

SERVIÇOS DE CALL CENTER DURANTE ISOLAMENTO E QUARENTENA

Marçal Justen Neto

*LL.M (London School of Economics and Political Science)
Sócio da Justen, Pereira, Oliveira e Talamini*

As medidas de combate à pandemia do COVID-19 impuseram sérias restrições às atividades econômicas. A Lei Federal 13.979 atribui competência a autoridades para que disponham sobre a separação de pessoas (isolamento) e a restrição de atividades (quarentena). Diversos Estados e Municípios impuseram tais medidas restritivas.

Não há dúvida sobre a necessidade de manutenção em funcionamento de atividades essenciais à sobrevivência humana, especialmente aquelas relacionadas diretamente à saúde e ao combate das doenças. Mas a necessidade de tomar decisões urgentes pode conduzir a efeitos indesejados quanto a atividades acessórias ou instrumentais que são fundamentais para o atendimento das necessidades das pessoas, tais como o transporte de passageiros, a entrega de produtos e os serviços de call center.

Por um lado, há quem defenda o fechamento de empresas de call center, telemarketing e atividades correlatas sob o argumento de que esse ambiente de trabalho propicia a propagação do vírus, em vista da alta concentração de pessoas e do compartilhamento de equipamentos.

Por outro, é inegável que o serviço de call center (incluindo o atendimento telefônico e pela Internet) é indispensável para o atendimento das necessidades da sociedade, sobretudo em período de isolamento social. Se o objetivo é evitar a circulação de pessoas na rua, o serviço de atendimento telefônico ou online é medida essencial – desde os atendimentos diretamente relacionados a triagem de pessoas com suspeita de infecção até atendimentos de prestadores de serviços públicos, bancos, comércio etc. Os serviços de call center são essenciais ainda para atividades de telecomunicações e Internet, cujo uso também é ampliado em período de isolamento e quarentena.

Além disso, o segmento de call center oferta grande quantidade de postos de trabalho. Segundo dados do Caged, do Ministério do Trabalho, oito das 50 maiores empregadoras do Brasil prestam serviço de call center. Portanto, os efeitos econômicos da interrupção dessas atividades seriam muito

significativos, produzindo desemprego em massa – eventualmente, de maneira irreversível.

Por essas razões, o Decreto Federal 10.282, que regulamentou a Lei 13.979, estabeleceu o serviço de call center como atividade essencial (art. 3º, § 1º, inc. VII). Ou seja, a relevância do serviço conduziu ao reconhecimento de sua natureza essencial, ainda que tenha natureza acessória em alguns casos.

Portanto, qualquer medida adotada por autoridade pública deverá resguardar o exercício do funcionamento do serviço de call center. Eventual ato normativo municipal ou estadual que impedir o funcionamento de empresas de call center será inválido em face da normal federal. A interrupção do serviço de call center gerará a ampliação de circulação de pessoas, contribuindo para a contaminação e a propagação do vírus, resultado oposto ao que se busca evitar por meio das medidas excepcionais contra a pandemia.

É vedado que as medidas de combate à pandemia afetem o funcionamento adequado das atividades essenciais (Lei 13.979, art. 3º, §§ 8º, 10 e 11; Decreto 10.282, art. 2º, art. 3º, § 6º) e de atividades acessórias e de suporte às atividades de imprensa (Decreto 10.288, art. Art. 4º, §§ 1º e 2º).

Mas é necessária a adoção de providências para melhorar as condições de trabalho e evitar a propagação do vírus entre os próprios trabalhadores de call center. É fundamental que se adotem medidas de intensificação de higienização e preservação de distância mínima entre pessoas, com a implementação rigorosa de práticas detalhadas.

As empresas devem promover o teletrabalho e o revezamento de turnos tanto quanto possível, bem como assegurar o afastamento de pessoas de grupos de risco. Essas providências derivam também de regra expressa do Decreto, que exige cautelas para redução da transmissibilidade do vírus (art. 3º, § 7º). A fiscalização e o monitoramento pelas autoridades da adoção de tais medidas pelas empresas é mais eficiente do que determinar o seu fechamento (art. 3º, § 4º).

A diminuição de circulação de pessoas e a redução da capacidade de atendimento das empresas de call center derivadas da adoção das referidas cautelas impactarão nos níveis de atendimento dos serviços. É preciso que os próprios usuários tenham a consciência de que o tempo de atendimento será maior e que sejam adotadas providências para mitigar esses efeitos no âmbito de cada contrato.

Haverá consequências também para os contratos administrativos de serviço de call center, através dos quais a Administração Pública terceiriza o atendimento ao público. Nesses casos, os efeitos da pandemia sobre a execução

do contrato poderão impor o reequilíbrio econômico-financeiro – sejam os eventos caracterizados como caso fortuito ou força maior, fato do príncipe ou teoria da imprevisão.

As partes devem adotar providências preventivas dos prejuízos, ao invés de aguardar a sua concretização. Essas medidas poderão ser desencadeadas por iniciativa da Administração Pública ou do particular. Isso poderá acarretar a alteração das obrigações contratuais, ainda que por período determinado.

A urgência da questão admite que, antes mesmo da concretização de alteração contratual, sejam tomadas providências para diminuir os graves prejuízos resultantes da pandemia e das decisões adotadas para seu enfrentamento. Todas as medidas e dificuldades devem ser documentadas e imediatamente comunicadas à outra parte.

Pode-se estimar que os ajustes contratuais e medidas adotadas durante a crise serão submetidos ao crivo dos órgãos de controle interno e externo. A segurança jurídica de tais atos estará diretamente relacionada à documentação e fundamentação das decisões tomadas. Em qualquer caso, porém, será necessário que os controladores levem em consideração as circunstâncias concretas em que os ajustes foram realizados (LINDB, art. 22).

Os efeitos da pandemia do COVID-19 atingirão a toda a humanidade, em menor ou maior grau. Como ponderou Yuval Noah Harari, o caminho da solidariedade global reduzirá a crise e representará uma vitória contra futuras epidemias (*The World After Coronavirus*, Financial Times, 20.03.2020, disponível em <https://www.ft.com/content/19d90308-6858-11ea-a3c9-1fe6fedcca75>).

Assim se passa também no âmbito dos contratos administrativos. Não é possível largar cada um à própria sorte e esperar que o particular arque sozinho com o ônus das medidas. É preciso que a lição de Marçal Justen Filho seja levada a sério por todos, especialmente pela Administração Pública e os órgãos de controle: “A solidariedade exige o compartilhamento dos efeitos das limitações produzidas pela pandemia” (*Efeitos jurídicos da crise sobre as contratações administrativas*, Informativo Justen, Pereira, Oliveira e Talamini nº 157, março/2020, disponível em <http://www.justen.com.br/informativo>).

Informação bibliográfica do texto:

JUSTEN NETO, Marçal. Serviços de call center durante isolamento e quarentena. *Informativo Justen, Pereira, Oliveira e Talamini*, Curitiba, n.º 157, março de 2020, disponível em <http://www.justen.com.br/informativo>, acesso em [data].