



Concessionária de telefonia é impedida de terceirizar call center

01/10/2010

As concessionárias de telefonia não podem terceirizar os serviços de call center porque a prática interfere na atividade-fim da empresa. Com esse entendimento, a 6ª Turma do Tribunal Superior do Trabalho aceitou, por maioria de votos, o Agravo de Instrumento em Recurso de Revista do Ministério Público do Trabalho da 112ª Região, que apontava a prática ilícita na Brasil Telecom, em Santa Catarina.

O MPT alegou que a terceirização feita pela Brasil Telecom nos serviços de atendimento aos usuários e de call center é ilícita. Isso porque, além da prática interferir na atividade-fim da empresa, os trabalhadores foram contratados por empresa interposta. Os empregados da operadora telefônica tiveram seus contratos de trabalho rescindidos e foram contratados pela Teleperformances do Brasil, a empresa terceirizada, para desempenhar as mesmas atividades.

O recurso foi negado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, que alegou que a Lei 9.742/97 autoriza a empresa, do ramo das telecomunicações, a terceirizar atividades inerentes, complementares ou acessórias ao serviço objeto do contrato de concessão, inclusive os serviços de call center, como auxílio à lista, reclamações, pedidos de novos serviços e de novas linhas.

No TST, o ministro Mauricio Godinho Delgado, relator do acórdão, julgou procedente o apelo do MPT, pois a interpretação da Lei 9.472/97, pelo TRT, foi equivocada, uma vez que o entendimento confronta o texto da Súmula 331 do TST. A medida delimita as terceirização lícita, como as situações empresariais que autorizem contratação de trabalho temporário, atividades de vigilância, atividades de conservação e limpeza e serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador.

O ministro afirmou, ainda, que entender o sentido do termo “inerente” como uma analogia à atividade-fim, para aceitar a transferência do desenvolvimento de serviços essenciais a terceiros, “significaria um desajuste em face dos clássicos objetivos tutelares e redistributivos que sempre caracterizaram o direito do Trabalho ao longo de sua história”.

Delgado determinou que a Brasil Telecom se abstenha de terceirizar os serviços de call center, sob pena de multa a ser calculada por empregado mantido em situação irregular, no valor de R\$ 10 mil, a ser suportada pela empresa e reversível ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos. *Com informações da Assessoria de Imprensa do TST.*

AIRR 8040-64.2002.5.12.0026

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2010-out-01/concessionaria-telefonia-impedida-terceirizar-call-center/>