Parágrafo Primeiro: A condição de Pessoa com Deficiência (PcD), assim entendida aquele que não apresentar condições mínimas de independência e autocuidado, devendo ser expressamente declarada por laudo do médico especialista corroborado pelo médico da EMPRESA, que poderá requisitar, ao seu critério, exames que julgar necessários, bem como determinar a periodicidade dos mesmos e a validade do laudo.

Parágrafo Segundo: O pagamento deste auxílio não tem caráter salarial e, conseqüentemente, não se incorporará em hipótese alguma ao salário do EMPREGADO e, ainda, sobre o mesmo não haverá incidência de quaisquer encargos fiscais, trabalhistas, previdenciários ou do FGTS, não configurando, portanto, rendimento tributável.

CLÁUSULA VIGÉSIMA PRIMEIRA - PLANO DE SAÚDE PARA ANIMAL DE ESTIMAÇÃO

A Empresa disponibilizará aos seu Trabalhadores, a opção de adesão a um Plano de Saúde PET, destinado à assistência veterinária de seus animais de estimação.

Parágrafo Único: A adesão ao plano será facultativa e os valores serão integralmente custeados pelo Trabalhador, sem qualquer ônus para a Empresa, podendo os interessados aderirem ao Plano de Saúde PET, mediante os critérios estabelecidos pela Operadora.

Contrato de Trabalho – Admissão, Demissão, Modalidades

Desligamento/Demissão

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA - HOMOLOGAÇÃO

As homologações de rescisão do contrato de trabalho poderão ser realizadas pela EMPRESA de forma presencial, virtual ou por meios digitais, observada a legislação vigente, ficando a critério do Sindicato a participação no processo.

Parágrafo Único: Os documentos rescisórios poderão ser assinados física ou eletronicamente, por meio de plataforma que permita a identificação das partes, produzindo os mesmos efeitos legais dos documentos assinados de forma presencial.

Relações de Trabalho – Condições de Trabalho, Normas de Pessoal e Estabilidades

Estabilidade Aposentadoria

CLÁUSULA VIGÉSIMA TERCEIRA - SALVAGUARDA PARA APOSENTÁVEIS

Fica vedada, a não ser em razão de falta grave, mútuo consentimento ou encerramento total das atividades da EMPRESA, a dispensa do EMPREGADO que estiver a 12 (doze) meses da aquisição do direito de aposentadoria, seja ela por tempo de serviço ou implemento de idade, desde que o EMPREGADO comunique tal fato à EMPRESA.

Parágrafo Único: Adquirido o direito de aposentadoria, findar-se-á concomitantemente a estabilidade prevista nesta cláusula.

Outras normas de pessoal

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUARTA - DESCONTOS AUTORIZADOS NOS SALÁRIOS DOS TRABALHADORES

A EMPRESA descontará dos salários dos seus EMPREGADOS, conforme o artigo 462 da CLT, além dos descontos previstos por lei, valores autorizados pelo EMPREGADO referente à convênios com instituições de ensino, planos de convênios médicos e odontológicos; empréstimos consignados, contribuições às associações clubes e outras agremiações; mensalidade sindical, colônia de férias e outros descontos provenientes de decisões em assembleias sindicais, demais benefícios que porventura conceda ou venha a conceder, desde que autorizados previamente por escrito pelos próprios trabalhadores.

Parágrafo Único: Os descontos referentes a despesas assumidas durante período de afastamento em gozo de benefício previdenciário serão limitados ao previsto em legislação vigente do salário bruto do EMPREGADO no mês subsequente ao retorno ao trabalho do EMPREGADO

CLÁUSULA VIGÉSIMA QUINTA - CARTA DE REFERÊNCIA

No ato da homologação de rescisão de contrato de trabalho sem justo motivo, de EMPREGADO que não tenha sofrido nenhuma suspensão ou advertência formal, a EMPRESA fornecerá uma carta de referência impressa ou digital, com o seguinte texto: “A EMPRESA não tem nada que desabone a conduta do EMPREGADO durante seu vínculo empregatício”.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SEXTA - DAS FOLGAS DECORRENTES DE CONVOCAÇÃO ELEITORAL

Em conformidade com o Art. 98 da Lei nº 9.504/97, os colaboradores convocados pela Justiça Eleitoral para auxiliar nos trabalhos do

processo eleitoral (incluindo votação, treinamentos e atos preparatórios) terão direito a folga em dobro pelos dias trabalhados para esse fim, as quais seguirão as seguintes regras:

a) Da Comunicação Prévia: O colaborador que for convocado para trabalhar nas eleições ou participar de cursos promovidos pelo Tribunal Regional Eleitoral (TRE) ou Justiça Eleitoral compromete-se a comunicar tal fato à EMPRESA tão logo receba a convocação, não ultrapassando o período mínimo de antecedência de 15 dias.

b) Da Comprovação (Etapa 1): A concessão das folgas está condicionada à entrega do comprovante de treinamento e/ou trabalho eleitoral emitido pela Justiça Eleitoral.

I. A carta de convocação, por si só, não é válida para a concessão do benefício.

II. O documento deve ser enviado via Portal do Colaborador (Menu 'Fale com RH' – Assunto: Abonos Legais) em até 48 horas após a realização da atividade.

c) Do Agendamento (Etapa 2): A solicitação de gozo das folgas deve ser feita com antecedência mínima de 10 dias da data escolhida. O pedido deve ser formalizado pelo Portal do Colaborador, anexando a Carta de Programação de Folga Eleitoral, devidamente preenchida e assinada pelo colaborador e pela respectiva coordenação ou gerência (com carimbo).

Parágrafo Único: As folgas deverão ser usufruídas até o dia 31 de dezembro do ano subsequente do ano eleitoral trabalhado. Caso o colaborador se ausente sem o devido registro ou validação prévia do agendamento, o dia será computado como falta injustificada.

CLÁUSULA VIGÉSIMA SÉTIMA - RECONHECIMENTO DE DIREITOS DOS EMPREGADOS EM UNIÃO HOMOAFETIVA

Fica assegurado aos EMPREGADOS 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 Primeiro: A EMPRESA garante a defesa dos interesses dos EMPREGADOS na esfera criminal quando forem vítimas, no desenvolvimento de suas atividades laborais, de práticas de discriminação em razão de LGBTQIAPN+ fobia, racismo, misoginia, capacitismo, etarismo, intolerância religiosa e assédios moral ou sexual.

Parágrafo Segundo: Serão admitidos atestados psicológicos como justificativa para até 2 (dois) dias de ausência, destinados a trabalhadores(as) em processo de transição de gênero devidamente comprovado (acompanhado de laudo médico).

Parágrafo Terceiro: Fica assegurado desde já que a EMPRESA garante o direito do EMPREGADO (a), utilizar o nome social e se vestir como se identifica.

CLÁUSULA VIGÉSIMA OITAVA - JORNADA DE TRABALHO

A duração da jornada de trabalho dos EMPREGADOS 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 6 horas ou 7:12h diárias, sempre cumprindo as determinações constantes no anexo II da NR17.

Parágrafo Primeiro: Os EMPREGADOS (as) operadores (as) 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.

Parágrafo Terceiro: A EMPRESA poderá, também, contratar EMPREGADOS 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, para tanto, deverão negociar as condições com o SINTTEL-SE, respeitadas as normas da legislação vigente quanto ao número máximo de horas extras.

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

Parágrafo Quinto: A EMPRESA poderá prorrogar a jornada diária de seus EMPREGADOS, 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 desobrigada de firmar acordos individuais de prorrogação e/ou compensação da jornada de trabalho com seus trabalhadores.

Parágrafo Sexto: A EMPRESA manterá esquema de revezamento de plantão nas festividades de Natal e Ano Novo, de tal forma que os EMPREGADOS tenham folga garantida em uma delas.

CLÁUSULA VIGÉSIMA NONA - REGISTRO ELETRÔNICO DE PONTO

Considerando os parâmetros previstos na legislação vigente, Portarias nº. 1.510/2009 e nº. 671/2021 do MTP, as partes concordam em validar por este instrumento o sistema paralelo (login / logout) de registro de ponto da EMPRESA e, para tanto, esta emitirá comprovante de registro de ponto, mensalmente, fornecendo aos EMPREGADOS a respectiva cópia, ou quinzenalmente, sendo que, neste caso, o EMPREGADO deverá fazer a solicitação direta e formalmente ao RH da EMPRESA a qual ficará obrigada a fornecer o respectivo protocolo da solicitação feita pelo EMPREGADO.

Parágrafo Primeiro: A EMPRESA fornecerá gratuitamente o Cartão de Acesso aos seus EMPREGADOS, substituindo-os gratuitamente

caso apresentem falha na identificação no registro das entradas ou saída.

Parágrafo Segundo: Fica autorizado a utilização da modalidade do ponto por exceção, para todos os cargos.

Faltas

CLÁUSULA TRIGÉSIMA - ATESTADOS MÉDICOS

Os atestados médicos deverão ser entregues na EMPRESA em até 48 (quarenta e oito) horas (considerando o dia útil), contadas do afastamento do colaborador.

Parágrafo Primeiro: 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, ainda, por qualquer outro convênio do qual seja beneficiário o EMPREGADO, desde que nos referidos atestados estejam discriminados, de forma legível e sem rasuras, a hora da consulta e o período de afastamento concedido, devendo conter todas informações determinadas na Resolução CFM nº 2.381/24.

Parágrafo Segundo: O EMPREGADO deverá entregar os atestados médicos com uma cópia, pessoalmente ou através de um representante nomeado pelo mesmo, na qual deverá receber o protocolo com a assinatura do recebedor (departamento de pessoal

da EMPRESA / ambulatório), confirmando a entrega, ficando o EMPREGADO de posse da cópia.

Parágrafo Terceiro: Caso o período de afastamento constante do atestado ultrapasse 5 (cinco) dias, deverá o EMPREGADO, ou pessoa por ele indicada, entregar cópia do atestado ao departamento pessoal da EMPRESA / ambulatório, em até 5 (dias) úteis contados da emissão do atestado, mediante protocolo que será obrigatoriamente fornecido pela EMPRESA.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA PRIMEIRA - ACOMPANHAMENTO DE FILHOS MENORES

A EMPRESA abonará as faltas, mediante a apresentação de declaração médica, de seus EMPREGADOS que se ausentarem do trabalho por motivo de internação em caso de emergência hospitalar de seus filhos menores, até completarem 14 (quatorze) anos, limitado a 10 (dez) dias por ano.

Parágrafo Único: A EMPRESA, também, abonará 2 (duas) faltas por semestre, de seus EMPREGADOS que acompanharem, em consultas ou exames, seus filhos de até completarem 14 (quatorze) anos, mediante a apresentação de declaração médica, do referido acompanhamento.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEGUNDA - OUTRAS AUSÊNCIAS DO TRABALHADOR

A EMPRESA abonará as faltas dos EMPREGADOS, além das ausências justificadas conforme legislação, nas seguintes situações:

a) nos dias de provas e exames das modalidades PROUNI, Enem e Vestibular, desde que pré avisado a EMPRESA por meio da inscrição, com no mínimo 10 dias de antecedência e comprovação posterior da participação no dia da prova;

b) quando o EMPREGADO necessitar submeter-se a exames laboratoriais solicitados por médico da EMPRESA.

Férias e Licenças

Outras disposições sobre férias e licenças

CLÁUSULA TRIGÉSIMA TERCEIRA - LICENÇA CASAMENTO

A EMPRESA irá considerar justificadas as ausências ao trabalho, no limite de 3 (três) dias consecutivos de ausência justificada, por ocasião do casamento, bem como cadastro de seus dependentes, mediante apresentação da Certidão de Casamento Civil.

Parágrafo Único: Será aceito para fins de justificativa da ausência o Termo de Casamento Religioso com efeito civil, hipótese em que o EMPREGADO deverá apresentar a respectiva certidão de casamento no prazo de até 30 (trinta) dias, sob pena de anulação da justificativa da ausência.

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUARTA - LICENÇA PATERNIDADE

Em atendimento ao disposto no artigo 7º, inciso XIX, da Constituição Federal de 1988, combinado com o §1º do artigo 10 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias – ADCT, a licença

paternidade será de 05 (cinco) dias corridos, contados da data do nascimento da criança, já incluído o dia previsto no inciso III do artigo 473 da CLT.

Parágrafo Primeiro: Nos casos de adoção ou guarda judicial para fins de adoção, a licença será concedida na forma da legislação vigente.

Parágrafo Segundo: A partir de julho de 2026, nos casos em que o nascimento ocorrer comprovadamente por meio de parto cesáreo, a licença paternidade será ampliada para 10 (dez) dias corridos.

Saúde e Segurança do Trabalhador

Condições de Ambiente de Trabalho

CLÁUSULA TRIGÉSIMA QUINTA - CONDIÇÕES DE TRABALHO E OUVIDORIA

A EMPRESA buscará a contínua melhoria das condições de trabalho, propiciando:

- a) manutenção regular do sistema de refrigeração;**
- b) dedetização periódica dos locais de trabalho, com produtos inofensivos a saúde;**
- c) facilidades para transferência de filial (site);**

d) manutenção nas cadeiras e demais equipamentos e mobiliários utilizados no atendimento, visando coibir o aumento de riscos à saúde do EMPREGADO.

Parágrafo Primeiro: A EMPRESA fornecerá kit conforto individual para “head set” aos seus Teleoperadores/Representantes de Atendimento, que será composto por espuma de proteção para ouvido e tubo de voz (canutilho), sendo o EMPREGADO responsável pelo atendimento das normas internas e legais de utilização do mesmo, bem como pela reposição em caso de mau uso.

Parágrafo Segundo: As escalas de trabalho, bem como as de revezamento de feriados e do descanso semanal remunerado (DSR), deverão ser divulgadas com pelo menos 10 (dez) dias de antecedência.

Parágrafo Terceiro: A EMPRESA manterá a disposição dos EMPREGADOS e da entidade sindical laboral, portal do colaborador de Ouvidoria (<https://webouvidoria.almavivaexperience.com.br>), para denúncias por descumprimento de Normas, Legislação e/ou Acordo Coletivo.

CIPA – composição, eleição, atribuições, garantias aos cipeiros

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SEXTA - COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTE – CIPA

A EMPRESA assegurará a eleição dos membros da CIPA de acordo com a legislação vigente.

Parágrafo Primeiro: A EMPRESA concorda com a liberação dos membros eleitos da CIPA, por até 2 (duas) horas mensais, para

inspeção nos locais de trabalho e participação em atividades afins, sendo que as horas não serão cumulativas.

Treinamento para Prevenção de Acidentes e Doenças do Trabalho

CLÁUSULA TRIGÉSIMA SÉTIMA - ÁREAS DE RISCO

A EMPRESA se obriga a comunicar aos EMPREGADOS as áreas de risco, nos termos da lei, bem como realizar treinamentos específicos e fornecer material de segurança, além de sinalizar as respectivas áreas.

Exames Médicos

CLÁUSULA TRIGÉSIMA OITAVA - EXAMES PERIÓDICOS E MEDICINA PREVENTIVA

A EMPRESA manterá a realização de exames periódicos, sem ônus, para todos os EMPREGADOS, inclusive por ocasião da rescisão contratual, fornecendo cópia dos resultados.

Parágrafo Único: A EMPRESA promoverá campanhas educacionais de interesse público e de prevenção de doenças.

Profissionais de Saúde e Segurança

CLÁUSULA TRIGÉSIMA NONA - SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

A EMPRESA adotará medidas de proteção em relação às condições de trabalho, saúde e segurança dos EMPREGADOS, de acordo com a NR-17 e seus anexos, considerando que os profissionais que compõe o quadro de medicina e segurança, se contratado com

terceiro, deverá ser reconhecido com parte da cota estabelecida no quadro da NR4.

Primeiros Socorros

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA - ATENDIMENTO MÉDICO, PRIMEIROS SOCORROS E AMBULATORIAL

A EMPRESA se obrigam a manter serviço ambulatorial, com base no quadro II da NR 04, interno ou externo, próprio ou de terceiros, para os EMPREGADOS, levando-se em conta as características das atividades desenvolvidas, bem como providenciar meio de transporte necessário e gratuito à prestação de primeiros socorros, inclusive na ocorrência de acidente de trabalho, exceto quando a situação for de risco de vida, sendo necessário o apoio do SAMU, excluindo-se qualquer obrigação em caso de terceirização dos serviços.

Outras Normas de Prevenção de Acidentes e Doenças Profissionais

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA PRIMEIRA - APERFEIÇOAMENTO ORGANIZACIONAL

A EMPRESA se compromete a estabelecer critérios, visando o aperfeiçoamento organizacional quanto às atividades relacionadas a exercícios de alongamento e ginástica laboral preventiva dentro da operação, em conformidade com a NR-17 e seus anexos.

Relações Sindicais

Sindicalização (campanhas e contratação de sindicalizados)

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEGUNDA - SINDICALIZAÇÃO

Com o objetivo de garantir a regularidade e otimização dos procedimentos de filiação e desfiliação sindical dos EMPREGADOS

abrangidos por este instrumento coletivo, as partes estabelecem que:

a) O Sindicato Profissional deverá encaminhar à EMPRESA, até o último dia útil de cada mês, a “Planilha de Filiação ou Desfiliação”, devidamente preenchida, contendo todas as informações cadastrais obrigatórias necessárias à identificação do EMPREGADO e à validação dos dados informados, especialmente o CPF.

b) O preenchimento integral dos campos obrigatórios da planilha será condição indispensável para o processamento das solicitações de filiação ou desfiliação. Caso a planilha seja enviada com informações incompletas, inconsistentes ou insuficientes, a solicitação será considerada inválida e cancelada, não gerando qualquer obrigação de processamento pela EMPRESA.

c) As solicitações de filiação ou desfiliação recebidas pela EMPRESA até o último dia útil de cada mês serão processadas no mês/competência subsequente ao seu recebimento. As solicitações encaminhadas após esse prazo serão processadas apenas no segundo mês/competência subsequente ao envio.

d) O envio da planilha deverá ocorrer exclusivamente por meio do endereço eletrônico associacaosindical@almavivaexperience.com.br, não sendo reconhecidas solicitações encaminhadas por outros meios, salvo ajuste formal entre as partes.

Parágrafo Único: A EMPRESA efetuará os registros e procedimentos administrativos decorrentes das solicitações regularmente recebidas, observando os prazos e condições previstos nesta cláusula, ficando o Sindicato responsável pela veracidade, legitimidade e atualização das informações fornecidas.

Acesso do Sindicato ao Local de Trabalho

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA TERCEIRA - ACESSO DE DIRIGENTES SINDICAIS AOS LOCAIS DE TRABALHO

Fica permitido o acesso dos dirigentes/representantes do SINTTEL-SE previamente autorizados, às áreas comuns da EMPRESA, durante os horários de funcionamento, respeitadas as regras gerais de acesso e circulação de pessoas.

Parágrafo Único: O acesso de dirigentes sindicais aos locais de trabalho, para tratar assuntos de interesse da categoria, não poderá trazer interrupção ao curso normal dos serviços e deverá ser solicitado a Diretoria de Relações Sindicais da EMPRESA, com um mínimo de 72 (setenta e duas) horas de antecedência.

Garantias a Diretores Sindicais

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUARTA - RELACIONAMENTO COM O SINDICATO

Objetivando o aprimoramento das relações entre Empresa/Empregado/Sindicato Profissional as partes definem conforme abaixo:

a) A EMPRESA garantirá estabilidade dos dirigentes eleitos para direção do SINTTEL-SE e se compromete, ainda, a liberar de suas

atividades até 05 (cinco) dirigentes sindicais e/ou delegados sindicais indicados, arcando com o custo mensal de sua remuneração e demais vantagens legais e contratuais, durante a vigência do mandato da Diretoria do Sindicato. Ressalta-se que o delegado sindical não se enquadra no previsto do Art. 543 da CLT;

b) A EMPRESA envidará esforços para liberar em suas dependências, um local exclusivo, para que os diretores e/ou delegados sindicais possam exercer suas atividades, durante a realização dos plantões sindicais definidos em comum acordo, vedada a propaganda político-partidária.

Outras disposições sobre relação entre sindicato e empresa

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA QUINTA - COMISSÃO PARITÁRIA

A partir da assinatura do presente Acordo Coletivo de Trabalho, a EMPRESA e o SINTTEL- SE formarão, cada parte, um grupo de até 2 (dois) representantes, EMPREGADOS da EMPRESA ou não, para reunir-se trimestralmente ou quando ambas as partes julgarem necessário, para tratar de assuntos pertinentes às relações de trabalho.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SEXTA - INTERLOCUÇÃO SINDICATO/EMPRESA

A EMPRESA enviará por escrito ao SINTTEL-SE, após a data de assinatura do presente Acordo Coletivo de Trabalho, o nome de um interlocutor investido de poder de decisão, com a finalidade de solucionar as questões relacionadas ao trabalho, a quem o Sindicato Profissional se reportará diretamente.

Disposições Gerais

Descumprimento do Instrumento Coletivo

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA SÉTIMA - DESCUMPRIMENTO DE INSTRUMENTO COLETIVO

A partir da data de assinatura do presente Acordo Coletivo, a EMPRESA fica sujeitas a multa no valor correspondente a 1/30 (um trinta avos) do salário nominal por dia, limitada a 5% (cinco por cento) do valor do salário percebido pelo EMPREGADO, em razão de descumprimento de obrigações ocorridas a partir da assinatura da presente Norma Coletiva, desde que devidamente comprovados mediante decisão judicial transitada em julgado, sendo que a referida multa será revertida em favor do EMPREGADO prejudicado.

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA OITAVA - DO FORO

As partes reconhecem que o foro competente para dirimir eventuais controvérsias oriundas do cumprimento do presente Acordo Coletivo é o fórum de Aracaju SE, renunciando a qualquer outro por mais privilegiado que seja.

E por estarem assim acordados, as partes, por seus representantes legais, lavram o presente Acordo Coletivo de Trabalho em 2 (duas) vias de igual teor e para um só efeito, fazendo o competente registro na Superintendência Regional do Trabalho e Emprego – SRTE/SE.

Outras Disposições

CLÁUSULA QUADRAGÉSIMA NONA - PROCESSO CRIMINAL CONTRA EMPREGADOS

Os EMPREGADOS que sofrerem algum processo criminal em virtude de inequívoca atividade laboral em favor da EMPRESA, serão defendidos em juízo por advogados disponibilizados pela mesma.

}

JOSE ARISVALDO DOS SANTOS MACHADO
Presidente
SIND DOS TRAB EM EMP DE T E O DE MESAS TELEF NO EST SE

FERNANDO LEAL BRAGA GODOY
Procurador
ALMAVIVA EXPERIENCE S.A.

ANEXOS
ANEXO I - ATA DE ASSEMBLEIA ALMAVIVA

[Anexo \(PDF\)](#)

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