

Especial | Relações de trabalho

Regulamentação Insegurança jurídica atinge operadora e consumidor

Telecomunicações vivem um embate nos tribunais

Vladimir Goitia
Para o Valor, de São Paulo

A terceirização nos serviços de telecomunicações, que vem sendo questionada há pelo menos dez anos na Justiça do Trabalho e no Supremo Tribunal Federal (STF), continua gerando duro embate entre os trabalhadores das prestadoras de serviços, as operadoras e, inclusive, entre membros desses próprios tribunais. Funcionários dessas empresas têm movido ações contra as operadoras de telecom, exigindo os mesmos direitos trabalhistas de seus empregados contratados.

De cinco anos para cá, o Ministério Público também passou a mover ações cíveis públicas na Justiça do Trabalho contra as operadoras, pedindo a proibição da terceirização nos serviços de teletendimento, o que também gerou divergências entre os tribunais. Enquanto o assunto aguarda uma definição nessas instâncias da Justiça, o Projeto de Lei 4330, que regulamenta a terceirização de forma geral, aguarda uma decisão no Congresso.

A legislação dos serviços públicos autoriza a terceirização da atividade fim, especialmente nas telecomunicações, já que esse tipo de contratação está prevista na Lei Geral de Telecomunicações (LGT). Mas o TST admite terceirização apenas nas atividades de vigilância, conservação e limpeza e em serviços especializados ligados a atividades meio do tomador de serviços. Ou seja, exclui, por exemplo, serviços de teletendimento



Vantuil Abdala: "Pior é não existir uma definição sobre o que é atividade-fim dentro das próprias empresas"

(contact centers, telemarketing, e-commerce, cobrança e redes sociais).

Para a Federação Nacional dos Trabalhadores em Empresas de Telecomunicações (Fenattel), a indefinição continuará prejudicando uma profissão considerada insalubre, razão pela qual a jornada de trabalho foi reduzida para quatro horas, em alguns casos, e para seis, em outros. Almir Munhoz, presidente da Fenattel, acredita que os

avanços tecnológicos na área de telecomunicações deixaram sem sentido a discussão sobre o que é atividade-meio ou fim. "Precisamos que a terceirização seja regulamentada o mais rapidamente possível para superar a precarização dos serviços", explica.

Segundo Munhoz, na tentativa de melhorar a situação dos milhares de trabalhadores de teletendimento, representantes das quatro maiores empresas da

área — Contax, Atento, Tivit e Vidax — estão se reunindo com a Fenattel para estabelecer parâmetros à reivindicação de uma Convenção Coletiva Nacional. De acordo com ele, alguns Estados têm convenções que garantem direitos essenciais como periculosidade, equipamentos de segurança, vale refeição, uniformes, assistência médica extensiva a dependentes e piso salarial, entre outros 70 itens.

Estratégia pode gerar economia

Thiago Velloso
Para o Valor, de São Paulo

Para o consultor e professor da Faculdade de Economia da Universidade de São Paulo (FEA/USP) José Pastore, a terceirização envolve uma série de benefícios. Entre eles, a racionalização do investimento em capital físico e humano, que acaba por gerar economia e ampliar a escala do negócio.

Na visão dele, a competição na economia global não se dá mais entre as empresas, mas por meio das redes que os negócios são capazes de montar. "Não existe mais uma empresa que faça tudo. Hoje, ao montar um negócio, é preciso verificar qual a estrutura mais eficiente de funcionamento e, nesse sentido, a terceirização sempre vai aparecer como alternativa viável para ajudar na conquista do mercado desejado", afirma.

Segundo Pastore, para as companhias do novo milênio, a concentração das atividades em determinado local é prejudicial. Por isso, elas procuram sempre otimizar a sua estrutura de forma a capturar os benefícios oferecidos em lugares às vezes distantes da sua sede. Isso, em diversos casos, pressupõe a necessidade de terceirizar as atividades.

"Em uma estrutura tradicional, por exemplo, a empresa vai alocar seu centro de pesquisas próximo a uma universidade, o setor de TI próximo de onde há know how e assim por diante. Isso significa que, muitas vezes, é mais interessante contratar alguém que já possui o conhecimento e capacidade, em lugar de desenvolver do zero", explica.

Para o economista, o processo

de terceirização permite uma aprendizagem intensa que, em muitos casos, depõe contra a própria decisão de contratar um terceiro. "Terceirizar nem sempre significa obter resultados melhores. O custo do contrato pode ser maior do que os gastos com salários ou a qualidade do serviço pode despencar, fazendo com que a empresa reconsidere seu plano", diz, ressaltando que contratos desse tipo nem sempre são a opção mais em conta.

"Serviços de empresas muito especializadas costumam custar caro, mas nem por isso a contratante abre mão, pois o custo é menor que o benefício", destaca Pastore, que ainda aponta para o potencial ocioso de uma estrutura que trabalha apenas com mão de obra própria. "Imagine uma siderúrgica, que precisa fazer a troca dos refratários dos seus fornos a cada dois ou três anos. Se ela tiver um time só para isso, o que fará com essa equipe nos restantes do tempo?", questiona.

Para a diretora da área de direito da economia da LCA Consultoria, Cláudia Viegas, o fenômeno da terceirização provoca uma ampliação de conhecimento por toda cadeia produtiva e não apenas dentro dos muros da empresa. Processos do tipo tendem a ser mais eficientes, pois os prestadores de serviços costumam ser mais especializados que o contratante. "A terceirização permite maior especialização dos profissionais, pois eles têm a oportunidade de prestar o mesmo serviço para mais de uma companhia, acumulando o conhecimento das diferentes realidades. Desta forma, a inovação se propaga mais rapidamente pela sociedade".

PUBLIEDITORIAL

Uma realidade inconteste

Topázio Silveira Neto*



O Tribunal Superior do Trabalho (TST) realizou no mês de outubro, pela primeira vez, uma Audiência Pública para debater um assunto presente em diversas esferas econômicas do mundo inteiro: a terceirização de serviços. "Um fenômeno irreversível", como bem sentenciou o presidente da Corte, Ministro João Oreste Dalazen. Para o setor de contact center, trata-se de uma realidade inconteste, já que a grande maioria dos seus trabalhadores são contratados por empresas especializadas que prestam serviços para seus clientes corporativos. Sem esse tipo de contratação, boa parte dos negócios no mundo inteiro — não somente os telesserviços — ficariam inviáveis.

A terceirização especificamente no setor de contact center no Brasil, foi um processo que acompanhou a evolução de outros segmentos de nossa economia, em especial a partir do final da década de 1990, com a privatização das empresas de telecomunicações e a maior facilidade no acesso a linhas telefônicas pelo consumidor. A acelerada expansão da atividade fez do país um dos principais pólos de prestação de serviços por telefone do mundo, apresentando um crescimento médio de 10% ao ano desde 1998.

Atualmente as empresas de contact center já empregam centenas de milhares de pessoas em todo o Brasil, tornando o setor um dos maiores responsáveis por empregos formais no país. Muitas destas vagas são ocupadas por jovens em seu primeiro emprego, sendo uma porta de entrada no mercado profissional, sem a necessidade de experiência anterior, garantindo a oportunidade de trabalhar em grupo e em contato com novas tecnologias da informação. E o que é mais importante: com qualificação constante, inclusão digital e reais possibilidades de promoção profissional. Capacitar e formar novos profissionais são características fortes do setor.

Por tudo isto apresentado acima, as empresas de telesserviços entendem a preocupação do TST em debater a terceirização e buscar regras bem definidas para o assunto. A atual legislação é bastante nebulosa e causa certa confusão entre o que pode ou não ser executado por profissionais em Empresas especializadas na terceirização de serviços. Acreditamos que estas definições se fazem urgente no Congresso Nacional, onde pelo menos dois projetos de lei tramitam há mais de sete anos e agora já se encontram em estágio avançado na Câmara dos Deputados, destacando-se o de número 4.330, de 2004 (de autoria do deputado Sandro Mabel).

Um dos pontos mais cinzentos da discussão e que pode ser esclarecido, enfim, com a aprovação de uma nova legislação nacional é se a mão-de-obra terceirizada pode ser empregada para atividades-fim ou apenas para atividades-meio das contratantes. No setor de telesserviços, esse equador é algo bastante delimitado: o serviço de contact center não pode ser considerado atividade-fim das empresas de telecomunicação ou instituições financeiras.

Os profissionais de atendimento, por prestarem serviços para essas empresas, não se caracterizam como técnicos de telecomunicações ou bancários. Essa operação não se trata, simplesmente de intermediação de mão-de-obra, mas sim, da prestação de serviços cada vez mais especializados de relacionamento da Empresa com seus clientes. Além disto, estes serviços requerem instalações específicas e são realizados fora do espaço das contratantes.

Com uma lei nacional mais moderna, também será possível oficializar as obrigações básicas e primárias das empresas; algo que o setor de contact center já faz através da rigidez no cumprimento das leis trabalhistas e no investimento em seus profissionais. A Norma Regulamentadora nº 17, do Ministério do Trabalho, em seu anexo II, dispõe sobre as condições de trabalho para o setor, tais como: ergonomia, carga horária, ambiente, dentre outros. Isso garante condições de trabalho dignas aos profissionais de telesserviços, afastando as críticas de que a terceirização, neste caso representa precarização. Precarização que, na verdade, está presente, sim, em parte dos trabalhos terceirizados de diversos outros setores; mas também pode ser vista entre os não-terceirizados: cerca de 50% dos brasileiros estão fora das proteções trabalhistas e previdenciárias, atuando no mercado informal. Trata-se de uma infeliz realidade brasileira.

Por esse motivo, é imperativo que o Congresso Nacional priorize a aprovação de uma nova legislação, para que estejam, preto no branco, as garantias dos trabalhadores de todas as esferas do mercado brasileiro. Uma vez isso feito, todas as demais discussões poderão ser realizadas de forma segura para contratadas, contratantes e profissionais em todos os segmentos da economia que dependem da terceirização de serviços hoje em dia.

* Topázio Silveira Neto é Presidente do Conselho Deliberativo da Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)