



Poder Judiciário  
Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região

## **Recurso Ordinário Trabalhista 0101404-93.2016.5.01.0030**

### **Processo Judicial Eletrônico**

**Data da Autuação:** 09/09/2019

**Valor da causa:** R\$ 41.300.000,00

**Partes:**

**RECORRENTE:** BANCO BRADESCO S.A.

**ADVOGADO:** FERNANDO HUGO RABELLO MIRANDA

**RECORRIDO:** MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO

**TERCEIRO INTERESSADO:** FEDERACAO INTERESTADUAL DOS TRABALHADORES E  
PESQUISADORES EM SERVICOS DE TELECOMUNICACOES

**ADVOGADO:** LUCIANA MARTINS BARBOSA



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO

**PROCESSO nº 0101404-93.2016.5.01.0030 (ROT)**  
**RECORRENTE: BANCO BRADESCO S.A.**  
**RECORRIDO: MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO**  
**RELATOR: MÁRIO SÉRGIO M. PINHEIRO**

## EMENTA

**RECURSO ORDINÁRIO DA RÉ. "TERCEIRIZAÇÃO" DE TELEMARKETING. EXERCÍCIO ABUSIVO DO CONTRATO.** A possibilidade de terceirizar "quaisquer serviços, inclusive atividades principais e finalísticas", não significa possibilidade de terceirizar "de qualquer modo", nem mesmo à luz das recentes decisões do STF. Se, para o STF, conforme Acórdão do RE 958252, há na terceirização "duas relações bilaterais", quais sejam, a primeira, entre contratante e contratada; e a segunda, entre a contratada e seus empregados, não há lugar para uma "terceira" relação bilateral, entre a contratante e os empregados da contratada, porque, se houver, de terceirização não se trata. Na hipótese, foi comprovada a bilateralidade entre a Recorrente e os "terceirizados", alvo de ingerência ostensiva da suposta "tomadora". Comprovado, outrossim, o "exercício abusivo" do contrato de terceirização, ante o descumprimento dos "limites constitucionais à terceirização" referidos na ADPF 324/DF. A pretensa "terceirização", nestes autos, não é a linha de chegada, mas o ponto de partida da precarização de direitos e das condições de saúde e segurança do trabalho, assim como do dano ao meio ambiente do trabalho. A "terceirização" evidenciada é apenas a "forma", o invólucro dessa precarização, resultante do modelo de gestão imposto pela Ré aos teleatendentes. **DANO MORAL COLETIVO.** O descumprimento voluntário e não justificável da Lei pela Ré é exemplo de ofensa aos valores fundamentais compartilhados pela coletividade, e que refletem o alcance da dignidade dos seus membros, dano *in re ipsa*, ou seja, que independe da prova do efetivo prejuízo sofrido. A condenação à reparação pelo dano moral, por outro lado, traduz um olhar prospectivo do Poder Judiciário sobre o menosprezo pelo ordenamento jurídico e sobre o desvalor do espírito coletivo daí resultante. A extensão do dano decorre do tratamento dispensado aos empregados "terceirizados", com a comprovação da prática desumana e assediadora, emprego de práticas de gestão e de processos nocivos aos trabalhadores, que culminaram no aumento de doenças ocupacionais. **Recurso a que se nega provimento.**

## I - RELATÓRIO



Assinado eletronicamente por: MARIO SERGIO MEDEIROS PINHEIRO - 09/04/2021 21:10:03 - d353932  
<https://pje.trt1.jus.br/segundograu/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=20040112352214500000044260315>  
Número do processo: 0101404-93.2016.5.01.0030  
Número do documento: 20040112352214500000044260315

Vistos, relatados e discutidos os presentes autos de **recurso ordinário**, **TRT nº 0101404-93.2016.5.01.0030**, em que são partes: **BANCO BRADESCO S.A.**, como recorrente, e **MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO**, como recorrido.

Inconformada com a r. sentença de Id. 838cbef, proferida pela Exma. Juíza Nelie Oliveira Perbeils, da 30ª Vara do Trabalho do Rio de Janeiro/RJ, que julgou procedentes em parte os pedidos da presente Ação Civil Pública, recorre a reclamada.

Os embargos de declaração aviados pela ré foram acolhidos, consoante r. decisão de Id. 518a3f7.

A recorrente, **BANCO BRADESCO S.A.**, manifesta seu inconformismo em face da r. decisão de Id. 838cbef, requerendo, em síntese, a reforma do julgado com base nos fundamentos articulados no Id. 26d1d2b. Inicialmente, argui a litispendência sob o fundamento de que foi ajuizada ação pela Procuradoria Regional do Trabalho da 6ª Região, que veicula pedidos idênticos aos da presente ação; que trata-se da ACP 0001075-10.2016.5.06.0006; que em ambas as ações - nesta e na ACP da PRT na 6ª Região - busca-se que a extensão da ação seja nacional; que há identidade de pedidos e de extensão territorial. Dessa forma, pretende seja provido o recurso e que seja julgada extinta a presente ação, sem resolução do mérito, porquanto preventivo o MM. Juízo do Trabalho da 6ª Região responsável pela ação civil pública acima mencionada. Renova a preliminar de ilegitimidade ativa do Ministério Público do Trabalho, ressaltando que a ação civil pública não é o meio adequado para o acolhimento dos pedidos constantes na petição inicial, porque não se poderá priorizar interesses individuais aos coletivos e difusos, ressaltando que não há qualquer agressão ao interesse social, mas, sim, um interesse que, se devido, deve ser buscado pelas vias normais da ação individual, porém nunca pelo Ministério Público do Trabalho. A recorrente, reitera os argumentos expendidos na contestação no sentido de que não é possível o prosseguimento do feito sem a presença da empresa CONTAX, incontroversa empregadora formal dos empregados mencionados nesta ação, e sobre o qual se estenderá, necessariamente, eventual provimento condenatório relativo a quaisquer das obrigações de fazer requeridas pelo *parquet*; que nesta ação o d. Ministério Público do Trabalho pretende seja declarada a nulidade do contrato havido entre a Contax e o Banco Bradesco, de forma que, ato contínuo, seja o Banco Bradesco condenado a abster-se de contratar os serviços especificados no contrato celebrado com CONTAX, serviços estes que, se mantidos, deverão se realizados por pessoal próprio. Tal pronunciamento, portanto, importará em grande prejuízo à Contax, que terá o contrato por ela celebrado destituído de eficácia jurídica. Não é possível, por óbvio, anular um contrato bilateral trazendo aos autos apenas um dos contratantes. Dessa forma, requer seja provido o recurso a fim de que a empresa Contax seja citada, para que venha aos autos se defender das acusações que são, verdadeiramente, lhe dirigidas, relativas à validade dos contratos que firma com seus empregados. Sustenta que foi condenado a uma



série de obrigações de fazer e não fazer em razão de contrato de terceirização tido por ilícito pelo MM. Juízo *a quo*. A despeito do equívoco da tese de mérito, porquanto outro o cenário normativo vigente quando da prolação da r. sentença, é certo ser impossível a condenação da recorrente em obrigação de fazer e não fazer - para o futuro - mesmo em face da conclusão esposada na r. sentença. É que o Banco Bradesco rescindiu o contrato com a CONTAX anos antes da prolação da sentença; que embora tenha constado da sentença a rescisão dos contratos desde 2017, entendeu por desconsiderar inteiramente o fato de que, em relação aos pedidos formulados nesta ação, a causa de pedir deixou de subsistir desde agosto de 2017; que não há dúvidas de que a causa de pedir, nesta ação, e o contrato de terceirização de serviços e tarefas ajustado entre a recorrente e a empresa de **call center** Contax. Em assim sendo, incontroverso nos autos que a operação teve fim em agosto de 2017, não mais subsiste causa de pedir. Inexistindo causa de pedir, é forçoso reconhecer que a condenação nas obrigações de fazer e não fazer carecem de amparo processual, por configurarem hipóteses de decisão *extra petita*. Reitera a prescrição aduzindo que nada pode ser exigido para além do quinquídio anterior ao ajuizamento desta ação, ou dois anos após a extinção do contrato de trabalho de cada substituído, nos termos do artigo 7º, inciso XXIX, da CRFB. Sustenta que merece ser reforma a r. sentença, sob o fundamento de que o MM. Juízo na origem ignorou por completo o advento da Lei nº 13.467/17 - que autorizou a terceirização de quaisquer atividades, inclusive a principal - e o entendimento do Supremo Tribunal Federal em relação à inconstitucionalidade da restrição da súmula 331 do C. TST. Afirma que toda imputação ao Banco Bradesco decorre de o d. Ministério Público do Trabalho entender que a relação contratual havida entre o Banco e a Contax ser ilícita, por decorrer de terceirização de Atividades permanentes, essenciais e finalísticas do Banco à Contax; que para o MM. Juízo de origem, de fato se justificava a imputação de toda responsabilidade ao Banco Bradesco pelo fato de estarse diante de terceirização ilícita, porquanto voltada a atividades fins do tomador; no caso, para o MM. Juízo, portanto, mesmo em 2019, é preciso resistir ao marco da Legislação de 2017. É que, segundo indicado na própria sentença, tal marco legal carece "*de análise crítica da doutrina e da jurisprudência, notadamente quanto à constitucionalidade material de suas disposições*". Em suma, o MM. Juízo *a quo*, tão simplesmente, entendeu por resistir ao novo marco regulatório da terceirização no país. Em verdade, como abaixo será lembrado, olvidou do fato de que, em verdade, a jurisprudência, por decisão vinculante da Corte Constitucional, já assentara ao tempo da sentença que a restrição da terceirização pelo critério da atividade fim é verdadeiramente inconstitucional. Aduz que a prova oral produzida evidencia que o Banco não possuía qualquer ingerência em relação aos empregados da Contax. Enfim, a prova testemunhal não deixa qualquer dúvida sobre a absoluta ausência de subordinação, de pendência e pessoalidade entre os empregados da Contax e o Banco Bradesco, contratante de serviços certos, específicos e determinados da Contax. Alega que o C. TST, às vésperas da prolação da r. sentença, pacificou por meio de seu órgão de uniformização de jurisprudência que atividades de **call center** não representam atividade fim das casas bancárias; que tal entendimento, por si só, já inviabiliza a tese adotada na r. sentença. Aduz que embora os fatos indicados na causa de pedir



sejam anteriores ao marco legal, é absolutamente indene de dúvidas que as consequências jurídicas afirmadas na sentença são posteriores ao novo marco legal; que em se tratando de obrigações de fazer e não fazer, o que fez o MM. Juízo na origem foi impedir, já em 2019 - ano da prolação da sentença - que o Banco Bradesco faça contratos em atenção às disposições estabelecidas pela Lei nº 13.467/17; que tendo o E. STF afirmado, em posicionamento vinculante, sem modulação, que a restrição indicada na súmula 331 é inconstitucional, não é dado a juízes negar curso ao entendimento, sobretudo ao argumento de limitações cronológicas. Dessa forma, busca o provimento do recurso ordinário, para que se faça valer não só o novo marco legal, conforme estabelecido na Lei nº 13.467/17, como sobretudo no julgamento do E. Supremo Tribunal Federal, nos autos da ADPF nº 324 e RE 958.252, que afirmou inconstitucional, sem modulação, o entendimento adotado pelo MM. Juízo de origem. Sustenta que, por cautela, é preciso registrar impugnação específica em relação à qualquer possibilidade - sequer impressão - quanto à possibilidade de se afirmar vínculo empregatício entre empregados da Contax e o Banco Bradesco, conforme a sistemática prevista no artigo 3º da CLT, que a recorrente possui qualquer tipo de ingerência sobre a prestação dos serviços dos empregados da CONTAX, mormente em relação às atividades destacadas no relatório de inspeção; que todo o contato feito entre o Banco e a CONTAX, nos ambientes de trabalho, se dá mediante preposto indicado pela CONTAX, não cabendo, em hipótese alguma, aos administradores da recorrente, fiscalizar, orientar ou coordenar as atividades dos empregados da CONTAX, uma vez que tais tarefas ficam a cargo dos representantes legais da própria CONTAX, bem como não cabe, à administração do Banco, estabelecer e/ou impor metas de atendimentos e/ou de produção aos empregados da CONTAX. Nesse sentido, há de se salientar que a recorrente não poderia, de toda a sorte, figurar como empregador desses profissionais, ou seja, dos empregados da CONTAX, uma vez que não preenchidos os requisitos estabelecidos nos artigos 2º e 3º da CLT, que são condições para a existência da relação de emprego. Em suma, é possível afirmar, em conclusão, os seguintes aspectos fáticos: não há ascendência do BRADESCO sobre os empregados da CONTAX; não há ascendência do BRADESCO sobre a CONTAX (influência significativa), na medida que todos os poderes recíprocos são exclusivamente aqueles previstos no contrato; não há personalidade - ou qualquer relação, em verdade - entre os empregados da CONTAX e o BRADESCO; não há formação de grupo econômico; não se discute sucessão de empregadores; não se discute contrato de empreitada ou subempreitada. Sustenta a recorrente que a par de tudo que foi dito acima, é preciso registrar que os autos de infração não subsistem, porque antijurídica a lavratura dos mesmos; que não tendo havido, ainda, o esgotamento da via administrativa - visto que todos os autos de infração foram impugnados - não é dado ao d. Ministério Público do Trabalho invocar a presunção de veracidade. Aduz que conforme a própria regulamentação do Ministério do Trabalho sobre o processo de multas administrativas, a Portaria nº 854 do Ministério do Trabalho, a lavratura do Auto de Infração, longe de representar um ato administrativo exaustivo e acabado, apenas tem o condão de iniciar o processo administrativo que pode vir a acarretar a imposição de penalidade. Em assim sendo, apenas após o trânsito em julgado do processo administrativo



é que será possível ter-se por encerrado o ato administrativo, conforme preveem os artigos 43 e 44 da referida aludida Portaria. A recorrente, argui a incompetência do Ministério Público do Trabalho para o reconhecimento de vínculo empregatício e/ou nulidade da contratação entre o Banco Bradesco e a empresa Contax. Sustenta que a r. decisão recorrida afirmou que: (a) as normas de proteção ao trabalho garantem a obrigatoriedade do registro dos empregados da empresa, de modo que cabe ao AFT verificar a existência de vínculo empregatício ou terceirização ilícita; (b) o reconhecimento de vínculo empregatício, para fins de apuração de infrações administrativas, está implícito na atividade do AFT, uma vez que, caso assim não fosse, a atividade do AFT estaria limitada a verificação do cumprimento das normas de proteção ao trabalho de empregados registrados, deixando ao empregado sem vínculo formal apenas o recurso ao Judiciário; (c) o AFT exerce o papel de fiscalizador do cumprimento das normas de proteção ao trabalho, podendo aplicar penalidades administrativas, nos termos do artigo 7 e §1, da Lei 7.855/1989 e do artigo 1o e §1, da Portaria MTE 925/1995; e (d) decisões do TST e o Precedente Administrativo 36 do MTE reconhecem ao AFT competência para reconhecer vínculo empregatício e/ou validade da contratação. Contudo, nem o AFT, tampouco o MTE e seus respectivos órgãos, possuem competência para reconhecer o vínculo empregatício e/ou declarar a legalidade da terceirização. Com efeito, incumbe ao AFT a fiscalização do fiel cumprimento de normas de proteção ao trabalho (art. 626, CLT). Dentre tais incumbências, compete aos AFT verificar o cumprimento de disposições legais e regulamentares, inclusive as relacionadas à segurança e à saúde no trabalho, no âmbito das relações de trabalho e de emprego (art. 18, I, do Regulamento da Inspeção do Trabalho "RIT", aprovado pelo Decreto no 4.552/2002). Assim, diante da incompetência do AFT para declaração da existência de relação empregatícia e/ou da validade da contratação havida, o Bradesco requer seja declarado, incidentalmente, nulo o referido AI, cancelando-se as demais autuações vinculadas à fiscalização registrada no Relatório Fiscal. Alega que deve ser decretada a insubsistência do Auto de infração em razão da ausência de valor probatório dos depoimentos prestados ao Auditor Fiscal do trabalho e das denúncias anonimamente apresentadas, durante a fiscalização já que descompromissados e não sujeitos ao contraditório. Argui, ainda, a nulidade do Auto de Infração em decorrência da inobservância da competência territorial da autoridade administrativa que o lavrou; que o AI indica infrações supostamente relacionadas a trabalhadores contratados pela Contax para prestação de serviços ao Bradesco, em três Estados, quais sejam: Pernambuco, Rio de Janeiro e São Paulo, tendo sido ele lavrado fora da circunscrição do auditor que o lavrou. Assim, diante da ausência de cumprimento da exigência prevista no artigo 60, do Regulamento da inspeção do Trabalho (Decreto 4.552/02), requer a recorrente seja declarado incidentalmente nulo o referido Auto de Infração. Reitera o argumento no sentido de que a decisão administrativa do Auto de Infração lavrado afastou a violação ao princípio da legalidade por entender que a legislação trabalhista autoriza que o Auditor Fiscal do Trabalho decida de acordo com a jurisprudência, por analogia, com a equidade e com outros princípios e normas gerais do direito. Contudo, embora seja prerrogativa do ADF atuar de acordo com a jurisprudência, não há na lei dispendo



a respeito da terceirização no Brasil, seja para proibi-la e/ou limitá-la, seja para autorizá-la. De igual forma inexistente entendimento consolidado no sentido de que a terceirização da atividade de teleatendimento, como é o caso em questão, represente terceirização ilícita. Ainda sobre o pedido de declaração da nulidade do Auto de Infração, alega que a decisão de confirmação do AI arguiu que tanto a livre iniciativa quanto a valorização do trabalho têm a mesma hierarquia, sem que exista a prevalência de um princípio sobre o outro, No entanto, consignou que a livre iniciativa deve ser ponderada para se harmonizar com a valorização do trabalho humano. Dessa forma, a recorrente reitera que a ratificação da validade do AI implicará em violação do princípio constitucional da livre iniciativa (art. 10, inciso IV, da CRFB). Reitera os argumentos no sentido de que incabível a indenização por danos morais, uma vez que não praticou qualquer ato ilícito, e, ainda, que não se pode falar em dano moral coletivo porque a indenização somente é devida, a esse título, quando for praticado ato ilícito de tamanha magnitude que gere verdadeiro sofrimento, incômodo, intranquilidade, capazes de desestabilizar a pacífica convivência comunitária, o que não ocorreu. Afirma que a atividade e condições de trabalho dos empregados da Contax não é precarizada; que o pagamento de remuneração variável, que representa vantagens além do mínimo legal, não pode ser considerada uma disposição precarizante; que o comissionamento é válido e plenamente utilizado; que os empregados da Contax recebem regular o auxílio-alimentação, nada havendo de ilegal no particular; os descontos salariais que se passam no âmbito da Contax, segundo informações, observam estritamente a disposição do artigo 462 da CLT; que todas as disposições relativas à segurança e medicina do trabalho são observadas, tanto é assim que todos os autos de infração foram devidamente impugnados; que a jornada de trabalho é observada, com o rigor que determina a lei, que define tolerância máxima de 5 (cinco) minutos; que não é possível alegar a existência de assédio organizacional, ressaltando que toda a organização da Contax é baseada no estrito cumprimento das normas legais, as metas são transparentes e claras e os sistemas de controle são explicados e conhecidos dos empregados. Dessa forma, impugna as alegações de existência de métodos agressivos de gestão, atitudes de comunicações. Afirma que não existem humilhações - sejam públicas ou privadas - ou a publicidade e informações íntimas, pessoais ou constrangedoras; igualmente, não existe monitoramento de tempo de banheiro. Igualmente, não são aplicadas punições excessivas aos empregados da Contax e todas as punições são decorrentes de inobservância às disposições regulamentares e legais. Afirma que a organização do trabalho atende, de forma estrita, a legislação; os aparelhos são adequadamente substituídos, havendo a adequada manutenção das condições de trabalho. Assim, não havendo comprovação das graves acusações tecidas pelo MPT, para além da mera juntada de autos de infração, não é possível ter se por judicialmente provados fatos alegados. Em relação ao valor fixado a título de astreinte, alega que o MM. Juízo na origem acolheu o pedido do Ministério Público do Trabalho e condenou o réu ao pagamento da importância de R\$. 100.000,00 (cem mil reais) na hipótese de eventual inobservância das ordens impostas. Aduz que configurado o não cabimento da pretensão, não há justificativa sequer para eventual fixação de multa periódica, conforme exaustivamente demonstrado no



presente recurso. Ademais, os valores apontados não guardam, absolutamente, nenhuma relação com a natureza da obrigação discutida nos presentes autos. Tanto é assim que um mesmo montante foi indistintamente indicado para todos os pedidos formulados, sem ter o autor sequer esboçado algum tipo de justificativa para o valor proposto; que o magistrado não decide por equidade, mas por imperativo de legalidade, em provimentos racionalmente justificáveis. Em sendo assim, as decisões condenatórias devem ser lastreadas em fundamentos inteligíveis, principalmente a multa periódica que, segundo o CPC, deve guardar relação com obrigação afirmada (art. 537 do CPC). Todavia, se mantida, deverá ser drasticamente reduzida por ser o valor fixado, inteiramente incompatível com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, devendo ser substituído por outro bem inferior, ou seja, no máximo no importe correspondente ao valor já indicado na legislação para a referida penalidade. Sustenta que, não obstante a absoluta falta de ilícito, como se viu ao longo do presente recurso ordinário, há necessidade de revisão do valor fixado a título de danos morais coletivos. Nesse sentido, alega que não procede a tarificação feita pelo Ministério Público do Trabalho para a pretendida indenização por danos morais coletivos, ainda mais na quantia de R\$ 100 milhões de reais (cem milhões de reais), em condenação solidária dos réus, apresentada sem qualquer critério jurídico ou de fatos que conferissem alguma legitimidade à providência, que ilustra, o tanto quanto possível, um desconhecimento da própria natureza do pedido condenatório e do necessário arbitramento do *quantum* indenizatório, a ser levada a cabo pelo magistrado que preside o processamento da demanda, acaso seja possível o deferimento de um tal pedido. Desproporcional e desarrazoado, portanto, o valor postulado a título de indenização por dano moral coletivo, que, "exagerado, deve ser repellido", o que, em se admitindo a possibilidade de condenação do Réu, deverá ensejar, tão só para argumentar, a fixação razoável, proporcional e prudente desse MM. Juízo, a fim de evitar o locupletamento indevido e o enriquecimento sem causa por parte de supostas vítimas de eventuais irregularidades cometidas pelo Réu. Por fim, sustenta que a limitação territorial imposta pelo art. 16 da Lei de Ação Civil Pública é perfeitamente constitucional, pois o devido processo legal é uma garantia institucional que se materializa pela divisão de competências funcionais e de atribuições de julgamento entre os órgãos judiciários. Por esses motivos, na remota hipótese de ser julgada procedente a presente ação coletiva, o que se admite apenas para argumentar, a sentença deverá ter sua eficácia limitada à cidade de Rio de Janeiro - RJ, em face do que dispõe o art. 16 da Lei n.º 7.347/85.

Contrarrazões do d. Ministério Público do Trabalho (ID a97a86), manifestando-se no sentido de ser integralmente confirmada a r. decisão de origem.

Comprovado o recolhimento das custas (ID a9417f4), bem como do depósito recursal (ID 7f9284c).

É o relatório.



## II - FUNDAMENTAÇÃO

### ADMISSIBILIDADE

Por preenchidos os requisitos legais de admissibilidade (intrínsecos e extrínsecos), conheço do recurso.

### PRELIMINARES

#### DA LITISPENDÊNCIA

A recorrente argui a litispendência sob o fundamento de que foi ajuizada ação pela Procuradoria Regional do Trabalho da 6ª Região, que veicula pedidos idênticos aos da presente ação; que trata-se da ACP 0001075-10.2016.5.06.0006; que em ambas as ações - nesta e na ACP da PRT na 6ª Região - busca-se que a extensão da ação seja nacional; que há identidade de pedidos e de extensão territorial. Dessa forma, pretende seja provido o recurso e que seja julgada extinta a presente ação, sem resolução do mérito, porquanto prevento o MM. Juízo do Trabalho da 6ª Região responsável pela ação civil pública acima mencionada.

A preliminar arguida pela recorrente foi rejeitada sob os seguintes fundamentos, *in verbis*:

"No que concerne à alegação de litispendência, rejeita-se, por igual. Nota-se que a alegada ACP nº 0001075- 10.2016.5.06.0006, cuja cópia da inicial foi juntada no ID 0e6e6a1 e seguintes, não possui pedidos idênticos à presente, pois trata da condição de trabalho na Contax. A alegação da ré tangencia as raízes da litigância de má-fé.

Transcrevo os pedidos, para que não restem dúvidas:

"Diante dos fatos e argumentos expostos, o Ministério Público do Trabalho pleiteia seja concedida a tutela específica, na forma do artigo 497 do Novo Código de Processo Civil, consubstanciada na condenação das Rés, de forma solidária, ao cumprimento das seguintes obrigações:

- 1) Incluir na etapa de explicitação da demanda o estudo da análise ergonômica do trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 2) Contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração da ocorrência de pausas interciclos, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;



- 3) Contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração das variações diárias, semanais e mensais da carga de atendimento, incluindo variações sazonais e intercorrências técnico-operacionais mais frequentes, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 4) Considerar o monitoramento de desempenho na elaboração dos programas preventivos, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 5) Incluir à etapa de avaliação e revisão das intervenções efetuadas com a participação dos trabalhadores, supervisores e gerentes na análise ergonômica do trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 6) Contemplar, na análise ergonômica do trabalho, a avaliação de organização do trabalho, demonstrando a explicitação das normas de produção, das exigências do tempo, da determinação de conteúdo do tempo, do ritmo do trabalho e do conteúdo de tarefas executadas, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 7) Incluir a etapa de avaliação da eficiência das recomendações na análise ergonômica do trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 8) Contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração do histórico mensal de horas extras realizadas em cada ano, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 9) Considerar a compatibilização de metas com as condições de trabalho e tempo oferecidos na elaboração dos programas preventivos, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 10) Considerar as repercussões sobre a saúde dos trabalhadores decorrentes de todo e qualquer sistema de avaliação para efeito de remuneração e vantagens de qualquer espécie na elaboração dos programas preventivos, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 11) Contemplar, na análise ergonômica do trabalho, o registro e análise de impressões e sugestões do trabalhador, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 12) Considerar as pressões aumentadas de tempo em horário de maior demanda na elaboração dos programas preventivos, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 13) Contemplar na avaliação da organização de trabalho da análise ergonômica, a explicitação da existência de sobrecargas estáticas ou dinâmicas do sistema osteomuscular, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 14) Considerar os períodos para adaptação ao trabalho na elaboração dos programas preventivos, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 15) Contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a descrição da produção em relação ao tempo alocado para as tarefas, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 16) Contemplar, na análise ergonômica do trabalho, o relatório estatístico da incidência de queixas de agravos à saúde colhidas pela Medicina do Trabalho nos prontuários médicos, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;



17) Contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração do número de ciclos de trabalho e sua descrição, incluindo trabalhos em turnos e trabalho noturno, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

18) Incluir a etapa de discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos na análise ergonômica do trabalho (AET), sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

19) Contemplar, na avaliação da organização do trabalho da análise ergonômica, a demonstração do trabalho real e trabalho prescrito, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

20) Incluir a etapa de discussão e restituição dos resultados aos trabalhadores envolvidos na análise ergonômica do trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

21) Emitir atestados médicos ocupacionais com o conteúdo mínimo previsto na NR-7, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 1.500,00 (hum mil e quinhentos reais) por atestado médico emitido de forma irregular;

22) Submeter o trabalhador exposto a risco e/ou portador de doença crônica à avaliação clínica, integrante do exame médico periódico a cada ano e submeter o trabalhador a avaliação clínica, integrante do exame médico periódico, em intervalo menor que um ano, por critério do médico encarregado do exame, ou por notificação do auditor-fiscal do trabalho ou por previsão em negociação coletiva, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

23) Implementar programa de vigilância epidemiológica para detecção precoce de casos de doenças relacionadas ao trabalho comprovadas ou por objeto de suspeita, que inclua procedimentos de vigilância passiva (processando a demanda espontânea de trabalhadores que procuram serviços médicos) e procedimentos de vigilância ativa, por intermédio de exames médicos dirigidos que incluam, além dos exames obrigatórios por norma, coleta de dados sobre sintomas referentes aos aparelhos psíquico, osteomuscular, vocal, visual e auditivo, analisados e apresentados com a utilização de ferramentas estatísticas e epidemiológicas, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

24) Considerar, no planejamento e implantação do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, os riscos à saúde dos trabalhadores, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

25) Conferir ao Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional o caráter de prevenção, rastreamento e diagnóstico precoce dos agravos à saúde relacionados ao trabalho, inclusive em natureza subclínica, além da constatação da existência de casos de doenças profissionais ou danos irreversíveis à saúde dos trabalhadores, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

26) Considerar, no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, as questões incidentes sobre o indivíduo e a coletividade de trabalhadores e privilegiar, no Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, o instrumental clínico-epidemiológico na abordagem da relação entre sua saúde e o trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

27) Contemplar o conteúdo mínimo estabelecido na NR-7 no relatório anual do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

28) Adotar, por meio do médico coordenador do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional ou do encarregado dos exames, as medidas indicadas na NR-7, quando constatada a ocorrência ou agravamento de doenças profissionais ou sendo verificadas alterações que revelem qualquer tipo de disfunção de órgão e/ou sistema biológico, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;



- 29) Manter ambiente confortável para descanso e recuperação durante as pausas, fora dos ambientes de trabalho e manter ambiente para descanso e recuperação durante as pausas dimensionado em proporção adequada ao número de operadores usuários, devendo os ambientes serem dotados com facilidade de água potável, instalações sanitárias, lixeiras com tampas, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 30) Emitir a Comunicação de Acidente de Trabalho, no caso de doença profissional ou produzida em virtude das condições especiais de trabalho comprovada ou objeto de suspeita, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 3.000,00 (três mil reais) por irregularidade encontrada;
- 31) Cumprir disposição legal sobre segurança e medicina do trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 32) Implementar medidas de estímulo frequente à ingestão de água potável, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 33) Permitir que os operadores saiam de seus postos de trabalho a qualquer momento da jornada, permitindo a satisfação das necessidades fisiológicas, sem repercussões sobre suas avaliações e remunerações, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 34) Manter local de trabalho com níveis de ruídos em conformidade com o estabelecido na NBR - 010152 e observar, nos locais de trabalho, o nível de ruído aceitável para efeito de conforto de até 65 db (A) e/ou a curva de avaliação de ruído (NC) de valor superior a 60 Db, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 35) Não exigir a observância estrita do script ou roteiro de atendimento, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 36) Fornecer gratuitamente conjuntos de microfone e fone de ouvidos (headset) individual e fornecer conjuntos de microfone e fone de ouvido (headsets) individuais que permitam ao operador a alternância do uso das orelhas ao longo da jornada de trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 37) Conceder pausa no trabalho imediatamente após operação na qual tenha ocorrido ameaça, abuso verbal, agressão ou que tenha sido especialmente desgastante, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 38) Não imputar ao operador os períodos de tempo ou interrupções no trabalho não dependentes de sua conduta, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 39) Providenciar a pronta substituição do head-set, quando da verificação de situação irregular de funcionamento pelo operador, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 40) Não utilizar procedimentos de monitoramento por escuta e gravação de ligações sem o conhecimento do operador, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 41) Dimensionar o contingente de operadores de forma compatível com as demandas da produção, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por irregularidade encontrada;
- 42) Disponibilizar mobiliário cujas superfícies de trabalho sejam reguláveis em altura e disponibilizar mobiliário cujas superfícies de trabalho sejam reguláveis em altura em um intervalo superior a 13 cm, medidos de sua face superior, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;



- 43) Disponibilizar assentos em conformidade com o disposto no Anexo II da NR - 17, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 44) Disponibilizar monitores de vídeo que proporcionem corretos ângulos de visão e posicionar os monitores de vídeo frontalmente ao operador ou disponibilizar monitores de vídeo que sejam dotados de regulagem que permita o correto ajuste da tela à iluminação do ambiente, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 45) Adotar as medidas para a prevenção da síndrome do edifício doente, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) por irregularidade encontrada;
- 46) Não estimular de forma abusiva a competição entre trabalhadores ou grupos/equipes de trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 47) Não efetuar exposição pública das avaliações de desempenho dos operadores, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 48) Elaborar, implantar e atualizar contínua e suficientemente os sistemas informatizados, de maneira a mitigar sobretarefas, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 49) Garantir boas condições sanitárias e de conforto, disponibilizar sanitários permanentemente adequados ao uso e separados por sexo, disponibilizar local para lanche e disponibilizar armários individuais dotados de chave para guarda de pertences na jornada de trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 50) Considerar as necessidades dos operadores na elaboração das escalas laborais ou acomodar as necessidades especiais da vida familiar dos trabalhadores com dependentes sob seus cuidados na elaboração das escalas laborais ou incluir, na escala laboral, flexibilidade especial para trocas de horários e utilização das pausas das nutrizes, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 51) Computar na jornada de trabalho o tempo necessário para a atualização do conhecimento do operador e para o ajuste do seu posto de trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 52) Associar as ações e princípios do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais àqueles previstos na NR-17, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 53) Não manter estabelecimento, em que trabalhem mais de 300 operários, sem refeitório, nem permitir que os trabalhadores tomem suas refeições fora do refeitório, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 54) Não manter refeitório em local inadequado, nem manter refeitório com comunicação direta com os locais de trabalho e/ou instalações sanitárias e/ou locais insalubres e/ou locais perigosos, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 55) Não disponibilizar local para consumo de refeições sem lavatórios e pias instalados nas proximidades ou no próprio local, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;
- 56) Manter local de trabalho em estado de higiene compatível com o gênero de atividade, não executar serviço de limpeza no horário de trabalho e utilizar processo de limpeza do



local de trabalho por processo que reduza ao mínimo o levantamento de poeiras, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

57) Não utilizar mecanismo de monitoramento da produtividade para aceleração do trabalho e não utilizar mecanismo de monitoramento da produtividade que se apresente quando não consultado pelo operador, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

58) Instalar iluminação de forma que evite ofuscamento e/ou reflexos incômodos e/ou sombras e/ou contrastes excessivos, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

59) Implementar medidas de redução do ruído de fundo, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

60) Manter local de trabalho que possua condições acústicas adequadas à comunicação telefônica, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

61) Contemplar na estrutura do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, o planejamento anual com estabelecimento de metas, prioridade e cronograma, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

62) Contemplar, na estrutura do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais, a estratégia e metodologia da ação, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

63) Não conceder pausas no posto de trabalho, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

64) Contemplar, na análise ergonômica do trabalho, as recomendações ergonômicas expressas em planos e propostas claros e objetivos, com definição de datas de implantação, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

65) Não manter rampas e/ou escadas fixas construídas em desacordo com as normas técnicas oficiais e/ou em mau estado de conservação, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

66) Manter, nos locais de trabalho, cobertura que assegure proteção contra a chuva, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) por irregularidade encontrada;

67) Indenização por danos morais coletivos no valor de R\$ 100.000.000,00 (cem milhões de reais) a ser pago solidariamente pelas reclamadas"

Examino.

Consoante o artigo 337, § 2º, do CPC, "Uma ação é idêntica a outra quando possui as mesmas partes, a mesma causa de pedir e o mesmo pedido." Por sua vez, na forma do § 3º do mesmo diploma legal, "Há litispendência quando se repete ação que está em curso".

*In casu*, porém, inequívoca é a ausência dos requisitos do art. 337, § 2º do CPC, dado que, primeiro, **não há identidade de partes**, pois, ao contrário do que alega a recorrente, **as partes não são as mesmas, senão vejamos**.



A ACP 0001075-10.2016.5.06.0006 tem, de um lado, o Ministério Público do Trabalho (PRT-6ª Região) e, de outro, CONTAX - MOBITEL S.A., BANCO CITIBANK S.A., BANCO BRADESCO S.A., ITAÚ UNIBANCO S.A., BANCO SANTANDER S. A., TELEFÔNICA BRASIL S.A. (VIVO), OI S.A. e NET - SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO S.A. (Id. be6d126, Pág. 2).

Na presente ação, não obstante esteja, de um lado, o Ministério Público do Trabalho (PRT-1ª Região), tendo ainda, como "assistente litisconsorcial" a FITRALTEP (Id. 31cef1d), no polo passivo consta **apenas** a recorrente, **BANCO BRADESCO S.A.** É essa a "identidade de parte" que a recorrente afirma que "não poderia ser mais óbvia" (Id. 26d1d2b, Pág. 9), a saber, o fato de ambas as ações terem sido propostas pelo *Parquet* ou seria pela presença de **um dos litigantes** no polo passivo da ação? Ora, se a mera presença de um dos litigantes no polo fosse bastante para caracterizar a "identidade" a que se refere o texto legal, não estaria a norma redigida como "mesmas **partes**", isto é, **no plural**. Aliás, a expressão "identidade de parte", **no singular**, cunhada pela Ré, além de inexistir na Lei, é uma contradição em termos.

Melhor sorte não tem a recorrente ao alegar identidade de pedidos.

Indaga-se, pois, onde está dito na Lei que "extensão territorial" - que na verdade concerne ao plano da eficácia da coisa julgada - seria passível de ser confundida com "objeto" da ação, tecnicamente, com o "pedido"? Menos ainda, onde está dito que "extensão territorial" seria um dos três elementos da chamada **tríplice identidade** de que trata o §2º do art. 337 do CPC? Exatamente. Em parte nenhuma.

Ainda que se admitisse, em total desapego à técnica, e por apreço à argumentação, que "extensão territorial" e pedido são a mesma coisa, ainda incumbiria à recorrente demonstrar, **cumulativamente**, a identidade de partes e de causa de pedir, para que configurada estivesse a pretendida litispendência.

**No entanto, identidade de pedidos não há**, como se conclui, sem esforço, do cotejo do rol de pretensões deduzidas na presente ação civil pública com aquele formulado na ACP 0001075-10.2016.5.06.0006, acima reproduzido.

Ressaltemos, ainda, que a mera circunstância de similaridade, em alguns aspectos, na narrativa fática das ações civis públicas, ou seja, da **causa de pedir remota passiva**, está longe de ser suficiente para caracterizar a pretendida litispendência, até porque **não há identidade de causa de pedir próxima**.



Tampouco a similaridade entre uma e outra obrigação de fazer, nos róis de pedidos, seria bastante para configurar a "identidade" exigida no art. 337 do CPC.

Conclusão inafastável, não há falar em litispendência.

**Rejeito.**

## DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO

A recorrente alega que o Ministério Público do Trabalho não possui legitimidade para a defesa dos direitos discutidos no presente feito, ressaltando que a ação civil pública não é o meio adequado para o acolhimento dos pedidos constantes na petição inicial, porque não se poderá priorizar interesses individuais aos coletivos e difusos, ressaltando que não há qualquer agressão ao interesse social, mas, sim, um interesse que, se devido, deve ser buscado pelas vias normais da ação individual, porém nunca pelo Ministério Público do Trabalho.

O MM. Juízo *a quo* rejeitou a preliminar arguida na contestação sob os seguintes fundamentos:

"Quanto à legitimidade ativa e interesse de agir do MPT, nota-se que ambas as condições estão preenchidas no caso em tela, pois são analisadas de acordo com as assertivas apostas na peça vestibular e com a legislação pertinente. Na situação ora analisada, a ré resiste à pretensão do autor, revelando a necessidade e utilidade da via judicial, configurando o interesse de agir. Além disso, a legitimidade do MPT para ajuizar a presente demanda está calcada nos art. 127 e 129, III da CR/88 c/c arts. 5º e 6º, VII, 'd', da LC 75/93. Não se trata, como tenta fazer crer a ré, de interesse individual heterogêneo. Trata-se da proteção de direitos coletivos em sentido amplo, como os de os trabalhadores terem sua CTPS anotada por sua real empregadora, perceberem os mesmos salários e benefícios assegurados aos seus empregados, dentre outros, coibindo-se a precarização da mão de obra. Não se busca o pagamento de valores a determinados empregados. Logo, presente o interesse e a legitimidade do *parquet*."

A presente ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Trabalho tem por objetivo, em síntese, reprimir o descumprimento de normas trabalhistas. Por fim, também pede a condenação da ré ao pagamento de multa por eventual descumprimento das obrigações, reversível ao FAT (Fundo de Amparo ao Trabalhador) e a condenação ao pagamento de danos morais coletivos.



Diversamente do que alega a recorrente, **inexiste pedido, tampouco condenação, de reconhecimento de vínculo empregatício, mas, sim, de "abstenção da terceirização ilícita e do assédio moral, bem como o fornecimento de um meio ambiente de trabalho digno e saudável aos empregados"**, como corretamente arrazoadado na sentença (Id. 838cbef, Pág. 5).

**Na verdade, o que se observa, no particular, é a interposição de um "recurso-padrão", distanciado, portanto, dos elementos dos autos, visto que a recorrente faz alusão, no item "III" do recurso, a "ILEGITIMIDADE ATIVA AD CAUSAM DO SINDICATO-AUTOR" (Id. 26d1d2b, Pág. 12), e alega "que o Sindicato-Autor não detém legitimidade ativa para propor a presente demanda", a despeito de, por óbvio, não ser essa a hipótese dos autos, em que a ação foi proposta pelo Ministério Público, cuja legitimidade é ampla.**

Por outro lado, não se trata aqui de "direito individual" estrito, ao contrário do alegado pela recorrente, mas de direito coletivo em sentido amplo, dos quais os individuais homogêneos são espécie. Ora, se de direito individual homogêneo admitidamente se trata, é possível afirmar, com segurança, que a recorrente apenas entabula tese cuja premissa é, por ela mesma, contrariada. Isto porque os interesses homogêneos são individuais em sua essência; o que adquire feição coletiva é a forma processual pela qual podem ser tratados, dada a sua homogeneidade decorrente de origem comum. O que permite um tratamento processual coletivo desses direitos é a sua uniformidade. O interesse é uniforme porque decorre de **origem comum, no caso, a precarização do trabalho decorrente das condições impostas pela ré.**

Teori Zavascki, em matéria publicada na Revista Forense, v. 91, n. 329, Jan/mar de 1995, denominada "Defesa de direitos coletivos e defesa coletiva de direitos", é bastante elucidativo ao alertar para a distinção entre defesa de direitos coletivos, aí incluídos os difusos, e defesa coletiva de direitos (individuais), ponderando que os interesses individuais homogêneos não se enquadram no conceito de direitos transindividuais (por exemplo), mas constituem simples direitos subjetivos individuais, com perfeita identificação do sujeito e da relação deste com o objeto, aos quais a qualificação de homogêneos tem como função relacioná-los a outros direitos individuais assemelhados, de molde a permitir a sua defesa coletiva.

Os direitos individuais homogêneos, portanto - cabe frisar - são "simples direitos subjetivos individuais", a receberem tratamento coletivo, pela condição específica de serem passíveis de "identificação do sujeito e da relação deste com o objeto". Numa palavra, o que os torna "homogêneos" é a origem comum que possuem.



**O direito é homogêneo - uma vez mais se diga - porque seu nascedouro é "comum" àqueles destinatários das normas cujo descumprimento se imputa à ré.** Inútil é, pois, tentar emprestar à noção de "coletividade" o sentido de "pluralidade", como se plurais devessem ser os fatos ilícitos que estão na origem da lesão. Tal exegese contraria o próprio sentido da lei, que singulariza a lesão - vale dizer -, esta, sim, a espraiar-se por uma massa de indivíduos. A lei - ao definir o interesse individual homogêneo - não exige, *data venia*, que a "origem comum" se consubstancie em pluralidade de atos. É exatamente o inverso (!).

Não há confundir o ilícito - singular ou não - com o dano coletivo, resultante dos efeitos práticos daquele. Enfatizemos, não há confundir os efeitos concretos do ilícito na esfera jurídica de um trabalhador com o dano à coletividade, cujo interesse precípua é tutelado no art. 7º, inciso XXII da Constituição Federal. Ademais, se a supressão de direitos trabalhistas agride ou não à sociedade ou à coletividade trabalhadora, isto será examinado no mérito, e não em preliminar.

Porquanto em se tratando de interesses individuais homogêneos, como se verifica no caso examinado, que aproveitam a todos os trabalhadores - inclusive os de índole constitucional -, a eventual especificidade de condições de trabalho de dado trabalhador em nada interfere no direito, suscetível de ser tutelado por ação coletiva por entes legitimados, dentre os quais o MPT.

Observemos, ainda, quanto à legitimidade do Ministério Público do Trabalho, a expressa autorização pelo sistema normativo vigente:

- a) inciso III do art. 129 da Constituição da República (CF/88);
- b) inciso I do art. 5º c/c inciso IV do art. 1º da Lei 7.347/85 (LACP);
- c) alínea "d" do VII do art. 6º c/c inciso III do art. 83 da Lei Complementar 75/93 (LOMPU); e
- d) inciso I do art. 82 c/c inciso VI do art. 6º da Lei 8078/90 (CDC);

Diante da natureza da pretensão deduzida, oportuno transcrever ainda a lição do Min. Teori Zavascki, *in verbis*:

"Quando a ação civil pública tem por objeto a tutela de direito e interesses transindividuais (difusos e coletivos), a legitimação atribuída ao Ministério Público, pela Constituição (art. 129, III), deve ser entendida no sentido irrestrito e mais amplo possível, em limites suficientes e necessários para obtenção da tutela jurisdicional completa e compatível com a natureza e magnitude da lesão ou da ameaça aos bens e valores tutelados. Inclui, portanto, legitimação para buscar tutela cognitiva, preventiva,



reparatória, declaratória, constitutiva ou condenatória. (*Processo coletivo*. 2ª SP, RT, 2007, p. 137)

Reconhece-se, pois, a legitimidade do Ministério Público do Trabalho para propor ação civil pública em casos que envolvam possíveis fraudes à legislação trabalhista, mormente quando se trata de discussão relativa à ilegalidade da intermediação da mão de obra.

Com efeito, o cenário fático descrito nos presentes autos não induz à conclusão de que estaríamos tratando de meros interesses patrimoniais individuais dos trabalhadores envolvidos. Pelo contrário, transparece a ideia de direitos individuais homogêneos, plenamente tuteláveis pela via da ação civil pública.

Em harmonia com a doutrina, destaquemos que a jurisprudência atual e pacífica do TST reconhece a legitimidade do *Parquet* para atuar em qualquer tipo de direito ou interesse transindividual, seja difuso, coletivo ou individual homogêneo, *verbis*:

**RECURSO DE REVISTA. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. REGISTRO EM CTPS. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. TUTELA INIBITÓRIA. ADIMPLEMENTO DA LEGISLAÇÃO TRABALHISTA.** 1. O Ministério Público do Trabalho detém legitimidade para pleitear em ação civil pública tutela inibitória na defesa de direitos individuais homogêneos registro em CTPS, especialmente quando relacionados à dignidade da pessoa humana e aos valores sociais do trabalho (1, III e IV, CF), nos exatos limites dos arts. 127 e 129, III e IX, da Constituição Federal, 6º, VII, alíneas a e d e 84 da Lei Complementar nº 75/93, 1, IV, e 3 da Lei n 7.347/85. Está qualificado o Parquet, mesmo que se busque o adimplemento de elementares direitos trabalhistas aqui residente a valia de sua atuação. 2. No presente caso, a busca da efetivação do registro em CTPS dos empregados que realizam a venda de planos de saúde, ainda que contratados como prestadores de serviços representantes comerciais, autoriza a representação do MPT. Recurso de revista conhecido e provido. (3ª Turma, RR 81894.2010.5.24.0005, Rel. Min. Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira, j. 10/04/2013, pub. 12/04/2013)

**RECURSO DE EMBARGOS EM RECURSO DE REVISTA. INTERPOSIÇÃO SOB A ÉGIDE DA LEI 11.496/07. PAGAMENTO DE SALÁRIO 'POR FORA'. OBRIGAÇÃO DE NÃO FAZER. INCLUSÃO NO RECIBO. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO PARA AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. POSSIBILIDADE.** 1. A Eg. Turma não conheceu do recurso de revista da reclamada, ao fundamento de que o Ministério Público do Trabalho tem legitimidade ativa para propor ação civil pública na defesa de direitos individuais homogêneos, com fundamento em interesse social relevante. 2. Na esteira de entendimento do Supremo Tribunal Federal, 'há certos interesses individuais que, quando visualizados em seu conjunto, em forma coletiva e impessoal, têm a força de transcender a esfera de interesses puramente particulares, passando a representar, mais que a soma de interesses dos respectivos titulares, verdadeiros interesses da comunidade. Nessa perspectiva, a lesão desses interesses individuais acaba não apenas atingindo a esfera jurídica dos titulares do direito individualmente considerados, mas também comprometendo bens, institutos ou valores jurídicos superiores, cuja preservação é cara a uma comunidade maior de pessoas. Em casos tais, a tutela jurisdicional desses direitos se reveste de interesse social qualificado, o que legitima a propositura da ação pelo Ministério Público com base no art. 127 da



Constituição Federal' (RE 631111, Min. TEORI ZAVASCKI, Tribunal Pleno, DJe213 30102014). 3. É o caso dos presentes autos, em que as pretensões constantes da petição inicial envolvem abstenção de pagar salário 'por fora', anotar na CTPS e nos demais registros todas as verbas de natureza salarial, abstenção de emitir recibos em valores distintos dos efetivamente pagos e de obrigar trabalhadores a assinarem recibos em branco e pagar indenização por danos morais coletivos no valor de R\$20.000,00 (vinte mil reais). 4. Nesse contexto, em que o Ministério Público do Trabalho insurge-se contra práticas uniformes da reclamada, a legitimidade reconhecida no acórdão embargado coadunase como o disposto nos arts. 129, III, da Carta Magna, 6º, VII, 'd', e 83, III, da LC 75/93, os quais autorizam a atuação do Ministério Público do Trabalho, mediante o ajuizamento de ação civil pública, na defesa dos interesses individuais homogêneos dos trabalhadores. Recurso de embargos conhecido, por divergência jurisprudencial, e não provido." (ERR95890051.2007.5.09.0673, Rel. Min. Hugo Carlos Scheuermann, Subseção I Especializada em Dissídios Individuais, DEJT 18/09/2015)

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO. DESVIRTUAMENTO DO CONTRATO DE ESTÁGIO. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. TUTELA COLETIVA.** A legitimidade do Ministério Público do Trabalho, na defesa de interesses individuais homogêneos, em ação civil pública, já está consagrada, na doutrina e na jurisprudência do c. Tribunal Superior do Trabalho e do e. Supremo Tribunal Federal. Constatado ser o bem tutelado a condenação do reclamado ao cumprimento das normas que disciplinam a irregular contratação de estagiários no âmbito da tomadora de serviços, sobressai a legitimidade do Ministério Público em face da existência de lesão comum, a grupo de trabalhadores, inerentes a uma mesma relação jurídica, a determinar que, mesmo que o resultado da demanda refira-se a direitos disponíveis de empregados, decorre de interesses individuais homogêneos que, embora tenham seus titulares determináveis, não deixam de estar relacionados aos interesses coletivos, sendo divisível apenas a reparação do dano fático indivisível. O interesse coletivo presente determina a atuação, quando identificada lesão comum a grupo de trabalhadores que laboram a latere das normas que disciplinam a jornada de trabalho, em desrespeito aos direitos sociais garantidos no art. 7º da CF. Precedentes. Recurso de embargos conhecido e desprovido." (TSTEEDEDEDRR19750059.2001.5.15.0014, Rel. Min. Aloysio Corrêa da Veiga, Subseção I Especializada em Dissídios Individuais, DEJT 17/10/2014)

Nítida e legítima a atuação do Ministério Público do Trabalho em razão da abrangência social e coletiva do dano, sob o aspecto dos sujeitos atingidos, bem como dos que possam ser atingidos no futuro, valendo transcrever as lições doutrinárias sobre o tema:

A resposta vai depender do pedido que venha a ser concretamente formulado na ação civil pública ou coletiva. Se a ação civil pública ou coletiva pedir uma reparação indivisível em proveito de grupo indeterminável, os interesses ali discutidos serão difusos; se a reparação for indivisível, mas de grupo determinável, e estiver sob ataque apenas a relação jurídica básica, que deva ser decidida de maneira uniforme para todos os integrantes do grupo, os interesses serão coletivos, em sentido estrito; se a reparação objetivada for divisível entre os integrantes do grupo lesado, então os interesses serão individuais homogêneos.

[...]

O que pode ocorrer é que uma única combinação de fatos, sob uma única relação jurídica, venha a provocar o surgimento de interesses transindividuais de mais de uma categoria, os quais podem até mesmo ser defendidos numa única ação civil pública ou coletiva. Assim, **de um único evento fático e de uma única relação jurídica consequente, é possível advirem interesses múltiplos.**" (MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo*. Saraiva, 15ª ed., SP, Saraiva, 2002, p. 51; no mesmo sentido: Nelson Nery Jr. *Aspectos do processo civil no CDC*, RDC 1/202:)



A causa de pedir e o pedido são de particular relevância para a determinação de vários aspectos de uma ação.

Se o que expõe o autor da demanda coletiva como causa de pedir, no aspecto ativo, são os interesses ou direitos difusos ou coletivos, cujas notas características são as acima ressaltadas, dentre as quais sobressaem a natureza transindividual e o caráter indivisível e, no aspecto passivo, a violação desses mesmos direitos, e se formula ele o pedido de tutela coletiva desses interesses ou direitos transindividuais e indivisíveis, é suficiente uma só demanda coletiva para a proteção de todas as pessoas titulares desses interesses ou direitos, indeterminados e ligados por circunstâncias de fatos, em se tratando de difusos, e de todas as pessoas pertencentes a um mesmo grupo, categoria ou classe ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base, em se cuidando de coletivo. O mesmo se pode dizer em relação a interesses ou direitos individuais homogêneos, quanto ao processo de conhecimento da demanda coletiva, tanto que a sentença de procedência fará coisa julgada *erga omnes*. (Kazuo Watanabe. *CBDC*, 9ª ed., RJ, FU, 2007, p. 827/828)

Em suma, como arremata Ada Pellegrini Grinover, "*O que importa para os fins de tutela jurisdicional é o que o autor da demanda coletiva traz para o processo. Vale dizer, o seu objeto litigioso.*" (A *marcha do processo*. RJ, FU, 2000, p. 26)

Na caso, repita-se, o autor da demanda coletiva - MPT- apresenta de forma bem clara o suposto desrespeito a normas trabalhistas.

Nesse contexto, tem-se que o Ministério Público do Trabalho insurge-se contra práticas da reclamada, e a legitimidade reconhecida pelo MM. Juízo em primeiro grau de jurisdição está em consonância com o disposto nos arts. 129, III, da Carta Magna, 6º, VII, 'd', e 83, III, da LC 75/93, os quais autorizam a atuação do Ministério Público do Trabalho, mediante o ajuizamento de ação civil pública, na defesa dos interesses individuais homogêneos dos trabalhadores.

No tocante ao tratamento dispensado aos ex-empregados, cada um deles pode ajuizar ação própria, mas há também o interesse coletivo dos atuais empregados - sujeitos determinados ou determináveis - de que seja respeitado o ordenamento trabalhista vigente, que é defendido de forma individual pelo *Parquet* - objeto indivisível -, isto é, não é possível que o resultado beneficie um dos titulares que se encontra na situação jurídica base sem beneficiar os demais - **coisa julgada *ultra partes***. Por outro lado, a pretensão também versa sobre os eventuais contratos trabalhistas futuros que possam ser realizados pela ré, ou seja, os sujeitos são indeterminados e a relação que os une é fática, por estarem expostos à possibilidade de futura contratação e ao procedimento empresarial lesivo - **coisa julgada *erga omnes***.

Dessa forma, correta a r. decisão que reconheceu a legitimidade do Ministério público para propor a presente ação.



**Rejeito.**

## **DO LITISCONSÓRCIO**

A recorrente reitera os argumentos expendidos na contestação no sentido de que não é possível o prosseguimento do feito sem a presença da empresa CONTAX, incontroversa empregadora formal dos empregados mencionados nesta ação, e sobre o qual se estenderá, necessariamente, eventual provimento condenatório relativo a quaisquer das obrigações de fazer requeridas pelo *parquet*; que nesta ação o d. Ministério Público do Trabalho pretende seja declarada a nulidade do contrato havido entre a Contax e o Banco Bradesco, de forma que, ato contínuo, seja o Banco Bradesco condenado a abster-se de contratar os serviços especificados no contrato celebrado com CONTAX, serviços estes que, se mantidos, deverão se realizados por pessoal próprio. Tal pronunciamento, portanto, importará em grande prejuízo à Contax, que terá o contrato por ela celebrado destituído de eficácia jurídica. Não é possível, por óbvio, anular um contrato bilateral trazendo aos autos apenas um dos contratantes. Dessa forma, requer seja provido o recurso a fim de que a empresa Contax seja citada, para que venha aos autos se defender das acusações que são, verdadeiramente, lhe dirigidas, relativas à validade dos contratos que firma com seus empregados.

No caso, o MM. Juízo *o quo* rejeitou o pedido de chamamento ao processo, assim arrazoando:

"Não há que se falar, ainda, de litisconsórcio passivo necessário, seja porque a alegação é de vínculo diretamente com a ré, não de declaração de nulidade do contrato entre esta e a Contax, seja porque nem a lei prevê o litisconsórcio necessário neste caso nem há relação jurídica de natureza incindível que o exija."

Ao exame.

Admite-se no Processo do Trabalho o instituto do chamamento ao processo apenas em situações específicas: "do afiançado", "dos demais fiadores" ou "dos demais devedores solidários", conforme art. 130 do CPC - o que não abarca a hipótese dos autos, que trata de terceirização.

A assertiva utilizada pela recorrente para tentar justificar o requerimento de chamamento da Contax ao processo, a saber, de que se trataria de "pretensão de declaração de nulidade de contrato lícito de terceirização", passa ao largo dos elementos dos autos e, é claro, do rol de pedidos.



Os limites da lide, **diversamente do que alega a recorrente**, não deixam margem para dúvida de que **inexiste pedido declaratório de "nulidade do contrato havido entre a Contax e o Banco Bradesco"**. E tanto é assim, que, como também não poderia deixar de ser, **não há pedido declaratório de nulidade dos vínculos trabalhistas celebrados pela Contax**.

**O que efetivamente há é o pedido, acolhido na sentença, consistente de obrigação de não fazer, pela Ré, "de terceirização como forma de precarização de direitos e das condições de saúde e segurança do trabalho, de esgarçar a categoria dos bancários, de aviltar salários, de tratar sem isonomia terceirizados e empregados diretos, de manter como terceirizados trabalhadores com vínculo de pessoalidade e subordinação jurídica, ainda que estrutural"** (Id. 838cbf, Pág. 13). A condenação, em estrita observância ao pedido, é suficientemente clara: "ABSTER-SE de contratar trabalhadores para serviço de teleatendimento e atividades operacionais correlatas **por interposta empresa**" [destaquei] (Id. 838cbef, Pág. 14), frisemos, "empresa interposta", sem qualquer alusão à Contax.

Não é verdade, portanto, que a recorrente foi condenada "a abster-se de contratar **os serviços especificados no contrato celebrado com CONTAX**" [destaquei]. Acolher, para a finalidade do pretendido chamamento ao processo, semelhante estreitamento da obrigação de não fazer implicaria amesquinhar a amplitude da condenação.

**E, como nenhuma pretensão é dirigida à Contax, patente é o manejo inadequado do art. 116 do CPC.**

Com efeito, o d. Ministério Público não demonstrou interesse em acionar a Contax, por entender que ela não detém a obrigação no direito alegadamente violado. Daí desnecessário que a empresa prestadora de serviços venha integrar o polo passivo da presente demanda.

Tratando-se de ação onde o d. Ministério Público do Trabalho busca, em síntese, declaração de fraude à legislação trabalhista e o reconhecimento de ilegalidade da intermediação da mão de obra, não há obrigatoriedade de que a empresa prestadora de serviço integre o polo passivo.

Enfim, como decidido pelo MM. Juízo na origem, repitamos, nesta demanda não existe pedido de declaração de nulidade do contrato firmado entre a ré e a empresa Contax.

Correta, pois, a r. decisão Id. 1ffb703.

**Rejeito.**



## DA "EXTRAPOLAÇÃO DO PEDIDO E DA CAUSA DE PEDIR"

A recorrente alega que "o Banco Bradesco foi condenado a uma série de obrigações de fazer e não fazer em razão de contrato de terceirização tido por ilícito pelo MM. Juízo *a quo*"; que "a despeito do equívoco da tese de mérito, porquanto outro o cenário normativo vigente quando da prolação da r. sentença, é certo ser impossível a condenação da recorrente em obrigação de fazer e não fazer - para o futuro - mesmo em face da conclusão esposada na r. sentença"; que "o Banco Bradesco rescindiu o contrato com a CONTAX anos antes da prolação da sentença"; que "embora tenha constado da sentença a rescisão dos contratos desde 2017, entendeu por desconsiderar inteiramente o fato de que, em relação aos pedidos formulados nesta ação, a causa de pedir deixou de subsistir desde agosto de 2017"; "que não há dúvidas de que a causa de pedir, nesta ação, é o contrato de terceirização de serviços e tarefas ajustado entre a recorrente e a empresa de **call center** Contax"; que, "em assim sendo, incontroverso nos autos que a operação teve fim em agosto de 2017, não mais subsiste causa de pedir"; que "inexistindo causa de pedir, é forçoso reconhecer que a condenação nas obrigações de fazer e não fazer carecem de amparo processual, por configurarem hipóteses de decisão *extra petita*".

**A tese esboçada pela recorrente padece do mesmo vício identificado nos tópicos anteriores, porque parte de premissa equivocada, qual seja a de que o pedido consiste na declaração de nulidade do "contrato havido com a Contax", o que, evidentemente, não é o caso.** E ainda que fosse esse o caso, isto não implicaria, ao contrário do alegado, em julgamento *extra petita*.

Deveras, ainda que houvesse o propalado pedido declaratório - que a recorrente, sem respaldo nos autos, insiste em afirmar -, a extinção do contrato de prestação de serviços não implicaria "esvaziamento" algum da causa de pedir; muito pelo contrário, pois remanesceria o exame das consequências dessa eventual declaração de nulidade da evença. O caso, entretanto, não é esse, repitamos.

A extinção do contrato sequer daria respaldo a alegação de carência de ação, por ausência de interesse, à medida que o pedido principal consiste em condenação a obrigação de não fazer. Ademais, **a extinção do contrato não desonera o contratante da responsabilidade pelos atos praticados em sua vigência.**

E, uma vez mais se diga, a recorrente **NÃO** foi condenada "a abster-se de contratar **os serviços especificados no contrato celebrado com CONTAX**" [destaquei], mas, **em sentido bem mais amplo**, e, é claro, **nos estritos limites do pedido** (Id. 52d8337, Pág. 69), a "ABSTER-SE de contratar trabalhadores para serviço de teleatendimento e atividades operacionais correlatas **por interposta empresa**" [destaquei] (Id. 838cbef, Pág. 14), frisemos, qualquer que seja a "interposta empresa".



Por outro lado, a tese da recorrente desafia a lógica, pois contraria o próprio conceito de "obrigação de não fazer", dado que não pode haver abstenção - na espécie, de contratar - que não diga respeito ao "futuro".

A extinção do contrato com a Contax, portanto, além de irrelevante, não ampara alegação de julgamento *extra petita*.

**Rejeito.**

## PREJUDICIAIS

### DA PRESCRIÇÃO

A recorrente reitera a arguição de prescrição, aduzindo que nada pode ser exigido para além do quinquídio anterior ao ajuizamento desta ação, ou dois anos após a extinção do contrato de trabalho de cada substituído, nos termos do artigo 7º, inciso XXIX, da CRFB.

Em relação à prescrição arguida pela reclamada, assim decidiu o MM.

Juízo *a quo*:

"O relatório que fundamenta a presente ação é parte constante do auto de infração nº 20.449.323-4 lavrado em 18/12/2014 (ID. 2ccb493 - Pág. 4). Ajuizada a ação em 09/09/2016, não há que se falar em prescrição, eis que ocorreu dentro do prazo do art. artigo 21 da Lei nº 4.717/65, aplicável por analogia à ação civil pública. Rejeito.

Examino.

No caso, exatamente como decidido na origem, aplica-se à Ação Civil Pública o prazo prescricional quinquenal previsto no art. 21 da Lei nº 4.717/65 (Lei de Ação Popular).

Nesse sentido, podemos destacar o seguinte precedente do C. TST:

**PRESCRIÇÃO QUINQUENAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - APLICAÇÃO DO PRAZO PRESCRICIONAL PREVISTO NA LEI DE AÇÃO POPULAR- MICROSSISTEMA DE PROTEÇÃO A INTERESSES TRANSINDIVIDUAIS INTERPRETAÇÃO SISTEMÁTICA.** O prazo prescricional quinquenal previsto no art. 21 da Lei nº 4.717/65 (Lei de Ação Popular) aplica-se à Ação Civil Pública. Precedentes do Eg. Superior Tribunal de Justiça. O Ministério Público teve ciência dos fatos legados em junho de 2009 e ajuizou a presente Ação Civil Pública pouco mais de cinco anos depois, em 28/07/2014. Decorreu, portanto, o prazo prescricional quinquenal.



Recurso de Revista conhecido parcialmente e provido.(Processo: RR 230273.2014.5.17.0014, 8ª Turma, Relator: Ministro Aloysio Corrêa da Veiga, data da publicação 06/05/2016)

Na hipótese, é certo que o Ministério Público teve ciência dos fatos alegados na petição inicial em 18 e dezembro de 2014, consoante documento anexado no Id. 2ccb493 - Auto de Infração 20.449.33-4 - e ajuizou a presente Ação Civil Pública em 09 de setembro de 2016. Portanto, tem-se devidamente observado o prazo de prescrição quinquenal previsto no art. 21 da Lei nº 4.717/65.

Não há, pois, prescrição a ser pronunciada, até porque, diversamente do que argumenta a recorrente, não se trata de "extinção do contrato de cada substituído, nos termos do art. 7º, inciso XXIX da Constituição", uma vez que "substituído[s]" não há sequer nestes autos e, por conseguinte, tampouco se discutem aqui créditos provenientes de direitos patrimoniais.

**Rejeito.**

## **MÉRITO**

### **DA TERCEIRIZAÇÃO**

Antes de passar ao exame das alegações recursais, cumpre iluminar alguns aspectos dos contornos da lide.

Conforme a petição inicial, o substrato fático em que se fundamenta a presente ACPU originou-se de ação fiscal da Secretaria de Inspeção do Trabalho - SIT, que teve em mira a identificação das "causas do adoecimento massivo" de trabalhadores em "centrais de teleatendimento do BANCO BRADESCO S/A, em funcionamento dentro dos estabelecimentos da empresa CONTAX situados em Recife/PE, São Paulo/SP e Rio de Janeiro/RJ". Ao lado "das questões de saúde e segurança, assédio moral e terceirização, com o intuito de identificar os reais responsáveis pelos danos causados, foi também fiscalizado o cumprimento das normas legais relativas à jornada, ao descanso, ao salário e ao FGTS, entre outras". Sinteticamente, ainda conforme a inicial, "o objetivo principal da ação fiscal foi a **identificação das causas do adoecimento massivo dos operadores de teleatendimento, a forma de organização do trabalho e o modelo de contratação por empresa interposta**" [destaquei] (Id. 52d8337, Pág. 3-5).



Consta da petição inicial que diante do elevado número de denúncias recebidas pelas Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego, oriundas de trabalhadores e do Sindicato, bem como em vista de requerimento do Ministério Público do Trabalho, também em função das reiteradas denúncias recebidas ao longo dos últimos anos, a Secretaria de Inspeção do Trabalho - SIT, órgão do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, formalizou grupo para realização de ação fiscal, que foi efetuada no período de outubro/2013 a julho/2014 (com entrega dos autos de infração aos autuados em dezembro de 2014) com abrangência nacional, nas centrais de teletendimento do BANCO BRADESCO S/A. que funcionam dentro dos estabelecimentos da empresa CONTAX-MOBITEL S.A nas cidades de Recife/PE, Rio de Janeiro/RJ e São Paulo/SP, e culminou com a elaboração do Relatório Fiscal.

Em dezembro de 2015, o relatório da ação fiscal promovida foi encaminhado à Coordenadoria Nacional de Combate às Fraudes nas Relações de Trabalho (CONAFRET) do Ministério do Trabalho, onde foi constituído "Grupo de Trabalho Contax" para analisar as providências cabíveis em relação aos autos de infração lavrados por ocasião da fiscalização realizada, notadamente quanto ao tema terceirização nas atividades de teletendimento no setor bancário e de telefonia. Assim, foi instaurado Procedimento Promocional (PROMO) nº 005355.2015.01.000/4, em face da caracterização de terceirização ilícita entre a CONTAX-MOBITEL S.A e suas tomadoras de serviços bancários e telefônicos nas atividades de telemarketing. À época foram noticiados os seguintes fatos:

"Práticas de assédio moral, tais como ameaças e punições frequentes e abusivas; demissões por justa causa realizadas arbitrariamente; coação para pedido de demissão; corte de remuneração como mecanismo de punição; controle do uso do banheiro. Outras denúncias apontavam omissão de responsabilidade relativa à prevenção e redução dos riscos do adoecimento; adoecimento frequente, sem o reconhecimento do risco da atividade; recusa no recebimento de atestados médicos com exigência de trabalho de pessoas doentes, irregularidades relativas à organização do trabalho, às condições do meio ambiente de trabalho, ao mobiliário, à temperatura e à alimentação.

Os trabalhadores intermediados pela CONTAX denunciaram também o descumprimento de normas relativas à jornada, aos descansos e ao pagamento de salário; trabalho em domingos e feriados sem autorização; registro irregular da jornada trabalhada, não sendo computado o horário de entrada e de saída; pagamento a menor do salário e descontos indevidos."

No referido procedimento administrativo:

[...] foi observado o ambiente de trabalho, identificando-se quem eram os responsáveis pela emissão das ordens e instruções; quem convocava e quem participava das reuniões; quais os assuntos tratados nas reuniões; a troca de correspondências entre os funcionários próprios do BANCO BRADESCO S/A e os intermediados pela CONTAX-MOBITEL S.



A; a padronização dos procedimentos; a organização e execução dos treinamentos; o planejamento e dimensionamento das centrais (definição da quantidade de operadores); a definição das metas e sua cobrança; a monitoria e avaliação do atendimento; a divulgação de campanhas de vendas; a distribuição de prêmios; os critérios usados para pagamentos e corte da RV - Remuneração Variável e comissões.

Os Auditores Fiscais do Trabalho também observaram a forma de organização do trabalho, as condições do meio ambiente de trabalho e sua relação com o nível de adoecimento dos trabalhadores. Fotografaram-se os locais de trabalho. Ainda, foram recolhidos e auditados documentos, dentre os quais regras de cálculo da RV (Remuneração Variável), textos do script de fala obrigatório, e-mails, documentos com indicadores de desempenho, telas dos sistemas informatizados do BANCO BRADESCO S/A, dos controles dos tempos produtivos, das pausas, das metas de produtividade e absentismo. **O objetivo principal da ação fiscal foi a identificação das causas do adoecimento massivo dos operadores de teleatendimento, a forma de organização do trabalho e o modelo de contratação por empresa interposta.** (Id. 92f0384, Pág. 7-8)

Como consta da motivação e da abrangência da ação fiscal, o relatório fiscal de ID 92f0384, parte integrante do auto de infração nº 20.449.323-4, com abrangência nacional, foi elaborado em decorrência das denúncias acima mencionadas, por equipe multidisciplinar de auditores fiscais do MTE, nas centrais de teleatendimento do BANCO BRADESCO S/A que funcionaram dentro dos estabelecimentos da empresa Contax S/A no Recife/PE, Rio de Janeiro/RJ e em São Paulo/SP.

Na ação fiscal nacional realizada, relativamente à terceirização, foram verificadas as seguintes práticas:

Analisando os citados contratos, vê-se que as atividades contratadas pelo BRADESCO S/A, para serem realizadas pelos trabalhadores contratados formalmente por meio da CONTAX, incluem atividades tipicamente financeiras, integrando, portanto, o objeto social do contratante. Tanto é assim, que **o BRADESCO mantém central de teleatendimento própria**, com cerca de 255 empregados diretamente contratados, com função de operador de telemarketing e escriturário, trabalhando no telebanco (DBDN-TELEBANCO), em Osasco-SP, conforme relação anexa (**doc. digital 14**) extraída da relação geral de empregados do BRADESCO apresentada à Fiscalização.

(...)

A fiscalização constatou que as centrais de teleatendimento "terceirizadas" do BANCO BRADESCO S/A, em funcionamento dentro dos estabelecimentos da Contax, **atendem aos clientes do banco e as atividades que realizam ou os serviços que prestam são os mesmos que são prestados aos clientes nas agências do banco. São, portanto, serviços próprios da instituição financeira, o que torna vedada sua terceirização, segundo entendimento pacificado na Súmula 331, III, do TST.**

Em consulta ao *site* da FEBRABAN, vê-se a divulgação dos serviços prestados pelas centrais de teleatendimento como serviços financeiros, sendo a central apenas uma das formas de prestação dos serviços bancários, um canal de atendimento, como pode ser lido expressamente: **"Canal de Atendimento: você deve utilizar para realizar diversas operações bancárias sem precisar ir a uma agência. Confira na Central de Atendimento do seu banco os horários para realizar suas operações bancárias"**.



Nas centrais de teleatendimento do BANCO BRADESCO S/A que funcionam nos estabelecimentos da Contax no Recife, Rio de Janeiro e em São Paulo, a fiscalização constatou que:

São realizados serviços para clientes correntistas e não correntistas que se caracterizam como **intermediação de crédito**, oferta de crédito, financiamento de veículos, administração de cartões de crédito, entre **outros serviços tipicamente financeiros**, a exemplo de venda de seguros; venda de cartões; cancelamento, bloqueio e desbloqueio de cartões de débito e de crédito para clientes correntistas e não correntistas; negociação de prazos, prorrogações de vencimento de cheques e quitação antecipada de dívidas; retirada de cheques de custódia; envio de cheques devolvidos; financiamento de veículos, envio de boletos; contratos de empréstimos, cobrança e negociação de dívidas; recuperação de crédito, em que o operador negocia taxa de juros e número de parcelas; pré abertura e cancelamento de conta corrente; esclarecimentos sobre taxas de juros; cancelamento de contratos; cálculos para quitação de contrato. Também é feito contato com lojistas clientes da rede CIELO para ofertar antecipação do recebimento das vendas com cartão de crédito, com desconto, operação tipicamente bancária, equivalente ao antigo desconto de duplicatas. No documento em anexo, vê-se a tela do sistema Help com instruções acerca de contrato de financiamento de veículos a serem repassadas pelo teleoperador ao cliente do BRADESCO (**doc. 32**);

Questionados os operadores sobre quais serviços prestam aos clientes, responderam:

*" que trabalha no financiamento de veículos; que faz atendimento ao cliente de todo o Brasil; que cria o contrato de financiamento, emite o boleto, faz baixa de gravame; faz alterações cadastrais (Jéssica Raiane Amaral de França, Operadora da central Bradesco financeiras, Recife, site Santo Amaro, em 16/05/2013)*

*" que trabalha no setor de cartões; que atende ao cliente, passa informações sobre os procedimentos, faz cancelamento de cartão" (Inez Karine de Carmo Gomes, Operadora da central IG-CAN, site Santo Amaro, em 16/05/2013)*

*" que liga para os lojistas que venderam mercadorias ou serviços pela máquina CIELO e oferece para pagar antecipado, com desconto. Se ele aceitar, confirmo agência e conta dele. Com 24 horas o dinheiro entra na conta dele, com desconto de 8%." Wilian Alves dos Santos, Operador da central CIELO, site Lapa, São Paulo, dia 10/12/2013.*

**É o BANCO BRADESCO S/A quem estabelece as condições, os preços, os limites, as restrições referentes aos serviços contratados pelos clientes**, informações essas que constam dos sistemas informatizados pertencentes ao BRADESCO, acessados igualmente pelos operadores de teleatendimento e pelos funcionários das agências do BANCO BRADESCO, a exemplo da plataforma HELP, onde constam instruções sobre todos os procedimentos, a exemplo do serviço de " financiamento de veículo" (**doc.32**). Outros sistemas do BRADESCO também são utilizados, a exemplo do EDGE, SIAT (para tabulação da ligação), GEO (lista de clientes para ligar, visualiza o contrato do cliente) e PSPB-SIAT, NEWSPACE (gera boleto);

(...)

Todas as operações realizadas são registradas nos sistemas informatizados do banco, tanto no caso do atendimento presencial nas agências (realizado por gerentes ou outros funcionários diretamente contratados pelo banco) quanto no caso do atendimento telefônico (realizado por operadores de teleatendimento contratados com intermediação da Contax). Para isso, o BRADESCO disponibiliza à Contax, em suas dependências, o acesso aos sistemas de sua propriedade e responsabilidade e também o link de dados conforme consta do contrato 4700001304, (cláusula 2.4).

(...)

A fiscalização constatou que as centrais de teleatendimento que funcionam dentro da Contax atuam, na realidade, como setores do próprio banco, sendo apenas um dos meios



pelos quais os serviços financeiros são prestados aos clientes do BANCO BRADESCO S/A, além do atendimento presencial, do atendimento automatizado ou outras formas que, por serem apenas meios diferenciados, não descaracterizam natureza de serviço financeiro, atividade-fim do banco.

**O BANCO BRADESCO S/A utiliza trabalhadores contratados com a intermediação da Contax SA para a realização do seu objeto social, como instituição financeira, na realização das operações financeiras reguladas pelo Banco Central do Brasil, via Central de Teleatendimento.**

Nas entrevistas com os trabalhadores, observação do trabalho nas centrais de teleatendimento do Bradesco, dentro da Contax, constatamos que, pelo telefone, os operadores contratados por meio da Contax atendem aos clientes do Bradesco e realizam entre outras atividades de: **bloquear e desbloquear cartões; realizar prorrogações de cheques, quitação antecipada; efetuar retirada de cheque custodia; solicitar envio de cheque devolvido, reembolso e baixa de pagamento, realizar contratos de financiamento de veículos e cálculo de prestações em atraso, negociação e parcelamento de débito, emissão de boleto para pagamento, cobrança de débitos em atraso, fornecimento de crédito por antecipação de pagamento a lojistas pelas vendas em cartão**, entre outras, caracterizando-se como **operações financeiras**.

Restou evidente que os teleoperadores contratados formalmente pela Contax para prestar serviços ao BRADESCO executam serviços bancários, seguindo rotina preestabelecida pelo Banco, usando sistemas informatizados do Banco, mediante acesso autorizado pelo Banco, por meio do fornecimento de senha individual/perfil que possibilita o rastreamento de todas as operações realizadas para fiscalização e controle do BRADESCO, como se vê explícito na cláusula 2.24.1 do contrato 4700003534 (**doc.25**) e também nos emails enviados por funcionários do banco para os "terceiros", contratados com intermediação da Contax.

(...)

Verificando que as atividades realizadas pelos trabalhadores nas centrais de teleatendimento são, em realidade, as mesmas executadas por funcionários diretamente contratados pelo BANCO BRADESCO S/A nas agências do banco, constatou-se que o banco está terceirizando suas próprias atividades.

(...)

A Auditoria-Fiscal constatou que **os 5.038 (cinco mil e trinta e oito) trabalhadores contratados com intermediação da Contax SA** nas funções de operadores de teleatendimento, supervisores, coordenadores, analistas, monitores, auditores, gerentes de operação, operam as centrais de teleatendimentos **do BANCO BRADESCO S/A** dentro dos estabelecimentos (*sites*) da Contax SA, nas cidades do Recife, São Paulo e Rio de Janeiro, **ofertam trabalho pessoal e subordinado ao BANCO BRADESCO S/A**.

A **subordinação** dos trabalhadores "terceirizados" da central de teleatendimento ao **BANCO BRADESCO S/A** foi constatada pela fiscalização, quer pelos critérios que caracterizam o **conceito clássico de subordinação**, quer pelos critérios que definem a **subordinação estrutural**.

O **BANCO BRADESCO S/A** estabelece metas de indicadores de desempenho e de nível de serviço, diferentes para cada serviço, conforme consta do Anexo III ao contrato 4700003534 (**doc.27**). Na central "Bradesco Financeiras", em Recife, site Santo Amaro, onde trabalham cerca de 200 (duzentos) operadores para atender ligações de todos os clientes do Brasil que financiam veículos pelo Bradesco, há metas para Tempo Médio de Atendimento - TMA (200 segundos), Absenteísmo (3,5%), Nota de Qualidade (8,5). Já na central CIELO (ARV - Ativo de Vendas e Fidelidade - SAC do programa fidelidade lojistas), em São Paulo, site Lapa, onde trabalham 147 operadores, as metas para que o operador receba a RV - Remuneração variável são 100 vendas/mês e Nota de Qualidade mínima de 8. O BRADESCO também estabelece o Nível de Serviço (percentual de chamadas atendidas em até 20 segundos) e **mantém vigilância sobre cada operador, cada célula/equipe, cada operação, cada site, fazendo comparações entre eles, estimulando a competitividade e cobrando resultados;**



O banco tem acesso a todos os atendimentos realizados por meio de gravações que são disponibilizadas sempre que solicitadas.

**O monitoramento do serviço pelo BRADESCO também pode ser realizado em tempo real** nas dependências da CONTAX (cláusula 2.17 do contrato 4700001304, **doc. 23**). Diariamente são disponibilizados para o banco **relatórios estatísticos** para o monitoramento de informações como: a) quantidade de ligações recebidas, efetuadas, atendidas, abandonadas; c) tempo médio de atendimento - TMA; d) total de operadores logados e disponíveis, e) tempo em espera; f) quantidade de ligações por operador etc. (cláusula 2.18 do citado contrato);

**O BRADESCO controla, calcula e desconta do faturamento os períodos de ausência dos operadores ao trabalho**, como consta do Contrato n.º 4700001304 (**doc.23**), clausula 9.1.1. Vê-se que implementa uma **despótica política de gestão da mão de obra** que se descreve em detalhes no item 8 desse relatório.

**O BANCO BRADESCO S/A planeja o trabalho, determinando a quantidade de teleatendentes necessária em cada horário, exigindo a contratação ou a demissão, autorizando a realização de horas extras e impondo limites de quantidade de horas extras permitidas**, de acordo com a previsão de volume de ligações e metas de rentabilização. Entrevistados operadores e supervisores sobre esse assunto, responderam: *"Aqui eles podem fazer uma hora e cinquenta minutos por dia de hora extra, sendo no máximo dez horas por semana e vinte horas extras por mês. É o que o Bradesco libera.* (Diego Rodrigo Freitas dos Anjos, Supervisor, Bradesco Expresso, site Santo Amaro, Recife, em 15/07/2014)

(...)

**O BANCO BRADESCO S/A controla a qualidade e a produtividade, supervisionando o trabalho** e a realização das atividades, estabelecendo e cobrando o cumprimento de metas, constatando e reprimindo a ocorrência de erros, como não poderia deixar de ser, pois se trata do atendimento aos seus próprios clientes. Analisando o Contrato 4700001304 (**doc.23**) verifica-se que o "*modus operandi*" dos serviços contratados é definido pelo BRADESCO, como disposto nas cláusulas 2.2A, 2.3 A e 2.3.1, cabendo à Contax, residualmente, *"sugerir mudanças de procedimentos ou estratégias no atendimento sempre que identificar oportunidade de melhoria na prestação dos serviços contratados"*.

Constatou-se, ainda, que **o BRADESCO dirige a prestação pessoal do serviço, o horário de trabalho de cada serviço** (cláusula 2.8, contrato 4700001304, **doc.23**); **treinando os empregados** (cláusula 2.15.1.); controlando direta e indiretamente a atividade de teletendimento, determinando quantas ligações devem ser feitas e para quem ligar. O horário de funcionamento de cada central de teleatendimento é estabelecida pelo BRADESCO. Como exemplo, cite-se a operação Bradesco Expresso (ativa), que entra em contato com os clientes para oferecer ofertas de crédito, que funciona das 8h às 20:40 de segunda a sexta, sábado de 9:40 às 16h e não funciona aos domingos nem feriados nacionais. Até a relação dos clientes para quem os operadores devem ligar é administrada e fornecida pelo BRADESCO, por meio do sistema informatizado, GEO e a meta é fazer 170 ligações por dia. Já na operação SAC funciona de 5h30 às 23h.

De acordo com o contrato 4700001304 (**doc.23**), a CONTAX disponibilizará ao BRADESCO todas as condições necessárias ao **acompanhamento da execução do serviço**, permitindo a **avaliação irrestrita do atendimento nas dependências da contratada e o pleno acesso de empregados do BRADESCO aos locais de prestação dos serviços** (cláusulas 4.4, 4.5, 4.14). O BRADESCO acompanha e visualiza a operação em tempo real, como estabelece a cláusula 2.21.1 do contrato 4700003534 (**doc. 24**). Por força do contrato, a CONTAX obriga-se também a manter o BRADESCO informado sobre os estabelecimentos ou locais da prestação do serviço contratado.

**O BRADESCO supervisiona e fiscaliza as atividades** da central de teleatendimento, tanto de forma presencial, com **visitas aos locais** da realização dos serviços (por funcionários diretamente contratados que vão regularmente aos estabelecimentos da Contax), como à distância, a partir dos seus próprios estabelecimentos, valendo-se da tecnologia que integrou a **telecomunicação com a informática (telemática)**. Dessa forma, **o trabalho dos operadores é fiscalizado pelo BANCO BRADESCO S/A em**



**tempo real**, pelos sistemas informatizados, os quais permitem também o monitoramento e a avaliação da qualidade do atendimento pela escuta das ligações (*online* e/ou gravadas), conforme cláusula 2.14 e 4.5 do contrato 4600005392 (**doc.21**) e cláusula 2.18 A do contrato 4700001304 (**doc. 23**).

A monitoria de qualidade é feita duplamente, por monitores "terceirizados" da Contax e por monitores do BANCO BRADESCO, sendo que **o conteúdo, os critérios de avaliação, pontuação e punição são estabelecidos pelo BANCO BRADESCO**, estando expressos no Anexo VI do contrato 4700003534 (**doc. 30**). A planilha de avaliação da qualidade imposta pelo BRADESCO inclui itens como: "*apresentou os benefícios do cartão?*"; "*utilizou linguagem corretamente?*" ; "*passou informações de novas promoções?*".

(...)

A personalidade existe na medida em que o BANCO BRADESCO S/A identifica e cadastra cada um dos "terceiros", fornece *login* e senha pessoal para acesso aos seus sistemas informatizados, onde constam os dados cadastrais e financeiros dos seus clientes, sujeitos a sigilo. Cada atendimento feito aos clientes do BANCO BRADESCO S /A fica registrado no sistema do BANCO BRADESCO S/A, identificado o operador, de forma que possa haver controle sobre a sua produtividade e responsabilização pessoal na ocorrência de erros, fraudes ou procedimentos "fora dos padrões". A liberação, bloqueio e desbloqueio das senhas de acesso são providenciados pelo BRADESCO, conforme constatado no email enviado por Gomes Correa Soares, Chefe de Serviço A (Bradesco) para Chany Rochelly da Silva, supervisora da Contax, operação "Bradesco transacional veículos" e outros (Contax) (**doc.33**);

A personalidade fica explícita também na medida em que o BRADESCO detém todas as informações acerca dos empregados a seu serviço, inclusive mantendo em seu poder os documentos trabalhistas desses empregados, o que possibilita identificar os responsáveis por erros ou fraudes, conforme consta expressamente do contrato.

(...)

É o BANCO BRADESCO S/A **quem detém todo o conhecimento e know how específico para a realização dos serviços que são prestados aos seus clientes pelos operadores das centrais de teleatendimento: capacita os instrutores da Contax**, qualificando-os a replicarem o conteúdo para os operadores, elabora material didático (cláusula 5.5 do contrato 4700001304, **doc.23**) e os **manuais de procedimentos** disponibilizando aos operadores na plataforma digital do banco (Help); atualiza as informações e procedimentos que constam dos sistemas informatizados, para que os operadores possam atender aos clientes;

(...)

É o BRADESCO que define a política salarial dos empregados contratados por meio da empresa interposta, como consta no contrato firmado com a Contax: "*Após 3 (três) meses de início dos serviços prestados pela CONTRATADA, com base no presente Anexo Operacional, o CONTRATANTE, a seu exclusivo critério poderá implantar uma comissão diferenciada à CONTRATADA, aprovada de comum acordo entre as Partes e dentro das normas legais vigentes para incentivar a fidelidade dos empregados alocados nas Posições de telemarketing de vendas bem como campanhas motivacionais de vendas.*" (cláusula 2.12, Contrato 4700003534)

É o BANCO BRADESCO S/A quem estabelece o valor do salário básico a ser pago e da parcela variável a ser acrescida ao salário fixo (RV - remuneração variável), determinando as metas a serem atingidas para o recebimento, os critérios de perda de RV e o limite (teto). Para cada indicador é atribuída faixa de pontuação. Por exemplo, o supervisor recebe a remuneração variável a depender dos resultados da equipe sob seu comando em relação aos indicadores " tempo médio logado", " tempo médio em pausas improdutivas" e TO - *Turn Over* por cabeça, conforme a tabela abaixo que se transcreveu do documento apresentado pela Contax (**doc. 36**)."



A prova documental produzida pelo Autor ultrapassa 3.300 páginas, além de mídia (DVD) acautelada, com cópia para a Ré, "contendo a integralidade dos documentos encaminhados ao MPT pela Receita Federal do Brasil e que fundamentam a presente ação civil pública" (Id. 80bd611).

Foi produzida, ainda, prova testemunhal, cujo teor se reproduz abaixo:

**Depoimento da testemunha, Sra. Maria Cristina Serrano Barbosa (Id.**

**923eb24):**

O Banco contraditou a futura depoente nos seguintes termos: "a depoente segundo especificado no pedido de produção de prova é auditora fiscal do trabalho que acompanhou o processo fiscalizatório que é alvo de impugnação nestes autos. Suas atividades portanto estão sobre o escrutínio do exame judicial a ser realizado. Tem-se portanto que a mesma tem interesse no litígio por esperar que o resultado de sua atividade seja convalidada judicialmente, requer-se pois seja a mesma declarada suspeita nos termos do art. 447, par. 3º, II, do CPC". Nada a deferir quanto a contradita formulada, uma vez que a narração e descrição dos fatos pela futura depoente, em que pese detalhar o que ocorreu no auto de infração, não a torna suspeita. Inclusive porque a qualificação jurídica dos fatos, cabe ao Estado Juiz. Sob os protestos da Reclamada. Testemunha compromissada e advertida na forma da lei. Às perguntas disse: "que fez parte do grupo nacional para fiscalização dos sites da Contax no Brasil; que participaram 30 auditores fiscais; que participou da fiscalização nos Estados de SP, RJ e PE; que não participou em MG, RS e BA; que nesses últimos Estados os auditores não encontraram vinculação do Bradesco nos sites da Contax, ao menos no tempo da fiscalização; que a fiscalização durou 2 anos; que o funcionamento das atividades, a logística operacional é semelhante em todos os Estados em que atuou; que os "teleatendentes" funcionavam de uma forma diferente a depender de para quem prestavam serviços, a exemplo de estarem atrelados ao Itaú ou, por exemplo, ao Bradesco; que as diferenças ocorriam tanto em termos remuneratórios, como de acesso ao sistema, bem como de cadastro individual de senha; que nem era permitido um "teleatendente" do Bradesco ir no site da Contax onde se prestava serviço para o Itaú; que em São Paulo verificou-se que ia um funcionário do Rio do Bradesco para o Estado de São Paulo acompanhar o processo seletivo; que a Magistrada indagou sobre a possibilidade de migração do "teleatendente" para um outro tomador, tendo a depoente dito que em sua fiscalização foi verificado ofertas para concorrência geral de promoção ao posto de supervisor; que neste processo seletivo não havia restrição originária de "teleatendente", ou seja um "teleatendente" da Oi, Itaú poderia concorrer à supervisão, não havendo especificação prévia da supervisão que iria ocupar; que sabe dizer que a ascensão para o posto de supervisão não era tão simples, com alguns requisitos como o histórico funcional adequado, sem penalidades; que as migrações não ocorriam com frequência, cotidianamente; que para migrar era quase um novo processo de seleção; que a regra era não haver migração; que no processo admissional não se estabelecia prioritariamente, ao público, para quem iriam trabalhar, mas internamente sabiam da necessidade e do perfil que queriam; que cada contratante estabelecia o perfil que queria; que foi indagado pela Magistrada, ao ver da própria depoente se uma empresa contratante não pode, através de seu poder organizacional, direcionar o perfil de trabalhadores que serão contratados pela empresa terceirizada, tendo dito a depoente que em sua visão é a empresa terceirizada quem deve, numa terceirização lícita, deter o know how para fazer esse tipo de seleção; que numa terceirização lícita é para se transferir atividade e não contratar trabalhadores por uma empresa intermediária; que havia subordinação por parte do Banco em relação aos "teleatendentes"; que a subordinação é diferente da clássica em virtude da própria natureza da atividade desenvolvida, a qual existe presença forte dos meios telemáticos, sendo os comandos repassados muitas vezes por email e à distância; que as ordens, metas, monitorias ocorriam à distância e eram repassadas do pessoal do Bradesco para a



gerência que estava no site da Contax, que repassava para o supervisor, que passava para os "teleatendentes"; que consta do próprio contrato do Bradesco com a Contax a exigência de ter PAs para que pessoas do Bradesco escutassem as ligações em tempo real; que não presenciou esse fato, todavia viu o contrato com a cláusula e também escutou relatos de gerentes que narraram essa situação, inclusive informando que havia monitoria tanto diretamente pelo Bradesco, como pelas pessoas da Contax vinculadas ao contrato Bradesco e, ainda, uma terceira empresa específica para monitoria; que a depoente informou que verificou as operações ocorridas tanto no setor ativo como receptivo; que dentro do setor ativo a depoente se recorda bem da linha que ofertavam crédito, empréstimo, a empresas com máquina Cielo; que os "teleatendentes" viam toda a movimentação de vendas da pessoa jurídica e com base nessa análise faziam a oferta; que os "teleatendentes" assinavam termo de confidencialidade, desde a admissão; que os "teleatendentes" poderiam atender os não correntistas, inclusive para abertura de conta (pré abertura, já que a finalização ocorria pelo Banco); que também poderia haver financiamento de veículos para não correntista; que a depoente presenciou as atividades de venda de seguros, financiamento de veículos, IG (instruções gerais) e Cielo; que a Magistrada perguntou se os auditores fiscais foram analisar dentro de um Banco se as atividades desempenhadas pelos "teleatendentes" eram as mesmas desempenhadas pelos bancários, tendo a depoente dito que não compareceu a agência do Bradesco e que há algumas atividades que só podem ser feitas através do telefone; que acredita que apesar de se ter havido mudança no banco por conta do advento da tecnologia, também houve mudança, chamada de bancarização em virtude da mudança de público que o banco pretende atingir, e por isso, o aumento de terceirização e deslocamento da prestação de serviços fora de uma agência bancária (à distância); que foi indagado pelo *parquet* se através do teleatendimento se pode realizar atividades bancárias, tendo a depoente respondido que sim, inclusive consta no próprio site do Bradesco e da Febraban quais seriam essas atividades; que as atividades específicas dos bancários são relacionadas pelo Banco Central; que a Contax não é autorizada para exercer atividades bancárias, entre elas financiamentos, concessão de créditos e ofertas de seguros; que os números que constam no site, caso o cliente ligue para ele, cai no site da Contax e o "teleatendente" se identifica da seguinte forma: Bradesco, bom dia!; que o "teleatendente" tem acesso aos dados cadastrais, além de outras informações de natureza financeira, tais como limite de crédito e movimentações do cartão de crédito; que no caso de renegociação o que o "teleatendente" via era quanto o veículo foi financiado, em quantas vezes e com qual taxa de juros, e quantas parcelas em aberto; que um "teleatendente" não tinha acesso a todas as informações; que a depoente não presenciou "teleatendentes" olhando movimentação bancária em conta corrente; que o que ocorreu foi a fragmentação de atividades, ficando cada setor responsável por parte do serviço e tendo acesso ao que era necessário para realização do serviço; que o "teleatendente" acessa sistema tanto do Bradesco como da Contax, necessitando de senha pessoal e intransferível; que verificou que no sistema do Bradesco dentro do site da Contax, existia logomarca do banco e, alguns sistemas, eram utilizados também pelos bancários de dentro das agências, não se recordando qual era o nome desse sistema utilizado próprio "teleatendente" e bancário dentro de agência; que dentre os sistemas que se recorda existiu o GEO e o HELP; que os "teleatendentes" são treinados da seguinte forma: os instrutores da Contax que vão ministrar os cursos, são treinados pelo pessoal do banco; que no próprio contrato entre empresas há diretriz de que as metas são estipuladas pelo banco para cada uma das atividades desenvolvidas; que em algumas unidades há remuneração variável, através de comissões (VR); que poucos atingiam as metas para comissões; que existia a figura dos prêmios; que os prêmios eram valores ou objetos mais baratos; que nos locais onde se tinha transação havia premiação, inclusive televisores; que a jornada de trabalho só era computada quando o "teleatendente" acessava o sistema através de login; que o tempo da catraca até o login não era computado; que, salvo melhor juízo, para o Bradesco, chegou ao tempo médio de 18 minutos da catraca até o login e 18 minutos do logout até a catraca, isso porque há gasto de tempo para pegar elevador, guardar materiais, etc.; que existiam planejamento de horário por parte da Contax, incluindo o horário de entrada, de saída e as pausas; que o controle dessa jornada era grande e a verificação da realização do planejamento se dava o nome de aderência; que para ter uma boa aderência muitos "teleatendentes" ficavam sem ir ao banheiro, por exemplo, para cumprir o planejamento traçado; que a Contax fazia isso com todos os "teleatendentes" de todas as empresas contratantes; que isso ocorriam em todos os sites do Brasil; que o que mudava era o percentual de aderência a depender do cliente; que a análise da aderência influenciava no próprio atingimento das metas, ou seja, uma boa aderência poderia dar ensejo ao cumprimento de uma meta; que a depender das atividades desempenhadas pelo "teleatendente" e a empresa cliente que estava vinculado, os percentuais eram diferentes; que havia mudança de horário dos "teleatendentes" de forma corriqueira e com uma



baixa periodicidade; que em um mesmo mês uma pessoa chegava a trabalhar em 4 horários diferentes; que a comunicação do horário era feito pelo supervisor da Contax; que mudanças de horário, ausência ao serviço, eram resolvidas na parte de baixo, na própria Contax; que o início da fiscalização se iniciou em virtude de denúncias envolvendo questões ambientais relacionadas a doenças ocupacionais, com elevados números de atestados médicos, inclusive de uma morte de uma pessoa com 32 anos, Eduarda Camila, que prestava serviços para Oi; que esse número elevado de atestados levava em consideração todos os "teleatendentes" da Contax do site de Santo Amaro e não somente que prestavam serviços ao Bradesco; que quase nunca eram emitidas as CATs, verificando que eram emitidas apenas em relação a quedas dentro do site e acidente no trajeto; que verificou muitas reclamações em relação a dores de ouvido, PAIR, infecções urinárias, tendinite, abortos, problemas nas cordas vocais, lombalgia, etc.; que não verificou no período da fiscalização nenhuma CAT relacionada a doenças ocupacionais; que além das pausas obrigatórias existiam pausas para ir ao banheiro, acreditando a depoente que eram 2 pausas, cada uma de 5 minutos; que os "teleatendentes" diziam que iam beber pouca água para evitar a ida ao banheiro; que se fosse várias vezes ao banheiro, diminuía a aderência; que qualquer ida ao banheiro além das pausas obrigatórias já contava negativamente ao "teleatendente"; que teve situação esporádica da água ter saído de cor marrom; que por isso o "teleatendente" trazia água de casa; que a questão da água gerou, inclusive, a interdição do site de Santo Amaro; que em virtude do vale alimentação ser baixo, os "teleatendentes" ou se alimentavam com comidas inadequadas do ponto de vista nutricional, a exemplo de coxinhas, ou traziam comidas de casa em quentinhas, as quais não tinham onde ficar adequadamente armazenadas, já que não eram disponibilizados refeitórios com disponibilidade de alimento nem locais refrigerados para o alimento; que por conta disso era alto o índice de desinteria; que existia local para que os "teleatendentes" se alimentassem, mas esse local era distante; que os locais para refeição não eram uniformes nos sites; que no site de Santo Amaro era um dos melhores, mas haviam outros em que os trabalhadores tinham que se alimentar em escadas; que os intervalos obrigatórios de 10/20/10 minutos eram respeitados; que em virtude de terem que comprar os alimentos ou da distância do local para se alimentar, realizavam a refeição de forma rápida; que o script de fala era previsto contratualmente e era determinado pelo próprio banco, o que viola o anexo II da NR 17; que o "teleatendente" vinculado ao Bradesco não poderia atender ligações de pessoas vinculadas a outros bancos; que o número de penalidades verificadas no site era alto; que existia desproporcionalidade entre as faltas observadas e as punições; que existia ameaça rotineiramente quanto a dispensa por justa causa; que isso ocorria de forma geral no site, e não só em relação ao Bradesco; que em virtude das ameaças de justa causa, havia um número alto de pedidos de demissão; que muitos TRCTs em caso de pedido de demissão vinham zerados; que em virtude desses dados a rotatividade no site era altíssimo em relação a média nacional; que era o supervisor quem, no miúdo, punia o "teleatendente", mas essas punições eram decorrentes de toda estrutura a qual pertence o próprio "teleatendente", já que o supervisor recebe cobranças do coordenador e o coordenador de outras pessoas e assim sucessivamente; que por conta das metas há cobrança e fiscalização; que muitas vezes vinham ordens diretas do próprio banco através de email para que um "teleatendente" específico fosse dispensado; que o banco dava essas ordens quando as reclamações chegavam até a instituição através de ouvidorias, por exemplo em caso de clonagem de cartões, ou através de ações judiciais; que isso, ordens diretas do banco, não ocorrem com frequência, já que o banco não se preocupa com o miúdo; que muito antigamente as punições não seguiam uma padronização e, no chamado dia da virada, salvo melhor Juízo no ano de 2012, chegaram a um critério objetivo para aplicação de penalidade aos "teleatendentes", que se chama escala pedagógica; que pelo que sabe, a escala pedagógica informando quais condutas ensejam advertência, ou suspensão, ou justa causa foi estabelecida através de uma reunião com gestores da Contax; que foi necessário para a continuidade da fiscalização aqui em Recife, a utilização de força policial, porque estavam obstaculizando, pessoas da própria Contax, os advogados, que os auditores realizassem os seus trabalhos; que além desse dia, precisou-se de força policial no dia da interdição, dia 20 de janeiro de 2015, interditando todo o site de Santo Amaro; que nessa fiscalização participaram 30 auditores, equipe esta multidisciplinar, com a presença inclusive de médicos; que em relação a escalas pedagógicas, disciplinamento, punições, assédio moral, idas ao banheiro, adoecimento, TMA, controle do tempo na ligação telefônica, tudo isso era fiscalizado, de maneira geral, pela Contax; que a depoente só verificou a questão do Cielo e financiamento de veículos em relação ao banco Bradesco, não tendo visto essas operações em outros bancos que visitou; que a tolerância quanto à aderência, bem como as metas específicas variavam de cliente para cliente, tendo dito a depoente que em relação ao Citibank viu menos rigor quanto as penalidade aplicadas; que os auditores concluíram que a empresa



Contax Mobitel S.A pertence ao mesmo grupo econômico da empresa Oi; que verificaram a similitude entre as empresas no que diz respeito ao capital social; que virama evolução deste quadro societário desde a TELPE, TELERJ, TELEMG, que passou a ser TELEMAR, e depois TNL Contax, para, por fim, passar a Oi; que a TELEMAR criou a TNL Contax para o serviço de telemarketing dentro da própria empresa; que não identificaram nenhuma correlação ou correspondência de capital social do Bradesco com a Contax; que não verificou ascendência jurídica entre Bradesco e Contax; que a relação entre Contax e Bradesco é uma relação contratual, terceirização, que para o olhar da fiscalização do Ministério do Trabalho constitui uma terceirização ilícita, já que o objeto foi desvirtuado; que a inspeção se deu para analisar aspectos trabalhistas no contrato entre Contax e empresas contratantes, dentre elas o Bradesco; que a autuação ministerial não foi observar os aspectos civis do contrato, mas sim trabalhistas; que dentre os aspectos/cláusulas trabalhistas verificou que havia o cumprimento do que teria sido acordado entre as empresas, a exemplo do quantitativo de "teleatendentes" sob a direção de um supervisor, obediência e perfil na formação de equipes, como também nos serviços que poderiam ser desempenhados pelos "teleatendentes" da Contax; que a depoente informa que não verificou extrapolação de atividades por parte dos "teleatendentes" quanto ao que a cláusula contratual previa; que todas as atividades que verificou in locu estavam previstas no contrato; que não sabe informar se o Bradesco poderia alterar unilateralmente o contrato; que não havia previsão específica no contrato entre as empresas sobre a remuneração dos "teleatendentes", o que existia era que a Contax deveria assegurar, no mínimo, o que dispõe a CLT; que no contrato existia a referência que poderia haver remuneração variável, RV, em algumas atividades; que no período em que fiscalizou não viu nem ouviu falar na possibilidade de migração, de "teleatendente" continuando a ser "teleatendente", prestando serviço para outra empresa cliente da Contax, após treinamentos ("teleatendente" na Contax que prestava serviço no Bradesco, por exemplo, prestar serviço para a OI); que quando falou que os instrutores da Contax recebem treinamentos do Bradesco e os repassa para os "teleatendentes", não soube dizer se esses instrutores eram exclusivos do Bradesco ou se poderiam, por exemplo, serem capacitados pelo banco Itaú e ministrar cursos para os "teleatendentes" que operavam juntamente com o Itaú; que os "teleatendentes" não tinham autonomia, obedecendo rigidamente ao script/fluxograma que estava no sistema HELP; que isso era uma forma mecanizada e os "teleatendentes" seguiam o passo a passo determinado pelo sistema do banco; que sabe que os "teleatendentes" assinavam a confidencialidade para os bancos, para resguardo do sigilo bancário, não se recordando se existia assinatura por parte dos "teleatendentes" em relação a confidencialidade do sigilo telefônico; que verificou aplicação de penalidade por excesso de idas ao banheiro, não se recordando se se referia ao banco Bradesco; que a fiscalização durou de 2012 a 2014; que a fiscalização e a conclusão jurídica chegada pelos auditores levaram em consideração as diretrizes traçadas pela súmula 331 do TST, além dos arts. 2º, 3 e 6º da CLT". Nada mais disse, nem lhe foi perguntado. Dando-se por cumprida a presente carta precatória, devolva-se à MM.VARA deprecante, com as homenagens deste Juízo. NADA MAIS."

#### **Depoimento da testemunha, Sra. Cibele Cristina Falcade (Id.**

**1e0fb56):**

[...] que trabalha para o réu desde 11/06/2001, inicialmente como escriturária, sendo promovida à chefe de serviço na qual permaneceu até 2017, quando assumiu o cargo de analista de operações plena; que na função de chefe de serviço, a depoente tinha como sua responsabilidade supervisionar os demais chefes de serviço com atribuição de nível inferior ao da depoente; que sempre trabalhou no departamento chamado de canais digitais em Santa Cecília, São Paulo; que referidos chefes eram lotados na Contax, em São Paulo; que faziam gerenciamento de contratos com fornecedores de Contact Center; que através do gerenciamento faziam o acompanhamento sob diversas óticas, do atendimento prestado, inclusive termos de abandono; que faziam o acompanhamento de indicadores apontados SLA (service level agreement), nível de serviço e taxa de abandono de ligações; que a depoente, no seu setor e junto a Contax, trabalhava com uma central de atendimento de financiamento de veículos; que esse trabalho foi desenvolvido até maio de 2017; que depois entrou em licença maternidade, retornando



em dezembro de 2017 e continuou atuando na área de gestão de contratos de fornecedores; que são as mesmas suas atribuições; que o trabalho dos atendentes da Contax estava previsto no contrato acompanhado pela depoente; que a Contax era responsável pelo acompanhamento dos funcionários por ela contratados; que não havia nenhuma subordinação entre os funcionários da Contax e os prepostos do Bradesco; que **havia 5 prepostos do Banco na operação**; que esse número se elevava a 6, incluída a depoente, quando **lá comparecia 3 vezes na semana, em média**; que não havia subordinação entre os empregados da Contax e o Bradesco, sequer orientação da depoente para punição de qualquer empregado, a partir dos dados tratados pelo seu setor; que era a Contax a responsável por transmitir os indicadores tratados no setor da depoente ao Banco; que os dados eram extraídos pela Contax de um sistema chamado Avaya; que Avaya é um sistema de gerenciamento de chamadas; que os prepostos do Bradesco existentes na Contax não fiscalizavam as atividades dos tele-atendentes; que não havia qualquer preposto com poderes de aplicar punições aos empregados da Contax; que o contrato com a Contax foi encerrado em julho de 2017; que no contrato de prestação de serviços havia uma meta de atendimento de até 80% das chamadas em 20 segundos e que a taxa de abandono pelo cliente não fosse superior a 2%; que o abandono pelo cliente diz respeito ao tempo de espera para atendimento pelo operador, da sua chamada; que para o atendimento dessa meta, os prepostos do Banco existentes na operação não gerenciavam nem estabeleciam, nem acompanhavam metas dos tele-atendentes; que **os chefes de contrato permaneciam na operação (Contax) para terem acesso ao sistema, já que externamente isso não seria possível; que o acesso não era irrestrito, mas apenas em relação aos indicadores de contrato (chamadas recebidas, chamadas atendidas, abandono, nível de serviço)**; que os prepostos do banco não tinham qualquer ingerência à remuneração estabelecida pela Contax, nem sobre a política disciplinar adotado por ela ou horários de trabalho; que também não havia ingerência sobre as condições do local de trabalho, nem sobre a contratação de empregados ou os critérios de sua contratação; que **poderia haver a indicação de um perfil para locação do tele-atendente no contrato do Bradesco**; que andava pelo prédio onde a Contax estava estabelecida e sabe dizer que havia outras empresas contratantes dos seus serviços; que **os chefes de serviço lotados na Contax eram responsáveis por fazer a gestão dos indicadores estabelecidos em contrato, por meio do sistema que a Contax fornecia de gerenciamento de chamadas; que a equipe da depoente fazia o acompanhamento dos indicadores relativos às chamadas, basicamente os acima declinados; que havia outros indicadores: qualidade, produtividade, tempo logado, dentre outros, sendo certo que estes não eram acompanhados pela equipe da depoente; que estes indicadores eram acompanhados por uma equipe interna do Bradesco também a partir dos dados enviados pela Contax; que na operação junto a Contax havia duas equipes presentes, uma a da depoente e outra com a mesma finalidade porém de outra central de atendimento** (a exemplo: informações gerais), que se refere também a Contax e com produto diferente, não mais financiamento de veículos; que a equipe de informações básicas era uma central que passava para os clientes informações básicas, que hoje estão disponíveis no site da própria instituição, como endereço e telefone das agências; que não sabe dizer se no local onde permanecia sua equipe na Contax, havia os mesmos serviços para outros bancos ou outros clientes; que no local não havia o atendimento de outros setores além do 'informações gerais e financiamento de veículos'; que até onde se lembra, não havia no local o atendimento de clientes para serviços bancários, como empréstimos, cartões de crédito, dentre outros; que os serviços previstos no contrato eram diversos e os relativos ao tele-atendimento poderiam ser prestados, a exemplo: fornecimento de endereço das agências, esclarecimentos a respeito de outros produtos (abertura de conta, empréstimos); que o tele-atendente poderia consultar um sistema do Bradesco para fornecer as respostas indagadas pelo cliente no setor de financiamento de veículos; que não havia propriamente um script a ser seguido pelo tele-atendente; que referido sistema possibilitava ao tele-atendente acesso ao nome, CPF e endereço dos clientes, mas não a seus dados bancários; que o setor trabalhava com a pós venda do financiamento, uma vez que os clientes eram da Bradesco Financiamento; que os clientes ligavam com dúvidas em relação aos seus financiamentos; que tinham acesso também às informações de parcelas em atraso, bem como as em dia; que não havia refinanciamento através do tele-atendimento; que o sistema ao qual o tele-atendentes tinha acesso, gerava um novo boleto com valor atualizado das parcelas em aberto; que o acesso a esse sistema era permitido através de senhas individuais, sendo certo que o login era fornecido pelo Bradesco e o próprio tele-atendente, através do seu acesso gerava no sistema a sua senha; que o primeiro treinamento desse contrato foi realizado pelo Bradesco aos instrutores da Contax e os posteriores pela própria Contax aos seus empregados; que **o Bradesco não**



**acompanhava em tempo real o trabalho dos tele-atendentes, mas apenas as chamadas;** que a negativa do acompanhamento ao trabalho dos tele-atendentes diz respeito ao todo, como empregados da Contax; que o serviço realizado pelos tele-atendentes no pós venda dos financiamentos de veículos não poderia se dar nas agências bancárias, pois os funcionários nela lotados não têm acesso às informações das parcelas em dia e das em atraso, tampouco aos dados dos clientes da Bradesco Financiamento; que não sabe dizer o que significa aderência no trabalho dos tele-atendentes; que **o banco tinha uma ouvidoria aberta a reclamações do tele-atendimento; que as demandas eram enviadas pela área do Bradesco que cuida do canal com o cliente para o setor da depoente e por este repassados ao gerente da Contax; que o setor da depoente acompanhava o tratamento dado pela Contax à reclamação.** Encerrado." [grifos acrescidos]

Na síntese da demanda, o MM. Juízo na origem julgou procedentes os pedidos formulados na petição inicial da presente Ação Civil Pública, *in verbis*:

Trata-se de ação civil pública ajuizada com base em relatório produzida por força de ação fiscal com abrangência nacional promovida de outubro/2013 a julho/2014 pela Secretaria de Inspeção do Trabalho - SIT, órgão do Ministério do Trabalho e Emprego - MTE, onde foram analisadas condições de labor de 5.038 trabalhadores nas centrais de teleatendimento do BANCO BRADESCO S/A, em funcionamento dentro dos estabelecimentos da empresa CONTAX em Recife/PE, São Paulo/SP e Rio de Janeiro/RJ.

Diz o autor que a fiscalização levada a efeito visou verificar, além das questões de saúde e segurança no trabalho, assédio moral e terceirização com o intuito de identifica-los e aos responsáveis pelos danos causados, bem como o cumprimento das normas legais relativas à jornada, ao descanso, ao salário e ao FGTS, entre outras; que o objetivo principal da ação fiscal foi a identificação das causas do adoecimento massivo dos operadores de teleatendimento, a forma de organização do trabalho e o modelo de contratação por empresa interposta.

Sustenta ainda que na fiscalização comprovou-se que o BANCO BRADESCO S/A terceirizou e fragmentou suas atividades distribuindo-as entre as centrais de teleatendimento operadas dentro dos estabelecimentos da empresa contratada através de 04 contratos de prestação de serviço firmados com a CONTAX S/A, cujos serviços integram o objeto social do contratante, ou seja, os contratos formalizados evidenciam que os serviços prestados nas centrais de teleatendimento terceirizadas são próprios do BANCO BRADESCO, além de permanentes e essenciais à sua atividade principal e prestados aos seus clientes também nas agências bancárias que funcionam com empregados diretamente contratados. Aduz que é o BANCO BRADESCO S/A quem estabelece as condições, os preços, os limites e as restrições referentes aos serviços contratados pelos clientes, informações essas que constam dos sistemas informatizados pertencentes ao BRADESCO, acessados igualmente pelos operadores de teleatendimento e pelos funcionários das agências do BANCO; que o banco exerce total controle sobre as atividades realizadas pelos trabalhadores intermediados pela CONTAX S.A sendo presente a subordinação jurídica, a pessoalidade, a não eventualidade e a onerosidade; **que é o réu quem estabelece o valor do salário a ser pago aos teleatendentes, na medida em que estipula uma parcela variável a ser acrescida ao salário fixo (RV - remuneração variável) e determina as metas a serem atingidas para o recebimento da mesma, também os critérios de perda da RV e o seu limite (teto); que o réu promove com a utilização de trabalhadores intermediados pela CONTAX acentuado rebaixamento do piso salarial e dos demais benefícios econômicos e sociais conquistados pela categoria dos bancários; que a alimentação do trabalhador terceirizado é precarizada, na medida em que recebem valor de ticket refeição/alimentação bem inferior ao dos empregados próprios do BANCO BRADESCO S/A; que os trabalhadores intermediados sofrem descontos salariais indevidos por motivos diversos, como desconto dos protetores da espuma e dos tubos de voz e "desconto por ausência injustificada", nos casos em que o operador se ausentou do PA (Posto de Atendimento) para atendimento médico emergencial,**



**já que a "declaração de comparecimento" ao médico não é aceita para abonar falta ou atraso; que se constatou o estímulo abusivo à competição e exibição dos resultados individuais, o monitoramento contínuo e a vigilância ostensiva do trabalhador, a cobrança de metas inalcançáveis, o controle do tempo de permanência no banheiro, o disciplinamento com rigor excessivo e punições abusivas, ameaças de demissão por justa causa como coação para pedido de demissão e que, entre todas as práticas assediadoras relacionadas à gestão da jornada, chama atenção a medição da "aderência" como indicador de desempenho, com meta estabelecida, que provoca prejuízos na avaliação e na remuneração quando não alcançada; que a "aderência" significa a medida, minuto a minuto, do cumprimento exato da escala planejada, devendo o operador estar conectado (logado) em todos os períodos programados para trabalho e desconectado (deslogado) em todos os períodos programados para pausas e intervalos, o que requer dos operadores comportamento incompatível com a natureza humana, desrespeitando-lhes as diferenças individuais e reduzindo-os à condição de máquina.** [destaquei]

Diante das irregularidades verificadas, conclui o Parquet pela existência de fraude à relação de emprego, com a utilização de terceirização ilícita e o descumprimento das normas regulamentadoras protetivas da saúde e segurança dos trabalhadores, tendo como agravantes o não reconhecimento dos riscos e a não implementação dos programas PVE, PCMSO E PPRA, além do adoecimento dos funcionários causado tanto pela omissão do empregador quanto, e principalmente, pela sua ação, diante da utilização de métodos de gestão assediadores, rigor excessivo e punições abusivas. Por tais motivos o autor ajuizou a presente ação civil pública, buscando a abstenção da terceirização ilícita e do assédio moral, bem como o fornecimento de um meio ambiente de trabalho digno e saudável aos empregados.

O réu, em síntese, diz que a contratação da CONTAX não envolve locação de mão de obra, mas sim contratação de prestação de serviço especializado, específico e determinado, não estando sujeito à disciplina da Súmula nº 331/TST; que não possui qualquer tipo de ingerência sobre a prestação dos serviços dos empregados da CONTAX, não havendo prepostos do BRADESCO lotados na sede da empresa contratada; que é a Contax a responsável por toda a operacionalização, gestão, criação, manutenção e gerenciamento dos recursos humanos e materiais necessários à execução da prestação dos serviços que oferece no mercado e nada impede que haja o revezamento interno de empregados, que podem trabalhar indistintamente para diversos tomadores de serviços, não havendo pessoalidade. Sustenta que jamais remunerou diretamente os empregados da Contax, que recebem sua remuneração da própria contratada; que não tem por atividade fim a prestação de serviços de teleatendimento e que, com o advento da Lei nº 13.429/17 é possível contratar serviços de empresas terceiras, desde que o serviço seja determinado e específico, como é o caso em tela. Requer a declaração de nulidade incidental do Auto de Infração de forma que, não havendo relação jurídica entre a CONTAX e o BRADESCO que autorize a imposição de penalidades administrativas, todos os demais autos de infração decorrentes devem ser declarados ineficazes como meio de prova para as alegações do Autor e que a eficácia da sentença seja limitada à competência territorial do juízo da cidade de Rio de Janeiro - RJ, sob pena de violação ao art. 16 da Lei n.º 7.347/85. Sustenta, por fim, que a contratação envolvendo a Contax e o Banco Bradesco sempre se deu em estrita atenção ao marco regulamentar aplicável, seja porque nunca se tratou de fornecimento de mão de obra, mas de contrato de prestação de serviços específicos e determinados que não dizem respeito à realização de atividades de intermediação de valores, e, portanto, de atividade fim do Banco, ou porque nunca representou a configuração de vínculo empregatício com os empregados da Contax, não havendo qualquer irregularidade.

Na petição de ID 03F975a o réu comunica a rescisão do contrato com a CONTAX em agosto/2017. Ressalta, ainda, a decisão proferida pelo STF nos autos do RE 760931 em setembro/2017 na qual afasta a dicotomia entre atividade-fim e atividade-meio para verificação da legalidade da terceirização. Sustenta, ainda, que com a publicação da Lei nº 13.467/17, em vigor desde 11/11/2017, há a possibilidade de contratação de empresa prestadora de serviços relativos à atividade principal da contratante.

Os pedidos se referem a situação pretérita às decisões proferidas pelo STF e ao aparato legal que veio à luz a partir de março de 2017 e deve ser analisado sob a égide das normas jurídicas, doutrina e jurisprudência então aplicáveis, à vista inclusive da Súmula 331, do TST que dispõe em seu item I que "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".

Inicialmente, rejeito o requerimento do réu de que seja analisada apenas a situação em que se encontram os empregados lotados no Rio de Janeiro, eis que a ação tem abrangência nacional, tendo em vista a constatação de práticas padronizadas de organização do trabalho levadas a efeito pelo réu e que atingem igualmente grande número de trabalhadores nos Estados do Rio de Janeiro, São Paulo e Pernambuco. Sobre a competência deste Juízo para o julgamento de ação civil pública de âmbito nacional há entendimento consolidado do TST, à vista da OJ 130 da SDI-II.

O relatório fiscal de ID 92f0384, parte integrante do auto de infração nº 20.449.323-4, foi elaborado minuciosamente por equipe multidisciplinar de auditores fiscais do MTE nas centrais de teleatendimento do BANCO BRADESCO S/A que funcionaram dentro dos estabelecimentos da empresa Contax S/A no Recife/PE, Rio de Janeiro/RJ e em São Paulo/SP, tendo em vista o elevado número de denúncias recebidas pelas Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego do MTE, oriundas dos trabalhadores e do Sindicato, além de requerimento do Ministério Público do Trabalho. Verificou-se a prática padronizada nos três Estados referidos e o que alertou o MTE foi o falecimento de uma operadora de teleatendimento dentro de um dos sites da Contax S/A no Recife, no final de 2011, além de dados informados pelo INSS que indicaram o adoecimento massivo dos operadores de teleatendimento contratados por meio da Contax SA, com fortes indícios de subnotificação das ocorrências pela não emissão de CAT.

Quanto à nulidade do referido relatório que integra o auto de infração nº 20.449.323-4, rejeito. Com efeito, o auto de infração lavrado por auditor fiscal do Ministério do Trabalho e Emprego trata-se de ato administrativo e que goza de presunção de veracidade, conforme art. 37 da CRFB, não logrando o réu demonstrar qualquer irregularidade capaz de invalidá-lo, ônus que lhe competia.

A ação fiscal nacional foi realizada entre outubro de 2013 e julho de 2014 e alcançou 5.038 trabalhadores em atividade nas centrais de teleatendimento do BANCO BRADESCO operadas nos estabelecimentos da Contax, situadas no Recife/PE, Rio de Janeiro/RJ e em São Paulo/SP no período de janeiro de 2012 a dezembro de 2013.

No referido relatório verificou-se que as normas regulamentadoras protetivas da saúde não foram cumpridas, entre elas a NR 17, Anexo II, desatendida na sua quase totalidade, tendo como agravantes o não reconhecimento dos riscos, a ausência das obrigatórias medidas preventivas nela estabelecidas, a falta de implementação do Programa de Vigilância Epidemiológica, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais. Além das condutas omissivas, verificou-se a presença de condutas ativas revelando um modelo de gestão de trabalho por estresse, baseada em avançada tecnologia de controle e monitoramento contínuo, com pressão para aceleração do trabalho e aumento das vendas, exigindo o máximo esforço em ambiente de competitividade exacerbada, levando o trabalhador à exaustão física, mental e emocional.

Constatou-se, ainda, que os adoecidos, os menos produtivos e os que questionam os métodos e procedimentos adotados são expurgados do quadro e substituídos por novos trabalhadores e a alta rotatividade é programada e faz parte da estrutura organizacional, havendo práticas de assédio moral intensificadas durante o processo de exclusão do trabalhador por meio de um sistema que conjuga a vigilância ostensiva direcionada à busca de qualquer conduta faltosa, erros de procedimento e o rigor absoluto na assiduidade e na pontualidade, seguida da aplicação de uma escala perversa de punições sucessivas, que visa, em verdade, a desistência forçada do trabalhador que é levado à extinção do contrato "a pedido", diante da ameaça da demissão por justa causa.

Dentre as práticas organizacionais ensejadoras do adoecimento, verificou-se o ritmo intenso de trabalho imposto pelo fluxo contínuo dos processos com velocidade controlada pelos gestores, sem intervalos entre as ligações; os tempos de ligação e pausas permanentemente controlados e medidos em segundos e minutos, exigindo obediência estrita a horários programados (aderência); a fala moldada por 'scripts' padronizados e estereotipados, distante do padrão de linguagem do trabalhador que é obrigado a falsear emoções, manter 'sorriso' na voz, ainda que após tratamento agressivo por parte do cliente; o controle do tempo de uso do banheiro, registrado como "pausa pessoal", obrigatoriamente avisada ao supervisor, provocando constrangimento aos trabalhadores;



o monitoramento contínuo presencial e remoto das atividades, da postura, dos dados digitados no sistema; a escuta de ligações sem conhecimento do empregado para avaliação individual de desempenho, em que qualquer erro de procedimento leva a punições desproporcionais e cortes de remuneração, provocando insegurança financeira na vida do trabalhador; a pressão para redução do tempo de atendimento, com metas estabelecidas e 'ranking' divulgado diariamente; a pressão para o cumprimento de metas de vendas e dos indicadores de produtividade, muitas vezes, inalcançáveis.

Dentre os serviços contratados pelo réu, à vista dos contratos trazidos sob os Ids aaf559d, 5b0565f, 6c27638 e c4af6ed, destacam-se os de telemarketing receptivo dos clientes do réu compreendendo toda a infraestrutura física e tecnológica, em especial prestar atendimento aos que possuem contrato com a Finasa, no esclarecimento de dúvidas e informações; orientações de como obter financiamento e cálculo de contratos em atraso; realizar serviços e transações disponíveis no sistema de Atendimento - MCSI e atendimento de reclamações e sugestões; prestar atendimento aos clientes que possuem contrato com a Ford Credit no esclarecimento de dúvidas, informações e serviços; atender reclamações e sugestões; atender e efetuar ligações, seguindo o 'script' definido pelo contratante com o objetivo de prestar informações sobre seus procedimentos e produtos; serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC); cobrança operacional - receptivo (Cobrança); bloqueio e desbloqueio de cartões do banco; prestar informações diversas sobre o contrato, tais como datas de vencimento, número de parcelas, planos, cálculos dentre outros; realizar prorrogações de cheques, quitação antecipada, envio de 2ª (segunda) via de carnê e esclarecimento de dúvidas em geral.

A testemunha ouvida por meio de carta precatória é Auditora Fiscal do Trabalho e acompanhou o processo fiscalizatório que ensejou o relatório fiscal que fundamenta a presente ação. Declarou referida testemunha "que havia subordinação por parte do Banco em relação aos "teleatendentes"; que a subordinação é diferente da clássica em virtude da própria natureza da atividade desenvolvida, a qual existe presença forte dos meios telemáticos, sendo os comandos repassados muitas vezes por email e à distância; que as ordens, metas, monitorias ocorriam à distância e eram repassadas do pessoal do Bradesco para a gerência que estava no site da Contax, que repassava para o supervisor, que passava para os "teleatendentes"; que consta do próprio contrato do Bradesco com a Contax a exigência de ter PAs para que pessoas do Bradesco escutassem as ligações em tempo real; que não presenciou esse fato, todavia viu o contrato com a cláusula e também escutou relatos de gerentes que narraram essa situação, inclusive informando que havia monitoria tanto diretamente pelo Bradesco, como pelas pessoas da Contax vinculadas ao contrato Bradesco e, ainda, uma terceira empresa específica para monitoria; que a depoente informou que verificou as operações ocorridas tanto no setor ativo como receptivo; que dentro do setor ativo a depoente se recorda bem da linha que ofertavam crédito, empréstimo, a empresas com máquina Cielo; que os "teleatendentes" viam toda a movimentação de vendas da pessoa jurídica e com base nessa análise faziam a oferta; que os "teleatendentes" assinavam termo de confidencialidade, desde a admissão; que os "teleatendentes" poderiam atender os não correntistas, inclusive para abertura de conta (pré abertura, já que a finalização ocorria pelo Banco); que também poderia haver financiamento de veículos para não correntista; que a depoente presenciou as atividades de venda de seguros, financiamento de veículos, IG (instruções gerais) e Cielo; (...) que a jornada de trabalho só era computada quando o "teleatendente" acessava o sistema através de login; que o tempo da catraca até o login não era computado; que, salvo melhor juízo, para o Bradesco, chegou ao tempo médio de 18 minutos da catraca até o login e 18 minutos do logout até a catraca, isso porque há gasto de tempo para pegar elevador, guardar materiais, etc.; que existiam planejamento de horário por parte da Contax, incluindo o horário de entrada, de saída e as pausas; que o controle dessa jornada era grande e a verificação da realização do planejamento se dava o nome de aderência; que para ter uma boa aderência muitos "teleatendentes" ficavam sem ir ao banheiro, por exemplo, para cumprir o planejamento traçado; (...) que quase nunca eram emitidas as CATs, verificando que eram emitidas apenas em relação a quedas dentro do site e acidente no trajeto; que verificou muitas reclamações em relação a dores de ouvido, PAIR, infecções urinárias, tendinite, abortos, problemas nas cordas vocais, lombalgia, etc.; que não verificou no período da fiscalização nenhuma CAT relacionada a doenças ocupacionais; que além das pausas obrigatórias existiam pausas para ir ao banheiro, acreditando a depoente que eram 2 pausas, cada uma de 5 minutos; que os "teleatendentes" diziam que iam beber pouca água para evitar a ida ao banheiro; que se fosse várias vezes ao banheiro, diminuía a aderência; que coordenador e o coordenador de outras pessoas e assim sucessivamente; (...) que por conta das metas há cobrança e fiscalização; que muitas vezes vinham ordens diretas do próprio banco através de email



para que um "teleatendente" específico fosse dispensado; que o banco dava essas ordens quando as reclamações chegavam até a instituição através de ouvidorias, por exemplo em caso de clonagem de cartões, ou através de ações judiciais".

Já a testemunha do réu, sua empregada direta, trabalhou pelo Banco junto a operação central de atendimento de financiamento de veículos **na** Contax e reconheceu que lá havia 5 (cinco) prepostos do banco, o que contraria diretamente a defesa no particular. Declarou ainda que **os chefes de serviço lotados na Contax eram responsáveis pela gestão dos indicadores estabelecidos em contrato, o que era realizado por meio do sistema de gerenciamento de chamadas** pela sua equipe e havia outra, interna do banco, responsável por aferir a qualidade do atendimento, a produtividade e o tempo logado dos terceirizados, dentre outros indicadores. Disse, ainda, que na operação onde lotada junto a Contax havia duas equipes presentes, a sua relativa ao pós venda de financiamento de veículos (Bradesco Financiamento) e outra ligada a produto diverso do banco, como 'informações gerais' aos clientes Bradesco.

Confirmou, ainda, que na operação e em relação ao seu produto (Finasa) os clientes ligavam com dúvidas em relação aos seus financiamentos e tinham acesso às informações de parcelas vencidas e a vencer, com a emissão de boletos com os valores atualizados das parcelas em atraso através do sistema fornecido pelo réu e utilizado pelos teleatendentes, acessado com login e senha pessoais, aquele fornecido pelo banco réu e a senha gerada no próprio sistema, pelo operador.

A terceirização levada a efeito através do contrato firmado entre Bradesco e Contax não era temporária, nem de vigilância e limpeza, sendo essas exceções as admitidas à época dos fatos. Também não era de serviços especializados por parte da Contax, mas de verdadeira interação entre cliente do banco/grupo e a própria instituição bancária /coligadas. Restou claro pela prova produzida, inclusive pelo próprio réu, que o banco participava da execução do contrato, fazendo medições de desempenho através de seus prepostos empregados lotados na operação - no local da prestação de serviço, bem como no estabelecimento do banco, em local diverso, em relação à produtividade, qualidade do atendimento, tempo logado, aderência e dando orientações que eram levadas pelos prepostos na operação aos coordenadores/supervisores da contratada e por meio desses aos teleatendentes.

O objeto do contrato firmado entre Contax e Bradesco estava inserido na atividade fim do banco, na medida em que as tarefas desenvolvidas pelos atendentes, coordenadores /supervisores se ajustavam "ao núcleo da dinâmica empresarial do tomador, compondo sua essência", nas palavras de Maurício Godinho Delgado ('Curso de Direito do Trabalho', LTr, 2002).

A finalidade era o próprio negócio desenvolvido pelo banco/grupo e os trabalhadores terceirizados estavam sujeitos às metas estabelecidas e cobradas pelo banco, ao ponto de ser possível indicar dispensas e substituições. Também havia pelo banco a medição da taxa de aderência, dentre outras, que é exatamente o tempo em que o trabalhador permanece logado no sistema, restando clara a presença de controle, comando, da adoção de padrões de qualidade e produtividade determinadas pelo réu, inseridos os trabalhadores terceirizados na estrutura produtiva do banco, o que impõe o reconhecimento da ilicitude da terceirização levada a efeito e a responsabilidade direta do réu pelos danos causados aos empregados.

Não é de hoje que esse tipo de terceirização é levada a efeito pelo Bradesco, e que veio há muito ao conhecimento deste Judiciário em diversas ações individuais onde se busca o reconhecimento da relação de emprego direta.

Com o advento das leis 13.429 e 13.457 de 2017 a terceirização antes impedida na atividade fim, à luz das balizas dadas pela CLT, doutrina e jurisprudência no intuito de manter o marco civilizatório até então construído pelo Direito do Trabalho e que privilegiava a relação bilateral entre empregado e empregador, passou a ser admitida para os serviços discriminados no contrato, em verdadeiro alheamento da execução do objeto social da empresa tomadora. Porém, essa possibilidade e seus contornos ainda carecem de análise crítica da doutrina e da jurisprudência, notadamente quanto à constitucionalidade material de suas disposições, inclusive pelo ferimento à isonomia entre os trabalhadores terceirizados e os empregados diretos das tomadoras, com a revogação do art. 12, a, da lei 6019/74, tanto no aspecto salarial quanto em relação às condições de segurança e saúde do trabalho, sindicalização entre outros. Porém, **a**



**aplicação das novas leis não retroage e os fatos discutidos na presente ação lhes são anteriores, como já dito. [destaquei]**

O contrato denunciado e discutido nestes autos foi rescindido no curso da lide, mas é ainda válido o pedido para ser o réu **impedido de** utilizar a terceirização como forma de precarização de direitos e das condições de saúde e segurança do trabalho, de esgarçar a categoria dos bancários, de aviltar salários, de tratar sem isonomia terceirizados e empregados diretos, de manter como terceirizados trabalhadores com vínculo de pessoalidade e subordinação jurídica, ainda que estrutural. Ou seja, **ainda que se possa admitir hoje a terceirização da própria atividade fim, não é possível o afastamento dos preceitos constitucionais referentes à dignidade da pessoal humana e a função social do trabalho e da empresa (art. 1.º, III e IV), à construção de uma sociedade livre, justa e solidária, com medidas que erradiquem a pobreza, a marginalização e reduzam as desigualdades, garantindo o desenvolvimento nacional a bem de todos (artigo 3.º e incisos), à prevalência dos direitos humanos e garantia de isonomia entre os trabalhadores, com a busca do pleno emprego e de meio ambiente seguro para todos (art. 4.º, II; art. 7.º, caput, XXII, XXX, XXXII; art. 170, caput e incisos VIII), inclusive à vista da Convenção 155 da OIT, integrada ao nosso ordenamento jurídico pelo Decreto n.º 1.254, de 29/09/1994. [destaquei]**

Assim, julgo procedente o pedido definitivo contido no item 4, em abrangência nacional (OJ 130 da SDI-II), para condenar o réu a:

ABSTER-SE de contratar trabalhadores para serviço de teleatendimento e atividades operacionais correlatas por interposta empresa, não obstante os mantenha sob subordinação jurídica, ainda que estrutural, e os serviços sejam desenvolvidos com os elementos da relação de emprego direta, devendo nesse caso manter com os mesmos relação de emprego direta, com garantia de direitos trabalhistas, sociais e os da categoria profissional dos bancários, sob pena de pagar multa mensal de R\$ 100.000,00 reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT);

ABSTER-SE de tratar desigualmente os trabalhadores contratados devendo todos, terceirizados ou não, serem admitidos pelo meio legal e gozarem de meio ambiente de trabalho sadio e adequado, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).

Quanto ao tratamento dispensado aos empregados, houve exaustiva comprovação das práticas desumanas e assediadoras que levaram ao adoecimento físico e psíquico os operadores de tele-atendimento. Restou ainda caracterizado o dano moral coletivo na esfera das relações laborais, pois a conduta antijurídica efetivada contra trabalhadores transcendeu o interesse jurídico individualmente considerado e atingiu interesses socialmente relevantes para a coletividade. A prática da terceirização ilícita com a execução de serviços bancários pelos empregados terceirizados, sem conferir os mesmos salários, benefícios e proteção concedidos à categoria dos bancários, além do emprego de práticas de gestão e de processos de trabalho nocivas aos trabalhadores, que culminaram no aumento de doenças ocupacionais, representa ilícito a ser freado pelo Judiciário.

Julgo, pois, procedente em parte o pedido condenando o réu, sob pena de pagamento de multa mensal de R\$ 100.000,00 (cinquenta mil reais) por obrigação descumprida, reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT), a:

ABSTER-SE de assediar e utilizar práticas vexatórias/humilhantes contra trabalhadores diretos ou não, de pressionar, coagir, aplicar punições desproporcionais, ameaçar, intimidar, discriminar, perseguir, por si ou por seus prepostos, empregados diretos ou não, mediante a utilização de autoridade excessiva, condutas abusivas e constrangedoras nos aspectos físico, moral e emocional e que atentem contra a honra e a dignidade dos trabalhadores envolvidos;

ABSTER-SE de utilizar método de gestão dos processos de trabalho mediante "ranking" do desempenho dos trabalhadores e sua divulgação como estímulo à competição; de estabelecer metas inatingíveis e que levem ao desestímulo, à perda da saúde e à desistência da manutenção do contrato de trabalho; de praticar monitoramento contínuo e vigilância ostensiva dos trabalhadores, de modo a limitar seu direito à condição humana, aqui incluída a ida ao banheiro para atendimento às necessidades fisiológicas que lhe são próprias;



ESTABELEECER E MANTER ambiente de trabalho seguro, digno e respeitoso tanto para empregados diretos quanto os legalmente terceirizados, exigindo a mesma postura por parte das empresas contratadas;

MANTER Código de Ética da instituição para as relações de trabalho *lato sensu*, inclusive terceirizadas, de modo a impedir relações de assédio moral no ambiente de trabalho, divulgando-o entre os trabalhadores e chefias, inclusive às empresas contratadas, constando nos contratos que vierem a ser firmados essa política institucional, exigindo seu cumprimento."

Inconformada, a ré alega, em síntese, que merece ser reformada a r. sentença, sob o fundamento de que o MM. Juízo na origem ignorou por completo o advento da Lei nº 13.467/17 - que autorizou a terceirização de quaisquer atividades, inclusive a principal - e o entendimento do Supremo Tribunal Federal em relação à inconstitucionalidade da restrição da súmula 331 do C. TST. Afirma que toda imputação ao Banco Bradesco decorre de o d. Ministério Público do Trabalho entender que a relação contratual havida entre o Banco e a Contax ser ilícita, por decorrer de terceirização de Atividades permanentes, essenciais e finalísticas do Banco à Contax; que para o MM. Juízo de origem, de fato se justificava a imputação de toda responsabilidade ao Banco Bradesco pelo fato de estar-se diante de terceirização ilícita, porquanto voltada a atividades fins do tomador; no caso, para o MM. Juízo, portanto, mesmo em 2019, é preciso resistir ao marco da Legislação de 2017. É que, segundo indicado na própria sentença, tal marco legal carece "*de análise crítica da doutrina e da jurisprudência, notadamente quanto à constitucionalidade material de suas disposições*". Em suma, o MM. Juízo *a quo*, tão simplesmente, entendeu por resistir ao novo marco regulatório da terceirização no país. Em verdade, como abaixo será lembrado, olvidou do fato de que, em verdade, a jurisprudência, por decisão vinculante da Corte Constitucional, já assentara ao tempo da sentença que a restrição da terceirização pelo critério da atividade fim é verdadeiramente inconstitucional. Aduz que a prova oral produzida evidencia que o Banco não possuía qualquer ingerência em relação aos empregados da Contax. Enfim, a prova testemunhal não deixa qualquer dúvida sobre a absoluta ausência de subordinação, de pendência e pessoalidade entre os empregado da Contax e o Banco Bradesco, contratante de serviços certos, específicos e determinados da Contax. Alega que o C. TST, às vésperas da prolação da r. sentença, pacificou por meio de seu órgão de uniformização de jurisprudência que atividades de **call center** não representam atividade fim das casas bancárias; que tal entendimento, por si só, já inviabiliza a tese adotada na r. sentença. Aduz que embora os fatos indicados na causa de pedir sejam anteriores ao marco legal, é absolutamente indene de dúvidas que as consequências jurídicas afirmadas na sentença são posteriores ao novo marco legal; que em se tratando e obrigações de fazer e não fazer, o que fez o MM. Juízo na origem foi impedir, já em 2019 - ano da prolação da sentença - que o Banco Bradesco faça contratos em atenção às disposições estabelecidas pela Lei nº 13.467/17; que tendo o E. STF afirmado, em posicionamento vinculante, sem modulação, que a restrição indicada na súmula 331 é inconstitucional, não é dado a juízes negar curso ao entendimento, sobretudo ao argumento de limitações



cronológicas. Dessa forma, busca o provimento do recurso ordinário, para que se faça valer não só o novo marco legal, conforme estabelecido na Lei nº 13.467/17, como sobretudo no julgamento do E. Supremo Tribunal Federal, nos autos da ADPF nº 324 e RE 958.252, que afirmou inconstitucional, sem modulação, o entendimento adotado pelo MM. Juízo de origem. Sustenta que, por cautela, é preciso registrar impugnação específica em relação à qualquer possibilidade - sequer impressão - quanto à possibilidade de se afirmar vínculo empregatício entre empregados da Contax e o Banco Bradesco, conforme a sistemática prevista no artigo 3º da CLT, que a recorrente possui qualquer tipo de ingerência sobre a prestação dos serviços dos empregados da CONTAX, mormente em relação às atividades destacadas no relatório de inspeção; que todo o contato feito entre o Banco e a CONTAX, nos ambientes de trabalho, se dá mediante preposto indicado pela CONTAX, não cabendo, em hipótese alguma, aos administradores da recorrente, fiscalizar, orientar ou coordenar as atividades dos empregados da CONTAX, uma vez que tais tarefas ficam a cargo dos representantes legais da própria CONTAX, bem como não cabe, à administração do Banco, estabelecer e/ou impor metas de atendimentos e/ou de produção aos empregados da CONTAX. Nesse sentido, há de se salientar que a recorrente não poderia, de toda a sorte, figurar como empregador desses profissionais, ou seja, dos empregados da CONTAX, uma vez que não preenchidos os requisitos estabelecidos nos artigos 2º e 3º da CLT, que são condições para a existência da relação de emprego. Em suma, é possível afirmar, em conclusão, os seguintes aspectos fáticos: não há ascendência do BRADESCO sobre os empregados da CONTAX; não há ascendência do BRADESCO sobre a CONTAX (influência significativa), na medida que todos os poderes recíprocos são exclusivamente aqueles previstos no contrato; não há personalidade - ou qualquer relação, em verdade - entre os empregados da CONTAX e o BRADESCO; não há formação de grupo econômico; não se discute sucessão de empregadores; não se discute contrato de empreitada ou subempreitada. Sustenta a recorrente que a par de tudo que foi dito acima, é preciso registrar que os autos de infração não subsistem, porque antijurídica a lavratura dos mesmos; que não tendo havido, ainda, o esgotamento da via administrativa - visto que todos os autos de infração foram impugnados - não é dado ao d. Ministério Público do Trabalho invocar a presunção de veracidade. Aduz que conforme a própria regulamentação do Ministério do Trabalho sobre o processo de multas administrativas, a Portaria nº 854 do Ministério do Trabalho, a lavratura do Auto de Infração, longe de representar um ato administrativo exaustivo e acabado, apenas tem o condão de iniciar o processo administrativo que pode vir a acarretar a imposição de penalidade. Em assim sendo, apenas após o trânsito em julgado do processo administrativo é que será possível terse por encerrado o ato administrativo, conforme preveem os artigos 43 e 44 da referida aludida Portaria. A recorrente, argui a incompetência do Ministério Público do Trabalho para o reconhecimento de vínculo empregatício e/ou nulidade da contratação entre o Banco Bradesco e a empresa Contax. Sustenta que a r. decisão recorrida afirmou que: (a) as normas de proteção ao trabalho garantem a obrigatoriedade do registro dos empregados da empresa, de modo que cabe ao AFT verificar a existência de vínculo empregatício ou terceirização ilícita; (b) o reconhecimento de vínculo



empregatício, para fins de apuração de infrações administrativas, está implícito na atividade do AFT, uma vez que, caso assim não fosse, a atividade do AFT estaria limitada a verificação do cumprimento das normas de proteção ao trabalho de empregados registrados, deixando ao empregado sem vínculo formal apenas o recurso ao Judiciário; (c) o AFT exerce o papel de fiscalizador do cumprimento das normas de proteção ao trabalho, podendo aplicar penalidades administrativas, nos termos do artigo 7 e §1, da Lei 7.855/1989 e do artigo 1o e §1, da Portaria MTE 925/1995; e (d) decisões do TST e o Precedente Administrativo 36 do MTE reconhecem ao AFT competência para reconhecer vínculo empregatício e/ou validade da contratação. Contudo, nem o AFT, tampouco o MTE e seus respectivos órgãos, possuem competência para reconhecer o vínculo empregatício e/ou declarar a legalidade da terceirização. Com efeito, incumbe ao AFT a fiscalização do fiel cumprimento de normas de proteção ao trabalho (art. 626, CLT). Dentre tais incumbências, compete aos AFT verificar o cumprimento de disposições legais e regulamentares, inclusive as relacionadas à segurança e à saúde no trabalho, no âmbito das relações de trabalho e de emprego (art. 18, I, do Regulamento da Inspeção do Trabalho "RIT", aprovado pelo Decreto no 4.552/2002). Assim, diante da incompetência do AFT para declaração da existência de relação empregatícia e/ou da validade da contratação havida, o Bradesco requer seja declarado, incidentalmente, nulo o referido AI, cancelando-se as demais autuações vinculadas à fiscalização registrada no Relatório Fiscal. Alega que deve ser decretada a insubsistência do Auto de infração em razão da ausência de valor probatório dos depoimentos prestados ao Auditor Fiscal do trabalho e das denúncias anonimamente apresentadas, durante a fiscalização já que descompromissados e não sujeitos ao contraditório. Argui, ainda, a nulidade do Auto de Infração em decorrência da inobservância da competência territorial da autoridade administrativa que o lavrou; que o AI indica infrações supostamente relacionadas a trabalhadores contratados pela Contax para prestação de serviços ao Bradesco, em três Estados, quais sejam: Pernambuco, Rio de Janeiro e São Paulo, tendo sido ele lavrado fora da circunscrição do auditor que o lavrou. Assim, diante da ausência de cumprimento da exigência prevista no artigo 60, do Regulamento da inspeção do Trabalho (Decreto 4.552/02), requer a recorrente seja declarado incidentalmente nulo o referido Auto de Infração. Reitera o argumento no sentido de que a decisão administrativa do Auto de Infração lavrado afastou a violação ao princípio da legalidade por entender que a legislação trabalhista autoriza que o Auditor Fiscal do Trabalho decida de acordo com a jurisprudência, por analogia, com a equidade e com outros princípios e normas gerais do direito. Contudo, embora seja prerrogativa do ADF atuar de acordo com a jurisprudência, não há na lei dispendo a respeito da terceirização no Brasil, seja para proibi-la e/ou limitá-la, seja para autorizá-la. De igual forma inexistente entendimento consolidado no sentido de que a terceirização da atividade de teleatendimento, como é o caso em questão, represente terceirização ilícita. Ainda sobre o pedido de declaração da nulidade do Auto de Infração, alega que a decisão de confirmação do AI arguiu que tanto a livre iniciativa quanto a valorização do trabalho têm a mesma hierarquia, sem que exista a prevalência de um princípio sobre o outro, No entanto, consignou que a livre iniciativa deve ser ponderada para se



harmonizar com a valorização do trabalho humano. Dessa forma, a recorrente reitera que a ratificação da validade do AI implicará em violação do princípio constitucional da livre iniciativa (art. 10, inciso IV, da CRFB).

A Recorrente pretende, então, impugnar a sentença "em três epígrafes": "NA PRIMEIRA será demonstrada a condenação e sua lógica (ilicitude da terceirização de atividade fim, com imputação de responsabilidades trabalhistas e ambientais à empresa tomadora)"; "NA SEGUNDA será demonstrado que, pela prova, é mesmo incontroverso que o Banco Bradesco não tinha ingerência sobre o que se passava com os empregados da empresa Contax"; "NA TERCEIRA será rapidamente lembrado a regulamentação legal e o entendimento judicial hoje vigentes, bastante diferentes do panorama vigente em 2016, quando ajuizada esta Ação".

Ao exame.

Em primeiro lugar, distancia-se - e muito - dos contornos da lide a assertiva de que "toda a condenação" teria por "premissa fundamental" a "terceirização ilícita" em "atividade fim". Afirmar, pura e simplesmente, que "a imputação de toda responsabilidade ao Banco Bradesco" adveio de terceirização de atividade fim é um apequenamento que deve, portanto, desde logo, ser repellido.

Por outro lado, como já destacado a propósito do exame das preliminares, **não há pedido declaratório de nulidade dos vínculos trabalhistas celebrados pela Contax, tampouco condenação, de reconhecimento de vínculo empregatício com a Recorrente.** Logo, as razões recursais relacionadas à "impossibilidade de se afirmar o vínculo empregatício de empregados da Contax com o Banco Bradesco" (Id. 26d1d2b, Pág. 40 e ss.) e, na mesma senda, as que se voltam contra suposta "incompetência do MTB para reconhecimento do vínculo empregatício" apartam-se dos elementos dos autos e, forçosamente, são desprovidas de dialeticidade.

Em segundo lugar, em que pese a extensa argumentação em torno do "panorama normativo desenvolvido a partir de 2017", cuida-se de tese que desafia, na melhor das hipóteses, a lógica do ordenamento jurídico, senão vejamos.

Desde a contestação, apresentada em **maio de 2017**, que a Ré insiste em afirmar que a Lei nº 13.429, de 31 de março de 2017, implicaria "ressignificação jurídica das condutas" e "que o contrato celebrado entre o Banco Requerido e a Contratada Contax ajusta-se com perfeição ao que instituído no marco da Lei nº 13.429/2017" (Id. 972d395, Pág. 4).

Já em razões recursais, a Recorrente afirma que haveria um "novo estado de coisas", o qual cancelaria o modelo de terceirização empreendido na relação contratual com a



empresa CONTAX. Esse "novo estado de coisas" adviria da "superveniência da Lei nº 13.467 em 2017 e das decisões do Supremo Tribunal Federal de 2018", o que tornaria a sentença, alega a Recorrente, "em desacordo com panorama normativo vigente em 2019" (Id. 26d1d2b, Pág. 36).

Eis trecho das razões recursais que sintetiza a tese da Recorrente no particular:

Para além do entendimento jurisprudencial específico, é certo que, com o advento da Lei nº 13.467/17, o critério da restrição de terceirização de atividade fim foi banido do ordenamento jurídico nacional. A Súmula nº 331/TST, no particular, simplesmente foi desautorizada pelo legislador, na plenitude do exercício de suas atividades democráticas.

A partir de 2017, portanto, tornou-se possível a terceirização de quaisquer serviços, inclusive atividades principais e finalísticas, em conformidade com as novas redações conferidas aos artigos 4º-A e 5º-A da Lei nº 6.019/79.

[...]

Se tudo isso não bastasse, o Supremo Tribunal Federal, em 2018, realizou o aguardado julgamento da ADPF nº 324 e RE 958.252 (com repercussão geral reconhecida).

Na assentada, o Plenário da Corte afirmou inconstitucional a restrição imposta pela Súmula nº 331/TST. É preciso ressaltar: não houve modulação no julgamento. O critério, portanto, foi tido por inconstitucional em provimento declaratório negativo sem qualquer limite cronológico!

[...]

Em primeiro lugar, é preciso explicitar que, embora os fatos indicados na causa de pedir sejam anteriores ao marco legal, é absolutamente indene de dúvidas de que **as consequências jurídicas afirmadas na sentença são posteriores ao novo marco legal.** [grifos no original]

Ora, em se tratando de obrigações de fazer e não fazer, o que fez o MM. Juízo de Primeiro Grau foi interditar, já em 2019 - ano de prolação da sentença - que o Banco Bradesco faça contratos em atenção às disposições normativas estabelecidas pela Lei nº 13.467/17.

Não pode haver dúvidas, portanto, que mesmo sob o marco exclusivo da Lei nº 13.467 /17, **TODAS AS OBRIGAÇÕES DE FAZER E NÃO FAZER**, baseadas que foram a partir da premissa de que ilícita a terceirização, não podem subsistir.

Mas, há mais.

Tendo o Supremo Tribunal Federal afirmado, em posicionamento vinculante, sem modulação, que a restrição indicada na Súmula 331/TST é **INCONSTITUCIONAL**, não é dado a juízes negar curso ao entendimento, sobretudo ao argumento de limitações cronológicas. (Id. 26d1d2b, Pág. 37)

Considerando que os fatos imputados à Recorrente foram apurados entre os anos 2013/2014, a pretensão de que tais fatos se submetam à regência de lei superveniente, **editada mais de 3 (três) anos depois**, implica, na melhor das hipóteses, aplicação retroativa de norma, o que é vedado em nosso ordenamento jurídico, salvo nos casos expressamente previstos.



É evidente que o contrato mantido com a CONTAX e os fatos havidos de sua execução concretizaram-se na vigência de lei anterior e, como tal, são atos jurídicos perfeitos, porque "consumado[s] segundo a lei vigente ao tempo em que se efetuou[aram]" (art. 6º, caput e §1º, LINDB), independente da indagação acerca da licitude das condutas atribuídas à Recorrente. Logo, incogitável a aplicação da Lei posterior meramente porque a Recorrente a considera mais adequada a seus interesses.

Notemos que até mesmo a Recorrente afirma que "a partir de 2017 [...] tornou-se possível a terceirização de quaisquer serviços, inclusive atividades principais e finalísticas" (Id. 26d1d2b, Pág. 37). Sim, isso mesmo, "a partir de 2017", e **não a partir de 2013**, como pretende a Recorrente, por aplicação retroativa de Lei, em hipótese não prevista no ordenamento jurídico, *data venia*.

Paradoxalmente, pretende a Recorrente que não haja "consequências jurídicas [...] posteriores ao novo marco legal", como se fosse possível falar de "consequência" que não se refira a algo anterior, algo produzido por uma causa; como se fosse possível falar de "fato" que não seja algo já ocorrido, pertencente ao passado, sim, porque, se não ocorreu, não é fato, é mera possibilidade, expectativa; e como se fosse possível falar de causa (os "fatos indicados na causa de pedir") sem efeito (futuro), qual seja o provimento jurisdicional condenatório. Então nada de novo há na afirmação de que os "fatos" em que se baseia o provimento jurisdicional são "anteriores ao marco legal". As "consequências jurídicas" desses "fatos" somente podem dizer respeito ao futuro.

**Sublinhemos, não há lugar para aplicação retroativa das Leis 13.429 e 13.467, ambas de 2017.**

Quanto às decisões na ADPF nº 324 e RE 958.252, saber se delas a Recorrente extrai algum proveito é exame que não se empreende à margem do conjunto probatório. A matéria, ao contrário do que alega a Recorrente, é eminentemente fática e longe está de elucidar-se no plano abstrato da discussão de tese jurídica.

Ao exame do acervo probatório, portanto.

A Ré alegou em contestação que nem ela nem "seus supervisores" possuía "qualquer tipo de ingerência sobre a prestação dos serviços dos empregados da CONTAX", e que "todo o contato feito entre o Réu e a CONTAX, nos ambientes de trabalho, se dá mediante preposto indicado pela CONTAX". Asseverou que "não há prepostos do BRADESCO lotados na sede da CONTAX". Afirmou, ainda, a então defendente que não cabia, "em hipótese alguma, aos administradores do Réu, fiscalizar, orientar ou coordenar as atividades dos empregados da CONTAX, (Id.972d395 - Pág. 39).



Em suas razões recursais, afirma ser "**incontroverso** que o Banco Bradesco não tinha ingerência sobre o que se passava com os empregados da empresa Contax" (Id. 26d1d2b, Pág. 24-25) e que o "Banco Bradesco não se imiscui no formato da prestação de serviços ou organização de pessoal" (Id. 26d1d2b, Pág. 42).

Pois bem. O contato era feito apenas "mediante preposto indicado pela Contax" e não havia fiscalização, orientação ou coordenação alguma pelos "administradores do Réu"?! Ora, **a testemunha da Ré declarou o oposto disso.**

A testemunha da Ré, cujo depoimento (Id. 1e0fb56) apresenta várias contradições, muito possivelmente pelo seu visível esforço de abrandar o cenário fático sobre o qual estava sendo inquirida, admitiu a **manutenção dos prepostos da Ré na Contax, a ostensiva atividade fiscalizadora da prestação dos serviços dos teleatendentes, assim como a ingerência na escolha de empregados pela Contax e mesmo na aplicação de penalidades.**

A testemunha, seguindo o padrão contraditório de seu depoimento, declarou, primeiro, que "os prepostos do Bradesco existentes na Contax não fiscalizavam as atividades dos tele-atendentes" e, em seguida, declarou que "os chefes de contrato permaneciam na operação (Contax) para terem acesso ao sistema" de monitoramento de chamadas", que abrangia "chamadas recebidas, chamadas atendidas, abandono, nível de serviço"; declarou, primeiro, "que não havia ingerência sobre as condições do local de trabalho, nem sobre a contratação de empregados ou os critérios de sua contratação" e, em seguida, "que poderia haver a indicação de um perfil para locação do tele-atendente no contrato do Bradesco".

A testemunha declarou ainda "que o banco tinha uma ouvidoria aberta a reclamações do tele-atendimento; que as demandas eram enviadas pela área do Bradesco que cuida do canal com o cliente para o setor da depoente e por este repassados ao gerente da Contax; que o setor da depoente acompanhava o tratamento dado pela Contax à reclamação".

A despeito do nítido empenho da testemunha de abrandar os procedimentos adotados pela Ré ou até mesmo seu esforço em declarar, de forma categórica, que "não havia subordinação entre os empregados da Contax e o Bradesco", o depoimento é inelutavelmente desfavorável à Ré, e desdiz a contestação como um todo.

A malgrado da Recorrente, a sutileza na escolha dos termos por sua testemunha não foi bastante nem mesmo para mascarar que a "ouvidoria aberta a reclamações do teleatendimento" era, na verdade, um braço da tomadora na aplicação de medidas disciplinares aos teleatendentes.



Essa conclusão encontra eco no depoimento da testemunha ouvida a rogo do Autor, por carta precatória, conforme seguinte trecho do depoimento:

[...] que muitas vezes vinham ordens diretas do próprio banco através de email para que um "teleatendente" específico fosse dispensado; **que o banco dava essas ordens quando as reclamações chegavam até a instituição através de ouvidorias, por exemplo em caso de clonagem de cartões, ou através de ações judiciais**; que isso, ordens diretas do banco, não ocorrem com frequência, já que o banco não se preocupa com o miúdo; que muito antigamente as punições não seguiam uma padronização e, no chamado dia da virada, salvo melhor Juízo no ano de 2012, **chegaram a um critério objetivo para aplicação de penalidade aos "teleatendentes", que se chama escala pedagógica; que pelo que sabe, a escala pedagógica informando quais condutas ensejam advertência, ou suspensão, ou justa causa foi estabelecida através de uma reunião com gestores da Contax**; [grifos acrescidos (Id. 923eb24, Pág. 3)]

Logo, não é verdade - e muito menos "**incontroverso**" - "que o Banco Bradesco não tinha ingerência sobre o que se passava com os empregados da empresa Contax". A ingerência, além de inequívoca, era ostensiva, na escolha dos terceirizados, na aplicação de penalidades, na direção e monitoramento integral e contínuo de suas atividades, inclusive "**em tempo real**", por meios telemáticos, em **exemplo desfigurado de subordinação estrutural**, no qual - não é demasiado destacar - pouca relevância há na existência ou não de "ordens diretas do Banco aos empregados da Contax", ao contrário do que sugere a Recorrente (Id. 26d1d2b, Pág. 32).

O depoimento da testemunha da Ré, sem margem para dúvida, infirmou a alegação feita na contestação, de que "não há[via] [...] a direção da prestação de serviços dos empregados da Contax pelo Banco Bradesco" (Id. 972d395, Pág. 39). Havia, sim, e muita, nos aspectos qualitativos e quantitativos da prestação do serviço dos "terceirizados".

*Terceirizar*, como bem sabemos, significa, em termos bem objetivos e pouco pretensiosos, contratar mão de obra por meio de terceiro, este último sendo aquele que efetivamente disponibiliza os recursos humanos para que o contratante desenvolva determinada atividade econômica. A terceirização pressupõe, assim, uma **relação triangular** - hoje já distendida para formas "quadrangulares" ou mais -, em que o prestador do serviço será, **em condições normais**, necessariamente, empregado da empresa prestadora - ou de uma das empresas prestadoras. Entretanto, de tudo quanto se possa extrair de definições do que seja "terceirização" - e fiquemos com uma das menos pretensiosas - certo é que o modelo de subordinação, levado a efeito pela Recorrente, nele não se encaixa.

As alegações feitas em recurso estão na contramão do conjunto probatório, mormente a prova produzida pela própria Recorrente.



Com efeito, a relação mantida entre a Recorrente, sua contratada (Contax) e os empregados desta era **apenas formalmente triangular**, visto que, **em essência, a relação que a Recorrente mantinha com os ditos "terceirizados" era linear**.

Então, **por definição, de terceirização não se tratava**, fundamento que, por si só, já seria suficiente para a manutenção das condenações.

Mas se ignorada fosse, nesse particular, a prova produzida pela própria Recorrente em seu desfavor? Se abstraíssemos a linearidade da relação que a Recorrente mantinha com os "terceirizados", o desfecho seria outro?

Mudemos, então, o foco para a atividade objeto da "terceirização" e, uma vez mais, comecemos pela prova testemunhal produzida pela Recorrente.

Consideremos, primeiro, a premissa de que "o Bradesco não tem por atividade fim a prestação de serviços de teleatendimento" (Id. 26d1d2b, Pág. 47). A premissa é verdadeira; a conclusão que a Recorrente pretende dela derivar, **não**. Expliquemo-nos.

De acordo com o Estatuto Social do Bradesco, "O objetivo da Sociedade é efetuar operações bancárias em geral, inclusive câmbio" (Id. eb50292, Pág. 1). Não obstante o cariz lacônico do "objetivo da Sociedade", por "operações bancárias" compreende-se uma gama de atividades, que incluem recebimento de valores em depósito, desconto e redesconto de títulos, abertura, concessão e renegociação de crédito, oferta de seguros, para mencionar apenas algumas. As operações, portanto, vão muito além daquelas restritas a "contas bancárias", razão pela qual a falta de acesso dos atendentes aos "dados bancários" dos clientes do Bradesco é argumento que não impressiona.

Segundo a Recorrente, como os "serviços de teleatendimento" não integram sua atividade fim, não há óbice em terceirizá-los. Entretanto, não se trata de "serviços de teleatendimento", expressão genérica que não retrata a natureza do serviço avençado. Trata-se, isto, sim, de "serviços de *telemarketing* ativo e receptivo aos clientes das Centrais de Atendimento Telefônico "Bradesco Financiamentos e *Ford Credit*" (Id. 5b0565f, Pág. 2), como consta expressamente no "Contrato de Prestação de Serviços" celebrado com a Contax.

O *telemarketing* não é senão a promoção de vendas de produtos e de serviços por telefone. No caso, os produtos e serviços comercializados são aqueles previstos no contrato entabulado entre a Recorrente e empresa dita "Contratada", os quais abrangem "orientações de como obter financiamento e cálculos de contratos em atraso, realizar serviços e transações disponíveis no sistema de atendimento" e oferta de "oportunidade de negociação" a clientes "em atraso", "informações de saldo devedor, negociação, geração e emissão de boleto" avulso (Id. 5b0565f, Pág. 3-4). Tais serviços



- digamos - "comercializados" são essenciais à consecução do objeto social da Recorrente, conclusão a que chegaríamos sem mesmo nos valer da prova testemunhal.

Como bem arrazoado pelo Juízo *a quo*, "o objeto do contrato firmado entre Contax e Bradesco estava inserido na atividade fim do banco, na medida em que as tarefas desenvolvidas pelos atendentes coordenadores/supervisores se ajustavam 'ao núcleo da dinâmica empresarial do tomador, compondo sua essência', nas palavras de Maurício Godinho Delgado (*Curso de Direito do Trabalho*, LTr, 2002)" (Id. 838cbef, Pág. 11-12).

O depoimento da testemunha da Ré apenas confirma esse cenário de *telemarketing* dos produtos e serviços ligados à atividade fim da Recorrente:

[...] que o tele-atendente poderia consultar um sistema do Bradesco para fornecer as respostas indagadas pelo cliente no setor de financiamento de veículos; [...] que referido sistema possibilitava ao tele-atendente acesso ao nome, CPF e endereço dos clientes, mas não a seus dados bancários; que **o setor trabalhava com a pós venda do financiamento , uma vez que os clientes eram da Bradesco Financiamento; que os clientes ligavam com dúvidas em relação aos seus financiamentos; que tinham acesso também às informações de parcelas em atraso**, bem como as em dia; que não havia refinanciamento através do tele-atendimento; que **o sistema ao qual o tele-atendentes tinha acesso, gerava um novo boleto com valor atualizado das parcelas em aberto; que o acesso a esse sistema era permitido através de senhas individuais, sendo certo que o login era fornecido pelo Bradesco e o próprio tele-atendente, através do seu acesso gerava no sistema a sua senha**; que o primeiro treinamento desse contrato foi realizado pelo Bradesco aos instrutores da Contax e os posteriores pela própria Contax aos seus empregados; (Id. 1e0fb56, Pág. 2)

Esse modelo fragmentado de realização das atividades bancárias, em *Telemarketing* que abrange financiamentos, concessão de créditos e ofertas de seguros, também emerge do depoimento da testemunha ouvida a rogo do Autor:

[...] que o "teleatendente" tem acesso aos dados cadastrais, além de outras informações de natureza financeira, tais como limite de crédito e movimentações do cartão de crédito; que no caso de renegociação o que o "teleatendente" via era quanto o veículo foi financiado, em quantas vezes e com qual taxa de juros, e quantas parcelas em aberto; que um "teleatendente" não tinha acesso a todas as informações; que a depoente não presenciou "teleatendentes" olhando movimentação bancária em conta corrente; que o que ocorreu foi a fragmentação de atividades, ficando cada setor responsável por parte do serviço e tendo acesso ao que era necessário para realização do serviço; que o "teleatendente" acessa sistema tanto do Bradesco como da Contax, necessitando de senha pessoal e intransferível; (Id. 923eb24, Pág. 2)

Não resta dúvida de que houve transferência de parte da atividade fim à Contratada (Contax). E, na verdade, a Recorrente tampouco nega, apropriadamente, que tenha transferido



parte de sua atividade fim, pois, de um lado, afirma não ter como atividade essencial o "teleatendimento" e, de outro, apresenta como escusa o "panorama normativo desenvolvido a partir de 2017", o que, consoante já vimos, tampouco lhe socorre.

A Recorrente, de fato, sem apoio em qualquer substrato normativo, promoveu a transferência de parte de suas atividades essenciais.

Então, resumidamente, ainda que abstraída a linearidade da relação que a Recorrente mantinha com os "terceirizados", no modelo, como já dito, desfigurado de subordinação estrutural, **a sorte da Recorrente permaneceria a mesma**, em virtude da patente transferência de atividade fim à Contratada.

Mas se abstraído fosse o fundamento da "terceirização de atividade fim" e examinado o caso à luz do pretendido "panorama normativo desenvolvido a partir de 2017"?

Muito bem. A mera possibilidade de "terceirização de quaisquer serviços, inclusive atividades principais e finalísticas" - adiantemo-nos -, não tangenciaria os fundamentos da condenação. E a razão para tanto é simples: seja nas Leis 13.429 e 13.467, ambas de 2017, seja nas decisões do E. STF invocadas pela Recorrente, **"terceirização de quaisquer serviços" não significa "terceirização de qualquer modo"**.

Não se nega que nos autos do RE 958252, com repercussão geral, entendeu o Supremo Tribunal Federal que "já era válida no direito brasileiro mesmo no período anterior à edição das Leis nº. 13.429/2017 e 13.467/2017, independentemente dos setores em que adotada ou da natureza das atividades contratadas com terceira pessoa, reputando-se inconstitucional a Súmula nº. 331 do TST, por violação aos princípios da livre iniciativa (artigos 1º, IV, e 170 da CRFB) e da liberdade contratual (art. 5º, II, da CRFB)". Por maioria, o STF, em 30.8.2018, fixou a tese de que "É lícita a terceirização ou qualquer outra forma de divisão do trabalho entre pessoas jurídicas distintas, independentemente do objeto social das empresas envolvidas, mantida a responsabilidade subsidiária da empresa contratante".

Eis os parâmetros em que o Acórdão do RE 958252 definiu "terceirização":

A Teoria da Administração qualifica a terceirização (*outsourcing*) como modelo organizacional de desintegração vertical, destinado ao alcance de ganhos de performance por meio da transferência para outros do fornecimento de bens e serviços anteriormente providos pela própria firma, a fim de que esta se concentre somente naquelas atividades em que pode gerar o maior valor, adotando a função de "arquiteto vertical" ou "organizador da cadeia de valor".



[...]

**Não há na terceirização uma relação triangular, tal como afirmado. Há, de fato, duas relações bilaterais: i) a primeira, de natureza civil, consubstanciada em um contrato de prestação de serviços, celebrado entre a contratante e a empresa terceirizada, denominada contratada; ii) a segunda, de natureza trabalhista, caracterizada por uma relação de emprego, entre a contratada e o empregado.** Assim, há, na última contratação, típica relação trabalhista bilateral, plenamente adequada à incidência do direito do trabalho [...]. [destaquei]

Para o STF, portanto, há na terceirização "duas relações bilaterais", quais sejam, a primeira, entre contratante e contratada; e a segunda, entre a contratada e seus empregados. Pelo estabelecimento dessas duas relações bilaterais é que, em tese, ocorre a transferência para terceiros do desempenho de atividades antes desempenhadas pela própria empresa, de modo que se concentre naquelas em que poderá "gerar o maior valor".

Não se cogita, pois, do estabelecimento de uma terceira relação bilateral além daquelas "duas relações bilaterais" a que se refere o Supremo, a saber, entre as empresas, contratante e contratada, e entre esta última, dita "terceirizada", e seus empregados. Em termos enfáticos, nessas bases, **não há lugar para uma terceira relação bilateral, entre a contratante e os empregados da contratada, porque, se houver, de terceirização não se trata.**

Se a "terceirizante" apenas fiscaliza a execução do contrato firmado entre as duas empresas - que admite a previsão de medições, seja de volume, seja de qualidade, sem interferir nos meios pelos quais a empresa contratada atingiu tais metas, preservadas se mantêm as duas "relações bilaterais" referidas, conclusão que fazemos sem esforço.

No entanto, se a "terceirizante" mantém laços diretos com os prestadores de serviço, supostamente empregados da "terceirizada", logo, sem transferir integralmente determinada atividade, não está terceirizando.

O exame da controvérsia, frisemos, não se resolve no campo teórico da possibilidade de terceirização da atividade-fim, mas no campo concreto das provas, onde se apura se houve ou não a terceirização nos moldes da decisão vinculante do E. STF, decidindo-se se a Recorrente cumpriu ou não tal julgado.

Nestes autos, conquanto a atividade "transferida" se conecte com o objeto social da Recorrente, ou seja, sua atividade fim, não é possível falar de "terceirização" nos moldes da decisão proferida no RE 958252.



Nestes autos, há prova inequívoca de que o Banco não terceirizou efetivamente, já que se manteve à frente das atividades, apenas valendo-se de interposta empresa para o registro dos empregados, a ele diretamente subordinados, cumprindo suas ordens, segundo os seus parâmetros - empregados estes divididos em escalões (segundo afirmado na inicial), mas todos a cumprir ordens do acionado (Banco Bradesco), e sujeitando-se a seu poder disciplinar.

O que ficou robustamente comprovado nestes autos é o estabelecimento de uma atípica - e ilegal - relação bilateral entre a Recorrente e os empregados da Contratada - ou, como já observado, uma relação linear -, o que desnatura por completo a "terceirização" na forma definida pelo STF. Então - uma vez mais se diga - a realidade fática evidenciada nestes autos não se amolda ao conceito de terceirização, seja na definição clássica, triangular, seja na definição adotada pelo Supremo, de bilateral dúplice.

A ilicitude, portanto, nesse panorama, não resulta da atividade terceirizada propriamente dita, mas do modelo imposto pela Recorrente.

Então, ainda que examinado o caso sob a ótica do RE 958252, subsistem os fundamentos da condenação, já que a Recorrente não pode se beneficiar de julgado por ela mesma descumprido.

Não é diferente em relação ao decidido nos autos da ADPF 324/D em 22.8.2018, cuja análise somente é empreendida aqui abstraindo-se que a Recorrente não atendeu ao modelo de terceirização referido no RE 958252, cumpre frisar. Então, por hipótese, consideremos que a Recorrente tenha, de fato, "terceirizado", o que, sabemos bem, não é o caso.

Se terceirizado houvesse, não haveria, pela terceirização meramente, irregularidade alguma, pois, à luz da síntese extraída do Acórdão da ADPF 324/DF, "**o que precariza a relação de emprego não é a terceirização**", conforme trecho da ementa a seguir reproduzido:

2. A terceirização das atividades-meio ou das atividades-fim de uma empresa tem amparo nos princípios constitucionais da livre iniciativa e da livre concorrência, que asseguram aos agentes econômicos a liberdade de formular estratégias negociais indutoras de maior eficiência econômica e competitividade.

3. **A terceirização não enseja, por si só, precarização do trabalho, violação da dignidade do trabalhador ou desrespeito a direitos previdenciários. É o exercício abusivo da sua contratação que pode produzir tais violações.** [destaquei]

4. Para evitar tal exercício abusivo, os princípios que amparam a constitucionalidade da terceirização devem ser compatibilizados com as normas constitucionais de tutela do trabalhador, cabendo à contratante: i) verificar a idoneidade e a capacidade econômica da terceirizada; e ii) responder subsidiariamente pelo descumprimento das normas trabalhistas, bem como por obrigações previdenciárias (art. 31 da Lei 8.212/1993).



Para o STF, então, na ADPF 324/DF, os "princípios constitucionais da livre iniciativa e da livre concorrência" autorizam a terceirização, seja das "atividades-meio ou das atividades-fim". A terceirização permitiria aos "agentes econômicos [...] formular estratégias negociais indutoras de maior eficiência econômica e competitividade".

Não nos escapa, contudo, que esse **ideal de terceirização** concerne ao que chamaríamos de **a fisiologia do exercício desses mesmos princípios constitucionais, da livre iniciativa e da livre concorrência**; por sua vez, **a patologia** podemos identificar no que o próprio Acórdão nominou de **"exercício abusivo" da contratação de terceirização**.

Para essa **patologia ou "exercício abusivo"**, é que o Acórdão em questão considerou os chamados **"limites constitucionais à terceirização"**, conforme trechos a seguir reproduzidos:

**Os ganhos de eficiência proporcionados pela terceirização não podem decorrer do descumprimento de direitos ou da violação à dignidade do trabalhador. A contratante - sabedora da existência desse tipo de empresa - deve tomar todas as medidas necessárias a assegurar o respeito à integralidade dos direitos e dos deveres trabalhistas, previdenciários e de saúde e segurança no trabalho, que decorrem da relação de emprego entre a empresa terceirizada e seu empregado.**

**[...] a responsabilidade subsidiária do tomador de serviços, na terceirização, constitui corolário mínimo dos direitos assegurados pela Constituição aos trabalhadores e da vedação a que a exploração da atividade econômica ocorra às custas da dignidade do trabalhador. Tais exigências podem ser inferidas do artigo 7º da Constituição, que constitucionalizou um conjunto amplíssimo de normas trabalhistas e assegurou o direito de acesso dos trabalhadores à previdência social, bem como a medidas de saúde, segurança do trabalho e prevenção de acidentes.**

[...]

Não bastasse o exposto, é de se notar que a Lei 6.019/1974, com a redação que lhe conferiu a Lei nº 13.467/2017 (Lei da Reforma Trabalhista), editada após a elaboração deste voto e a inclusão do processo em pauta para julgamento, contempla medidas muito semelhantes àquelas previstas acima com o propósito de proteger os direitos dos trabalhadores terceirizados, ratificando a solução que se extrai, aqui, da própria Constituição.

[...]

De fato, **embora não haja óbice constitucional à terceirização**, diante do quadro traçado inclusive nos memoriais ofertados pelos *amici curiae*, **não seria compatível com a Constituição simplesmente reconhecer a sua validade sem estabelecer mecanismos de proteção a direitos cuja obrigatoriedade deriva da própria Carta e com os quais esse tipo de contratação precisa se harmonizar.** [grifos acrescidos]

Nos presentes autos, tudo o quanto não se pode afirmar é a *harmonização* da suposta "terceirização" com os "mecanismos de proteção a direitos" previstos no "conjunto



amplíssimo de normas trabalhistas" contido na Carta Magna. Não, **o que se comprovou aqui foi exatamente a patologia**, o desrespeito à integralidade dos direitos e dos deveres trabalhistas, previdenciários e de saúde e segurança no trabalho dos "terceirizados". O que se comprovou aqui foi "a exploração da atividade econômica", pela Recorrente, "às custas da dignidade do[s] trabalhador[es]", como resultado das condições de trabalho aviltantes impostas. Numa palavra, o que se comprovou aqui foi a "precarização do trabalho".

Na muito adequada síntese do Juízo *a quo*, a terceirização objeto da lide consubstancia "forma de precarização de direitos e das condições de saúde e segurança do trabalho, de esgarçar a categoria dos bancários, de aviltar salários, de tratar sem isonomia terceirizados e empregados diretos, de manter como terceirizados trabalhadores com vínculo de pessoalidade e subordinação jurídica, ainda que estrutural" (Id. 838cbf, Pág. 13).

Falar de "precarização do trabalho" tampouco se mostra suficiente para retratar as condições impostas pela Recorrente, que praticava assédio moral com os terceirizados, fomentando um ambiente de trabalho doentio e adoecedor, valendo-se de modelo de gestão de trabalho por estresse, baseado "em avançada tecnologia de controle e monitoramento contínuo, com pressão para aceleração do trabalho e aumento das vendas, exigindo o máximo esforço em ambiente de competitividade exacerbada, levando o trabalhador à exaustão física, mental e emocional" (Id. 838cbef, Pág. 8).

A garantia constitucional da "livre iniciativa" (art. 1º, IV, CRFB/1988) não pode servir de escudo para a negativa de outra garantia, de mesma índole, inserida no próprio dispositivo constitucional em questão, qual seja a dos "valores sociais do trabalho". Ademais, a "ordem social" cuja base é o "o primado do trabalho" e objetivo, "o bem estar e a justiça sociais", na forma do art. 193 da Carta Magna, jamais poderia ser subvertida para chancelar suposta "livre iniciativa" que apenas constitua negativa do referido "primado do trabalho", até porque, como é cediço, inexistente antítese entre normas constitucionais. Logo, ato que agrida os valores sociais do trabalho e o primado do trabalho, não se pode pretender exercício de garantia constitucional da "livre iniciativa". E, nessa esteira, se violação aos artigos 1º, inciso IV, e 170, da Constituição da República, poder-se-ia admitir na hipótese, decorreria, unicamente, do modelo de gestão adotado pela Recorrente, em desvirtuamento do instituto da terceirização.

Então não é verdade que a sentença está "em desacordo com panorama normativo vigente em 2019". Muito pelo contrário, a sentença está em total consonância com esse "panorama normativo", inclusive com o decidido na ADPF 324/DF, dado que, sem dúvida alguma, trata-se aqui de "exercício abusivo" de terceirização.



A conclusão a que chegou o Juízo *a quo* não se fez senão sob a ótica das normas constitucionais incidentes, desrespeitadas pela Recorrente, como se colhe do seguinte trecho da sentença:

[...] ainda que se possa admitir hoje a terceirização da própria atividade fim, não é possível o afastamento dos preceitos constitucionais referentes à dignidade da pessoa humana e a função social do trabalho e da empresa (art. 1.º, III e IV), à construção de uma sociedade livre, justa e solidária, com medidas que erradiquem a pobreza, a marginalização e reduzam as desigualdades, garantindo o desenvolvimento nacional a bem de todos (artigo 3.º e incisos), à prevalência dos direitos humanos e garantia de isonomia entre os trabalhadores, com a busca do pleno emprego e de meio ambiente seguro para todos (art. 4.º, II; art. 7.º, caput, XXII, XXX, XXXII; art. 170, caput e incisos VIII), inclusive à vista da Convenção 155 da OIT, integrada ao nosso ordenamento jurídico pelo Decreto n.º 1.254, de 29/09/1994. (Id. 838cbef, Pág. 14).

Portanto, diversamente do que alega a Recorrente, não se trata de "desconsiderar as decisões soberanas do Parlamento Brasileiro e da Suprema Corte de Justiça", mas de moldura fática que não se ajusta de modo algum a tais decisões.

**A pretensa "terceirização", nestes autos, muito diversamente do que alega a Recorrente, não é a - digamos - linha de chegada, mas o ponto de partida da precarização de direitos e das condições de saúde e segurança do trabalho, assim como do dano ao meio ambiente do trabalho. A "terceirização" aqui - frisemos - é apenas a "forma", o invólucro dessa precarização, que resulta, isto, sim, do modelo de gestão imposto pela Ré aos teleatendentes.**

Em síntese, as "três epígrafes" que a Recorrente enunciou para "impugnação da sentença" não se mostram adequadas e suficientes para a reforma do julgado.

Isto posto, **nego provimento.**

## **DOS AUTOS DE INFRAÇÃO**

A recorrente pretende a "declaração incidental dos autos de infração", sob alegação de que "não subsistem, porque antijurídica a lavratura dos mesmos". Alega que, "não tendo havido, ainda, o esgotamento da via administrativa - visto que todos os autos de infração foram impugnados - não é dado ao d. Ministério Público do Trabalho invocar a presunção de veracidade; que conforme a própria regulamentação do Ministério do Trabalho sobre o processo de multas administrativas, Portaria n° 854 do Ministério do Trabalho, a lavratura do Auto de Infração, longe de representar um ato administrativo exaustivo e acabado, apenas tem o condão de iniciar o processo administrativo que pode vir a acarretar a imposição de penalidade.



Sobre o tema, assim decidiu o MM. Juízo *a quo*:

"Quanto à nulidade do referido relatório que integra o auto de infração nº 20.449.323-4, rejeito. Com efeito, o auto de infração lavrado por auditor fiscal do Ministério do Trabalho e Emprego trata-se de ato administrativo e que goza de presunção de veracidade, conforme art. 37 da CRFB, não logrando o réu demonstrar qualquer irregularidade capaz de invalidá-lo, ônus que lhe competia."

Sem razão a Recorrente.

Primeiramente, ressalto que é competência da União organizar, manter e executar a inspeção do trabalho, nos termos do art. 21, XXIV, da CF. Tal competência é exercida pelas Superintendências Regionais do Trabalho, a teor do que estabelece o art. 156 da CLT, a quem compete, inclusive, impor as penalidades cabíveis em caso de descumprimento das normas de segurança e medicina do trabalho, consoante incisos I e III do aludido dispositivo legal.

Neste sentido, ressalto que os limites de atuação do Auditor Fiscal do Trabalho estão previstos no art. 626 da CLT, na Lei 10.593/02 e no Decreto 4.552/02.

O art. 626 da CLT preconiza que "Incumbe às autoridades competentes da Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia a fiscalização do cumprimento das normas de proteção ao trabalho. (Redação dada pela Medida Provisória nº 905, de 2019)"

O art. 11, I, da Lei 10.593/2002, por sua vez, dispõe:

Art. 11. Os ocupantes do cargo de Auditor Fiscal do Trabalho têm por atribuições assegurar, em todo o território nacional:

I o cumprimento de disposições legais e regulamentares, inclusive as relacionadas à segurança e à medicina do trabalho, no âmbito das relações de trabalho e de emprego;

(...)"

O Decreto 4.552/2002, que aprova o Regulamento da Inspeção do Trabalho, também estabelece em seu art. 18 que:

"Art. 18. Compete aos Auditores Fiscais do Trabalho, em todo o território nacional:

I verificar o cumprimento das disposições legais e regulamentares, inclusive as relacionadas à segurança e à saúde no trabalho, no âmbito das relações de trabalho e de emprego, em especial:



(...)

XVIII lavrar autos de infração por inobservância de disposições legais;

(...)"

O artigo 628, *caput*, da CLT determina, ainda, que "salvo o disposto nos arts. 627 e 627A, a toda verificação em que o Auditor Fiscal do Trabalho concluir pela existência de violação de preceito legal deve corresponder, sob pena de responsabilidade administrativa, a lavratura de auto de infração".

Observo que, *in casu*, a atuação fiscalizatória do Auditor Fiscal do Trabalho se deu absolutamente dentro dos estritos limites da legalidade. Com efeito, o exercício dessa função envolve naturalmente o juízo de valor sobre a questão envolvida **terceirização ilícita**. Vale dizer, a emissão de um juízo de valor é ínsita às atribuições que lhe conferem a Lei 10.593/02 e o Decreto 4.552 /02 (verificação do **cumprimento das disposições legais**, regulamentares e normativas, inclusive as relacionadas à segurança e à medicina do trabalho, no âmbito das relações de trabalho e de emprego).

Registro que o ato do Auditor Fiscal do Trabalho questionado é decorrente do exercício do poder de polícia do Estado, cujos atos administrativos gozam de presunção de legitimidade e de veracidade. Nesse sentido, saliento que as alegações da Recorrente não são hábeis para desfazer os atributos do ato administrativo imposto, porquanto não verificado qualquer lastro de erro na imposição das multas administrativas, muito menos produzida qualquer prova capaz de desconstituí-las.

De todo modo, ainda que se pudesse superar a validade dos relatórios do Auditor Fiscal, o que não é possível, ter-se-ia a prova oral que corroborou as irregularidades apuradas pela Auditoria, cumprindo ressaltar que a r. sentença recorrida não baseou-se apenas nos relatórios impugnados mas em outras provas produzidas, inclusive aquelas de iniciativa da Recorrente.

**Nego provimento.**

## **DA POSSIBILIDADE DA ADOÇÃO DE MEDIDAS NECESSÁRIAS AO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO IMPOSTA NA CONDENAÇÃO**

A Recorrente insurge-se ainda contra o valor fixado a título de astreinte, de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), na hipótese de eventual inobservância das ordens impostas. Alega que, configurado o não cabimento da pretensão, não há justificativa sequer para eventual fixação de multa periódica, conforme exaustivamente demonstrado no presente recurso. Ademais, os valores apontados não guardam, absolutamente, nenhuma relação com a natureza da obrigação discutida nos presentes



autos. Tanto é assim que um mesmo montante foi indistintamente indicado para todos os pedidos formulados, sem ter o autor sequer esboçado algum tipo de justificativa para o valor proposto; que o magistrado não decide por equidade, mas por imperativo de legalidade, em provimentos racionalmente justificáveis. Em sendo assim, as decisões condenatórias devem ser lastreadas em fundamentos inteligíveis, principalmente a multa periódica que, segundo o CPC, deve guardar relação com obrigação afirmada (art. 537 do CPC). Todavia, se mantida, deverá ser drasticamente reduzida por ser o valor fixado, inteiramente incompatível com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade, devendo ser substituído por outro bem inferior, ou seja, no máximo no importe correspondente ao valor já indicado na legislação para a referida penalidade.

O MM. Juízo *a quo*, fixou multa de R\$.100.000,00 (cem mil reais) para o descumprimento de cada uma das obrigações.

No tocante às técnicas processuais à tutela das obrigações de fazer e de não fazer, o § 1º do artigo 536 do Código de Processo Civil consagra o poder geral de efetivação, cláusula geral de atipicidade dos meios executivos, inclusive a multa coercitiva, que pode ser imposta de ofício ou a requerimento da parte no intuito de compelir alguém ao cumprimento de uma obrigação.

Vale ressaltar que a executoriedade da sanção abstratamente fixada somente se materializará com o eventual desrespeito da ré ao mandamento condenatório.

Caracteriza-se o provimento condenatório, que também é inibitório, pela coercibilidade, imposta por meio de medida sancionadora do eventual descumprimento. Em outras palavras, a natureza dos deveres jurídicos impostos à ré é plenamente compatível com a tutela deferida, e às multas impostas, sem as quais o resultado prático do comando judicial não é obtido. Sem as multas, o provimento judicial esvaziar-se-ia.

Diante da ameaça/risco/perigo de violação às normas trabalhistas, procede a tutela inibitória com o fim de impedir que o ilícito volte a ocorrer. Vale dizer, a tutela deferida visa obstar, evitar, prevenir a reiteração das irregularidades constatadas.

E mais, a tutela inibitória independe da alegação ou da prova do dano; para que seja deferida, basta que haja uma ameaça de lesão.

Em relação a multa fixada de R\$.100.000,00 (cem mil reais) em caso de descumprimento, repitamos, só haverá incidência na eventual hipótese de descumprimento da obrigação fixada na sentença, revelando-se adequado o valor com a finalidade pretendida, isto é, não se revela exagerada ou excessiva. Basta a ré comprovar o cumprimento da obrigação imposta na r. sentença que não haverá incidência da multa.



## **Nego provimento.**

### **DO DANO MORAL COLETIVO**

A Recorrente reitera os argumentos no sentido de que incabível a indenização por danos morais, uma vez que não praticou qualquer ato ilícito, e, ainda, que não se pode falar em dano moral coletivo porque a indenização somente é devida, a esse título, quando for praticado ato ilícito de tamanha magnitude que gere verdadeiro sofrimento, incômodo, intranquilidade, capazes de desestabilizar a pacífica convivência comunitária, o que não ocorreu. Afirma que a atividade e condições de trabalho dos empregados da Contax não é precarizada; que o pagamento de remuneração variável, que representa vantagens além do mínimo legal, não pode ser considerada uma disposição precarizante; que o comissionamento é válido e plenamente utilizado; que os empregados da Contax recebem regular o auxílio-alimentação, nada havendo de ilegal no particular; os descontos salariais que se passam no âmbito da Contax, segundo informações, observam estritamente a disposição do artigo do artigo 462 da CLT; que todas as disposições relativas à segurança e medicina do trabalho são observadas, tanto é assim que todos os autos de infração foram devidamente impugnados; que a jornada de trabalho é observada, com o rigor que determina a lei, que define tolerância máxima de 5 (cinco) minutos; que não é possível alegar a existência de assédio organizacional, ressaltando que toda a organização da Contax é baseada no estrito cumprimento das norma legais, as metas são transparentes e claras e os sistemas de controle são explicados e conhecidos dos empregados. Dessa forma, impugna as alegações de existência de métodos agressivos de gestão, atitudes de comunicações. Afirma que não existem humilhações - sejam públicas ou privadas - ou a publicidade e informações íntimas, pessoais ou constrangedoras; igualmente, não existe monitoramento de tempo de banheiro. Igualmente, não são aplicadas punições excessivas aos empregados da Contax e todas as punições são decorrentes de inobservância às disposições regulamentares e legais. Afirma que a organização do trabalho atende, de forma estrita, a legislação; os aparelhos são adequadamente substituídos, havendo a adequada manutenção das condições de trabalho. Assim, não havendo comprovação das graves acusações tecidas pelo MPT, para além da mera juntada de autos de infração, não é possível ter se por judicialmente provados fatos alegados.

Sustenta, ainda, que não obstante a absoluta falta de ilícito, como se viu ao longo do presente recurso ordinário, há necessidade de revisão do valor fixado a título de danos morais coletivos. Nesse sentido, alega que não procede a tarifação feita pelo Ministério Público do Trabalho para a pretendida indenização por danos morais coletivos, ainda mais na quantia de R\$ 100 milhões de reais (cem milhões de reais), em condenação solidária dos réus, apresentada sem qualquer critério jurídico ou de fatos que conferissem alguma legitimidade à providência, que ilustra, o tanto quanto possível, um desconhecimento da própria natureza do pedido condenatório e do necessário



arbitramento do *quantum* indenizatório, a ser levada a cabo pelo magistrado que preside o processamento da demanda, acaso seja possível o deferimento de um tal pedido. Desproporcional e desarrazoado, portanto, o valor postulado a título de indenização por dano moral coletivo, que, "exagerado, deve ser repellido", o que, em se admitindo a possibilidade de condenação do Réu, deverá ensejar, tão só para argumentar, a fixação razoável, proporcional e prudente desse MM. Juízo, a fim de evitar o locupletamento indevido e o enriquecimento sem causa por parte de supostas vítimas de eventuais irregularidades cometidas pelo Réu.

Sobre a questão da conduta antijurídica efetivada em face dos trabalhadores e a consequente condenação da ré em dano moral coletivo, assim decidiu o MM. Juízo na origem:

"No referido relatório verificou-se que as normas regulamentadoras protetivas da saúde não foram cumpridas, entre elas a NR 17, Anexo II, desatendida na sua quase totalidade, tendo como agravantes o não reconhecimento dos riscos, a ausência das obrigatórias medidas preventivas nela estabelecidas, a falta de implementação do Programa de Vigilância Epidemiológica, Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional e Programa de Prevenção dos Riscos Ambientais. Além das condutas omissivas, verificou-se a presença de condutas ativas revelando um modelo de gestão de trabalho por estresse, baseada em avançada tecnologia de controle e monitoramento contínuo, com pressão para aceleração do trabalho e aumento das vendas, exigindo o máximo esforço em ambiente de competitividade exacerbada, levando o trabalhador à exaustão física, mental e emocional.

Constatou-se, ainda, que os adoecidos, os menos produtivos e os que questionam os métodos e procedimentos adotados são expurgados do quadro e substituídos por novos trabalhadores e a alta rotatividade é programada e faz parte da estrutura organizacional, havendo práticas de assédio moral intensificadas durante o processo de exclusão do trabalhador por meio de um sistema que conjuga a vigilância ostensiva direcionada à busca de qualquer conduta faltosa, erros de procedimento e o rigor absoluto na assiduidade e na pontualidade, seguida da aplicação de uma escala perversa de punições sucessivas, que visa, em verdade, a desistência forçada do trabalhador que é levado à extinção do contrato "a pedido", diante da ameaça da demissão por justa causa.

Dentre as práticas organizacionais ensejadoras do adoecimento, verificou-se o ritmo intenso de trabalho imposto pelo fluxo contínuo dos processos com velocidade controlada pelos gestores, sem intervalos entre as ligações; os tempos de ligação e pausas permanentemente controlados e medidos em segundos e minutos, exigindo obediência estrita a horários programados (aderência); a fala moldada por 'scripts' padronizados e estereotipados, distante do padrão de linguagem do trabalhador que é obrigado a falsear emoções, manter 'sorriso' na voz, ainda que após tratamento agressivo por parte do cliente; o controle do tempo de uso do banheiro, registrado como "pausa pessoal", obrigatoriamente avisada ao supervisor, provocando constrangimento aos trabalhadores; o monitoramento contínuo presencial e remoto das atividades, da postura, dos dados digitados no sistema; a escuta de ligações sem conhecimento do empregado para avaliação individual de desempenho, em que qualquer erro de procedimento leva a punições desproporcionais e cortes de remuneração, provocando insegurança financeira na vida do trabalhador; a pressão para redução do tempo de atendimento, com metas estabelecidas e 'ranking' divulgado diariamente; a pressão para o cumprimento de metas de vendas e dos indicadores de produtividade, muitas vezes, inalcançáveis.

(...)

Quanto ao tratamento dispensado aos empregados, houve exaustiva comprovação das práticas desumanas e assediadoras que levaram ao adoecimento físico e psíquico os



operadores de tele-atendimento. Restou ainda caracterizado o dano moral coletivo na esfera das relações laborais, pois a conduta antijurídica efetivada contra trabalhadores transcendeu o interesse jurídico individualmente considerado e atingiu interesses socialmente relevantes para a coletividade. A prática da terceirização ilícita com a execução de serviços bancários pelos empregados terceirizados, sem conferir os mesmos salários, benefícios e proteção concedidos à categoria dos bancários, além do emprego de práticas de gestão e de processos de trabalho nocivas aos trabalhadores, que culminaram no aumento de doenças ocupacionais, representa ilícito a ser freado pelo Judiciário.

(...)

Em relação ao dano moral coletivo que restou caracterizado, condeno o réu com base no artigo 1.º e seguintes da Lei 7.347/1985, ao pagamento de indenização proporcional à lesão, observado o poder econômico/financeiro do réu, o caráter pedagógico e inibitório da indenização, no valor de R\$ 15.000.000,00, que será revertido ao FAT - Fundo de Assistência ao Trabalhador e que será atualizada a partir desta decisão.

Novamente, sem razão a Recorrente.

Não é despiciendo lembrar que, nesta Justiça Laboral, incumbe ao Ministério Público do Trabalho o ajuizamento da Ação Civil Pública, em defesa de interesses coletivos, sempre que houver lesão a direitos constitucionais de natureza social, consoante o artigo 83, inciso III, da Lei Complementar n 75, de 20 de maio de 1993.

No presente caso, conforme decidido, há inegável desrespeito à legislação trabalhista, violação à segurança e à saúde dos trabalhadores, além de assédio e práticas humilhantes, condutas comissivas que colidem com o disposto no texto consolidado, ferindo a dignidade da pessoa humana.

Releva notar que a reprovável conduta do réu possui potencial conteúdo ofensivo a direitos indisponíveis dos trabalhadores e, por conseguinte, repercute no seio social, sendo inequívoco, ainda, o nexos de causalidade entre a prática e o dano de natureza coletiva.

E nem se diga do não cabimento de pedido de indenização por danos morais em sede de ação civil pública, pois, como já ponderamos, a ação não se funda em lesão a direito individual de trabalhador. Não se cuida, repitamos, de lesão a direito individual. A violação do ordenamento jurídico atinge a toda coletividade de trabalhadores, ainda que se admita a situação peculiar de alguns. Numa palavra, tem-se por caracterizada a macrolesão, a ofensa a direitos coletivos em sentido amplo e a violação a interesse social relevante. Assim é que invocar, por si só, a inadequação do caso à hipótese do art. 81, inciso II, da Lei nº 8.078/90 em nada auxiliaria a ré, pois não se cuida aqui de "grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si com a parte contrária por uma relação jurídica base", mas de violação a direitos coletivos em sentido amplo, dos quais os interesses difusos e os interesses individuais homogêneos, segundo a melhor doutrina, são espécie.



O cabimento da condenação por dano moral coletivo, em outro viés, justifica-se em que a lesão espraia-se sobre uma massa indeterminada de trabalhadores passíveis de serem atingidos por violações, nos moldes do artigo 81, inciso III, da Lei nº 8.078/90.

A lesão, na hipótese, caracteriza violação a direito de ordem transindividual, com reflexos na coletividade, na medida em que atinge os direitos dos trabalhadores.

A esse respeito, é paradigmático o seguinte aresto do C. TST, cujo trecho transcreve-se:

**[...] DANO MORAL COLETIVO INDENIZAÇÃO EM FAVOR DO FAT. CONHECIMENTO.** Eis o teor do acórdão regional, às fls. 1405/1407: "O Ministério Público do Trabalho pretende a condenação da ré ao pagamento de indenização por dano moral coletivo no valor de R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais). Com singular propriedade, o douto procurador do Trabalho Xisto Tiago de Medeiros Neto, em sua obra, acentua que: a idéia e o reconhecimento do dano moral coletivo (lato sensu), bem como a necessidade de sua reparação, constituem mais uma evolução nos contínuos desdobramentos do sistema da responsabilidade civil, significando a ampliação do dano extrapatrimonial para um conceito não restrito ao mero sofrimento ou à dor pessoal, porém extensivo a toda modificação desvaliosa do espírito coletivo, ou seja, a qualquer ofensa aos valores fundamentais compartilhados pela coletividade, e que refletem o alcance da dignidade dos seus membros (Medeiros Neto, Xisto Tiago de, Dano Moral Coletivo, LTr, 2004, p. 136). Na hipótese, as condutas reiteradas praticadas pela empresa, comprovadamente violadoras do ordenamento jurídico pátrio, expressam desprezo à ordem constitucional e às regras justralhistas, em dimensão coletiva. Sendo assim, não se pode tolerar que, posteriormente, tão somente por força de decisão judicial, a empresa venha apenas corrigir a sua conduta, desconsiderandose as violações já perpetradas à ordem jurídica e à coletividade de trabalhadores. (...) Assim, tendo em vista o descaso da empresa no regular recolhimento do FGTS, bem como no adimplemento dos salários e abono de férias de seus empregados, nos moldes previstos na Constituição Federal e nas leis trabalhistas, restam caracterizados, efetivamente, danos que extrapolam a esfera individual de cada trabalhador, atentando também contra a segurança do ordenamento jurídico pátrio, bem de natureza indivisível de titularidade de toda sociedade. [...] Não conheço. [...] (NÚMERO ÚNICO: RR 1770097.2010.5.21.0011; PUBLICAÇÃO: DEJT 21/09/2012; ACÓRDÃO 7ª Turma; Ministro Relator PEDRO PAULO MANUS)

O descumprimento voluntário e não justificável da Lei pela ré, na hipótese, é exemplo de ofensa aos valores fundamentais compartilhados pela coletividade, e que refletem o alcance da dignidade dos seus membros, é conclusão inevitável. Observo, outrossim, que, ao contrário do que alega a ré, despicienda é a prova, por se tratar de dano *in re ipsa*, ou seja, que independe da prova do efetivo prejuízo sofrido.

A condenação à reparação pelo dano moral, por outro lado, traduz um olhar prospectivo do Poder Judiciário sobre o menosprezo pelo ordenamento jurídico e sobre o desvalor do espírito coletivo daí resultante. É preciso olhar adiante. Não basta corrigir o desvio, impende inibir-lhe a repetição.



No tocante à quantificação do valor do denominado "dano moral coletivo", vale remarcar que, em regra, os valores fixados terão por essência as particularidades de cada caso concreto, devendo ser considerada a extensão do dano no caso concreto. Destaca-se, ainda, o caráter pedagógico e inibitório da indenização por dano moral e a capacidade financeira do réu.

No caso, cuida de empresa de grande porte. A extensão do dano em decorrência do abuso do empregador, como muito bem restou decidido pelo MM. Juízo na origem, decorre do tratamento dispensado aos empregados, com a comprovação da prática desumana e assediadora, além da prática de "terceirização" ilícita, emprego de práticas de gestão e de processos nocivos aos trabalhadores, que culminaram no aumento de doenças ocupacionais.

**Isto posto, nego provimento.**

#### **DA DELIMITAÇÃO DO ALCANCE DA CONDENAÇÃO**

A recorrente sustenta que a limitação territorial imposta pelo art. 16 da Lei de Ação Civil Pública é perfeitamente constitucional, pois o devido processo legal é uma garantia institucional que se materializa pela divisão de competências funcionais e de atribuições de julgamento entre os órgãos judiciários. Por esses motivos, na remota hipótese de ser julgada procedente a presente ação coletiva, o que se admite apenas para argumentar, a sentença deverá ter sua eficácia limitada à cidade de Rio de Janeiro - RJ, em face do que dispõe o art. 16 da Lei n.º 7.347/85.

Sobre a questão da limitação assim decidiu o MM. Juízo na origem, *in verbis*:

"Assim, julgo procedente o pedido definitivo contido no item 4, em abrangência nacional (OJ 130 da SDI-II), para condenar o réu a (...):"

Examino.

Embora exista divergência de entendimento em razão da inclusão, no art. 16 da Lei 7347/85, da expressão "nos limites da competência territorial do órgão julgador", é cediço que a sentença da ação civil pública, proferida pelo juiz da base territorial em que se origina o dano, lançará seus efeitos para todas as localidades onde os reflexos do mesmo se fizerem sentir, numa espécie de ampliação da jurisdição.



Nos termos em que restou decidido, não há fundamento para limitação da abrangência territorial da decisão na "abrangência das provas produzidas", sobretudo porque, em se tratando de direitos individuais homogêneos, caso dos autos, a homogeneidade que se requer é a jurídica, e não a fática. Cuida-se de tutela coletiva a direitos individuais homogêneos, o que implica na irrelevância do local em que apurado o dano, por força do art. 103 do CDC. Ademais, não há confundir limites subjetivos da coisa julgada com competência territorial, distinção que emerge de forma emblemática do seguinte julgado do C. TST:

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SENTENÇA. EFEITOS. COISA JULGADA. ALCANCE TERRITORIAL.** 5.1. A uma primeira vista, a leitura do art. 16 da Lei 7.347/95, com redação dada pela Lei 9.494/97, parece indicar que o legislador ordinário elegeu a competência territorial como o elemento definidor do limite da eficácia erga omnes da sentença proferida em sede de ação civil pública. 5.2. Essa interpretação, todavia, não se mostra a mais consentânea com o instituto da ação coletiva, pois termina por neutralizar os efeitos práticos do julgado ali emanado, além de caminhar na contramão da tendência legislativa de molecularização da tutela jurisdicional. 5.3. Em verdade, o que se depreende da norma em comento é que o legislador ordinário confundiu conceitos distintos: limites subjetivos da coisa julgada (pessoas que submetem ao comando judicial exarado) e competência territorial (espaço geográfico dentro da qual o juiz pode exercer a jurisdição). 5.4. Nesse passo, os limites subjetivos da coisa julgada devem ser extraídos não do supracitado art. 16, mas sim do art. 103 da Lei 8.078/90 CDC, o qual, por força do art. 21 da Lei 7.347/85 LACP, ajuda a formar o denominado microsistema processual coletivo. 5.5. Assim é que, nas demandas coletivas, a decisão proferida pode produzir efeitos erga omnes ou ultra partes, a depender do interesse metaindividual lesado. 5.6. Conclui-se, assim, que as regras processuais de competência, inclusive aquelas relativas ao seu critério territorial, não tem o condão de restringir a eficácia *erga omnes* da sentença civil, a qual pode, nos casos em que o dano seja de repercussão regional ou nacional, ultrapassar o foro judicial em que prolatada a decisão, alcançando, portanto, todos os possíveis titulares do direito, onde quer que se encontrem. 5.7. Precedentes desta Corte e do STJ. Recurso de revista conhecido e não provido. (Processo: RR 989220066.2005.5.09.0007 Data de Julgamento: 22/08/2012, Relatora Ministra: Delaíde Miranda Arantes, 7ª Turma, Data de Publicação: DEJT 31/08/2012).

Conquanto a ré tenha sede no Município do Rio de Janeiro, atua em âmbito nacional. A base territorial da ré, portanto, que atua em âmbito nacional, é a extensão do território brasileiro, e não o Município do Rio de Janeiro..

Por outro lado, como destacado pelo recorrido (ID a97fa86), a recorrente figura como tomador de mão de obra irregular de teleatendimentos que prestavam serviços nas centrais de teleatendimento do Banco BRADESCO, que funcionam dentro dos estabelecimentos da empresa CONTAX S.A, em Recife/PE, Rio de Janeiro/RJ e São Paulo/SP, ressaltando que a Secretaria de Inspeção do Trabalho, formalizou grupo com vista à realização de ação fiscal, com abrangência nacional, realizada por equipe multidisciplinar de Auditores-Fiscais do Trabalho, nas centrais de teleatendimento do **BANCO BRADESCO S/A**, que funcionam dentro dos estabelecimentos da empresa Contax SA, no Recife/PE, Rio de Janeiro/RJ e em São Paulo/SP, motivada pelo elevado número de denúncias recebidas



pelas Superintendências Regionais do Trabalho e Emprego do MTE, oriundas dos trabalhadores e do Sindicato.

Logo, correta a r. decisão no sentido de que a condenação seja estendida a todos os estabelecimentos do território nacional.

Destarte, **nego provimento ao recurso.**

### **Conclusão do recurso**

Ante o exposto, conheço do recurso, por obedecidas as formalidades legais, rejeito as preliminares e a prejudicial e, no mérito, nego-lhe provimento, consoante fundamentação.

### **III - DISPOSITIVO**

**A C O R D A M** os DESEMBARGADORES DA 1ª TURMA DO TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 1ª REGIÃO, por unanimidade, **CONHECER** do recurso ordinário, rejeitar as preliminares e a prejudicial e, no mérito, também por unanimidade, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, consoante a fundamentação supra, nos termos do voto do Desembargador Relator.

Rio de Janeiro, 09 de abril de 2021.

**Mário Sérgio M. Pinheiro**  
**Desembargador do Trabalho**  
**Relator**

**msmp/faga/ssgm/jgac**

