

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS E
UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI ROMA TOR VERGATA
ESPECIALIZAÇÃO EM DIREITO DO TRABALHO ÍTALO BRASILEIRO
PÓS-GRADUAÇÃO *LATO SENSU***

KARINE CARVALHO BARCELOS

**TERCEIRIZAÇÃO NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES: A TERCEIRIZAÇÃO
DO SERVIÇO DE CALL CENTER – UMA ANÁLISE DA LEI 9.472/97 E OS
PRINCÍPIOS DO DIREITO DO TRABALHO**

BELO HORIZONTE

2012

KARINE CARVALHO BARCELOS

**TERCEIRIZAÇÃO NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES: A TERCEIRIZAÇÃO
DO SERVIÇO DE CALL CENTER – UMA ANÁLISE DA LEI 9.472/97 E OS
PRINCÍPIOS DO DIREITO DO TRABALHO**

Monografia apresentada no Curso de Especialização em Direito do Trabalho Ítalo Brasileiro – Pós-Graduação *Lato Sensu*, promovido pela Universidade Federal de Minas Gerais e pela Università Degli Studi di Roma Tor Vergata, como exigência parcial para a obtenção do título de Especialista em Direito do Trabalho Ítalo Brasileiro.

Professora Orientadora: Maria Rosaria Barbato

BELO HORIZONTE

2012

RESUMO

A terceirização reflete hoje em mais de 90% (noventa por cento) da mão-de-obra das empresas concessionárias de telefonia. Ocorre que a terceirização do Call Center não gera decisões pacíficas nos Tribunais Regionais do Trabalho, nem mesmo no Tribunal Superior do Trabalho. A Súmula 331, III do C. TST é clara ao delimitar a licitude somente nas atividades-meio das concessionárias de telefonia, contudo a Lei Geral das Telecomunicações em seu artigo 94, II possibilita também a terceirização das chamadas atividades inerente. O que não pode ser permitido é a realização de uma interpretação extremamente ampla do conceito de inerente, e em desfavor do trabalhador e entender tal verbete por atividade-fim. Toda interpretação deve ser realizada utilizando os Princípios basilares da Proteção do Trabalhador, e neste passo a Lei 9.472/97, LGT, não pode ser utilizada irrestritamente na permissão da terceirização.

Palavras-chave: terceirização – atividade telecomunicações – atividade-fim – interpretação restrita

RIASSUNTO

Outsourcing riflette oggi in oltre il 90% (90 per cento) del lavoro manuale dei concessionari di telefonia. Succede che l'esternalizzazione del call center non genera decisioni pacifiche dei tribunali regionali del lavoro, anche presso la Corte Superiore del Lavoro. Il precedente 331, III C. TST è chiaro nel definire la legittimità solo attraverso le attività dei concessionari della telefonia, ma la legge generale sulle telecomunicazioni nel suo articolo 94, II permette anche l'esternalizzazione delle attività coinvolte. Ciò che non può essere consentito è la realizzazione di una interpretazione estremamente ampia del concetto di intrinseca, ea scapito del lavoratore e capire all'ingresso di fine attività. Ogni interpretazione deve essere effettuata utilizzando i principi fondamentali della protezione dei lavoratori, e questo passo dalla Legge 9.472/97, LGT, non è possibile utilizzare l'autorizzazione illimitata outsourcing.

Parole chiave: attività di outsourcing - telecomunicazioni - attività di destinazione - interpretazione restrittiva

SUMÁRIO

| | |
|--|-----------|
| 1. INTRODUÇÃO | 6 |
| 2. TERCEIRIZAÇÃO TRABALHISTA | 7 |
| 3. SÚMULA 331 DO COLENDO TST | 8 |
| 4. TERCEIRIZAÇÃO NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES | 9 |
| 5. ATIVIDADE-FIM X ATIVIDADE-MEIO – INTERPRETAÇÃO DA LEI 9.472/1997 EM FACE AOS PRINCÍPIOS DO DIREITO DO TRABALHO | 13 |
| 6. ELEMENTOS CARACTERIZADORES DA RELAÇÃO DE TRABALHO - A SUBORDINAÇÃO ESTRUTURAL | 17 |
| 7. O PRINCÍPIO DA ISONOMIA | 18 |
| 8. DIVERGÊNCIA DOS JULGAMENTOS NO C. TST | 20 |
| 9. PROJETO DE LEI 4.330/2004 - RETROCESSO AOS DIREITOS TRABALHISTAS | 24 |
| 10. A TERCEIRIZAÇÃO NA ITÁLIA | 25 |
| 11. CONCLUSÃO | 27 |
| 12. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 28 |

1. INTRODUÇÃO

A terceirização trabalhista foi criada pelo ordenamento com fins de permitir a especialização dos serviços, e utilizada pelas empresas como forma de redução dos gastos. Tinha-se a construção jurídica de que a descentralização das atividades permitiria a contratação de trabalhadores especialistas e melhor retorno para clientes e tomadoras de serviços.

Ocorre que o instituto da terceirização tem sido utilizado de forma irrestrita para toda e qualquer forma de atividade, gerando grande gama de trabalhadores contratados ilicitamente por uma empresa prestadora de serviços para prestar seu labor a uma empresa tomadora.

Ao contrário dos contratos típicos de trabalho, onde temos uma relação bilateral (prestador/trabalhador) na terceirização a relação é formada de forma trilateral (prestador/trabalhador/tomador). Surgindo a relação de emprego somente entre o trabalhador e o prestador de serviços.

Por ser um ramo recente no ordenamento jurídico brasileiro a terceirização não possui lei própria (com algumas exceções como trabalho temporário, serviço de vigilância bancária e serviço da administração pública) estando regulamentada pela Súmula 331 do C. TST, e nas atividades relacionadas às telecomunicações procura-se aplicar a Lei Geral das Telecomunicações 9.472/1997 de forma subsidiária a citada Súmula.

Contudo, a interpretação do disposto na Súmula 331 do C. TST se conflita com o disposto na Lei 9.472/97, uma vez que o precedente do Tribunal Superior do Trabalho restringe a terceirização para as atividades-meio do tomador de serviços, vigilância e conservação e limpeza e desde que ausentes a pessoalidade e subordinação.

Já a Lei Geral das Telecomunicações traz na redação de seu artigo 94, II uma possível abrangência da terceirização também para as atividades-fim dos serviços das concessionárias de telecomunicações.

Porém, toda interpretação de norma infraconstitucional deve ser realizada a luz dos Princípios Constitucionais e do Direito do Trabalho. Visando sempre a proteção do trabalhador, preservando seus direitos e garantias. Por tal argumentação a interpretação do artigo 94, II da LGT não pode ser realizada literalmente e sim restritivamente de forma a não permitir a terceirização de toda e qualquer atividade desempenhada pelas concessionárias de telefonia.

2. TERCEIRIZAÇÃO TRABALHISTA

Na seara trabalhista a terceirização é o fenômeno no qual o trabalhador se insere no processo produtivo do tomador dos serviços, sem que a este se estendam os laços trabalhistas. (Delgado, 2009, pg. 407)

Há uma relação triangular formada pelo obreiro (realiza suas atividades junto à empresa tomadora), a empresa prestadora dos serviços (contrata o obreiro formando vínculo empregatício) e a empresa tomadora dos serviços (beneficia da prestação de serviços).

Nos ensinamentos de Mauricio Godinho Delgado, a terceirização é resultante do neologismo advindo da palavra terceiro, compreendido como intermediário ou interveniente. Assim teremos uma descentralização da atividade empresarial, um terceiro à empresa. (Delgado, 2009, pg. 407)

A Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto Lei nº 5.452 de 1943, faz menção apenas a duas modalidades de terceirização: a empreitada e a subempreitada (art. 455).

Ocorre que a CLT é datada de 1943, momento no qual a terceirização não tinha significado amplo, e existia apenas em seu embrionário e por isso não foi delimitada pela Lei.

Contudo, com a proximidade da década de 70 a terceirização mereceu destaque no que se refere ao setor público, surgindo o Decreto Lei 200/67 e a Lei 5.645/70.

Posteriormente ocorreu a edição da Lei do Trabalho Temporário, Lei 6.019/74 e a Lei 7.102/83 que permitiu a terceirização da vigilância bancária.

A terceirização da mão-de-obra seguiu em grande crescimento, o que ocasionou o surgimento de diversas jurisprudências que faziam interpretação divergente sobre o tema. Isso porque a terceirização passou a ser utilizada como forma de precarização.

Com fins de pacificar o entendimento, o C. Tribunal Superior do Trabalho editou a Súmula 331/1993, marco inicial na regulamentação da terceirização trabalhista.

3. SÚMULA 331 DO COLENDO TST

Com redação original de 1993, a Súmula sofreu alteração em seu inciso IV no ano 2000 através do RES. 96/2000. E recentemente, além de ter novamente alterada a redação do inciso IV, foi-lhe acrescentado o inciso V e VI por meio do RES. 174/2011.

Não obstante as mudanças ocorridas em sua redação, a Súmula 331 do C. TST é o marco histórico na regulamentação dos serviços terceirizados.

Assim dispõe a Súmula:

Súmula nº 331 do TST

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. LEGALIDADE (nova redação do item IV e inseridos os itens V e VI à redação) - Res. 174/2011, DEJT divulgado em 27, 30 e 31.05.2011

I - A contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo diretamente com o tomador dos serviços, salvo no caso de trabalho temporário (Lei nº 6.019, de 03.01.1974).

II - A contratação irregular de trabalhador, mediante empresa interposta, não gera vínculo de emprego com os órgãos da Administração Pública direta, indireta ou fundacional (art. 37, II, da CF/1988).

III - Não forma vínculo de emprego com o tomador a contratação de serviços de vigilância (Lei nº 7.102, de 20.06.1983) e de conservação e limpeza, bem como a de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistente a pessoalidade e a subordinação direta.

IV - O inadimplemento das obrigações trabalhistas, por parte do empregador, implica a responsabilidade subsidiária do tomador dos serviços quanto àquelas obrigações, desde que haja participado da relação processual e conste também do título executivo judicial.

V - Os entes integrantes da Administração Pública direta e indireta respondem subsidiariamente, nas mesmas condições do item IV, caso evidenciada a sua conduta

culposa no cumprimento das obrigações da Lei n.º 8.666, de 21.06.1993, especialmente na fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais e legais da prestadora de serviço como empregadora. A aludida responsabilidade não decorre de mero inadimplemento das obrigações trabalhistas assumidas pela empresa regularmente contratada.

VI – A responsabilidade subsidiária do tomador de serviços abrange todas as verbas decorrentes da condenação referentes ao período da prestação laboral. (BRASIL, 1943, pg. 897)

Destaca-se o teor do inciso III da Súmula 331 do C. TST, que dispõe sobre a licitude na terceirização dos serviços de vigilância, conservação e limpeza, bem como dos serviços ligados a atividade-meio do tomador, desde que inexistente a subordinação direta e pessoalidade.

A interpretação do inciso III da Súmula 331, juntamente com a Lei 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações) leva a debates e jurisprudências divergentes a cerca da terceirização dos serviços de telecomunicação, mais veemente no setor de Call Center.

A polêmica teve suas raízes advindas da interpretação do que seja atividade-fim ou atividade-meio das concessionárias de telefonia. Sob o argumento de que Call Center é atividade-meio, tais serviços começaram a ser indistintamente terceirizados.

Em resposta, os trabalhadores iniciaram uma ferrenha busca pela aplicação dos preceitos contidos na Súmula 331 do C. TST, visando à decretação da ilicitude da terceirização nos meios de telecomunicação sob a égide de que os serviços prestados se incluíam nas atividades-fim do tomador de serviços.

4. TERCEIRIZAÇÃO NO SETOR DE TELECOMUNICAÇÕES

A terceirização no setor de telecomunicações esta envolta a muita discussão, e foi tema de audiência pública ocorrida nos dias 4 e 5 de Outubro de 2011.

Sabido que a terceirização (de modo geral) não é regulamentada por lei específica, e movimenta cerca de 5 mil processos em tramitação no Tribunal Superior do Trabalho (notícia divulgada em 27/10/11 no site do TST).¹

Diante da necessidade de um amplo debate, ocorreu a audiência pública presidida por diversas áreas, como bancários, eletricitários, telecomunicação, tecnologia da informação, em um total de 49 expositores. Contudo a terceirização continua gerando decisões divergentes entre as oito turmas do Tribunal Superior do Trabalho.

A terceirização no setor das telecomunicações abrange cerca de 90% da mão-de-obra empregada, sendo as maiores discussões concentradas na terceirização do Call Center. Não esquecendo os serviços de instalação de linhas, tecnologia da informação, porém estes em menor escala.

Inicialmente todos os serviços eram prestados diretamente pela operadora de telefonia, que contratava e gerenciava todos os funcionários. Com a expansão das redes de telefonia e maior acessibilidade na utilização do telefone (seja fixo ou móvel) as operadoras se viram obrigadas a manter um serviço de maior qualidade, acesso rápido as informações e contato direto com o cliente.

Para cumprir as exigências, sendo estas estipuladas na Lei 9.472/97 e no Código de Defesa do Consumidor, as operadoras de telefonia iniciaram uma total e desenfreada terceirização do serviço de Call Center.

Para entender melhor o tema telecomunicações, importante ter em mente que a Lei nº 9.472/1997 (Lei Geral das Telecomunicações – LGT) estabelece em seu artigo 60 que:

Art. 60 Serviço de telecomunicação é o conjunto de atividades que possibilita a oferta de telecomunicação.

§ 1º Telecomunicação é a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza. (Brasil, 1997) (grifos nossos)

¹ http://www3.tst.jus.br/ASCS/audiencia_publica/

Pela leitura do artigo 60 da LGT, percebe-se que a atividade do Call Center é uma atividade que possibilita a oferta de telecomunicação, que esta conceituada no artigo 60, §1º da LGT, e, portanto enquadra-se perfeitamente no conceito descrito no caput do referido artigo.

A atividade de Call Center na forma utilizada pelas operadoras de telefonia reflete serviço essencial à sustentação da empresa, viabiliza a comercialização e fornecimento de informações e principalmente dos produtos.

Sem o serviço de Call Center as empresas de telefonia seriam extintas, sem captação de qualquer lucro.

Em síntese, o serviço de Call Center compõe-se das atividades ativas e receptivas, também chamadas de Out Bound e In Bound, respectivamente.

Os operadores de telemarketing realizam através das ligações telefônicas e sistemas a ativação das linhas telefônicas. Fazem a venda e ativação de serviços agregados à linha, como exemplo: pacotes para as ligações de longa distância, siga-me, identificador de chamadas. Registram reclamações, bem como resolvem diversos tipos de problemas identificados pelo cliente da empresa concessionária de telefonia. Prestam informações diversas sobre todas as áreas, auxiliando o cliente da concessionária na utilização do produto, suporte on line para solucionar defeitos da prestação de serviço.

Ressalta-se que os sistemas utilizados pelo terceirizado são os mesmos utilizados pela concessionária de telefonia (tomadora de serviço).

Analisando os serviços prestados pelos operadores de Call Center é possível chegar à conclusão de que suas atividades refletem serviço-fim da operadora, da qual não é possível se dissociar.

Com a terceirização do serviço de Call Center as operadoras de telefonia retiram suas responsabilidades pela prestação do serviço de telecomunicação e repassam a outra empresa

(prestadora de serviços), que muitas vezes fazem parte do mesmo grupo econômico, como podemos citar o caso da TNL PCS S/A e TNL Contax.

Apesar da coincidência no nome das empresas, a TNL PCS S/A (Telemar-OI) e a TNL Contax sustentam que não fazem parte do mesmo grupo econômico, inclusive após diversas ações procedentes na justiça do trabalho no início do ano de 2010 a TNL Contax passou a se chamar apenas Contax S/A e posteriormente Contax Participações S/A. Porém o próprio site da prestadora de serviço é enfático em dizer que a mesma foi criada com o único intuito de prestar serviços para Telemar-Oi.²

Porém o que temos é a utilização de uma empresa interposta para contratar operadores de Call Center com baixos salários, benefícios irrisórios para fazer os serviços que antes eram prestados pela própria operadora de telefonia. Tudo isso para reduzir os custos com seu empreendimento.

Insta salientar que o regulamento da Anatel obriga as operadoras de telefonia a manter serviço de Call Center. Ademais o Código de Defesa do Consumidor em seu art. 6º c/c art. 8º, parte final, estabelece como direito básico do consumidor a prestação adequada de informações, devendo ser prestadas de forma clara sobre os diferentes serviços ofertados pela empresa. E a própria Lei Geral das Telecomunicações, em seu artigo 3º, estabelece o dever de prestar informações adequadas ao cliente.

Não podemos esquecer que o serviço de telecomunicação é um serviço público. Assim o serviço público econômico para ser instituído necessita da concessão, e está em volta a Leis regulatórias.

É público e notório que as atividades de Call Center referem-se à atividade-fim da operadora de telefonia. E tal afirmação gera novo debate acerca da possibilidade de terceirizar atividade-fim.

² http://ri.contax.com.br/contax/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=39579

Alguns doutrinadores sustentam que Lei Geral de Telecomunicação permite que haja terceirização da atividade inerente, visando à especialização do serviço de atendimento, de forma a baixar os custos.

Ocorre que a terceirização indiscutivelmente é uma forma de precarização do serviço, o que busca sempre é a redução de custos. Essa redução de custo gera além de perda econômica para o trabalhador, uma perda física pela exposição e precariedade dos postos de trabalho.

Após as privatizações, o setor de telecomunicação cresceu significativamente, isto porque o mesmo está sendo totalmente terceirizado e com ele aumentou-se o baixo nível do serviço.

As empresas de telefonia reconheceram o serviço de Call Center como atividade-fim (tal afirmação pode ser percebida nas discussões ocorridas na audiência pública promovida pelo C. TST), contudo suscitaram-se novos rumos para as decisões a serem tomadas pelos Tribunais Regionais e pelo Tribunal Superior a cerca do tema.³

A justificativa para terceirização que antes se pautava no serviço de Call Center como atividade-meio, foi direcionada para a possibilidade ou não possibilidade de terceirizar atividade-fim.

5. ATIVIDADE-FIM X ATIVIDADE-MEIO – INTERPRETAÇÃO DA LEI 9.472/1997 EM FACE AOS PRINCÍPIOS DO DIREITO DO TRABALHO

Antes de adentrar ao tema, importante tecer algumas considerações visando conceituar as atividades-fim e atividades-meio.

Nos dizeres de Mauricio Godinho Delgado, as atividades-meio “são aquelas funções e tarefas empresariais e laborais que não se ajustam ao núcleo da dinâmica empresarial do

³ http://www3.tst.jus.br/ASCS/audiencia_publica/index.php?audiencia=nav/videos

tomador dos serviços, nem compõem a essência dessa dinâmica ou contribuem para a definição de seu posicionamento no contexto empresarial e econômico mais amplo. (Delgado, 2009, pg. 418)

Já as atividades-fim, são “as funções e tarefas empresariais e laborais que se ajustam ao núcleo da dinâmica empresarial do tomador dos serviços, compondo a essência dessa dinâmica e contribuindo inclusive para a definição de seu posicionamento e classificação no contexto empresarial e econômico”. (Delgado, 2009, pg. 418)

Portanto, indiscutivelmente temos a atividade de Call Center como inserida na atividade-fim da empresa de telefonia, e pela aplicação da Súmula 331, III do TST é vedada a sua terceirização.

Assim, a discussão que antes se voltava para definir a atividade de Call Center como atividade-meio ou atividade-fim foi superada. Hoje tem-se um amplo conhecimento da atividade como fim da empresa de telefonia.

Com tal constatação, surgiu nova discussão: “é possível terceirizar a atividade-fim das empresas de telefonia?”.

Ocorre que a Lei 9.472/97, em seu artigo 94 dispõe:

Art. 94. No cumprimento de seus deveres, a concessionária poderá, observadas as condições e limites estabelecidos pela Agência:

II - contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados. (Brasil, 1997)

Realizando uma análise gramatical ou literal do artigo 94 da LGT, tem-se uma falsa compreensão da liberação da terceirização do serviço fim da concessionária de telefonia.

Contudo, uma interpretação estritamente literal do supracitado artigo não permite uma exata compreensão da norma.

No que tange as atividades acessórias e as complementares, não há questionamentos, trata-se simplesmente da terceirização de atividade-meio pacificada pela Súmula 331, III do C. TST.

Com relação ao verbete “inerente” surgem posicionamentos que conduzem ao entendimento de atividade essencial e intrinsecamente relacionada ao próprio serviço objeto da concessão e como conseqüência lógica permitiria a terceirização de atividade-fim.

Para uma correta interpretação do artigo 94, II da Lei 9.472/97 é necessário utilizar outros métodos de hermenêutica jurídica, como o sistemático (busca sentido na norma analisando todo o sistema jurídico conforme o contexto) e o teleológico (busca finalidade amparada por normas conexas, entender a finalidade da Lei).

Portanto para interpretar o artigo 94, II da LGT é preciso que haja também uma análise sob amparo do artigo 175 da Constituição Federal e do artigo 26 da Lei 8.987/95 que é aplicado subsidiariamente às concessões de serviço público de telecomunicação.

O artigo 175 da Carta Magna dispõe que os serviços públicos devem ser prestados pelo poder público diretamente ou sob regime de concessão ou permissão, sendo estes últimos realizados sempre através de licitação.

A licitação visa preservar os Princípios da Moralidade, da Impessoalidade e da Eficiência da Administração Pública.

Já o artigo 26 da Lei 8.987/95 admite a subconcessão, ou seja, a delegação de parte do serviço objeto da concessão para outrem mediante prévia autorização do poder concedente, além da realização de licitação (na modalidade concorrência). Vejamos:

Art. 26 admitida a subconcessão, nos termos previstos no contrato de concessão, desde que expressamente autorizada pelo poder concedente.

§ 1º A outorga de subconcessão será sempre precedida de concorrência.

§ 2º O subconcessionário se sub-roga todos os direitos e obrigações da subconcedente dentro dos limites da subconcessão. (Brasil, 1995)

Todos os requisitos possuem o intuito de resguardar a idoneidade financeira, técnica e a qualidade e continuidade dos serviços prestados. Isto porque uma vez realizada a licitação a subconcessionária se sub-roga em todos os direitos e obrigações da subconcedente. Ressalta-se que hoje a empresa concessionária de telefonia permanece de posse de todos os direitos e obrigações, como não há uma subconcessão lícita os direitos permanecem com a empresa tomadora do serviço.

Portanto inconcebível reconhecer que o artigo 94, II da LGT ao dispor sobre as atividades inerentes estaria referindo as atividades-fim, pois tal entendimento permitiria a prestação de serviço público por empresa que não se sujeitou a licitação, atitude contrária ao disposto no artigo 175 da CF.

A melhor interpretação para o artigo 94 da Lei Geral das Telecomunicações é obtida pela análise conjunta com o art. 26 da Lei 8.987/95 e art. 175 da Constituição Federal. Pelo qual, as atividades inerentes serão entendidas como aquelas cuja necessidade seja contínua (conservação, limpeza); por atividades complementares as que necessitam de especialização técnica (assessoria jurídica, vigilância) e por acessórias as atividades de caráter eventual (manutenção da parte física).

Assim, uma vez reconhecida à impossibilidade de terceirizar atividades-fim, a lógica nos leva a decretar como ilícita a terceirização dos serviços de telecomunicação (Call Center).

Verificado a terceirização ilícita, temos uma fraude na contratação e por aplicação do Art. 9º da CLT, são nulos os atos praticados com o intuito de desvirtuar, fraudar ou impedir a aplicação dos preceitos contidos na lei. Temos, pois o reconhecimento de vínculo de emprego direto com o tomador do serviço.

E pela aplicação do Princípio da Primazia da Realidade sobre a forma, é necessário desconsiderar os documentos estipulados entre empregado e empresa prestadora de serviço. Em virtude da realidade fática apontada, considerar o vínculo de emprego direto com a tomadora do serviço.

Ademais, os Princípios do Direito do Trabalho estabelecem a proteção do trabalhador, ou seja, em qualquer situação ao realizar a interpretação da lei, não se admite uma interpretação prejudicial ao obreiro que é parte hipossuficiente da relação de emprego.

O estágio atual do judiciário nos leva a uma flexibilização exagerada dos direitos e garantias trabalhistas, os princípios que formam base incontestada do Direito do Trabalho estão caindo no desuso. A aplicação da lei não se realiza mais sob a base Proteção do Trabalhador (norma mais favorável, condição mais benéfica e *in dubio pro misero*) e sim sob a visão da empresa e do lucro, o ordenamento jurídico, como bem leciona o Professor Márcio Túlio Viana, começou a criar Leis com intuitos fraudulentos.

Portanto, ainda que fosse permitido interpretar gramaticalmente o artigo 94 da Lei Geral das Telecomunicações, e conceber que inerente significa atividade-fim, a terceirização encontraria óbice nos Princípios Protetivos do Direito do Trabalho.

6. ELEMENTOS CARACTERIZADORES DA RELAÇÃO DE TRABALHO – A SUBORDINAÇÃO ESTRUTURAL

A relação de emprego é caracterizada por cinco elementos, chamados de elementos fático-jurídicos. Sendo que a Consolidação das Leis do Trabalho traz em seu artigo 3º, uma síntese de tais elementos, dispendo: “considera-se empregado toda pessoa física que prestar serviço de natureza não eventual a empregador sob a dependência deste e mediante salário”. (Brasil, 1943)

Os trabalhadores nos setores de Call Center preenchem sem qualquer questionamento quatro destes elementos.

A prestação de serviço de Call Center é realizada de maneira não eventual, uma vez que o trabalhador (pessoa física) coloca sua força de trabalho em favor da empresa de forma contínua. Prestando o serviço pessoalmente, não se fazendo substituir por outrem e recebendo salário fixo mensal.

No que tange a subordinação, esta também se faz presente no setor, porém não realizada da maneira eventual. Ocorre que o trabalhador terceirizado é contratado por uma empresa prestadora de serviço, estando sua subordinação direcionada para trabalhadores da empresa interposta (prestadora).

Contudo, ocorre um fenômeno, chamado por Mauricio Godinho Delgado, de subordinação estrutural. Dentro da empresa prestadora do serviço de Call Center há sempre um empregado da empresa tomadora do serviço (concessionária de telefonia) que fiscaliza as atividades, verifica se as ordens demandadas estão sendo cumpridas.

Neste sentido, a doutrina contemporânea vem dando ênfase ao conceito de subordinação estrutural ou integrativa, definida por Maurício Godinho Delgado como: "a que se manifesta pela inserção do trabalhador na dinâmica do tomador de seus serviços, independentemente de receber (ou não) suas ordens diretas, mas acolhendo, estruturalmente, sua dinâmica de organização e funcionamento".⁴

Registra-se, ainda, ser irrelevante a não constatação do pressuposto da subordinação direta em relação a prepostos da tomadora dos serviços, já que sob o enfoque estrutural ela se faz presente, como mera decorrência da intermediação de mão-de-obra.

Assim, ainda que se desconsidere toda a argumentação lançada sobre a Lei Geral das Telecomunicações e aplicação dos Princípios do Direito do Trabalho, uma vez contidos os cinco elementos fático-jurídicos a relação de emprego se faz diretamente com o tomador dos serviços, devendo ser considerada ilícita a terceirização.

7. O PRINCÍPIO DA ISONOMIA

Sob análise do Princípio da Isonomia, ainda que se considere lícita a terceirização dos serviços de Call Center, o que não se pode aceitar é a distinção que ocorre entre os

⁴ DELGADO, "Direitos fundamentais na relação de trabalho". In: Revista LTr. São Paulo: LTr, 70-06/667

trabalhadores contratados diretamente pela tomadora dos serviços e os contratados pela prestadora dos serviços.

A realidade dos trabalhadores terceirizados é de baixos salários, nenhum benefício e postos de trabalhos precários.

Analisando a título de exemplo os acordos coletivos firmados entre o SINTTEL-MG (Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Minas Gerais) e as prestadoras de serviços e os acordos firmados entre o mesmo sindicato e as tomadoras de serviços temos claramente a distinção realizada.

Inicialmente cumpre esclarecer, que o Sindicato firma acordos coletivos com as prestadoras e com as tomadoras sob a justificativa de que as empresas prestadoras dos serviços de Call Center não trabalham somente com as operadoras de telefonia, tendo, pois diversos clientes e os empregados precisam ser tutelados. Se ocorrer a terceirização ilícita, esta deve ser atacada por intermédio do judiciário.

Feita tais considerações, a realidade é que as tomadoras de serviços oferecem por meio de seus acordos coletivos um salário acima do mínimo para os trabalhadores, tíquetes alimentação que variam entre R\$11,00 (onze reais) a R\$20,00 (vinte reais) por dia, PLR, cesta alimentação, convênio saúde, convênio medicamento, auxílio creche, entre outros.⁵

Contrariamente ocorre com os acordos coletivos fechados com as prestadoras de serviços, que estabelecem salário que chegam a ser aquém do mínimo de R\$622,00 (seiscentos e vinte e dois reais), tíquetes alimentação que chegam ao máximo de R\$6,70 (seis reais e setenta centavos) por dia para trabalhadores que laboram oito horas diárias, ou em alguns casos as prestadoras oferecem refeitório com péssima alimentação, não recebem cesta

⁵ Dados retirados do site do SINTTEL/MG - http://www.sinttelmg.org.br/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=32

alimentação, convênio de saúde precário (quando ocorrer tal convênio) e metas exorbitantes a serem cumpridas.⁶

Inconcebível reconhecer que o mesmo trabalho seja prestado com distinção tão nítida de salários e benefícios.

Aos trabalhadores deve ser aplicado o tratamento isonômico previsto no artigo 5º, caput, da CF/88, bem como artigo 5º da CLT e, por analogia, inciso XXIV do artigo 7º da CF/88 e artigo 12, “a” da Lei 6.019/74.

A remuneração deve ser paga da mesma forma e na mesma proporção que é paga aos empregados da tomadora dos serviços, ou seja, empregados que laboram para uma mesma empresa, nas mesmas condições de trabalho, devem ter igualdade de tratamento, sob pena de ferir o princípio da isonomia, garantido constitucionalmente.

Como remuneração, para efeitos de igualdade salarial deve ser entendido tudo aquilo que integra o patrimônio do empregado, direta ou indiretamente, tais como gratificações para dirigir veículos, auxílio alimentação, cestas básicas e etc.

O princípio isonômico previsto no artigo 5º, caput rege que “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza”, não pode ser violado mesmo com a vedação ao reconhecimento do vínculo empregatício, quando presentes no caso concreto, concomitantemente e em pé de igualdade, as mesmas circunstâncias na prestação do trabalho, tanto por empregado direto como por trabalhador terceirizado.

A Lei Trabalhista foi criada para proteção do trabalhador e sob todo aspecto de análise a prevalência será sempre de preservar a saúde, qualidade de vida, dignidade e respeito ao obreiro.

⁶ Dados retirados do site do SINTTEL/MG - http://www.sinttelmg.org.br/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=32

8. DIVERGÊNCIA DOS JULGAMENTOS NO C. TST

Como dito alhures, a matéria terceirização dos serviços de Call Center não é pacífica nos Tribunais Regionais, e gera discussão inclusive no C. TST. Senão vejamos:

Acórdão número 1 do C. TST:

Ementa: AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO DE REVISTA. -CALL CENTER- - ATIVIDADE-FIM - TERCEIRIZAÇÃO ILÍCITA. RESPONSABILIDADE SOLIDÁRIA. DECISÃO DENEGATÓRIA. MANUTENÇÃO. Segundo a Súmula 331, I/TST, a contratação de trabalhadores por empresa interposta é ilegal, formando-se o vínculo com o tomador dos serviços, salvo nos casos elencados nos incisos I (trabalho temporário) e III (conservação e limpeza, vigilância, atividades meio do tomador) da referida súmula (desde que não havendo pessoalidade e subordinação direta nos casos do inciso III, acrescente-se). Nesse quadro, a terceirização de atividade-fim - exceto quanto ao trabalho temporário - é vedada pela ordem jurídica, conforme interpretação assentada pela jurisprudência (Súmula 331, III), independentemente do segmento econômico empresarial e da área de especialidade profissional do obreiro. Locação de mão de obra em atividade-fim é medida excepcional e transitória, somente possível nos restritos casos de trabalho temporário, sob pena de leitura interpretativa em desconformidade com preceitos e regras constitucionais decisivas, como a dignidade da pessoa humana, da valorização do trabalho e do emprego, além da subordinação da propriedade à sua função socioambiental. Configurada a irregularidade do contrato de fornecimento de mão de obra, determina a ordem jurídica que se considere desfeito o vínculo laboral com o empregador aparente (entidade terceirizante), formando-se o vínculo justrabalhista do obreiro diretamente com o tomador de serviços (empregador oculto ou dissimulado). Enfatize-se que o TST realizou na primeira semana de outubro de 2011 audiência pública sobre o tema, em que se evidenciou o risco social de se franquear a terceirização sem peias, quer em face das perdas econômicas para os trabalhadores terceirizados, quer em face da exacerbação dos malefícios à saúde e segurança no ambiente laborativo, em contraponto às regras e princípios insculpidos na ordem jurídica legal e constitucional. Assim, não há como assegurar o processamento do recurso de revista quando o agravo de instrumento interposto não desconstitui os fundamentos da decisão denegatória, que ora subsiste por seus próprios fundamentos. Agravo de instrumento desprovido. Processo: AIRR - 1072-19.2010.5.03.0113 Data de Julgamento: 11/04/2012, Relator Ministro: Mauricio Godinho Delgado, 3ª Turma, Data de Publicação: DEJT 13/04/2012.⁷

7

<http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaunificada2/inteiroTeor.do?action=printInteiroTeor&highlight=true&numeroFormatado=AIRR%20-%201072-19.2010.5.03.0113&base=acordao&numProclnt=110576&anoProclnt=2011&dataPublicacao=13/04/2012%2007:00:00&query=>

Acórdão número 2 do C. TST:

Ementa: RECURSOS DE REVISTA DAS RECLAMADAS. TERCEIRIZAÇÃO. ATIVIDADES DE -CALL CENTER-. EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÃO. ATIVIDADE-FIM. VÍNCULO EMPREGATÍCIO. CARACTERIZAÇÃO. Cinge-se a controvérsia em se estabelecer a possibilidade ou não de terceirização, por parte das empresas de telecomunicações, de serviços que sejam considerados atividade-fim da empresa, ante os termos dos arts. 25 da Lei n.º 8.987/95 e 94, II, da Lei n.º 9.472/97. Ao contrário da interpretação conferida pelas empresas aos indigitados dispositivos legais, inexistente autorização legislativa para a terceirização ampla e irrestrita. Desse modo, a terceirização levada a efeito pelas empresas de telecomunicações deve, necessariamente, atender às disposições insertas na Súmula n.º 331, I e III, deste Tribunal Superior, que somente considera lícita a terceirização no caso de trabalho temporário, serviços de vigilância, conservação e limpeza e outros especializados, ligados à atividade-meio do tomador, desde que inexistentes a pessoalidade e a subordinação direta. Este entendimento permanece firme, mesmo após os amplos debates encetados quando da audiência pública sobre o assunto. Nesse contexto, não podendo haver a terceirização de atividade-fim pelas empresas de telecomunicações, correta a decisão que atendeu ao pleito obreiro, no sentido de ver reconhecido o vínculo empregatício diretamente com a tomadora dos serviços. Recursos de Revista não conhecidos. Processo: RR - 1478-58.2010.5.03.0107 Data de Julgamento: 11/04/2012, Relatora Ministra: Maria de Assis Calsing, 4ª Turma, Data de Publicação: DEJT 13/04/2012. ⁸

Analisando os dois acórdãos colacionados, é patente o posicionamento desfavorável a terceirização do Call Center da 3ª Turma e 4ª Turma do C. TST. Mesmo após os debates ocorridos na audiência pública realizada no início de outubro de 2011, a conclusão a que se chega é de uma precariedade nos serviços, causando prejuízos a saúde do trabalhador.

A interpretação dada ao artigo 94, II da Lei Geral de Telecomunicação deve ocorrer de maneira totalmente restritiva, não reconhecendo a palavra inerente lançada no texto do artigo como uma abertura para toda e qualquer terceirização.

É obrigação da empresa de telefonia manter o serviço de Call Center para prestar informações aos seus clientes, sabido que hoje os operadores de telemarketing realizam mais do que mera prestação de informações. Seu labor envolve uma teia de serviços e obrigações que sem elas o serviço de telecomunicação não seria concretizado.

8

<http://aplicacao5.tst.jus.br/consultaunificada2/inteiroTeor.do?action=printInteiroTeor&highlight=true&numeroFormatado=RR%20-%201478-58.2010.5.03.0107&base=acordao&numProclnt=130134&anoProclnt=2011&dataPublicacao=13/04/2012%2007:00:00&query=>

Temos que o posicionamento demonstrado pela 3ª e 4ª Turmas do C. TST se estende também às decisões da 1ª Turma (vide Processo RR 12900-16.2008.5.03.0005 - Data de Julgamento: 10/04/2012 - Relator Ministro: Walmir Oliveira da Costa); da 6ª Turma (vide Processo RR - 1526-32.2010.5.03.0005 - Data de Julgamento: 28/03/2012 - Relator Ministro: Aloysio Corrêa da Veiga) do Tribunal Superior.

Contudo o debate está longe de ser pacificado, vez que no Tribunal Superior do Trabalho, a 7ª Turma e a 8ª Turma do C. TST, esta última tomada como exemplo, sustenta a licitude da terceirização do Call Center, sob fundamentos de que a palavra inerente permite toda e qualquer terceirização dos serviços da concessionária de telefonia:

EMENTA: A) AGRAVO DE INSTRUMENTO EM RECURSO DE REVISTA DA RECLAMANTE. TERCEIRIZAÇÃO. EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES. LICITUDE. Configurada divergência de teses, dá-se provimento ao agravo de instrumento para determinar o processamento do recurso de revista. Agravo de instrumento conhecido e provido. B) RECURSO DE REVISTA DA RECLAMANTE. 1. PRELIMINAR DE NULIDADE DO JULGADO POR NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL O Regional, mesmo que contrária aos interesses da parte, apresentou solução judicial para o conflito, configurando efetiva prestação jurisdicional, estando incólumes os arts. 93, IX, da CF. Recurso de revista não conhecido. 2. TERCEIRIZAÇÃO. EMPRESAS DE TELECOMUNICAÇÕES. LICITUDE. A Lei Geral de Telecomunicações - LGT (Lei nº 9.472/97) ampliou as hipóteses de terceirização de serviços. Assim, a previsão contida no artigo 94, inciso II, no sentido de que é possível a contratação de empresa interposta para a prestação de atividades inerentes ao serviço de telecomunicações, autoriza a terceirização das atividades preceituadas no § 1º do artigo 60 da LGT. Por conseguinte, torna-se irrelevante discutir se a função desempenhada pelo reclamante enquadra-se como atividade fim ou meio, ante a licitude da terceirização, uma vez respaldada em expressa previsão legal. Tal licitude, porém, não afasta a responsabilidade subsidiária da tomadora dos serviços, nos termos da Súmula 331, IV, desta Corte Superior. Precedentes do TST. Recurso de revista conhecido e não provido, no particular. 3. APLICABILIDADE DOS ARTIGOS 128 E 460 DO CPC. A alegação da reclamante traduz insatisfação com a licitude da terceirização pronunciada pelo Regional, que automaticamente gerou a improcedência das demais postulações, inclusive a alusiva às diferenças salariais. Recurso de revista não conhecido. 4. ASSÉDIO MORAL. Para se adotar entendimento diverso, no sentido da ocorrência de assédio moral, como pretende a reclamante, importaria, necessariamente, no reexame de fatos e provas, o que encontra óbice na Súmula 126 do TST e inviabiliza o seguimento do recurso. Recurso de revista não conhecido. 5. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. O Regional declarou que a reclamante não se encontrava assistida pelo Sindicato da categoria. Contrariedades não verificadas. Recurso de revista não conhecido. (Processo: RR - 80440-93.2008.5.24.0006 - Data de Julgamento: 15/12/2010 - Relatora Ministra: Dora Maria da Costa - 8ª Turma - Data de Publicação: DEJT 17/12/2010)⁹

9

Por fim, para delimitar ainda mais o tema no judiciário a Sessão de Dissídios Individuais (SBDI-1), ao julgar ação de Embargos de Divergência interposto por um trabalhador representado pelo Sindicato dos Trabalhadores das Telecomunicações de Minas Gerais, visando exatamente à declaração de vínculo empregatício com a empresa concessionária de telefonia (tomadora do serviço) foi julgada procedente após ser suspensa para aguardar os resultados da audiência pública realizada em outubro de 2011.

Tal decisão demonstra o posicionamento contrário a precarização dos serviços de Call Center prestados em favor das concessionárias de telefonia, os Embargos de Divergência se encontra sob o número E-RR - 134640-23.2008.5.03.0010, e por ser uma decisão recente ainda não foi prolatado o acórdão, sendo que a procedência dos pedidos se deu por maioria de votos, demonstrando o fortalecimento do entendimento a ser proferido pelo C. Tribunal.¹⁰

9. PROJETO DE LEI 4.330/2004 – RETROCESSO AOS DIREITOS TRABALHISTAS

O projeto de Lei 4.330/2004, de autoria do deputado Sandro Mabel dispõe sobre o contrato de prestação de serviço a terceiros e as relações de trabalho dele decorrentes.

Em suma, o projeto de Lei traz em seu artigo 4º, §2º a mesma redação disposta na Lei Geral das Telecomunicações (artigo 94, II) e na Lei 8.987/95 (artigo 25), qual seja, permite a terceirização das atividades inerentes, acessórias ou complementares.

Não obstante tenhamos hoje muita discussão com relação ao que seja atividade inerente ao tratar dos casos relacionados às concessionárias de telefonia, ao manter tal redação o projeto de Lei tem como objetivo liberar toda e qualquer terceirização, sem formação de vínculo com a empresa contratante ou tomadora dos serviços (PL artigo 2º, §2º).

oFormatado=RR%20-%2080440-93.2008.5.24.0006&base=acordao&numProclnt=764625&anoProclnt=2009&dataPublicacao=17/12/2010%2007:00:00&query=

10

http://ext02.tst.jus.br/pls/ap01/ap_red100.resumo?num_int=820741&ano_int=2009&qtd_acesso=10722221&novportal=1

O Projeto de Lei representa um total retrocesso aos Princípios basilares do Direito do Trabalho. O cenário atual é de grande luta por parte dos trabalhadores e sindicatos para frear a terceirização desordenada que se tem estabelecido.

Ademais, o Projeto de Lei chega ao cúmulo de permitir que a empresa prestadora de serviço subcontrate outra empresa para a realização dos seus serviços. Criando uma relação quadrangular, abrindo margem para uma “quarteirização”.¹¹

Com relação à responsabilidade pelos créditos trabalhistas, o Projeto de Lei estabelece que a responsabilidade será apenas subsidiária entre a empresa contratante (tomada dos serviços) e a prestadora dos serviços.

Indiscutivelmente o Projeto de Lei é uma ofensa aos Princípios da Proteção do Trabalhador, Imperatividade das Normas Trabalhistas e Indisponibilidade dos Direitos Trabalhistas, com o qual o operador do direito do não pode compactuar.

10. A TERCEIRIZAÇÃO NA ITÁLIA

A Itália passa por momentos de grande flexibilização das Leis Trabalhistas, e esta ocorre nas modalidades: interna, externa e numérica. A modalidade de flexibilização interna diz respeito à modificação do ciclo produtivo da empresa; a modalidade numérica refere-se à redução dos trabalhadores e facilitação das dispensas; e a modalidade externa interfere no modo de contratação do trabalhador.¹²

No judiciário brasileiro, também temos um situação analógica a acontecida na Itália, conforme bem leciona Marcio Túlio Viana, há duas modalidades de terceirização trabalhista, uma interna e outra externa. Na terceirização externa, a empresa contrata outra visando o

¹¹ Projeto Lei 4330/04, artigo 2º, § 1º

¹² Informação coletada na aula ministrada pela professora Francesca Columbu, em Especialização do Direito do Trabalho Ítalo Brasileiro, UFMG/MG

produto final. E na terceirização interna a empresa contrata uma prestadora de serviços visando à própria prestação de serviços. Este último é o caso do Call Center.¹³

Na Itália o trabalhador conta com um grande aliado no momento da dispensa, pois não pode ser dispensado sem justo motivo e caso comprovado à falta de justa causa o mesmo deve ser reintegrado. Contudo tal proteção fez com que as contratações fossem flexibilizadas. Importante esclarecer que no Brasil o artigo 7º, I da Constituição Federal também garante a proteção contra a dispensa arbitrária ou sem justa causa, contudo a justa causa brasileira reside apenas em uma justificativa por parte da empresa para liberar a rescisão contratual.

Em suma a terceirização interna italiana se encontra no Decreto Lei 276/2003, também chamado de Lei Biagi. A terceirização visa à expansão da empresa e diminuição de custo, o que também é objetivo na seara brasileira.

Na Itália há terceirização por prazo determinado e por prazo indeterminado. A terceirização por prazo determinado pode ser concretizada quando se tratar de atividade-fim da empresa tomadora. E a terceirização por prazo indeterminado somente em atividades-meio.

Através do estudo comparado é possível delimitar a presença de três tipos de terceirização na Itália, a “*somministrazione di lavoro*”, a “*appalto di servizi*” e o “*outsourcing*”. No primeiro caso temos o chamado trabalho de administração, que envolve relação triangular e está regulamentada pelo decreto 276/2003. Nessa modalidade temos a presença de uma agência (prestadora de serviços), que deve ser autorizada pelo Ministério do Trabalho e contrata um trabalhador, para prestar serviços para o usuário (tomadora de serviços).

No segundo tipo de terceirização temos a aquisição de serviços, onde a empresa adquire bens e serviços produzidos por terceiros.

¹³ Artigo “A TERCEIRIZAÇÃO REVISITADA: Algumas críticas e sugestões para um novo tratamento da matéria” de autoria e disponibilizado pelo Professor Márcio Túlio Viana.

Já o “Outsourcing” procura maneiras de otimizar a produção e otimizar os recursos internos, através de uma prestação de um serviço de informação abrangente, que é substituído pelo de usuário, absorvendo todos ou a maioria do negócio da empresa contratante, há uma transferência da atividade.

Assim como no Brasil, o serviço de Call Center pode ser terceirizado na Itália. Inicialmente a Lei proibia a terceirização de atividade permanente (trabalho por prazo indeterminado), mas a Lei Biagi regulamentou novamente esta possibilidade de terceirização. O artigo 20º, “g” do Decreto Lei 276/2003 possibilita a terceirização nas atividades permanentes dos serviços de Call Center. Garantindo a aplicação dos acordos coletivos de trabalho, estendendo os mesmos benefícios aos terceirizados (artigo 23º, “4” do Decreto Lei 276/2003).

Com relação à aplicação dos acordos coletivos aos terceirizados e responsabilidade solidária a Itália é benéfica ao trabalhador. No direito brasileiro esta prática seria interessante para aplicabilidade nas terceirizações de atividade-meio, garantido a isonomia salarial e a responsabilidade de forma solidária (no direito brasileiro a regra é aplicar a responsabilidade subsidiária da tomada dos serviços), mas no que tange a atividade-fim a Súmula 331 do C. TST deve ser mantida e refutar tal prática.

11. CONCLUSÃO

O Serviço de Call Center encontra-se na atividade-fim da empresa de telefonia. A Lei 9.472/97 em face aos Princípios Constitucionais e Princípios do Direito do Trabalho não permite a terceirização ampla e irrestrita com relação à atividade-fim. As empresas se encontram dentro das diretrizes da Súmula 331 do TST, desde que não haja subordinação e tenha impessoalidade.

Desta forma apenas se pode terceirizar as atividades-meio do tomador de serviço, bem como os serviços de vigilância e conservação e limpeza.

O atendimento ao cliente previsto no Código de Defesa do Consumidor não pode ser considerado atividade-meio da operadora de telefonia, a prestação de informações é atividade-fim em qualquer empresa e se insere dentro da Súmula 331 do C. TST.

Na visão da Ministra Maria de Assis Calsing e do Ministro Augusto Cesar, ao prolatarem seus votos na sessão de julgamento da SBDI-1, o Call Center pode ser terceirizado para uma pesquisa de mercado, visando lançamento de um novo produto, pois teríamos apenas uma pesquisa complementar, mas não para a forma como hoje é utilizada.

Já o Ministro José Roberto Pimenta, brilhantemente tem em seu entendimento que a Súmula 331 do C. TST é restritiva, e o que foge aos seus preceitos é fraudulento. A utilização deve seguir a atividade-meio do tomador do serviço, visando especialização. A terceirização irrestrita geraria uma empresa sem trabalhadores, esse é um limite imposto pela Súmula 331 do Tribunal Superior do Trabalho, ao ser editada a Súmula visou exatamente preservar o emprego e impedir que uma empresa fosse 100% terceirizada.

Assim interpretar a palavra inerente ditada pela Lei Geral das Telecomunicações, Lei 9.472/97, é ir de encontro aos Princípios básicos do Direito do trabalho e permitiria a terceirização de todos os setores de uma empresa. A interpretação deve ser feita de forma infraconstitucional, onde devem respeitar os parâmetros da lei e dos princípios basilares do direito do trabalho.

Não podemos admitir que a legislação extravagante advinda de uma lei ordinária consagre a possibilidade de uma empresa se constituir sem nenhum empregado, obtendo apenas terceirizados. O art. 60 da Lei 9.472/97 diz que o serviço de telecomunicação é conjunto de atividades que possibilitem a oferta da telecomunicação, assim não se pode crer em um serviço de telecomunicação sem Call Center.

Já o artigo 3º da LGT estabelece que é dever da empresa de telefonia ter um call Center para prestar informações precisas aos seus clientes, por tanto é uma atividade-fim da telefonia.

Não se pode interpretar gramaticalmente a palavra inerente trazida pela LGT, ademais trata-se de concessão de serviço público em que não pode-se entender a possibilidade de terceirizar irrestritamente.

Por tal motivo, a terceirização dos serviços de Call Center nas atividades de telecomunicação é fraudulento, gerando vínculo de emprego com a concessionária de telefonia, aplicando seus Acordos Coletivos e Convenções Coletivas.

Por fim, destaca-se que na Terceirização em geral (atividade-meio, conservação e limpeza e vigilância) o Brasil deveria seguir o comando italiano no tocante a possibilidade de aplicar aos terceirizados os acordos coletivos da empresa tomadora. Lembrando sempre que a empresa deverá ser fiscalizada para não promover reduções e supressões de direitos somente para prejudicar os terceirizados.

12. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da Republica Federativa do Brasil**. 3ª edição. Editora RT. 2011.

BRASIL, 1943. **Consolidação das Leis do Trabalho**. 38ª edição. Editora LTR. São Paulo. 2011.

BRASIL, 2002. **Código Civil**. 3ª edição. Editora RT. 2011.

BRASIL, Lei 9.472, de 16 de julho de 1997. Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995. **Diário Oficial da União**, Brasília, 17 de Julho de 1997. <www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L9472.htm>. Acesso em 10/05/2012.

BRASIL, Lei 8.897, de 13 de fevereiro de 1995. Dispõe sobre o regime de concessão e permissão da prestação de serviços públicos previsto no art. 175 da Constituição Federal, e dá outras providências. **Diário Oficial da União**, Brasília, 14 de Fevereiro de 1995. <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L8987cons.htm>. Acesso em 10/05/2012.

BRASÍLIA, Tribunal Superior do Trabalho. Processo: 1072-19.2010.5.03.0113. Relator Ministro Mauricio Godinho Delgado. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho** (DEJT), Brasília, 13 de abril de 2012.

BRASÍLIA, Tribunal Superior do Trabalho. Processo: 1478-58.2010.5.03.0107. Relatora Ministra Maria de Assis Calsing. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho** (DEJT), Brasília, 13 de abril de 2012.

BRASÍLIA, Tribunal Superior do Trabalho. Processo: 80440-93.2008.5.24.0006. Relatora Ministra Dora Maria da Costa. **Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho** (DEJT), Brasília, 17 de dezembro de 2012.

D'AMORA. Francesco. **Appalto di servizi**. Disponível em: <http://www.altalex.com/index.php%3Fidnot%3D36654&ei=LgOxT_SmHKfe0QGJzOmUDA&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=1&ved=0CCcQ7gEwAA&prev=/search%3Fq%3D%2522appalto%2Bdi%2Bservizi%2522%26hl%3Dpt-BR%26rlz%3D1R2ADRA_pt-BRBR394%26biw%3D1024%26bih%3D573%26prmd%3Dimvnsfd>. Acesso em 14/05/2012

DELGADO, Mauricio Godinho. **Curso de direito do trabalho**. 8ª edição. Editora LTR. São Paulo. 2009.

PARTICIPAÇÕES. Contax. **Empresa de Business Process Outsourcing**. Disponível em: <http://ri.contax.com.br/contax/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&conta=28&tipo=39579>. Acesso em 20/03/2012.

ROSSI. Donatella. **Esternalizzazione, terziarizzazione o piú semplicemente a outsourcing**. Disponível em: <http://www.diritto.net/dirittonet-home/diritto-del-lavoro/794.html>. Em 29/05

SINTEL. **Sindicato dos Trabalhadores em Telecomunicações de Minas Gerais**. Disponível em: <http://www.sintelmg.org.br/index.php?option=com_content&task=view&id=19&Itemid=32>. Acesso em 05/03/2012.

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. **Audiência Pública - Terceirização**. Disponível em: <http://www3.tst.jus.br/ASCS/audiencia_publica/expositores/Servicos_Topazio_Silveira_01.pdf> acesso em 15/04/2012

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO. **Sessão de julgamento da Sessão de Dissídios Individuais (SBDI-1)**. Acórdão prolatado em embargos de Divergência. Disponível em: http://ext02.tst.jus.br/pls/ap01/ap_red100.resumo?num_int=820741&ano_int=2009&qtd_acesso=10482221&novoportal=1>. Acesso em 15/04/2012.

VIANA. Márcio Túlio. **A Terceirização Revisitada: Algumas críticas e sugestões para um novo tratamento da matéria**. Artigo Disponibilizado no curso de Especialização em Direito do Trabalho Ítalo Brasileiro.

WIKIPÉDIA. **Diritto do Trabalho na Itália**. Somministrazione di lavoro. Disponível em: <http://it.wikipedia.org/wiki/Somministrazione_di_lavoro&ei=zQGxT7HTIKr10gHq05GFC A&sa=X&oi=translate&ct=result&resnum=1&ved=0CB4Q7gEwAA&prev=/search%3Fq%3D%2522somministrazione%2Bdi%2Blavoro%2522%26hl%3Dpt-BR%26rlz%3D1R2ADRA_pt-BRBR394%26biw%3D1024%26bih%3D573%26prmd%3Dimvns>. Acesso em 14/05/2012.