

## **ACORDO COLETIVO DE TRABALHO AGÊNCIAS DIGITAIS ITAU UNIBANCO (2026-2028)**

**O ITAÚ UNIBANCO S.A.**, estabelecido à Praça Alfredo Egydio de Souza Aranha, nº 100, São Paulo/SP, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 60.701.190/0001-04, doravante denominado EMPRESA, representado pelos seus procuradores **Daniel Sposito Pastore**, inscrito no CPF sob nº 283.484.258-29 e **Marina Madeira De Faria**, inscrita no CPF sob nº 218.435.988-25 e, de outro lado, o **SINDICATO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS NO ESTADO DE GOIÁS**, estabelecido à Rua 4, n.987, Centro, Goiânia-GO, CEP 74015-175, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 01.640.796/0001-00, neste ato representado pela Presidente **Sergio Luiz da Costa**, doravante denominado “SINDICATO”, com fundamento nos artigos 611, § 1º e 611-A da CLT e, observadas as regras previstas nos artigos 612 e 615 da CLT, firmam o presente Acordo Coletivo de Trabalho para explicitar que as atividades desenvolvidas nas **Agências Digitais** não se assemelham às realizadas nas Centrais de tele atendimento e, portanto, não se enquadram no Anexo II, da NR-17, conforme abaixo disposto:

### **Cláusula Primeira - Agências Digitais**

A Empresa tem instalado o modelo de agências digitais, para o atendimento de seus clientes. Em tais agências, o relacionamento com o cliente é realizado de forma prioritariamente remota, utilizando-se de ligações telefônicas, mensagens eletrônicas, e das novas ferramentas de tecnologia da comunicação disponíveis (tais como WhatsApp, videoconferência, entre outras). Os contatos são realizados de acordo com o planejamento do empregado, seja em tempo, prioridade ou assunto, sendo que estes não permanecem de forma contínua e preponderante em atendimento telefônico.

### **Parágrafo Único**

O escopo das atividades desenvolvidas nas agências digitais se assemelha às realizadas nas agências físicas. No caso dos gerentes de relacionamento, por exemplo, permanecem integrando a sua rotina de trabalho a atuação e gerenciamento da carteira de clientes, acompanhamento do mercado financeiro, consultoria de crédito e investimento, negociação de valores e descontos de dívidas, etc.

### **Cláusula Segunda - Proteção a Saúde**

Dada a nova dinâmica de trabalho, o Sindicato exigiu da Empresa o cumprimento das normas regulamentadoras, a fim de garantir proteção à saúde, física e mental, de todos os trabalhadores lotados em tais agências digitais, especialmente no que se refere às síndromes típicas da forma de trabalho prevista na Norma Regulamentadora 17 (NR-17).

### **Cláusula Terceira - Das Obrigações**

Nesse sentido, a Empresa obriga-se a:

- i. no relacionamento com clientes, realizado via telefone com utilização simultânea de terminais de computador, não ultrapassar, ao longo do dia, o tempo equivalente à metade da jornada de trabalho;
- ii. não implementar nenhuma forma de roteiro padrão (script) para o atendimento telefônico;
- iii. conceder aos seus empregados equipamentos que satisfaçam os requisitos e condições de ergonomia previstos na NR-17, tais como “headsets”, mobiliário condizente com os requisitos da função, monitores com regulagem de altura e teclados de computador com apoio para o pulso;
- iv. não modificar o layout das agências digitais, de modo a transformá-lo no layout típico de centrais de atendimento, implementando posições de atendimento;
- v. não implementar controles das saídas dos empregados, a qualquer momento da jornada, para satisfazer suas necessidades fisiológicas, que não causarão impacto em suas avaliações.

#### **Parágrafo Primeiro**

Não são considerados atendimentos simultâneos as formas de relacionamento com o cliente que ocorram, a exemplo: por meio de respostas a mensagens eletrônicas, respostas às mensagens enviadas por WhatsApp ou SMS, respostas as mensagens tipo "chat".

#### **Parágrafo Segundo**

Atendidas as obrigações estabelecidas nesta cláusula e, principalmente, mantido o escopo das atividades realizadas nas agências digitais, as referidas atividades não se assemelham às realizadas nas centrais de atendimento e, portanto, não se enquadram no disposto nos itens 2.1.1 e 2.1.2 do Anexo II, da NR-17.

### **Cláusula Quarta - Do Acesso**

A Empresa obriga-se a conceder ao Sindicato, por meio dos representantes por ele indicados, acesso às instalações físicas das agências digitais, bem como aos relatórios de trabalho, computados e mantidos pelos sistemas internos da Empresa, na medida do necessário para fiscalizar o cumprimento do aqui acordado. O Sindicato deverá acordar, previamente, com a área de relações sindicais do Banco esses acessos.

#### **Parágrafo Único**

Fica também assegurado, aos representantes do Sindicato, o acesso aos empregados e o agendamento e realização de reuniões (presenciais ou virtuais), para apresentação e informes das entidades sindicais, campanhas de sindicalização e, sempre que necessário,

para esclarecimentos quanto as normas aqui estabelecidas, sempre acordado, previamente, com a área de relações sindicais do Banco esses acessos e reuniões.

#### **Cláusula Quinta - Das Reuniões Permanentes**

Os representantes do Sindicato e a área de relações sindicais e do trabalho se reunirão permanentemente, sempre que necessário e, ao menos, uma vez a cada trimestre, a fim de avaliar e acompanhar as questões específicas das áreas de Negócio PJ e Digital. Em situações pontuais, a área de relações sindicais e do trabalho poderá convidar os representantes das áreas envolvidas para participarem das reuniões.

#### **Cláusula Sexta - Do Compromisso do Banco**

A Empresa reafirma seu compromisso com a prevenção e o combate a qualquer forma de assédio, seja moral, sexual ou outras manifestações de violência no ambiente de trabalho. Nesse sentido, a Empresa disponibiliza periodicamente informativos e treinamentos regulares a todos os seus empregados e recebe eventuais denúncias, apurando-as com rigor e assegurando que todos os casos sejam tratados com seriedade, confidencialidade e independência.

#### **Cláusula Sétima - Do Descumprimento**

Caso haja descumprimento de quaisquer das situações, o Sindicato exigirá o cumprimento específico das obrigações assumidas pela Empresa neste Acordo Coletivo, que deverá regularizar em até 30 (trinta) dias.

#### **Cláusula Oitava - Multa por Descumprimento do Acordo**

Se violada qualquer cláusula deste Acordo e, desde que não regularizada no prazo de 30 dias, ficará o infrator obrigado a pagar a multa no valor de R\$ 50,55 (cinquenta reais e cinquenta e cinco centavos), a favor do empregado, que será devida, por ação, quando da execução da decisão judicial que tenha reconhecido a infração, qualquer que seja o número de empregados participantes.

#### **Parágrafo Único**

O valor previsto no caput desta cláusula, será reajustado pelo INPC/IBGE acumulado do período de 12 (doze) meses - setembro a agosto - que anteceder o reajuste de 1º.09.2025, acrescido do aumento real de 0,6% (zero vírgula seis por cento).

#### **Cláusula Nona - Abrangência**

Este acordo abrange a todos os empregados que atuam nas agências digitais no âmbito do sindicato signatário.

**Cláusula Décima - Revogação, Revisão ou Prorrogação**

A revogação, revisão ou prorrogação deste instrumento coletivo somente poderão ser efetivadas mediante comum acordo formal entre as partes.

**Cláusula Décima Primeira - Da Conciliação das Divergências**

Em caso de eventual dúvida ou divergência quanto ao fiel cumprimento de regras referentes a este Acordo por motivo de aplicação de seus dispositivos, as partes estabelecem que a judicialização seja precedida, obrigatoriamente, de negociação coletiva.

**Cláusula Décima Segunda - Foro**

As partes estabelecem o foro da cidade de Goiânia, para solucionar eventuais conflitos.

**Cláusula Décima Terceira - Assinatura Híbrida**

As partes, em comum acordo, estabelecem que este documento poderá ser assinado de forma híbrida, isto é, por uma parte manualmente e pela outra digitalmente. As partes reconhecem a validade jurídica desta forma de assinatura, bem como do inteiro teor do acordo ora celebrado.

**Cláusula Décima quarta – Vigência**

O prazo de vigência deste acordo coletivo será de 02 (dois) anos a partir de 01 de março de 2026, finalizando em 29 de fevereiro em 2028.

São Paulo, 20 de junho de 2026.

**ITAÚ UNIBANCO S.A.**

---

**DANIEL SPOSITO PASTORE**  
PROCURADOR

---

**MARINA MADEIRA DE FARIA**  
PROCURADORA

Rubrica\_\_\_\_\_

Rubrica\_\_\_\_\_

**SINDICATO DOS EMPREGADOS EM ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS NO  
ESTADO DE GOIÁS**

---

**SERGIO LUIZ DA COSTA**  
PRESIDENTE

Rubrica \_\_\_\_\_