

Aqui está um resumo técnico estruturado da Pauta de Reivindicações de 2027 (Data-base: 1º de janeiro), focado nos pontos de maior interesse para os trabalhadores de teleatendimento.



Vigência e Abrangência

- **Período:** 1º de janeiro de 2027 a 31 de dezembro de 2027.
- **Garantia Social:** As cláusulas sociais atuais ficam estendidas até o fim das negociações.
- **Público-alvo:** Todos os trabalhadores de teleatendimento do estado de São Paulo representados pelo SINTETEL.



Cláusulas Econômicas e Salários

- **Reposição Salarial:** Recomposição integral da inflação do período de 01/01/2026 a 01/01/2027.
- **Aumento Real:** Pleito de **5% de aumento real** cumulativo para todos.
- **Piso Mínimo da Categoria:** Nenhum trabalhador poderá receber menos que o salário mínimo nacional, mesmo em jornadas inferiores a 180h mensais.
- **Pisos por Função (Jornada de 180h ou 200h):**
 - *Teleoperador (180h): R\$ 2.072,06.*
 - *Back Office / Chat / Mídias Sociais (180h): R\$ 2.175,66.*
 - *Monitor de Qualidade / Agente Multiplicador (200h): R\$ 2.629,23.*
 - *Supervisor de Operação / Analista de Treinamento Jr (200h): R\$ 3.108,09.*
 - *Coordenador / Analista Sênior (200h): R\$ 6.375,60.*
- **Acúmulo de Função:** Adicional de **30% sobre o salário** para quem exercer funções além da contratada.



Contribuição Assistencial Laboral

- **Valor do Desconto:** Desconto mensal de **0,7% sobre o salário nominal** de todos os funcionários elegíveis (filiados ou não).
- **Teto Máximo:** O valor do desconto é limitado a no máximo **R\$ 50,00 por mês**.
- **Direito de Oposição:** Os trabalhadores que não apresentarem oposição terão direito a um **seguro de vida e acidentes pessoais** com coberturas firmadas pelo sindicato.
 - *Como fazer:* Manifestação expressa, individual e por escrito, entregue presencialmente na sede ou subsedes do Sindicato.
 - *Prazo:* Até **5 dias úteis** contados da entrada em vigor do instrumento coletivo.



Benefícios e Auxílios

- **Vale-Refeição/Alimentação:** Crédito integral no dia anterior ao serviço, mantido em férias, licenças e afastamentos (mínimo de 26 vales/mês):
 - *Jornada de 6 horas: R\$ 23,00 por dia.*
 - *Demais jornadas: R\$ 34,50 por dia.*
 - *Carga extra:* Um crédito extra equivalente a um mês no mês de dezembro.
- **Cesta Básica / Vale-Alimentação:** **R\$ 650,00 mensais**, inclusive para afastados por licença-maternidade ou auxílio-doença.
- **13ª Cesta de Benefícios:** Abono de **R\$ 650,00** pago em dezembro.
- **Auxílio-Creche/Babá/Transporte Escolar:** Reembolso de **60% do piso salarial** por filho até completar 7 anos.
- **Auxílio ao Dependente com Deficiência:** Reembolso de até 100% de dois pisos salariais para despesas de assistência.
- **Auxílio Pet:** **R\$ 500,00** para despesas com animais adotados.
- **Participação nos Lucros e Resultados (PLR):** *Target* mínimo de **1 salário nominal**, garantido também para afastados.

Assistência Médica e Social

- **Plano de Saúde e Odontológico:** Modelo unificado onde as **empresas custeiam 99%** e o trabalhador arca com 1%. Inclui cônjuges, filhos, pais e mães. O plano não pode ser cancelado em afastamentos.
- **Ambulatório e Emergência:** Clínicas próximas aos locais de trabalho e ambulatório 24h com médicos e psicólogos. Ambulância disponível em sites com mais de 200 trabalhadores.
- **Seguro de Vida:** Cobertura mínima de **20 vezes o salário nominal** do funcionário, sem desconto em folha.
- **Apoio à Transição de Gênero:** Reembolso de despesas médicas/jurídicas de até **R\$ 12.600,00** e licença de 5 dias ao ano para o processo.
- **Reprodução Assistida:** Reembolso de até **R\$ 12.600,00** para procedimentos de fertilização.



Jornada de Trabalho, Folgas e Pausas

- **Carga Horária de Teleatendimento:** **36 hours semanais (6 horas diárias)**, com intervalo de 30 minutos já computado na jornada.
- **Folgas Semanais:** Regime de 5x2 (duas folgas semanais), com obrigatoriedade de **2 finais de semana livres por mês**. Fica proibida a escala 6x1.
- **Interrupções de TI:** Quedas de energia, internet ou falhas de sistema **não podem ser compensadas** ou descontadas.
- **Pausa para Clientes Abusivos:** Direito a pausa para recuperação em ligações com ameaças ou ofensas verbais.
- **Horas Extras:** Adicional de **60%** de segunda a sábado e **120%** aos domingos, feriados e dias de folga.

Observação: Se houver questionamento sobre a redução de Jornada de 44h para 42h e fim da escala 6x1, informar que as empresas devem implantar a mudança após 60 dias da promulgação da Proposta da Emenda Constitucional.



Proteções Sociais e Direitos das Mulheres

- **Combate ao Assédio:** Política de **Tolerância Zero** contra assédio moral e sexual. Se comprovado, prevê demissão do agressor e **indenização de 20 vezes o salário** da vítima pela empresa.
- **Violência Doméstica:** Estabilidade, suporte sigiloso e **licença remunerada de 10 dias** (podendo ser ampliada) mediante Boletim de Ocorrência.
- **Maternidade e Gestante:** Licença-maternidade de **6 meses**. Estabilidade de 90 dias após o retorno.
- **Redução de Jornada para Amamentação:** Redução da jornada diária em **2 horas** por até 6 meses após o retorno da licença, sem prejuízo no salário.
- **Licença-Paternidade:** **20 dias corridos** de licença e estabilidade de 3 meses após o nascimento.
- **Depressão Pós-Parto:** Abono de até 5 dias para o trabalhador cuja esposa/companheira apresente o quadro nos primeiros 6 meses.



Teletrabalho (Home Office) e Novas Tecnologias

- **Regulamentação:** Implementação apenas via acordo específico com o SINTETEL.
- **Ajuda de Custo:** Piso mínimo de **R\$ 220,00 mensais**.
- **Limites de Monitoramento:** Proibida a exigência de câmera ligada fora de reuniões específicas ou gravação do ambiente doméstico. Proibido o uso de métricas automatizadas (como rastreamento de mouse) para punições disciplinares.
- **Direito à Desconexão:** Criação de regras para evitar cobranças fora do horário de expediente.
- **Inteligência Artificial (IA):** Vedada a substituição total de atendentes por *chatbots*. IA não pode decidir demissões ou avaliações sozinha; exige-se validação humana.
- **Capacitação ("Universidade do Trabalhador"):** Mínimo de 40 horas anuais de treinamento em tecnologia custeadas pela empresa. Prioridade de reaproveitamento para funcionários com funções extintas por automação.

