



Serviço de call center pode ser terceirizado por empresa de telefonia

15/05/2010

O serviço de atendimento a clientes pelo telefone, conhecido como call center, é atividade-meio da concessionária de telefonia e, portanto, pode ser terceirizado. Com esse entendimento, a maioria dos integrantes da 7ª Turma do Tribunal Superior do Trabalho afastou o vínculo de emprego de trabalhadora da Atento Brasil, contratada pela Telemig. A Turma determinou também o retorno do processo à Vara do Trabalho de origem.

Os ministros analisaram Recurso de Revista da Telemig Celular. A relatora do caso foi a juíza convocada Maria Doralice Novaes. A Telemig recorreu ao TST contra decisão do Tribunal Regional do Trabalho mineiro, que considerou ilegal o fornecimento de empregada pela empresa Atento Brasil para prestar serviços de call center à operadora. A segunda instância entendeu que há vínculo de emprego da trabalhadora diretamente com o tomador de serviços, no caso, com a Telemig, e não com a Atento Brasil, empresa prestadora de serviços.

Para o TRT-MG, o serviço de call center desenvolvido pela empregada na Telemig caracterizava-se como atividade-fim, havia pessoalidade e subordinação, ainda que de forma indireta. Além disso, segundo o TRT mineiro, a intermediação de mão de obra só é permitida nas situações de contratação temporária, nas atividades de vigilância, de conservação e de limpeza e nos serviços especializados ligados à atividade-meio.

Entretanto, na avaliação da relatora, juíza Doralice Novaes, é impossível concluir que a atividade terceirizada de call center seja atividade-fim da Telemig. Logo, não ficou configurada a ilegalidade da terceirização.

De acordo com a relatora, o serviço de call center tem por natureza a intermediação da comunicação entre clientes e empresa, estando bastante disseminado em diversas áreas do mercado. O serviço de call center, afirmou a juíza, não se confunde com a efetiva oferta de telecomunicação, devendo ser entendido como atividade-meio da concessionária de telefonia, como na estrutura funcional de qualquer outra empresa que se utilize desse serviço.

A conclusão da maioria dos ministros da 7ª Turma foi a de que o acórdão do TRT violou o artigo 94, II, da Lei nº 9.472/97 (Lei Geral das Telecomunicações), que permite a contratação de terceiros para o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço de telecomunicações. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TST.*

RR-79200-18.2008.5.03.0018

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2010-mai-15/servico-call-center-terceirizado-empresa-telefonia/>