



**UNIVERSIDADE ESTADUAL DA PARAÍBA**  
**CAMPUS DE CAMPINA GRANDE-PB**  
**CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS**  
**CURSO DE GRADUAÇÃO BACHARELADO EM DIREITO**

**GILDÉRCIA SILVA GUEDES DE ARAÚJO**

**TELETRABALHO: EVOLUÇÃO, DESENVOLVIMENTO E SUA  
IDENTIFICAÇÃO DENTRO DA EMPRESA DE *CALL CENTER***

CAMPINA GRANDE – PB

2014

**GILDÉRCIA SILVA GUEDES DE ARAÚJO**

**TELETRABALHO: EVOLUÇÃO, DESENVOLVIMENTO E  
SUA IDENTIFICAÇÃO DENTRO DA EMPRESA DE *CALL*  
*CENTER***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação **Bacharelado em Direito** da Universidade Estadual da Paraíba, em cumprimento à exigência para obtenção do grau de Bacharel/Licenciado em Direito.

Orientadora: Dr<sup>a</sup> Paulla Christianne da Costa Newton

CAMPINA GRANDE – PB

2014

É expressamente proibida a comercialização deste documento, tanto na forma impressa como eletrônica. Sua reprodução total ou parcial é permitida exclusivamente para fins acadêmicos e científicos, desde que na reprodução figure a identificação do autor, título, instituição e ano da dissertação.

A663t Araújo, Gildércia Silva Guedes de  
Teletrabalho [manuscrito] : evolução, desenvolvimento e sua  
identificação dentro da empresa de Call Center / Gildercia Silva  
Guedes de Araujo. - 2014.  
30 p.

Digitado.  
Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Direito) -  
Universidade Estadual da Paraíba, Centro de Ciências Jurídicas,  
2014.

"Orientação: Profa. Dra. Paulla Christianne da Costa Newton,  
Departamento de Direito Público".

1. Teletrabalho. 2. Direito Trabalhista. 3. Call Center. I.  
Título.

21. ed. CDD 344.01

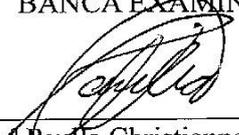
**GILDÉRCIA SILVA GUEDES DE ARAÚJO**

**TELETRABALHO: EVOLUÇÃO, DESENVOLVIMENTO E SUA IDENTIFICAÇÃO  
DENTRO DA EMPRESA DE *CALL CENTER***

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao  
Curso de Graduação **Bacharelado em Direito** da  
Universidade Estadual da Paraíba, em  
cumprimento à exigência para obtenção do grau de  
Bacharel/Licenciado em Direito.

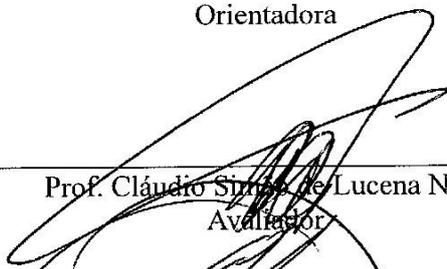
Campina Grande, 30 de junho de 2014.

BANCA EXAMINADORA



---

Profª Drª Paula Christianne da Costa Newton  
Orientadora



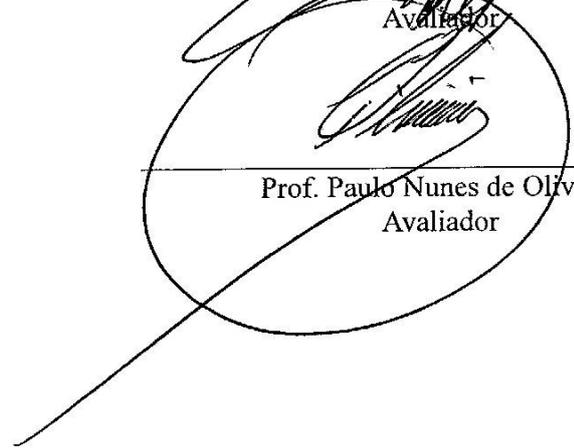
---

Prof. Cláudio Silva de Lucena Neto  
Avaliador



---

Prof. Paulo Nunes de Oliveira  
Avaliador



ARAÚJO, Gildércia Silva Guedes. Teletrabalho: Evolução, Desenvolvimento E Sua Identificação Dentro Da Empresa De *Call Center*. 2014 – Universidade Estadual da Paraíba – Campina Grande – PB.

## RESUMO

Este artigo tem por objetivo principal identificar a utilização do teletrabalho dentro das empresas de *call center*. A discussão atinente a este tipo de empresa tem sido comum nos tribunais, mas, até então, focada apenas pelo ponto de vista da terceirização. Com uma proposta diferenciada, este artigo tenta avançar o olhar sobre o empregado de *call center*, partindo da evolução histórica do teletrabalho, passando por suas definições, características, até alcançar suas diferentes modalidades. Para uma melhor compreensão da analogia feita com o ambiente de *call center*, evidencia-se o tipo de teletrabalho em centro-satélite. Ainda, o estudo tem a função de demonstrar o porquê de ir além do reconhecimento do vínculo empregatício, explicando a caracterização do empregado como um teletrabalhador da empresa tomadora do serviço. É certo que o Brasil ainda é incipiente na questão do Teletrabalho, sendo recente a inclusão do trabalho à distância na Consolidação das Leis do Trabalho; contudo, há projetos de lei em tramitação no Congresso Nacional, os quais podem vir a fornecer melhores condições de trabalho para o empregado, conseqüentemente, maior proteção e dignidade na realização das atividades do teletrabalhador.

PALAVRAS-CHAVE: Teletrabalho. *Call Center*. Centro-satélite.

ARAÚJO, Gildércia Silva Guedes. Telecommuting: Evolution, Development and its identification within the Business Call Center. 2014 – Universidade Estadual da Paraíba – Campina Grande – PB.

### **ABSTRACT**

This article's main objective is to identify the use of telecommuting on call center companies. The discussion concerning to this type of company has been usually seen on Courts, but, until then, it has been focused only on the angle of the outsourcing. With a different proposal, this article aims to advance the look on call center's employees, starting from an historic evolution of telecommuting, passing through its definitions, characteristics, until reaches its different modalities. Looking for a better understanding of the analogy with the call center environment, it is highlighted the *satellite center* type of telecommuting. Still, the study serves to demonstrate why it is important to go beyond the recognition of the employment relationship, explaining the characterization of the employee as a telecommuter of the borrowing firm service. It is true that Brazil is still incipient in the issue of telework, with the recent inclusion of telecommuting in the Consolidation of Labor Laws; however, there are bills pending in Congress, which may prove to provide better working conditions for the employee and, therefore, greater protection and dignity in the activities of the telecommuter.

**KEYWORDS:** Telecommuting. Call Center. Satellite Center.

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	07
<b>2 O MUNDO GLOBALIZADO E A EXPANSÃO DO TELETRABALHO</b> .....	09
<b>3 DEFINIÇÕES, CARACTERÍSTICAS E MODALIDADES DO TELETRABALHO</b>	11
3.1 UM MODO FLEXÍVEL DE TRABALHO .....	13
3.2 COBRINDO VÁRIAS FORMAS DE ATIVIDADES .....	14
3.3 TELETRABALHADORES PODEM REALIZAR SUAS FUNÇÕES REMOTAMENTE .....	14
<b>4 O TELETRABALHO NOS CENTROS-SATÉLITE</b> .....	17
4.1 CENTRO-SATÉLITE NO MUNDO (DIREITO COMPARADO) .....	17
4.2 AFINAL, O QUE É “CALL CENTER” E COMO TEM SE EXPANDIDO NO BRASIL? .....	19
<b>5 CALL CENTER: UMA CENTRAL DE TELETRABALHADORES VINCULADOS     ÀS TELEFONIAS</b> .....	20
5.1 DA CARACTERIZAÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO ÍLICITA .....	21
5.2 DO RECONHECIMENTO DO TELETRABALHADOR DA TELEFONIA .....	24
<b>6 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	26
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	27

## 1 INTRODUÇÃO

“Vivemos tempos líquidos”, preconiza Zygmunt Bauman em meados de 2004, quando entende que a sociedade do século XXI tem deixado de lado as relações palpáveis para ir em busca do novo que flui com uma rapidez instantânea. Essa tendência das relações interpessoais tem se refletido na economia, na política e, como não poderia deixar de ser, também no ambiente de trabalho.

Diante de uma crescente demanda de consumidores, a ordem econômica do momento é a captação de clientela para assim estar no páreo da competitividade global. Hoje, devido à tecnologia e o seu longo alcance, da mesma forma que uma pequena empresa é aberta em determinado município, por mais simples que ela seja, também poderá comportar uma multinacional, que será atuante com prestações de serviços remotos, o denominado Teletrabalho.

O Teletrabalho não é uma descoberta do século XXI, sequer um estudo recente, pelo contrário, os primeiros registros datam do século XIX, quando a Internet, se pensada, era uma mera utopia. Com o avançar do tempo, muitas foram as teorias e tentativas para que o trabalho à distância desse certo. Norbert Wiener e Jack Nilles foram os pioneiros do tema, incentivaram a adoção do Teletrabalho por empresas estadunidenses com perspectivas de melhorar o ambiente coletivo, e assim, reduzir os gastos com o petróleo (gasolina) e diminuir a emissão de poluentes. Apesar de o modelo neoliberal aprovar o programa, este fracassou de início por falta de maturidade, principalmente da tecnologia.

Após a expansão da Internet e o movimento de convergência do globo, o plano do Teletrabalho finalmente foi concretizado, pois as empresas enxergaram formas de aumento de sua lucratividade. Diversas modalidades foram criadas e desenvolvidas, umas mais atrativas que outras, umas mais ocultas que outras. Dentre as que menos apareciam no início da adoção do Teletrabalho, está a modalidade do centro-satélite, cujo enfoque será dado neste trabalho.

Utilizado por trabalhadores da mesma empresa que tinham um objetivo único de evitar o isolamento social ou que sofriam pela falta de disciplina no trabalho, o ambiente do centro-satélite passou a ser uma opção para esses empregados. Posteriormente, enxergou-se nesta modalidade de Teletrabalho uma alternativa de terceirização para as grandes empresas de telefonia.

Neste sentido, o estudo parte para uma analogia com os *Call centers*. Tentar analisar até que ponto o empregado pode ser considerado um teletrabalhador de uma empresa

multinacional de telefonia com direitos trabalhistas ampliados é o foco deste trabalho. No decorrer da análise, explicar-se-á os primórdios do teletrabalho, casos concretos internacionais (direito comparado) e nacionais, até chegar ao entendimento do Tribunal Superior do Trabalho sobre a situação de vínculo dos empregados de *Call centers* e como eles podem estar correlacionados à legalidade brasileira do Teletrabalho.

## 2 O MUNDO GLOBALIZADO E A EXPANSÃO DO TELETRABALHO

Teletrabalho, tema com repercussão atual, mas que tem seus primórdios em um caso prático registrado em 1857, quando J. Edgard Thompson, proprietário da empresa “Pennsylvania Railroad” nos Estados Unidos, descobriu que poderia usar o sistema privado de telégrafo de sua empresa para gerir equipes de trabalho que se encontravam longe. Então, a organização passou a seguir o fio do telégrafo e a empresa implementou operações descentralizadas.<sup>1</sup>

Posteriormente, na década de 50, a comunicação e o controle foram temas de estudo para Norbert Wiener, que utilizou em seus trabalhos, pela primeira vez, o termo “trabalho à distância”<sup>2</sup>. Sob uma análise profunda, Wiener trouxe a distinção do transporte físico de dados, como o fac-símile e o transporte de informação. Assim, abriu espaço para o desenvolvimento dos computadores e a capacidade de interação entre eles.

Paralelo ao desenvolvimento tecnológico, o mercado de trabalho também sofria mudanças. Os sistemas fordista e keynesiano estavam em crise em detrimento do modelo neoliberal que começava a surgir. Em plena década de 60 foi desenvolvido um modelo de produção flexível e as relações de trabalho foram seriamente afetadas. Agora, com a “acumulação flexível”<sup>3</sup>, os trabalhadores deixavam de lado a rigidez da produção verticalizada das grandes fábricas passando a produzir, por conta própria, pequenos lotes de produtos com a ajuda das novas tecnologias. A descentralização na produção fez com que reaparecesse o trabalho em casa, começando com o fornecimento de vestuários e chegando ao seu ápice com a fabricação de alimentos e montagem de artigos eletrônicos em meados de 1970.

Em 1973, os Estados Unidos foram atingidos pela crise petrolífera, que teve

---

<sup>1</sup> SPRITZER, Thiago. *Uma análise empírico-exploratória acerca do impacto do teletrabalho na carreira do teletrabalhador*. Rio de Janeiro, 2008. p. 26 *apud* WARD, James A. (*Autumn 1997*). John Edgar Thomson and the Cult of Personality on the Pennsylvania Railroad”. *Railroad History*. Disponível em <<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/3809/ACF248.pdf?sequence=1>> Acesso em 10 de junho de 2014.

<sup>2</sup> “Norbert Wiener não foi pioneiro na criação da palavra cibernética, mas foi o primeiro a compreender e a unir o progresso de diversas disciplinas científicas na compreensão da cibernética como teoria da comunicação e do controle.” FREITAS, Rodrigo Rocha de. *Direito cibernético: as contribuições epistemológicas da teoria cibernética de Norbert Wiener / Rodrigo Rocha de Freitas*. - São Paulo, 2011. p.25 Disponível em <[http://www.usjt.br/biblioteca/mono\\_disser/mono\\_diss/2012/196.php](http://www.usjt.br/biblioteca/mono_disser/mono_diss/2012/196.php)> Acesso em 10 de junho de 2014.

<sup>3</sup> De modo mais geral, o período de 1965 a 1973 tornou cada vez mais evidente a incapacidade do Fordismo e do Keynesianismo de conter as contradições inerentes ao capitalismo. Havia problemas de rigidez nos mercados, na alocação e nos contratos de trabalho (especialmente no chamado setor “monopolista”). HARVEY, David. *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. Tradução: Adail Ubirajara e Maria Stela Gonçalves. 5ª. Ed. – S. Paulo: Edições Loyola, 1992. p.135

repercussão mundial obrigando a elaboração de programas que poupassem a utilização de energia. Neste contexto, o americano Jack Nilles<sup>4</sup> propôs a redução do deslocamento casa-trabalho-casa dos trabalhadores (*commuting*). Desta forma, reforçou e solidificou o Teletrabalho com a publicação da primeira obra direcionada para o estudo do tema<sup>5</sup>, inclusive advogando o conceito de *telecommuting*, marcado pela substituição do deslocamento físico, para o deslocamento da informação.

Para Nilles, com esse ideal revolucionário resolver-se-iam os problemas de tráfego urbano, poluição atmosférica, além da redução de custos e acesso ao mercado de trabalho para determinadas populações. Todavia, naquele momento, a tecnologia não estava suficientemente desenvolvida para que o Teletrabalho se tornasse realidade, pois as empresas não enxergavam lucratividade nesta forma de trabalho. Apenas nos anos 90, quando a internet começou a se globalizar, deu-se a situação perfeita para a reformulação das teorias e aplicação da proposta.

O paradigma do Teletrabalho, no século XXI, é contextualizado pelo interesse e utilidade, principalmente o interesse econômico para as empresas. Os empresários passam a enxergar a economia do conhecimento como fonte de produtividade. Logo, passam a adotar em suas empresas uma cultura de trabalho à distância, de modo flexível, maior produção intelectual, competitividade e inovação.

Estatisticamente, o Teletrabalho tem sido uma opção atrativa para os trabalhadores espalhados pelo mundo. Por exemplo, em pesquisa realizada em 2013 pela TimeDoctor<sup>6</sup> foi comprovado que na Índia, 57% dos trabalhadores têm adotado o telecommuting, no México, 30% foram registrados como optantes do trabalho à distância, além disso, mais de 50% das pessoas na Rússia, África do Sul e Argentina afirmaram nesta mesma pesquisa que realizam o Teletrabalho sempre que têm oportunidade. Nos Estados Unidos tem havido um crescimento razoável, pois enquanto em 2009 representavam 23% dos trabalhadores ativos, estima-se que em 2016 haja uma adoção para 43% dos trabalhadores em sede de trabalho à distância, um crescimento tímido, mas que resulta na economia com redução de gastos equivalentes a 650 bilhões de dólares por ano, 280 milhões de barris de petróleo, além de melhorar a política verde do país.

Enquanto isso, a União Europeia também tem seu destaque ao expandir seu plano de

---

<sup>4</sup> Jack Nilles, nascido em 1932, à época era diretor do Programa de Novas Tecnologias de Informação e de comunicação, na Universidade da Califórnia do Sul (UCLA).

<sup>5</sup> NILLES, Jack Mathias. Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores. Tradução Eduardo Pereira e Ferreira. São Paulo: Futura, 1997. Disponível em <[http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_nlinks&ref=000170&pid=S1807-1775201200020000600027&lng=pt](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=000170&pid=S1807-1775201200020000600027&lng=pt)> Acesso em 10 de junho de 2014.

<sup>6</sup> Pesquisa disponível em <<http://www.gohome.com.br/novos-dados-sobre-teletrabalho/>>. Acesso em 10 de junho de 2014.

atuação com o Teletrabalho desde 2000. O *eEurope* e o *eLearning*<sup>7</sup> têm delineado um futuro para a economia de mercado e melhores condições para o teletrabalhador, assim como melhorado a organização de trabalho. Destaca-se também o desenvolvimento legislativo, a exemplo do Código de Trabalho Português que inseriu onze artigos acerca do Teletrabalho nos últimos tempos.

Por sua vez, o Teletrabalho passou a ser praticado no Brasil ainda nos anos 90, nas empresas multinacionais cuja modernidade de ponta fornecia essa "confiança" a alguns de seus empregados. A decisão do trabalho à distância, dentro das empresas dos próprios brasileiros, deu-se um pouco mais tarde. Contudo, já se percebe evolução dos brasileiros, principalmente nos pontos relativos ao Teletrabalho.

De acordo com o censo de 2010, o Brasil já possui mais de 20 milhões de teletrabalhadores, motivo que levou à necessidade de uma atualização legislativa que acrescentou ao art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho, um parágrafo único que alude ao teletrabalhador, mas sem qualquer Plano de Ação, ou seja, sem haver uma análise aprofundada do conceito e das perspectivas que vêm junto com o Teletrabalho, principalmente atinentes ao controle de jornada e a flexibilidade dos horários do empregado.

### **3 DEFINIÇÕES, CARACTERÍSTICAS E MODALIDADES DO TELETRABALHO**

Quando se fala em Teletrabalho é comum pensá-lo como aquele trabalho realizado longe da empresa. De fato, não está de todo errado, mas, com certeza, está incompleto. Sendo assim, tenta-se delimitar as diferenças entre um trabalho em domicílio, trabalho à distância, entre outras características e modalidades. Vale dizer que, por enquanto, inexistente uma definição legal nacional<sup>8</sup>. Para tanto, a abordagem realizada neste tópico será baseada em definições presentes nas doutrinas e regulamentações internacionais.

Logo, em busca da essência da ideia, tem-se a definição proposta por Nilles, em uma versão mais amadurecida da sua análise do Teletrabalho:

O Teletrabalho assenta num novo paradigma, em que o trabalho deve ir ao encontro do trabalhador em vez de ser este a ter de ir diariamente ao encontro do trabalho. Essencialmente, baseia-se numa descentralização física

<sup>7</sup> Mais informações disponíveis em <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/PT/TXT/?uri=CELEX:52001DC0140>> Acesso em 11 de junho de 2014.

<sup>8</sup> O artigo 6º, parágrafo único da CLT traz apenas uma forma de comparativo do que deve ser considerado Teletrabalho no Brasil, não sendo de forma alguma uma definição propriamente dita. (vide tópico 5.2)

acompanhada por uma descentralização da informação, é o que hoje se chama uma forma de trabalho distribuída.<sup>9</sup>

Como consequência, e apenas por questão didática do entendimento, para o francês Michel Rubinstein, citado por Pedro Marques, o Teletrabalho pode ser considerado como

uma atividade profissional exercida à distância, graças à utilização interativa de novas tecnologias de informação e de comunicação (TIC), que diz respeito ao trabalho por conta de outrem ou independente, e interessa a todas as tarefas que compreendam a utilização, tratamento, análise, ou produção de informação.<sup>10</sup>

A OIT (Organização Internacional do Trabalho) também se preocupou em definir o modelo de trabalho, tratando de ratificá-lo como “forma de trabalho efetuada em um lugar distante do escritório central ou do centro de produção e que implica uma nova tecnologia que permite a separação e facilita a comunicação”<sup>11</sup>. A Organização preferiu trazer um conceito mais universal, sem aprofundar os detalhes intrínsecos que marcam os diferentes tipos de Teletrabalho, sendo objetiva, apesar de genérica.

E por último, apresenta-se o entendimento que consta no Livro Verde para a Sociedade da Informação em Portugal, que trata o Teletrabalho como

um modo flexível de trabalho, cobrindo várias formas de atividade, em que os trabalhadores podem desempenhar as suas funções remotamente a partir de casa ou de um local de trabalho (telecentro), numa determinada percentagem dos seus horários de trabalho”<sup>12</sup>.

Não por acaso, esta definição é a que sinto com maior completude e, portanto será destrinchada no tópico abaixo.

---

<sup>9</sup> MARQUES, Pedro Manuel Silva. Teletrabalho, conceitos e tecnologias. Lisboa, 2004. Disponível em <[http://portal.iefp.pt/xeobd/attachfileu.jsp?look\\_parentBoui=10674859&att\\_display=n&att\\_download=y](http://portal.iefp.pt/xeobd/attachfileu.jsp?look_parentBoui=10674859&att_display=n&att_download=y)>. Acesso em 10 de junho de 2014.

<sup>10</sup> RUBINSTEIN, Michel. L'impact de la domotique sur les fonctions urbaines: étude européenne. Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail, 1993. *apud* Ob. cit. 9

<sup>11</sup> ARANDA, Javier Thibault. El teletrabajo análisis juridico-laboral. Consejo Económico y Social, Madri, 2001. 19 p.(Tradução livre).

<sup>12</sup> Disponível em < <http://www2.ufp.pt/~lmbg/formacao/lvfinal.pdf> > p.54. Acesso em 19 de junho de 2014.

### 3.1 UM MODO FLEXÍVEL DE TRABALHO

A flexibilidade é o maior atrativo do Teletrabalho<sup>13</sup>, tanto para os empregados, quanto para os empregadores, colocando em questão a organização tradicional do trabalho e desmaterializando sua respectiva natureza.

O trabalhador que tem a opção de gerir seu próprio tempo tem uma maior sensação de liberdade, não ficando restrito aos horários do escritório, escolhendo o ambiente que melhor se adequa às suas condições físicas e até mesmo a vestimenta, detalhe aparentemente pequeno, mas que faz a diferença.

Por sua vez, com essa demonstração de confiança, o empresário espera maior produtividade, aumento dos níveis de eficiência, obtenção de vantagens competitivas e reduções de custos em instalação e logística. Para quem busca o lucro, este é o caminho. Todavia, para quem entende a necessidade de uma maior proteção para o trabalhador, seja qual for a modalidade que desempenhe seu exercício, sabe que ainda há muitas curvas até chegar ao destino final.

O Direito do Trabalho é consequência de uma longa jornada de discussões em busca de melhor qualidade de trabalho para os juridicamente hipossuficientes. Entretanto, com a tomada de espaço do Teletrabalho, de forma repentina para juristas e legisladores, mesmo sem intenção, acabara por abrir espaços aos empregadores que tentam se utilizar da ausência legal para explorar de forma controvertida a ideia de flexibilidade e, assim, omitir-se dos direitos trabalhistas.

A falta de garantia de alguns trabalhadores em saber se a atividade desempenhada é autônoma ou gera uma subordinação laboral com o empregador é uma marca do que tem acontecido atualmente. Em determinadas situações, há sérias dificuldades para aferir se o serviço é prestado por um empregado ou se ele é apenas um autônomo. Assim, tem sido recomendado utilizar o critério da presunção do contrato de trabalho, levando-se em conta os seguintes aspectos: como trabalha, onde trabalha e como é remunerado<sup>14</sup>, a fim de evitar a insegurança jurídica para os trabalhadores.

---

<sup>13</sup> Ob. cit. 9

<sup>14</sup> Conf. Código de Trabalho, de Portugal, e a Recomendação n. 198, da OIT. Esse tema foi enfrentado em capítulo de livro em homenagem a Renato Rua de Almeida: MANNRICH, Nelson. Relações de trabalho autônomo e subordinado: proposta para instituir critérios para sua distinção. In *Aspectos polêmicos e atuais do Direito do Trabalho*. Homenagem ao Professor Renato Rua de Almeida (Ivani Contini Bramante e Adriana Calvo, org.) São Paulo, LTr, 2007, p. 151 e ss.

### 3.2 COBRINDO VÁRIAS FORMAS DE ATIVIDADES

É certo que não são todos os trabalhadores que podem usufruir do Teletrabalho, por exemplo, não há lógica pensar em um pedreiro teletrabalhador. Mas um ponto é certo: o trabalho à distância está atraindo profissionais em diversas áreas e formas de qualificação, não mais se restringindo aos trabalhos intelectuais.

Com efeito, é cada vez mais natural a independência dos trabalhadores, como os designers, os jornalistas, vendedores, televendedores (*Call Centers*), gestores, consultores, analistas de sistemas e entre outros que possam realizar sem problemas suas atividades apenas com utilização da telemática aonde for e onde estiver.

Superada a qualificação da atividade, requer-se que o próprio teletrabalhador se autoavalie quanto as suas características pessoais, principalmente para a empresa que quiser estabelecer um “padrão legal”<sup>15</sup>, pois a estabilidade do trabalhador junto com a confiança nele depositada faz regra para o aumento da produtividade da empresa. A motivação própria, a capacidade de organização, a resolução de problemas e a autodisciplina são destaques de avaliação em um contrato de Teletrabalho, a fim de evitar inconvenientes ao ponto de a situação ser levada ao Judiciário.

Há de se convir que a desobediência de ambas as partes, seja pela empresa ou pelo trabalhador, deverá acarretar sanções jurídicas, conforme o vínculo estabelecido em contrato, cujo regramento do trabalho, apesar de ainda faltoso, promete urgência e cuidado futuro.

### 3.3 TELETRABALHADORES PODEM REALIZAR SUAS FUNÇÕES REMOTAMENTE

Em 1990, ao lançar a sua definição do Teletrabalho, a Organização Internacional do Trabalho (OIT) partilhou da inteligência de estudiosos como Paolo Pizzi, passando a identificar quatro modalidades para a realização de suas funções pelo Teletrabalho<sup>16</sup>: trabalho em casa com o computador; Teletrabalho nos centros de recursos; trabalho móvel e, por fim, o foco desta análise o Teletrabalho nos centros-satélites.

O mais clássico de todos é o trabalho em casa com o computador, o denominado *home*

---

<sup>15</sup> Ressalta-se que ainda não há um “padrão legal” nacional que possa reger o Teletrabalho. A expressão foi utilizada para se referir àquelas empresas que tentam ao máximo não fraudar os princípios básicos do empregado, como a devida proteção e o reconhecimento da primazia da realidade na realização de suas tarefas.

<sup>16</sup> PIZZI, Paolo. Brevi considerazione sulla qualificazione giuridica del telelavoro. Rivista Giuridica del Lavoro e della Previdenza Sociale, ano XLVIII, 1997, n° 2, p. 219. *apud* WINTER, Vera Regina Loureiro. Teletrabalho: uma forma alternativa de emprego – São Paulo: Ltr, 2005 p.58.

*office*. Muitas pessoas até chegam a relacionar o Teletrabalho diretamente à atividade exercida dentro de casa, com os gastos da própria residência, o maior contato com a família e tantos outros aparatos do lar. Não por acaso, quando o legislador insere a argumentação do Teletrabalho na Consolidação das Leis do Trabalho, ele a localiza no mesmo artigo que trata do trabalho “executado no domicílio do empregado” (art. 6º, caput, CLT). Contudo, neste ponto do estudo, há de ser esclarecido que trabalho à distância é gênero, enquanto o *home office* é apenas mais uma espécie do Teletrabalho.

Um caso prático de *home office* adotado por uma grande empresa foi relatado em 2005, na monografia de Marcelo Rodrigo Soares de Souza, que ao citar FUOCO, afirmou que

a empresa Hewlett-Packard faz uso intenso do trabalho remoto nas áreas de vendas e manutenção. Dos 850 funcionários que a companhia mantém no Brasil, 200 trabalham dessa forma, equipados com notebooks conectados à rede interna, além de telefones celulares. A implantação do trabalho remoto foi motivada pela existência do trânsito caótico da capital paulista e das distâncias a serem percorridas, considerando que a empresa tem sua localizada em Alphaville, no município de Barueri, Grande São Paulo. A empresa afirma não estar satisfeita com o sistema porque "ele atinge um número ainda muito pequeno de funcionários. Queremos ampliar essa forma de trabalho para todos os funcionários fixos da empresa", diz o diretor da HP.<sup>17</sup>

Diferentemente do esperado, a pesquisa divulgada pela ComputerWorld em 2011<sup>18</sup> mostrou que a Hewlett-Packard (HP) encerrou seu regime de Teletrabalho *home office* para centenas dos seus trabalhadores de Tecnologia da Informação. E, no início de 2008, a Intel começou a exigir a presença no escritório a mais de metade dos teletrabalhadores, durante pelo menos quatro dias da semana. Os dois casos demonstram um impacto negativo do trabalho em casa, apesar da tendência de uso da Tecnologia de Informação e Comunicação. Assim, começa-se a se pensar diferentes maneiras de atingir aquele trabalhador distante, sem perder mão-de-obra ou lucratividade decorrente da falta de disciplina e subordinação.

O fato de existir a opção ou não da modalidade *home office* na empresa, não elimina a existência de outras modalidades de Teletrabalho que também são desafiadoras. Em mesmo sentido, notou Pinho Pedreira que “o trabalho a distancia é gênero que compreende várias espécies, uma delas o Teletrabalho”<sup>19</sup>. Logo, “o trabalho a domicílio também é espécie desse gênero, mas não pode ser considerado como sinônimo de Teletrabalho, uma vez que este,

<sup>17</sup> SOUZA, Marcelo Rodrigo Soares. *Habitação e Informatização: O Teletrabalho*. Universidade de São Paulo. 2005. Disponível em <[http://www.nomads.usp.br/documentos/textos/cultura\\_digital/mono\\_MarceloSouza.pdf](http://www.nomads.usp.br/documentos/textos/cultura_digital/mono_MarceloSouza.pdf)> Acesso em 09 de junho de 2014.

<sup>18</sup> Disponível em: <<http://www.computerworld.com.pt/media/2011/05/Dossier-Maio-2011-teletrabalho.pdf>> 09 de junho de 2014

<sup>19</sup> PEDREIRA, Pinho. O Teletrabalho. *Legislação do Trabalho*. [s/I], n. 05, v. 64, 2000. p. 583-587.

além do domicílio do teletrabalhador, pode ser exercido em centros satélites fora do estabelecimento patronal, em contato com ele, ou em outro local, de uso público.”<sup>20</sup>

O Teletrabalho no centro de recursos é uma forma de integração de trabalhadores que pertencem a diferentes empresas. Em sua maioria, os teletrabalhadores são autônomos, que para evitar o isolamento e dividir gastos, resolvem agrupar-se em um só ambiente. O projeto está em expansão, inclusive a o Estado da Paraíba já comporta o centro de recursos e continua na modalidade.<sup>21</sup>

O trabalho móvel ou itinerante acopla-se à ideia de portabilidade do escritório com o uso de notebooks, celulares e outros meios rápidos de comunicação. Com o desenvolvimento da computação em nuvem e com os dados armazenados em locais de fácil acesso a internet, o trabalhador passa a ter contato 24 horas por dia com sua fonte de trabalho. A única questão em termos jurídicos para este tipo de trabalhador é quanto à mitigação do controle de horas trabalhadas. Neste ponto, o contrato de trabalho deverá ser expresso quanto ao tipo de atividade a ser exercida e a forma de vínculo.

A última modalidade do Teletrabalho é aquela exercida nos centros-satélite, “ambiente que pertence à empresa, mas situado em local diferente da sede, onde se pode trabalhar com os equipamentos, recorrer ao apoio técnico, logístico e de manutenção da empresa de modo descentralizado e segundo as normas e procedimentos existentes na sede”<sup>22</sup>.

Antes de aprofundar na questão do centro-satélite, faz-se mister dizer que segundo a investigadora Ursula Huws, citada por Paulo Serra, há duas formas de estabelecer o vínculo do teletrabalhador: *Freelancer*, por tempo parcial e por tempo remoto. O *Freelancer* corresponde aos trabalhadores independentes, que trabalham para vários clientes e empregadores, eles não estão vinculados à relação empregado-empregador e por isso, têm mitigado alguns direitos trabalhistas, como por exemplo, o não depósito do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). O vínculo por tempo parcial exerce uma relação híbrida com local físico da empresa e o trabalho remoto; e por tempo inteiro é aquele que mesmo no Teletrabalho, exerce atividade para um empregador exclusivo, envolvendo em geral pessoas com menores qualificações, a exemplo daqueles que trabalham com tele vendas.

---

<sup>20</sup> PORTO, Vanessa. TELETRABALHO NO BRASIL: UM ENSAIO SOBRE A MODALIDADE DE TRABALHO DOS NOVOS TEMPOS. UFPB. Amatra13. Disponível em <<http://www.amatra13.org.br/new/conteudo.php?pg=publicacao&puTipo=6&puCodigo=2249>> Acesso em 09 de junho de 2014.

<sup>21</sup> Exemplo do TOTcworking fundado em 2012. Disponível em < <http://totcworking.com.br/>> Acesso em 09 de junho de 2014.

<sup>22</sup> Ob. cit. 9 p.30

## 4 O TELETRABALHO NOS CENTROS-SATÉLITES

Trabalhar em um centro-satélite é uma forma de descentralizar as funcionalidades da empresa principal, a fim de recrutar um maior número de trabalhadores, que combinados a um baixo custo, aumentam a renda da empresa, além de facilitar o acesso aos clientes.

Para Paolo Pizzi, citado por WINTER:

Telecentros são locais da empresa, mas fora da sede central como centro-satélite, com pequenos estabelecimentos separados da sede central, mas dependentes dela em muitos aspectos e em permanente comunicação, assim como Telecentros compartilhados, em locais providenciados pela empresa, mas utilizados por outras empresas ou por profissionais autônomos.<sup>23</sup>

Em sentido equivalente, na concepção de Vittorio Di Martino, centro satélite é “uma unidade separada, dentro de um empreendimento, geograficamente removido da organização central, mas mantendo constante comunicação eletrônica”.<sup>24</sup>

Como se percebe, nem só de empresa-sede vive o trabalhador, que até pode ser disperso por locais/regiões diferentes, mas carregam consigo a marca do Teletrabalho. É fato que nos telecentros, em sua maioria, não há a flexibilidade de horário tão atrativa para o teletrabalhador, neste caso, não há margem para a sensação de independência e responsabilidade por sua própria jornada de trabalho. Em sua maneira, o Teletrabalho nos centros-satélite, o empregado está em um ambiente específico e determinado, diretamente ligado à empresa para a qual exerce suas atividades e dela recebe os comandos. O centro-satélite é uma forma de apoio para aqueles que precisam realizar suas atividades, mas têm pouco aparato técnico para assim fazê-las, ou até mesmo carência quanto ao aparato comportamental de disciplina.

### 4.1 TELECENTRO NO MUNDO (DIREITO COMPARADO)

A reestruturação empresarial das últimas décadas fez com que a França se tornasse um polo de rede de telecentros próximos<sup>25</sup>, a chamada “*Bureau de Voisinage*”. Os recursos disponibilizados no local atraem os empregados, que evitam o isolamento social e os

<sup>23</sup> WINTER, Vera Regina Loureiro. *Teletrabalho: uma forma alternativa de emprego*. – São Paulo: Ltr, 2005. p.58-59

<sup>24</sup> DI MARTINO, Vittorio & WIRTH, Linda. *Teletrabajo: un nuevo modo de trabajo y de vida*. RIT 109(4)471, Geneve, 1990. *Apud* ob. cit. 24. p.61

<sup>25</sup> Ob. cit. 22 p.70

empregadores atingem “cérebro-de-obra”<sup>26</sup> em lugares cada vez mais distantes do centro da empresa, melhorando a qualidade, eficiência e garantindo a competitividade do mercado.

Países como Espanha, Portugal, Japão e Estados Unidos também têm adotado a prática. Vale destacar a posição dos EUA, pois, enquanto os demais países citados fazem uso da sua própria força de trabalho, os americanos, por não serem tão adeptos ao Teletrabalho, preferem adotar teletrabalhadores transfronteiriços, com formação de telecentros “além mar”, o famigerado teletrabalho “*offshore*”.

Em sua obra, Vera Regina Winter aponta como a principal razão pela não adoção de teleempregados nos EUA, a repercussão negativa que a proposta trouxe para os americanos. Notou-se um índice de agressividade e dificuldade na realização da tarefa quando eles estão distantes de um escritório.<sup>27</sup>

Para tanto, os americanos resolveram investir nos centros-satélites localizados na Índia, China, Cingapura, México e tantos outros países, onde explora atividades de *Call centers* com seus teletrabalhadores, recrutando mão-de-obra barata e terceirizada, visando a lucratividade e o ganho da concorrência. A ideia tornou-se prática, pois conforme os fusos horários desses países, as centrais de atendimento ficam em alerta 24 horas por dia, todos os dias do ano. O típico *offshore* tem sido visto também como consequência do “achatamento” do globo, cujo fenômeno é descrito por Thomas Friedman na sua análise sobre o mundo plano.<sup>28</sup>

Neste contexto, podemos retomar alguns pontos até então tratados para que não nos percamos nos inúmeros problemas alavancados pelo mundo, principalmente no que atine à seara trabalhista. Primeiro, tem-se o Teletrabalho como nova fonte de organização do trabalho, o que abre margem para inúmeras modalidades, uma destas modalidades é o Teletrabalho por centro-satélite, analogamente associada aos *Call centers*. E segundo, não há aqui grandes debates sobre o controle de jornada, existindo a redução da ideia de mitigação do poder diretivo presente no Teletrabalho, pois é comum estabelecer o horário deste um teletrabalhador em análise. Então, qual a seria o cerne da questão?

A linha tênue que se passa a tratar está entre a terceirização de um *Call center* e o reconhecimento de vínculo direto como um teletrabalhador. Passa-se a identificar até que

---

<sup>26</sup> Angeloni, Maria Terezinha. "Elementos intervenientes na tomada de decisão" *Ci. Inf* 32.1 (2003): 17-22. "Passamos assim das ondas que privilegiavam os músculos para as ondas que privilegiam o cérebro, passamos do foco na mão-de-obra para o foco no cérebro-de-obra, da valorização dos bens tangíveis para a valorização dos bens intangíveis" Disponível em < <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n1/15969.pdf> > Acesso em 09/06/2014

<sup>27</sup> Ob. cit. 24 p.71

<sup>28</sup> FRIEDMAN, Thomas. *O mundo é plano*. Rio de Janeiro: objetiva, v. 5, 2005.

ponto o fato de estar longe da sede da empresa pressupõe a formação ou não do vínculo empregatício, quanto à caracterização do elemento de subordinação.

#### 4.2 AFINAL, O QUE É “CALL CENTER” E COMO TEM SE EXPANDIDO NO BRASIL?

Na concepção de Cardoso e Filho, *Call center* é “um local em que uma empresa concentra suas ligações telefônicas a seus clientes, dispondo de tecnologia de informação de automatização dos processos, com capacidade de suportar grandes volumes de ligações simultaneamente, de forma a atender, manter o registro e redirecioná-las quando necessário.”<sup>29</sup>

Com mais profundidade, mas permanecendo com mesma essência, MADRUGA traz que *Call center*

é uma central de relacionamento interativa (ativa e receptiva) dotada de tecnologia, pessoas, processos, indicadores, facilidades operacionais, telecomunicações e serviços que atendem as demandas dos clientes, tais como: pedidos de informações, reparos, assistência técnica, compras de produtos ou serviços, indicações ou mesmo reclamações.<sup>30</sup>

Assim, os serviços de *Call center* são ferramentas que visam aprimorar o relacionamento das empresas com os clientes. Para o Econsulting realizado em 2011<sup>31</sup> essas empresas só têm a fortalecer devido ao crescimento econômico brasileiro, expandindo modalidades como os Serviços de Atendimento ao Consumidor (SACs), televendas e recuperação de crédito.

Em sua tese de doutorado sobre o tema, Álvaro Augusto Mello, expõe dados que revelam que

este segmento de serviços de call center e contact center faturaram cerca de R\$ 23 bilhões, sendo que R\$ 8.798 bilhões são provenientes de operações realizadas por intermédio de atendimento realizado por empresas de call centers terceirizadas. Ao comparar estes resultados com os dados de 2008, cujo faturamento foi de cerca de R\$ 21 bilhões de faturamento total, sendo R\$ 8.798 bilhões provenientes das operações terceirizadas, constata-se que o mercado cresceu e deve continuar crescendo.<sup>32</sup>

O autor supracitado também afirma que a nova realidade condiciona forças

<sup>29</sup> CARDOSO, M.S.; FILHO, C.G. CRM em Ambiente e-business. Como se relacionar com clientes, aplicando novos recursos da Web. São Paulo: Atlas, 2001. p.146

<sup>30</sup> MADRUGA, Roberto. Gestão moderna de Call Center e telemarketing. São Paulo: Atlas, 2006.

<sup>31</sup> Disponível em <<http://pt.slideshare.net/econsultingcorp/e-book-tech-lab-7-hot-techs-2003-a-2011-econsulting-corp-2011>> Acesso em 19 de junho de 2014.

<sup>32</sup> MELLO, Alvaro Augusto Araujo. O uso do teletrabalho nas empresas de *call center* e *contact center* multiclientes atuantes no Brasil: Estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas / Alvaro Augusto Araujo Mello. -- São Paulo, 2011.

propulsoras e restritivas de natureza econômica, gerencial, legal, comportamental, operacional, de infraestrutura, dentre outras. De fato, existem mudanças na forma de organização do trabalho, principalmente quando a ausência de uma legislação expressa torna-se um meio para aumento de fraudes ao tempo que burla direitos trabalhistas.

Hoje, o serviço de *Call center* é um ponto que tem suscitado debates nos tribunais, pois a formação de vínculo de emprego com a empresa prestadora ou tomadora do serviço (neste caso, as grandes empresas de telefonia) faz parte de entendimentos ainda não uniformes. Todavia, superadas as fundamentações acerca da terceirização e sendo reconhecido o vínculo do empregado com a telefonia, nasceria um trabalhador à distância, ou seja, um teletrabalhador. E mais, neste caso, o *Call center* seria o centro-satélite que intermediaria o contrato de Teletrabalho.

## **5 CALL CENTER: UMA CENTRAL DE TELETRABALHADORES VINCULADOS ÀS TELEFONIAS**

*"Fevereiro de 2011. Um grande cliente nos procura com uma urgência: precisamos de uma central com mais de 350 posições de atendimento."*<sup>33</sup> Desta forma são introduzidos os relatos sobre o crescimento da estrutura de um *Call center* instalado em Minas Gerais, espalhado pelo Brasil, inclusive chegando a Campina Grande-PB.

Após alguns anos de solidificação como empresa intermediadora, os empregados sentindo-se lesados em suas relações trabalhistas, resolveram procurar o Judiciário para entender como verdadeiramente constituíam seus vínculos. Eles estavam sendo contratados pelas empresas de *Call center*, mas desde o treinamento até a ruptura contratual exerciam suas atividades para uma telefonia de grande porte. Com esta perspectiva, o Judiciário foi tomado por centenas de reclamações trabalhistas que tinham um ponto em comum: o reconhecimento do vínculo empregatício com a empresa de telefonia.

Os reclamantes entendiam como legítimos os elementos de constituição do vínculo, pois todos os elementos expostos no artigo 3º da CLT estavam presentes: a habitualidade de todos os dias comparecer ao mesmo lugar, com horário de entrada e saída; a onerosidade, quase no limite do mínimo, mas quitada; a pessoalidade, pois era aquele trabalhador que tinha assinado o contrato de trabalho e seu nome estava totalmente vinculado aos quadros de atendimento; a alteridade, pois prestava serviço para o empregador e, por fim, a subordinação

---

<sup>33</sup> Disponível em: <[http://www.aec.com.br/sobre\\_a\\_AeC/Pages/Estrutura.aspx](http://www.aec.com.br/sobre_a_AeC/Pages/Estrutura.aspx)> Acesso em 13 de junho de 2014.

com a telefonia, pois era para ela que o empregado trabalhava resolvendo problemas e trazendo soluções diárias para os diversos clientes.

## 5.1 DA CARACTERIZAÇÃO DA TERCEIRIZAÇÃO ILÍCITA

Com o prosseguimento do processo trabalhista, os representantes de ambas as empresas (*Call center* e telefonia) passaram a negar, de imediato, as alegações dos reclamantes. Nas suas contestações, afirmaram que a relação era entendida por uma terceirização, que as atividades exercidas eram de meio, e que estavam protegidos pelo manto da Súmula 331 do TST, bem como pela Lei nº 8.987/95 (concessão e permissão da prestação de serviços públicos) e Lei nº 9.472/97 (organização dos serviços de telecomunicações).

A Súmula 331 do TST é a única manifestação brasileira codificada que versa sobre a terceirização. Longe deste trabalho dissertar sobre a temática da terceirização. O objetivo de expor a problemática aqui é apenas para demonstrar que esta é uma quebra da típica relação trabalhista empregador-empregado, ao introduzir um terceiro (daí o nome terceirização). Salvo exceções na contratação, esta é uma forma que pressupõe ilegalidade, cuja pena é a formação do vínculo diretamente com a empresa tomadora.

O Colendo Tribunal Superior do Trabalho adotou esta postura com base no princípio da proteção do trabalhador, para evitar que a empresa interposta fosse constituída sem capital social e criada apenas como meio de simular a contratação. É bem verdade que este tipo de fraude, por sinal grave, não tem ocorrido com as empresas de *Call center* que são reclamadas no Judiciário, todavia tem havido inúmeras interpretações extensivas de dispositivos de Leis Federais correlacionadas com o caso em específico que mitigam os direitos trabalhistas de quem exerce a atividade direta para a telefonia.

Assim, os juízes e tribunais têm se dividido quanto ao entendimento da terceirização lícita ou ilícita, passando a se movimentar na busca de uma uniformização desta epidemia processual. Em julgado da 3ª turma do TST foi aduzido o seguinte:

EMPRESA DE TELEFONIA. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. NULIDADE. VÍNCULO EMPREGATÍCIO RECONHECIDO DIRETAMENTE COM O TOMADOR DOS SERVIÇOS. 2.1. Não se pode considerar o atendimento em 'call center' como atividade-meio de empresas de telefonia. Sendo a via única de contato com a clientela, viabiliza a atividade econômica e a sustenta. A subordinação jurídica qualifica o empregado como tal e o vincula à real empregadora. 2.2. Por outro lado, a decisão manifesta perfeita harmonia com a Súmula 331, I, do TST, esbarrando a revista no óbice do § 4º do art. 896 da CLT. Recurso de revista não conhecido. [...]. (TST-RR-1231- 92.2010.5.03.0005, 3ª Turma, Rel.

Min. Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira, DEJT 16/03/2012)<sup>34</sup>

Neste mesmo sentido, segue o entendimento da 4ª turma do TST e, como não poderia deixar de mencionar, os precedentes do TRT – PB (13ª Região) na análise do processo 0109100-73.2013.0024. Este último, passo a expor:

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.<sup>35</sup>

Por sua vez, de modo diverso entende a 7ª Turma do TST, cujo relator Ministro Ives Gandra explicita sobre o porquê da legalidade da terceirização da telefonia, definindo, inclusive, critérios de enquadramento do trabalhador como exercente da atividade-meio. Aduz o julgado:

TERCEIRIZAÇÃO – EMPRESA DE TELECOMUNICAÇÕES – SERVIÇOS DE CALL CENTER LEGALIDADE – 1- Após a audiência pública realizada pelo TST para aprofundamento sobre os aspectos técnicos do fenômeno da terceirização, com vistas à análise jurídica de sua licitude e dos meios de se coibirem os abusos quanto aos direitos dos trabalhadores, pode-se desenhar a moldura dentro da qual enquadrar os casos concretos a serem analisados por esta Corte, com seus quatro critérios bem definidos: **A) a modalidade de terceirização que demanda atenção da Justiça do Trabalho é a da locação de mão de obra, em que o trabalhador labora ombro a ombro com os trabalhadores da empresa principal, nas dependências desta, diferentemente da prestação de serviços, que se dá nas dependências da empresa terceirizada, com entrega final dos bens ou serviços;** B) é lícita a locação de mão de obra para atividade-meio da empresa tomadora dos serviços, desde que não caracterizada a subordinação direta ou a pessoalidade em relação à empresa principal, estabelecendo-se o vínculo direto com a empresa principal caso o conteúdo ocupacional do trabalho do empregado enquadre-se na atividade-fim de especialização da empresa principal; C) no setor privado, o inadimplemento das obrigações trabalhistas por parte da prestadora dos serviços impõe a responsabilidade subsidiária objetiva da tomadora dos serviços; D) no setor público, a responsabilidade subsidiária é subjetiva, dependendo da demonstração de culpa in vigilando ou in eligendo da administração pública. 2- No caso, o Regional manteve a sentença que reconheceu o vínculo de emprego entre a

<sup>34</sup> Disponível em <<http://www.jusbrasil.com.br/diarios/61930016/tst-20-11-2013-pg-1113>> Acesso em 17 de junho de 2014.

<sup>35</sup> Disponível em <<https://www.trt13.jus.br/portalservicos/consulta/exibirProcesso.jsf>>. Acesso em 17 de junho de 2014.

Reclamante e a tomadora dos serviços terceirizados, ao fundamento de que houve fraude na contratação por empresa interposta, pois a Obreira, que foi contratada pela A & C Centro de Contatos S.A., prestou serviços à Claro S.A., na tarefa de atendente de call center, desempenhando função que não se insere naquelas previstas pela Lei 9.472/97. 3- Conforme dispõem os arts. 25, § 1º, da Lei 8.978/95 e 94, II, da Lei 9.472/97, as empresas concessionárias de serviços de telecomunicações podem contratar com terceiros o desenvolvimento de atividades acessórias e complementares e inclusive inerentes ao serviço concedido, ou seja, até de atividade-fim, mas, nesse último caso, naturalmente, para desenvolvimento fora das dependências da empresa principal. 4- Ora, o serviço de atendente de call center engloba diversas modalidades de intermediação da comunicação com os clientes, sendo utilizado com igual proveito por empresas que desempenham atividades econômicas de naturezas diversas, como bancos, hospitais e transportadoras, e evidentemente distinto da oferta de telecomunicação, efetiva atividade-fim das empresas concessionárias de telefonia, afigurando-se, portanto, passíveis de terceirização válida, como atividade-meio em empresa de telecomunicações. 5- Destarte, merece reforma o acórdão que reconheceu o vínculo de emprego e deferiu as parcelas consectárias, devendo ser julgada improcedente a presente reclamação trabalhista. Recursos de revista providos. (TST – RR 1845-73.2010.5.03.0110 – Rel. Min. Ives Gandra Martins Filho – DJe 16.03.2012 – p. 1776) **(grifo nosso)**

A título didático repete-se o primeiro critério da Turma: “a modalidade de terceirização que demanda atenção da Justiça do Trabalho é a da locação de mão de obra, em que o trabalhador labora ombro a ombro com os trabalhadores da empresa principal, nas dependências desta, diferentemente da prestação de serviços, que se dá nas dependências da empresa terceirizada, com entrega final dos bens ou serviços”. O entendimento do Excelentíssimo Ministro pode estar coerente com a ideia de trabalho há vinte ou trinta anos atrás, quando a dificuldade de comunicação e lotação de empregados realmente necessitava de um contato “ombro a ombro”. Contudo, hoje, espaços longínquos são contactados para servir de centro-satélite para a empresa de maior porte e passar a utilizar trabalhadores de forma remota.

## 5.2 DO RECONHECIMENTO DO TELETRABALHADOR DA TELEFONIA

Há de salientar que este trabalho não está a afirmar que todo empregado de *Call center* é um teletrabalhador com vínculo direto com a telefonia, mas explicando que utilizar como critério de reconhecimento de terceirização ilícita apenas quando existir a presença do trabalhador na empresa principal, não é a forma mais moderna de se pensar. E mais, a partir do momento que existe o reconhecimento do exercício da atividade-fim pela empresa

interposta, e a conseqüente formação do vínculo com a empresa tomadora, no caso o de telefonia, neste mesmo instante também surge o teletrabalhador; por enquanto, é apenas uma nomenclatura distinta, contudo, no futuro poderá gerar direitos diferenciados, conforme Projetos de Lei (PL da Câmara dos Deputados n.º 4.505- A, de 2008 e PL do Senado n.º 326, de 2013) que tramitam a respeito do Teletrabalho.

Atualmente, o teletrabalhador está enquadrado no artigo 6º, parágrafo único da Consolidação das Leis do Trabalho que afirma:

**CLT, Artigo 6º, parágrafo único** – “Os meios telemáticos e informatizados de comando, controle e supervisão se equiparam, para fins de subordinação jurídica, aos meios pessoais e diretos de comando, controle e supervisão do trabalho alheio.” (incluído pela Lei nº 12551/11)

Sem necessitar de profunda hermenêutica, nota-se que o legislador de pronto caracterizou os meios telemáticos (ex. telefonia, satélite) e informatizados (ex. computadores) equivalentes aos meios pessoais e diretos de comando para fins de subordinação jurídica. Ou seja, trabalhar à distância também é uma forma de exercer a atividade para determinada empresa, desde que utilizados as formas específicas.

O artigo 6º, parágrafo único da CLT é um paliativo para amenizar os debates sobre a nova organização do Teletrabalho, mas, desde já, deixa-se claro que o trabalho remoto também é uma forma de a empresa situada numa megalópole poder explorar sua atividade-fim de um empregado situado em um pequeno município longínquo da sede.

Quanto ao reconhecimento do serviço prestado no *Call center* pela telefonia, afirmou o Ministro José Roberto Freire Pimenta, relator do RR-40-27.2011.5.03.0021, que é impossível distinguir ou desvincular a "atividade de *call center* da atividade-fim da concessionária de serviços de telefonia, pois a boa prestação desse serviço, assegurada no Código de Defesa de Consumidor, passa, necessariamente, pelo atendimento a seus usuários feito por meio das centrais de atendimento".

Ainda, segundo o relator do julgado supracitado

não se pode considerar que a prestação dos serviços de *call center* no âmbito das empresas de telecomunicação caracterizem atividade-meio, e não atividade fim. Quanto a esses serviços, de acordo com a enciclopédia digital Wikipédia, uma central de atendimento ou *call center* ‘é composta por estruturas físicas e de pessoal, que têm por objetivo centralizar o recebimento de ligações telefônicas, distribuindo-as automaticamente aos atendentes e possibilitando o atendimento aos usuários finais, realização de pesquisas de mercado por telefone, vendas, retenção e outros serviços por

telefone, Web, Chat ou *e-mail*'.

Logo, a partir do momento que se supera a discussão sobre a terceirização e reconhece que o trabalho prestado por um empregado de *Call center* deve ser vinculado diretamente à telefonia, entende-se também que aquele mesmo empregado durante seu contrato de trabalho prestou serviço remoto para uma empresa que, apesar de se encontrar à distância, manteve habitualmente a subordinação sobre ele. Sendo assim, existe o reconhecimento do teletrabalhador, cujo exercício ocorre em um centro-satélite.

## 6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir do devido reconhecimento do empregado de *Call center* como trabalhador à distância para a empresa de telefonia, passa a existir melhores planos de cargo e carreira (caso a empresa possua), ampliações dos benefícios laborais e tantos outros direitos os quais o empregado fará jus. Benefícios como uma possível equiparação salarial, com aqueles possam exercer funções parecidas na empresa sede, refletidos em férias, gratificação natalina, nas horas extras e todos aqueles adicionais que se baseiam na remuneração do empregado.

É evidente que esse mercado do *call center* é crescente, pois saltam aos olhos dos investidores, por tal motivo, deve-se ficar ainda mais atento quanto aos direitos trabalhistas, conseguir perceber até onde ele está sendo deferido no correto limite, até onde está-se extrapolando a ausência de uma legislação específica.

Por mais óbvia que pareça ser a posição de teletrabalhador após a ratificação do vínculo, a adesão à nomenclatura pode trazer condições de trabalho diferenciadas em um futuro próximo, quando o Brasil realmente investir em um plano de ação sobre o trabalho à distância e por fim, deixar de entender o objeto deste estudo como um mero modismo e começar a percebê-lo como um novo modo de organização do trabalho, graças à expansão tecnológica.

Existem trabalhadores competentes nos mais diversos lugares, todos eles capazes de fazer parte de uma empresa que fatura milhões de reais anualmente. Estes mesmos trabalhadores devem ter seu vínculo reconhecido, enxergando-o com mais respeito, proteção e dignidade.

Deste modo, este artigo cumpre com a finalidade desejada inicialmente de quebrar o mito de que o Teletrabalho é algo recente e estritamente ligado ao *home office*. Hoje é recorrente a procura pelo centro-satélite, inclusive chegando a confundir com as terceirizações presentes em *Call centers*, confusão que deveria ser evitada.

Para os casos concretos no Brasil já transitados em julgado e que foram reconhecidos os vínculos com a telefonia remota, analisou-se paralelamente que surgia a natureza do teletrabalhador, pois aquele mesmo empregado, que trabalhava diretamente para a empresa tomadora, trabalhava à distância, ou seja, teletrabalhava.

Portanto, finda-se este trabalho com a tentativa de mostrar uma situação emergente e abrir espaço para que estudos futuros se aprofundem no tema, que assim possam reconhecer critérios para a uniformização jurisprudencial e, principalmente, características que venham a proteger a pessoa do trabalhador, ou porque não dizer, do teletrabalhador.

## REFERÊNCIAS

ANGELONI, Maria Terezinha. "Elementos intervenientes na tomada de decisão tomada de decisão." *Ci. Inf* 32.1 (2003): 17-22.

ARANDA, Javier Thibault. *El Teletrabajo: análisis juridico-laboral*. Madrid: Consejo Económico y Social, 2001.

BORGES, PEDRO XAVIER. *O Teletrabalho e o Ócio Criativo nas Relações de Trabalho no Mercado Editorial Infanto-Juvenil*. Dissertação de Mestrado em Administração e Desenvolvimento Empresarial. Universidade Estácio de Sá. Rio de Janeiro, 2008. <<http://portal.estacio.br/media/215711/dissertacoes-pedro-xavier-borges.pdf>> Acesso em 03 de janeiro de 2014.

Código do Trabalho Português. Disponível em <[http://www.cite.gov.pt/pt/legis/CodTrab\\_indice.html](http://www.cite.gov.pt/pt/legis/CodTrab_indice.html)> Acesso em 02 de fevereiro de 2014.

DE MASI, Domenico, 1938- O Ócio criativo / Domenico De Masi; entrevista a Maria Serena Palieri; tradução de Léa Manzi. - Rio de Janeiro :Sexante, 2000 Tradução de: Ozio creativo.<<http://brasil.planetasaber.com/theworld/monographics/seccions/people/default2.asp?pk=2653&art=43&pag=3>> Acesso em 19 de junho de 2014.

DUARTE, Leonardo Gularte. Teletrabalho: um novo modelo de trabalho. *Rev. Âmbito Jurídico*. Disponível em <[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=5352](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=5352)> Acesso em 28 de janeiro de 2014.

FRIEDMAN, Thomas. *O mundo é plano*. Rio de Janeiro: objetiva, v. 5, 2005.

HARVEY, David. *Condição pós-moderna: uma pesquisa sobre as origens da mudança cultural*. Tradução: Adail Ubirajara e Maria Stela Gonçalves. 5ª. Ed. – S. Paulo: Edições Loyola, 1992. p.135

Organización Internacional del Trabajo (OIT). *Trabalho à Domicílio: Novas Formas de Contratação*. Genebra: 1998. Disponível em <<http://white.oit.org.pe/spanish/260ameri/oitreg/activid/proyectos/actrav/edob/material/cadenas/pdf/td4.pdf>> Acesso em 31 de janeiro de 2014

\_\_\_\_\_. Lei 12.551, de 15 de dezembro de 2011. Altera o art. 6º da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, para equiparar os efeitos jurídicos da subordinação exercida por meios telemáticos e informatizados à exercida por meios pessoais e diretos. Disponível em <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2011/lei/112551.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/lei/112551.htm)> Acesso 31 de janeiro de 2014

MALLET, Estevão. Trabalho, tecnologia e subordinação: reflexões sobre a lei 12.551. *Revista do Advogado*. São Paulo, nº 115, p.44-51, Abril 2012.

MAÑAS, Christian Marcello. A externalização da atividade produtiva: o impacto do teletrabalho na nova ordem socioeconômica. *Revista da Faculdade de Direito da*

Universidade Federal do Paraná.  
<<http://ojs.c3sl.ufpr.br/ojs2/index.php/direito/article/viewArticle/1750>> Acesso em 03 de novembro de 2013.

MANNRICH, Nelson. Relações de trabalho autônomo e subordinado: proposta para instituir critérios para sua distinção. In *Aspectos polêmicos e atuais do Direito do Trabalho*. Homenagem ao Professor Renato Rua de Almeida (Ivani Contini Bramante e Adriana Calvo, org.) São Paulo, LTr, 2007.

MANNRICH, Dr. Nelson. *Autonomia para subordinação e subordinação: os diversos níveis de proteção do trabalhador e do teletrabalhador*. Universidade Presbiteriana Mackenzie. Disponível em <[http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/FDir/Artigos/nelson\\_manrich.pdf](http://www.mackenzie.br/fileadmin/Graduacao/FDir/Artigos/nelson_manrich.pdf)> Acesso 31 de janeiro de 2014

MARQUES, Pedro Manuel Silva. *Teletrabalho, conceitos e tecnologias*. Lisboa, 2004. Disponível em <[http://portal.iefp.pt/xeobd/attachfileu.jsp?look\\_parentBoui=10674859&att\\_display=n&att\\_download=y](http://portal.iefp.pt/xeobd/attachfileu.jsp?look_parentBoui=10674859&att_display=n&att_download=y)>. Acesso em 10 de junho de 2014.

MARTINEZ, Luciano. *Curso de direito do trabalho: relações individuais, sindicais e coletivas de trabalho* – 3.ed. - São Paulo: Saraiva, 2012.

MELLO, Alvaro Augusto Araujo. *O uso do teletrabalho nas empresas de call center e contact center multiclientes atuantes no Brasil: Estudo para identificar as forças propulsoras, restritivas e contribuições reconhecidas*. São Paulo, 2011.

NASCIMENTO, Amauri Mascaro, 1932 – *Curso de direito do trabalho: história e teoria geral do direito do trabalho: relações individuais e coletivas do trabalho* – 25. ed. - São Paulo, 2010. p.211

NILLES, Jack Mathias. *Fazendo do teletrabalho uma realidade: um guia para telegerentes e teletrabalhadores*. Tradução Eduardo Pereira e Ferreira. São Paulo: Futura, 1997.

PEDREIRA, Pinho. *O Teletrabalho*. Legislação do Trabalho. [s/I], n. 05, v. 64, 2000. p. 583-587.

PIZZI, Paolo. *Brevi considerazione sulla qualificazione giuridica del telelavoro*. Rivista Giuridica del Lavoro e della Previdenza Sociale, ano XLVIII, 1997, nº 2, p. 219

SCHIRIGATTI, Elisangela Lobo; KASPRZAK, Luis Fernando Fonseca. *Home Office: Origem, Conceito e Interferências sobre o significado social do Novo Modelo de Trabalho Flexível*. Revista Científica de Administração, v.8, n.8, jan./jun. 2007

SERRA, P. *O teletrabalho: conceito e implicações*. Covilhã: Universidade da Beira Interior, 1996. Disponível em: <[http://www.bocc.ubi.pt/pag/jpserra\\_teletrabalho.pdf](http://www.bocc.ubi.pt/pag/jpserra_teletrabalho.pdf)> Acesso em 10 de junho 2014.

SOUZA, Marcelo Rodrigo Soares. *Habitação e Informatização: O Teletrabalho*. Universidade de São Paulo. 2005. Disponível em <[http://www.nomads.usp.br/documentos/textos/cultura\\_digital/mono\\_MarceloSouza.pdf](http://www.nomads.usp.br/documentos/textos/cultura_digital/mono_MarceloSouza.pdf)> Acesso em 09 de junho de 2014.

WIENER, Norbert. *Cibernética e sociedade – o uso humano de seres humanos*. Tradução para a língua portuguesa de “The Human Use of the Human Beings: Cybernetics and Society” por José Paulo Paes. 3ª Edição. São Paulo: Editora Cultrix, 1984.

WINTER, Vera Regina Loureiro. *Teletrabalho: uma forma alternativa de emprego*. – São Paulo: Ltr, 2005. p.58-59.

Outros sites visitados:

<<http://www.gartner.com/technology/research.jsp>>. Acesso em 07 de novembro de 2013.

<<http://www.sobratt.org.br/faq.html#p10>>. Acesso em 07 de novembro 2013.

<<http://www.workingfromanywhere.org/index.html>>. Acesso 08 de novembro 2013.

<[http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=7403](http://www.ambito-juridico.com.br/site/index.php?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=7403)> Acesso 30 de novembro de 2013.

<<http://bibliotecadigital.fgv.br/dspace/bitstream/handle/10438/3809/ACF248.pdf?sequence=1>>. Acesso em 05 de janeiro de 2014.

<<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/o-contexto-do-teletrabalho-conforme-o-marco-europeu-e-o-projeto-de-lei-450508>>. Acesso em 05 de janeiro de 2014.

<<http://www.cognitiojuris.com/artigos/06/08.html>>. Acesso em 10 de janeiro de 2014.

<[http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n\\_link=revista\\_artigos\\_leitura&artigo\\_id=11796](http://www.ambito-juridico.com.br/site/?n_link=revista_artigos_leitura&artigo_id=11796)>. Acesso em 30 de janeiro de 2014.

<<http://ebooks.pucrs.br/edipucrs/anais/SIC/XII/XII/7/6/2/2/4.pdf>>. Acesso em 23 de novembro de 2013.

<<http://www.migalhas.com.br/dePeso/16,MI153481,31047-Controle+de+jornada+um+ensaio+sobre+a+sua+natureza+juridica>> Acesso em 27 de novembro de 2013.

<<http://jus.com.br/artigos/25899/o-controle-da-jornada-do-teletrabalhador-sob-a-otica-da-lei-n-12-551-11/2>> Acesso em 23 de novembro de 2013.