

Sétima Turma admite terceirização de call center da Oi

A Sétima Turma do Tribunal Superior do Trabalho deu provimento a recurso da Contax S. A. e da Telemar Norte Leste (Oi) e negou o reconhecimento de vínculo de emprego de uma atendente de call center diretamente com a companhia telefônica.

A decisão diverge do entendimento até agora majoritário no TST, no sentido de que o atendimento em call center, nas empresas de telefonia, integra sua atividade fim e, dessa forma, não poderiam ser terceirizados.

O relator do recurso, ministro Ives Gandra Martins Filho, observou em seu voto que levou em conta, na análise jurídica do caso concreto, os subsídios fornecidos pelos depoimentos de especialistas na matéria colhidos na audiência pública sobre terceirização, realizada pelo TST nos dias 4 e 5 de outubro.

No caso julgado nesta quarta-feira (19) pela Sétima Turma, a atendente, contratada pela Contax, prestou serviços exclusivamente à Oi. O Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (MG) reconheceu o vínculo de emprego direto com a tomadora de serviço por entender que as atividades da atendente – o esclarecimento de dúvidas, a venda de serviços e a prestação de informações a seus clientes na área de telefonia – têm relação direta com as metas da Oi e com sua dinâmica produtiva.

Ao recorrer ao TST, as empresas alegaram que a decisão do TRT-MG contrariou diversos dispositivos constitucionais e a própria Súmula 331 do TST. O recurso sustentou ser “claramente válida” a terceirização dos serviços de call center e ressaltou que não havia subordinação jurídica entre a atendente e a Oi.

Finalmente, argumentou que o Supremo Tribunal Federal (STF) decidiu, em caráter liminar, pela constitucionalidade do artigo 94, inciso II, da Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações), e que a decisão regional, ao afastar a aplicação desse dispositivo sem prévia declaração de sua inconstitucionalidade, seria contrária à Súmula Vinculante nº 10 do STF.

Legalidade - Em sua análise do mérito do recurso, o ministro Ives Gandra Filho afirmou que, embora o objetivo da audiência pública tenha sido a obtenção de dados técnicos para melhor compreensão do fenômeno da terceirização e seus desdobramentos na vida do trabalhador, todos os expositores “acabaram por se situar a favor ou contra o próprio fenômeno, canonizando-o ou anatematizando-o”.

Sintetizando as diversas discussões, o ministro assinalou haver dois tipos de terceirização: a prestação de bens e serviços e o fornecimento de mão de obra. E concluiu que o caso dos call centers se enquadra no primeiro, sendo lícita, portanto, a terceirização.

Para o relator, o fato de uma empresa desenvolver atividade vinculada ao serviço telefônico “não é o bastante para que sua finalidade precípua abarque o serviço

especializado de atendimento”, que existe também em empresas com atividades econômicas totalmente diversas.

“Assim, o serviço de call center, que não se confunde com a efetiva oferta de telecomunicação, somente pode ser entendido como atividade meio da concessionária de telefonia, da mesma forma como na estrutura funcional de qualquer outra empresa que dele se utilize, à exceção da própria empresa especializada” – no caso, a Contax.

A conclusão considera também que, no caso julgado, o acórdão regional não demonstra que havia subordinação jurídica da atendente em relação à Oi, e que a sentença de primeiro grau indeferiu o pedido de reconhecimento de vínculo com a tomadora de serviço.

Por unanimidade, a Turma deu provimento ao recurso e excluiu da condenação imposta à telefônica as parcelas e benefícios devidos exclusivamente aos seus empregados, restabelecendo a sentença nesse ponto.

(Fonte: Tribunal Superior do Trabalho)