
A LICITUDE DA TERCEIRIZAÇÃO DAS OPERAÇÕES DE SAC EM EMPRESAS DE TELEFONIA

Simone Oliveira Rocha

Sócia do Homero Costa Advogados, MBA em Gestão Estratégica de Empresas pela Faculdade Newton Paiva

O Tribunal Superior do Trabalho, em alguns julgamentos, vem entendendo que a terceirização dos serviços de call center, inclusive operações de SAC, das empresas de telefonia é ilícita, mesmo havendo expressa previsão legal para tanto.

Isso porque entende que o serviço de call center tornou-se essencial às concessionárias de telefonia para possibilitar o necessário desenvolvimento de sua atividade-fim, pois é por meio dessa central de atendimento telefônico que o consumidor, dentre tantas outras demandas, obtém informações, solicita e faz reclamações sobre os serviços oferecidos pela empresa. Aplica, portanto, a Súmula 333, I, do TST.

Este posicionamento vem sendo seguido por diversos julgadores, como bem demonstra a decisão abaixo:

TERCEIRIZAÇÃO ILÍCITA. EMPRESA CONCESSIONÁRIA DE SERVIÇOS DE TELEFONIA. SERVIÇOS DE CALL CENTER. Conforme recente entendimento do Tribunal Superior do Trabalho, a terceirização em serviços de call center, nos quais é oferecido o atendimento aos clientes de empresas de telefonia, caracteriza terceirização ilícita, porquanto terceirizada a própria atividade fim. Reconhecida a terceirização ilícita, impõe-se reconhecer o vínculo diretamente com a tomadora de serviços, consoante determina a Súmula 331, I, do TST (TRT 13ª Região - 0109100-73.2013.5.13.0024 - DOE - 17.02.13 - Rel. Vicente Vanderlei Nogueira De Brito)

Entendo, entretanto, que os fundamentos apresentados não são suficientes para justificar a classificação da terceirização como ilícita.

Primeiramente, a existência do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC) é uma obrigação legal imposta às empresas de telefonia pelo Decreto 6.523/08 e visa "resolver as demandas dos consumidores sobre informação, dúvida, reclamação, suspensão ou cancelamento de contratos e de serviços".

E a Lei 9.472/97, que regulamenta os serviços de telecomunicação, em seu artigo 94, II, expressamente prevê a possibilidade da concessionária de *"contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados"*.

Com base neste dispositivo, diversos julgadores têm decidido pela legalidade da terceirização. Vejamos:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. RITO SUMARÍSSIMO. TERCEIRIZAÇÃO. SERVIÇO DE CALL CENTER. POSSIBILIDADE. PROVIMENTO. Ante a possível contrariedade à Súmula nº 331, III, o processamento do recurso de revista é medida que se impõe. Agravo de instrumento a que se dá provimento. Recurso de revista. Rito sumaríssimo. Terceirização. Serviço de call center. Possibilidade. Provimento. A terceirização dos serviços de call center é expressamente autorizada às empresas de telecomunicações, que podem contratar terceiros para o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares, nos termos do artigo 94, II, da Lei nº 9.472/97, o que não afasta a necessidade de se avaliar, em cada caso concreto, a presença de requisitos aptos a demonstrar efetiva fraude à legislação trabalhista a afastar a licitude da terceirização, principalmente no que tange à pessoalidade e à subordinação direta (Súmula nº 331, III). Nesse mesmo esteio, referida permissão não exime tais empresas, como tomadoras dos serviços que são, da responsabilização subsidiária, nos termos do item IV da Súmula nº 331, caso haja inadimplemento das empresas terceirizadas em relação às obrigações trabalhistas. Na hipótese dos autos, uma vez que não constatadas a pessoalidade e a subordinação direta da reclamante em relação à empresa de telefonia, deve a terceirização em questão ser tida por lícita, ainda que se entenda tratar-se de atividade precípua da tomadora. Incidência do artigo 94, II, da Lei nº 9.472/97. Sendo lícita a terceirização, impõe-se seja aplicado o item IV da Súmula nº 331 e declarada apenas

a sua responsabilidade subsidiária. Impõe-se a exclusão da condenação relativa aos benefícios previstos nos acordos coletivos firmados pela tomadora e da determinação de retificação da CTPS da reclamante, tendo em vista a descaracterização do vínculo de emprego. Recurso de revista conhecido e parcialmente provido. (Tribunal Superior do Trabalho TST; RR 73-89.2012.5.03.0018; Quinta Turma; Rel. Min. Guilherme Augusto Caputo Bastos; DEJT 17/05/2013; Pág. 1533)

TERCEIRIZAÇÃO LÍCITA. OPERADORA DE TELEMARKETING. LEI Nº 9.472/97. A transferência dos serviços de call center, evidenciada nas diversas lides submetidas a esta justiça especializada, demonstra que a terceirização não foi apenas de mão-de-obra, mas do próprio serviço ou atividade, autêntica terceirização, com a transferência de um setor produtivo. Além disso, a Lei geral de telecomunicações (Lei nº 9.472/97), em seu art. 94, II, autoriza expressamente a contratação com terceiros de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, bem como a implementação de projetos associados, donde se conclui que mesmo as atividades-fim podem ser objeto de contratação de prestadoras de serviços. (TRT 03ª R.; RO 1136-73.2012.5.03.0011; Relª Juíza Convª Cristiana M. Valadares Fenelon; DJEMG 02/05/2013; Pág. 197)

Deve-se considerar que toda atividade-fim é essencial ao cumprimento do objeto social de uma empresa, ou seja, a sua ausência inviabilizaria o negócio. Se a atividade não é essencial, então deve ser classificada como atividade meio, sendo lícita a sua terceirização.

O SAC não se funde ou mesmo confunde com a atividade-fim de uma empresa, seja telefonia ou não. O canal pode, sim, trazer informações relevantes para o desenvolvimento do negócio através, por exemplo, das reclamações ou dos pedidos de informações, **mas a sua ausência não impediria a exploração dos serviços de telefonia.**

A verdade é que a terceirização é um assunto espinhoso, carente de regulamentação específica (apesar dos diversos projetos de lei), vazio este que é preenchido pela Súmula 333 do TST, datada de 1995 e que não mais atende as necessidades atuais do mercado e a inevitável especialização das atividades.

Concluo que, além de possuírem expressa autorização legal, o serviço de call center das empresas de telefonia não pode ser considerado atividade-fim, razão pela qual não existe impedimento para a sua terceirização.

As empresas de telefonia podem, entre outras estratégias, se apoiar na legislação vigente, bem como demonstrar a desvinculação de seus serviços de call center com o seu objeto social, buscando, ainda, pressionar os legisladores para que regulamentem a terceirização no Brasil.