

**MINISTÉRIO DO TRABALHO E EMPREGO
SECRETARIA DE INSPEÇÃO DO TRABALHO**

**CARTILHA DE ORIENTAÇÃO AO
TOMADOR DE SERVIÇOS**

BRASÍLIA
2000

© 2000 – Ministério do Trabalho e Emprego – MTE

É permitida a reprodução parcial ou total desta obra, desde que citada a fonte.

Tiragem: 8.000 exemplares

Edição e Distribuição: Ministério do Trabalho e Emprego

Secretaria de Inspeção do Trabalho – SIT Esplanada do Ministérios, Bloco F, Anexo B, Sala 176

CEP: 70059-900 – Brasília/DF

Tels.: (0XX61) 317-6632 Fax: (0XX61) 226-9353

Impresso no Brasil/*Printed in Brazil*

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)

Biblioteca. Seção de Processos Técnicos – TEM

C327 Cartilha de orientação ao tomador de serviços. – Brasília : MTE, SIT, 2000.

39 p.

Contém anexo com tabelas básicas de encargos sociais e trabalhistas.

1. Prestação de serviço, Brasil. 2. Terceirização, normas, contratação, Brasil. 3. Segurança do trabalho, prestação de serviço. 4. Saúde ocupacional, prestação de serviço. I. Brasil. Ministério do Trabalho e Emprego (MTE). II. Brasil. Secretaria de Inspeção do Trabalho (SIT).

CDD – 658.46

OBJETIVO

Orientar os tomadores de serviços de asseio, conservação, segurança, vigilância e trabalho temporário sobre os procedimentos que devem ser adotados para evitar os riscos da má contratação, os prejuízos decorrentes e as implicações legais.

PÚBLICO-ALVO

Sociedade, em especial os tomadores de serviços nesses segmentos, tais como condomínios, empresas privadas e setor público.

APRESENTAÇÃO

A terceirização é cada vez mais utilizada. Para que essa forma de contratação de serviços tenha êxito, é necessário o cumprimento de alguns procedimentos e regras básicas.

A Secretaria de Inspeção do Trabalho, preocupada em disciplinar o setor de prestação de serviços nos segmentos asseio, conservação, segurança, vigilância e trabalho temporário, divulga à população esta Cartilha para informar sobre as principais características da terceirização e orientar sobre os cuidados que se devem tomar ao contratar prestadoras de serviços, a fim de se evitarem prejuízos futuros.

É de fundamental importância esclarecer que os contratantes de serviços, condomínios e demais empresas são co-responsáveis pela mão-de-obra terceirizada em suas dependências perante reclamações trabalhistas. Significa com isso que poderão responder por dívidas trabalhistas e previdenciárias de empregados que trabalhem em suas instalações, embora vinculados a empresas de prestação de serviços.

Esta Cartilha é apresentada com otimismo por acreditarmos que, se forem seguidas as suas orientações estarão contribuindo para a prevenção de riscos e prejuízos, hoje freqüentes, para trabalhadores e tomadores de serviço, tanto na contratação quanto na prestação de serviços.

Com tais intenções, esta Cartilha se divide em quatro partes. Primeiramente, é apresentada a definição de terceirização adotada. Em seguida, são apresentados a conceituação, os princípios e as características específicas de cada segmento. Feito isso, apresentamos alguns aspectos e cuidados mínimos a serem seguidos pelos tomadores de serviços em relação a duas etapas distintas:

1 A etapa de contratação/licitação – em que se está definindo a empresa a ser contratada;

2 A etapa de monitoramento – na qual se fala como fazer o acompanhamento da empresa contratada. A partir daí, a Cartilha orienta quanto à segurança e saúde no trabalho e à qualidade e produtividade nos serviços terceirizados. Nessa parte, ressaltasse a necessidade de os tomadores de serviços atentarem para outros pontos, que não o menor preço, na hora da definição da empresa a ser contratada.

Este trabalho é produto da Câmara Interinstitucional de Serviços Terceirizáveis nos Segmentos Asseio, Conservação, Segurança, Vigilância e Trabalho Temporário criada pela Delegacia Regional do Trabalho em Minas Gerais. Integram o grupo técnico responsável pela sua redação: Alessandra Parreiras Filho (DRT/MG), César Augusto Alves Neto (Superintendência Estadual do INSS em Minas Gerais), Rodrigo Assunção Oliveira (Sindicato dos Empregados em Edifícios, Empresas de Asseio e Conservação e Cabineiros de Belo Horizonte e Federação dos Empregados em Turismo e Hospitalidade do Estado de Minas Gerais) e Rodrigo Magalhães Ribeiro (Departamento de Engenharia de Produção da Universidade Federal de Minas Gerais). Esse grupo técnico contou com a colaboração do Dr. Guilherme de Oliveira Horta (DRT/MG).

VERA OLÍMPIA GONÇALVES
Secretária de Inspeção do Trabalho

O QUE É TERCEIRIZAÇÃO

Terceirização é a contratação de serviços por meio de empresa, intermediária entre o tomador de serviços e a mão-de-obra, mediante contrato de prestação de serviços. A relação de emprego se faz entre o trabalhador e a empresa prestadora de serviços, e não diretamente com o contratante destes.

É permitida a terceirização nos seguintes casos:

atividades de segurança e vigilância; atividades de conservação e limpeza; serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador de serviços (com exceção do trabalho temporário, com base na Lei nº 6.019/74, na qual também se permite a contratação de trabalhadores para atuarem na atividade-fim da empresa). Em princípio, pode-se definir como atividade-meio aquela não-representativa do objetivo da empresa, desfragmentada, portanto, de seu processo produtivo, configurando-se como serviço necessário (paralelo ou secundário), porém não essencial. A atividade-fim é aquela que compreende as atividades essenciais e normais para as quais a empresa se constituiu. É o seu objetivo a exploração do seu ramo de atividade expresso em contrato social;

Trabalho temporário: para atender à necessidade transitória de substituição de pessoal regular e permanente ou a acréscimo extraordinário de serviços.

A terceirização deve sempre ser vista como exceção, só sendo possível nos casos específicos acima relacionados, e, mesmo assim, só sendo considerada lícita se preenchidos todos os requisitos exigidos.

Em todos esses casos, existe uma relação triangular ou trilateral. Salientamos que a terceirização, fora dessas hipóteses, é considerada ilícita pela legislação trabalhista (mesmo que idônea e regularmente constituída a empresa intermediadora), formando-se a relação de emprego diretamente com a empresa contratante.

Um ponto comum à terceirização, nas atividades de asseio, conservação, segurança, vigilância e de serviços especializados relacionados com as atividades-meio, é a proibição expressa de existência de pessoalidade e subordinação¹ com o tomador de serviços, sendo que, constatada a presença de tais

requisitos, a relação de emprego também passa a existir com este tomador. Tal fato não ocorre, contudo, quando o tomador for ente integrante da administração pública, diante da necessidade de aprovação prévia em concurso público, como determina a Constituição Federal. Da mesma forma, situação especial ocorre no trabalho temporário, no qual a subordinação se manifesta entre trabalhador e as empresas fornecedoras e cliente.

Excluído o trabalho temporário, nos outros três casos de terceirização, não há limitação de tempo para que o trabalhador, empregado da empresa fornecedora de mão-de-obra, permaneça prestando serviços para o mesmo tomador, desde que –repita-se– inexistentes a personalidade e a subordinação com ele.

Se lícita a terceirização, o prestador de serviços será empregado da empresa terceirizaste, mantendo com o tomador apenas uma relação de trabalho. Se ilícita, o vínculo empregatício será formado diretamente com o tomador de serviços, que será responsável direto por todos os direitos trabalhistas e previdenciários.

1 **Personalidade:** Juridicamente o tomador contrata *serviços* – e não mão-de-obra – da empresa prestadora, não podendo vincular obrigatoriamente um determinado empregado dessa empresa prestadora ao serviço contratado.

Subordinação: É o prestador de serviços que contrata, demite, promove ou pune o empregado.

Dessa forma, a assinatura da Carteira de Trabalho e Previdência Social –CTPS, o pagamento dos salários e das demais verbas a que tiver direito, bem como a aplicação de punições, ficam sempre a cargo da prestadora. Entretanto, se as obrigações trabalhistas não forem integralmente cumpridas por esta, a cliente responde de forma subsidiária pelo seu pagamento, mas apenas no período em que tiver se beneficiado do trabalho. A cliente também poderá responder solidariamente como no caso de falência da empresa de trabalho temporário.

ABRANGÊNCIA DOS SEGMENTOS

ASSEIO E CONSERVAÇÃO

O setor de Asseio e Conservação compreende prestação de serviços terceirizados, por meio de empresas especializadas, suprimindo necessidade de mão-de-obra para as atividades-meio do tomador de serviços. Dentre outras funções, estão abrangidas pela categoria: porteiros e vigias em geral, inclusive de condomínios e edifícios; faxineiros ou serventes; limpadores de caixas-d'água; trabalhadores braçais; agentes de campo; ascensoristas; copeiros; capineiros; dedetizadores; limpadores de vidros; manobristas; garagistas; operadores de carga; auxiliares de jardinagem; contínuos ou office-boys; faxineiros de limpeza técnica industrial; líderes de limpeza técnica industrial; recepcionistas ou atendentes.

SEGURANÇA E VIGILÂNCIA

É prerrogativa exclusiva das empresas de segurança regularmente constituídas a prestação dos serviços de segurança/vigilância 2, cabendo apenas aos profissionais devidamente qualificados o exercício regular dos trabalhos em questão.

Exige-se para exercício profissional que o vigilante receba treinamento específico com reciclagens periódicas, só podendo exercer as atividades de segurança quando, comprovadamente, não possuir antecedentes criminais. Ademais, devem ser preparados física e psicologicamente para as funções que lhes são atribuídas, por meio de cursos de formação, acompanhados e fiscalizados pela Polícia Federal, dotada de arquivo que controla os vigilantes, armamento e munição de todas as empresas regulares. Em relação ao vigia, essas condições não são exigidas.

Vigilância não é somente a segurança armada, mas toda aquela atividade voltada à segurança de instalações e segurança física de pessoas.

TRABALHO TEMPORÁRIO

Diferentemente dos demais segmentos tratados nesta Cartilha, o trabalho temporário, conforme definido na Lei nº6.019/74, só se caracteriza como tal quando destinado a atender a uma necessidade transitória da empresa, decorrente do afastamento ou impedimento de um empregado permanente por motivo de férias, auxílio-doença, licença-maternidade, etc., ou a um acréscimo extraordinário de serviços da empresa tomadora (pico de produção).

O contrato entre a empresa de trabalho temporário e a empresa tomadora ou cliente deverá ser obrigatoriamente escrito e dele deverá constar expressamente o motivo justificador da demanda de trabalho temporário. Tal contrato, com relação a um mesmo empregado, não poderá exceder de três meses, podendo ser prorrogado pelo período máximo de três meses mediante comunicação ao órgão local do Ministério do Trabalho e Emprego.

O tomador deve estar atento para o fato de que o funcionamento da empresa de trabalho temporário depende de registro no Ministério do Trabalho e Emprego, sendo sua atividade a de colocar à disposição de outras empresas, temporariamente, trabalhadores, devidamente qualificados, por elas remunerados e assistidos. Assim, ao contratar um trabalhador temporário, o tomador deverá observar esses requisitos para que a “empresa de trabalho temporário” não venha a lhe acarretar transtornos.

A segurança armada, ou desarmada, tem sua regulamentação nas Leis nos 7.102/83, 8.863/94 e 9.107/95, nos Decretos nos 89.056/83 e 1.592/95 e na Portaria nº 992/95.

CONTRATAÇÃO

Recomendamos os seguintes passos para contratação de serviços pelos tomadores: 1º) dimensionar os serviços a serem contratados em número de pessoal, especificando a função e a jornada de cada trabalhador no setor de serviço respectivo; 2º) solicitar propostas de posse do número de pessoas necessárias e respectivas jornadas; 3º) tomar as propostas apresentadas com discriminação de preços para cada trabalhador disponibilizado, observado o piso da categoria estabelecido para cada função, e aplicar a tabela de encargos sociais e trabalhistas sobre os mesmos – parâmetro fornecido pela Fundação Getúlio Vargas (Anexo – página 36). As obrigações que emergem de qualquer contrato de prestação de serviços, além do pagamento de salário equivalente ao piso normativo da categoria, discriminado em convenção coletiva anualmente, e dos encargos sociais, são as seguintes: uniformes e Equipamentos de Proteção Individual – EPIs estimados em pelo menos 3% sobre o piso salarial; vale-transporte (parte da empresa) estimado em 14,25% sobre o piso salarial; Imposto de Renda Retido na Fonte de 1% sobre o valor da nota fiscal; COFINS de 3% sobre o valor da nota fiscal; PIS de 0,65% sobre o valor da nota fiscal; ISSQN sobre o valor da nota fiscal, conforme percentual definido pelo município; contribuição social de 8% sobre o lucro líquido apurado no exercício, e INSS de 20% sobre o valor do *pro labore* empresário, geralmente embutido na taxa de administração. A partir dessas alíquotas, da quantidade de trabalhadores e jornadas definidas, dos pisos salariais e dos encargos sociais e trabalhistas, é possível ao contratante de serviços terceirizados obter um valor-referência do contrato a preço exequível. Os demais fatores componentes do preço, já relacionados, serão a taxa de lucro, material de limpeza (se necessário), horas extras e reflexos no repouso semanal remunerado, adicional de insalubridade/periculosidade quando for o caso, adicional noturno e demais proventos que tenham como base o salário normativo, além de obrigações relacionadas com a segurança e saúde do trabalhador. 4º) analisar as propostas, desconsiderando as que tenham apresentado valores incompatíveis com os de mercado;

Exija do prestador de serviços o detalhamento máximo da proposta!

5º) verificar a idoneidade das empresas escolhidas.

Para essa verificação, o tomador deverá exigir do prestador de serviços:

certidões atualizadas e negativas de débito da empresa prestadora junto ao INSS, Receita Federal, prefeitura municipal e FGTS; contrato social e as alterações, com atenção para a composição societária; certificado de segurança, expedidos pela Polícia Federal e renovados anualmente (apenas para autorização de funcionamento e a o segmento segurança e vigilância).

Além disso, as seguintes fontes de informação poderão ser utilizadas adicionalmente:

- sindicatos patronais e profissionais, para verificar se há alguma pendência;
- Departamento de Polícia Federal, no caso de segmento segurança; apontamento junto ao PROCON; Empresas ou condomínios para os quais a empresa prestadora executou ou executa serviços, inclusive com visita para avaliação do desempenho do serviço.

O tomador deverá buscar inserir no contrato com a empresa prestadora de serviços cláusulas punitiva a serem aplicadas em caso de descumprimento do mesmo. Alternativa seria a exigência contratual de garantias, tais como caução em dinheiro ou títulos de dívida pública, fiança bancária ou seguro-garantia, para futura indenização trabalhista.

Porém, não bastam somente esses cuidados para evitar prejuízos. É necessário o monitoramento mensal, conforme os procedimentos a seguir.

MONITORAMENTO

A contratante monitora a contratada mediante a exigência da nota fiscal de serviços e, antes de seu pagamento, da cópia dos contracheques de cada trabalhador locado, assim como da guia de Fundo de Garantia do Tempo de Serviço individualizada para cada contrato específico. Os protocolos de entrega de vales-transporte, uniforme e Equipamento de Proteção Individual –EPI também são importantes.

Como a mão-de-obra terceirizada presta serviços nas dependências do tomador de serviços, mas com vínculo empregatício junto à empresa prestadora, a Previdência Social e o Ministério do Trabalho e Emprego exigem a fiscalização dessas empresas pelos seus contratantes. Caso os tomadores de serviços sejam coniventes com a sonegação de impostos, fraudes sociais e/ou trabalhistas, serão denunciados como co-responsáveis nos respectivos processos previdenciários ou trabalhistas movidos contra essas empresas. Essa co-responsabilidade pode assumir a forma jurídica de responsabilidade solidária ou subsidiária.

A responsabilidade solidária, como o próprio nome indica, refere-se à quitação de dívidas por sonegação previdenciária ou trabalhista tanto pela prestadora de serviços quanto pelo tomador de serviços. O empregado ou o Fisco optará pela execução judicial de uma ou das duas empresas. A responsabilidade solidária ocorre, por exemplo, no caso de falência da empresa de trabalho temporário.

A responsabilidade subsidiária refere-se à determinação para que o tomador de serviços responda pelas obrigações trabalhistas, quando estas não são cumpridas pela empresa prestadora de serviços. Ao contrário da responsabilidade solidária, que permite a execução de qualquer das empresas – tomadora ou prestadora –, na responsabilidade subsidiária, existem sempre dois devedores diferentes: um principal (no caso, a empresa fornecedora de mão-de-obra), (no caso, a empresa fornecedora de mão-de-obra), do qual tem de ser cobrada primeiro a dívida; e outro subsidiário (no caso, empresa tomadora), que só pagará em caso de inadimplemento do primeiro.

Assim, além de escolher corretamente uma empresa prestadora de serviços idônea na contratação, o tomador deverá monitorá-la mês a mês, arquivando os documentos fornecidos.

Resumindo, o tomador deverá mensalmente: 1º) reter e recolher para o INSS; 2º) exigir os recibos de pagamento dos salários, férias e demais proventos, GFIP (Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social), guia de Imposto Sobre Serviços – ISS, nota fiscal, recibos de entrega do vale-transporte;

3º) orientar os funcionários que lhe prestam serviços para que verifiquem se os depósitos do FGTS estão sendo corretamente efetuados na CAIXA (lembramos que o prazo para recolhimento pela prestadora é até o 7º dia do mês subsequente ao da prestação de serviços). Para tanto, basta uma visita a qualquer agência da CAIXA a cada três meses a fim de retirar o extrato analítico da conta.

Outros pontos que deverão ser verificados pelo tomador:

1º) registro do emprego, quando da sua admissão ou substituição; se o salário contratado está sendo efetivamente pago; 2º) se os benefícios convencionados estão sendo efetivamente concedidos (ex.: cesta básica, seguro de vida, uniforme, etc.); 3º) se não há desvio na prestação de serviços em relação aos originariamente contratados.

Caso o contratante não cumpra seu papel fiscalizador, poderá arcar com a responsabilidade solidária e subsidiária.

O grande trunfo do tomador está em exigir toda a documentação ANTES de pagar a nota fiscal mensal. É importante saber que os contratantes (pessoas jurídicas de direito público, privado, misto e condomínios) terão de efetuar a retenção de 11% sobre as notas fiscais, faturas ou recibos, que forem pagas, referentes a serviços prestados em suas dependências, e recolher junto ao INSS, nos termos da Lei nº 9.711/98 e Ordem de Serviço INSS nº209/99. A retenção foi criada para garantir o recolhimento ao INSS das contribuições referentes aos empregados colocados no tomador de serviços, como procedimento substituto da responsabilidade solidária anteriormente vigente. Para tanto, é imprescindível que o valor da nota fiscal seja “real”, compatível com a folha de pagamento/encargos, relativa aos empregados disponibilizados.

Ressaltamos, porém, que o prestador de serviço continua responsável pelo recolhimento normal das contribuições previdenciárias relativas a estes empregados, inclusive da parte descontada do segurado. Diante da má conduta de alguns empregadores e condomínios em descontar do empregado e não recolher o INSS respectivo, caracteriza-se o ilícito penal da “apropriação indébita”, pois, se houve o desconto em folha, o trabalhador cumpriu com sua contribuição, sendo obrigação do patrão – empresa ou condomínio – efetuar o recolhimento do que já descontou. Essas transgressões prejudicam a Previdência Social (evasão de receita), podendo também prejudicar o trabalhador, em termos de aposentadoria. Por isso, é importante a conferência pelo tomador de serviços da GFIP específica dos empregados nele alocados, que lhe deve ser apresentada pelo prestador do serviço. Explicaremos o procedimento da retenção a seguir.

RETENÇÃO – INSS

A Lei nº 9.711/98, dando nova redação ao art. 31 da Lei nº 8.212/91, criou o procedimento denominado retenção em substituição à solidariedade prevista na redação anterior, especificamente com relação à contribuição previdenciária. Trata-se de uma antecipação compensável da contribuição devida pelo prestador de serviço. Não é novo ônus tributário para o tomador do serviço, pois ele vai recolher ao INSS o que reteve do valor da nota fiscal a ser pago ao prestador. Também não é novo ônus para este, que compensará, quando do recolhimento da sua contribuição previdenciária normal, o valor retido e recolhido pelo tomador.

Os serviços de limpeza, conservação, zeladoria, vigilância e segurança, executados mediante cessão de mão-de-obra ou empreitada, assim como os serviços contratados com empresa de trabalho temporário, estão sujeitos à retenção a partir de 1º.2.99 (art. 29 da Lei nº 9.711, de 20 de novembro de 1998).

O procedimento de retenção, ora em tela, deverá ser aplicado aos casos de cessão de mão-de-obra e empreitada, definidos segundo os conceitos específicos do INSS, dispostos no art. 31 da Lei nº 8.212/91 (com a nova redação da Lei nº 9.711/98) e no art. 219 do Regulamento da Previdência Social – RPS (Decreto nº 3.048/99), normatizados pela Ordem de Serviço nº 209/99.

Para melhor esclarecimento, temos de apresentar o seguinte conceito específico da legislação previdenciária:

Empreitada: É a execução de tarefa, obra ou serviço, contratualmente estabelecida, relacionada ou não com a atividade-fim da empresa contratante, nas suas dependências, nas da contratada ou nas de terceiros, tendo como objeto um fim específico ou resultado pretendido.

Existem algumas situações nas quais a retenção é dispensada:

a) quando o valor retido for menor do que R\$ 25,00 (por nota fiscal/fatura/recibo); b) o serviço for prestado pessoalmente pelo titular/sócio; c) o faturamento da contratada no mês anterior for menor ou igual a duas vezes o limite máximo do Salário de Contribuição – SC; d) a contratada não tiver empregado; e) serviços

relativos ao exercício de profissão regulamentada prestados pessoalmente pelos sócios nas sociedades civis.

Observação: O valor do salário de contribuição é atualizado conforme tabela de salários de contribuição divulgada pelo INSS.

O prestador do serviço deverá destacar, na nota fiscal/fatura/recibo, o valor da retenção – INSS. A base de cálculo da retenção é o valor bruto da nota fiscal/fatura/recibo, porém são admitidas deduções dos valores referentes a material, equipamento, vale transporte e vale-alimentação, observada a regulamentação do INSS.

O tomador do serviço deverá reter 11% do valor bruto da nota fiscal/fatura/recibo e recolher ao INSS em nome do prestador do serviço, até o 2º dia do mês subsequente ao da emissão da respectiva nota fiscal/fatura/recibo. Essa retenção presume-se feita, e o INSS poderá cobrar do tomador o efetivo recolhimento, mesmo que ele não tenha feito a retenção quando do pagamento da nota fiscal, ainda que o prestador não tenha efetuado o destaque do valor.

RETENÇÃO – IRF

O tomador de serviços deverá reter e recolher, a título de Imposto de Renda na Fonte, 1% sobre as importâncias pagas ou creditadas pela prestação de serviços de: limpeza e conservação de bens imóveis, exceto reformas e obras assemelhadas; segurança e vigilância; e locação de mão-de-obra.

Fica dispensado o recolhimento quando o valor do imposto for inferior a R\$ 10,00 (dez reais), devendo este recolhimento ser efetuado no mês em que o valor acumulado (somatório resultante do valor do Imposto de Renda apurado nos meses anteriores) ultrapassar R\$ 10,00 (dez reais).

Está dispensada dessa retenção a empresa prestadora imune ou isenta. Também os condomínios não estão obrigados a reter o Imposto de Renda na Fonte. Da mesma forma, os órgãos, autarquias e fundações da administração federal, quando pagarem rendimentos aos prestadores de serviços, ficam dispensados de efetuar tal retenção (Parecer Normativo CST nº 37, de 24 de janeiro de 1972).

O recolhimento do valor retido deverá ser efetuado até o 3º dia útil da semana subsequente à ocorrência da prestação de serviços.

CONCLUSÃO DO MONITORAMENTO

Quaisquer dúvidas que surgirem durante o monitoramento poderá ser solucionado pelos órgãos regulamentadores das respectivas normas. Subsidiariamente, se surgirem conflitos durante essa fase com a prestadora de serviços, procurarem os sindicatos profissionais e patronais é uma boa alternativa para a solução de problemas advindos da terceirização, a fim de que possam conduzir corretamente uma mediação desses conflitos, assim como tomar as providências legais que o caso possa requerer.

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO E QUALIDADE NA TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS

Até este ponto temos tratado das exigências legais necessárias à atuação regular das empresas. Entendemos que a busca da qualidade na prestação de serviços vai além da sua mera regularização. Outros aspectos devem ser considerados, tais como: segurança e saúde no trabalho e qualidade na terceirização de serviços. A contratação de um preço além do mínimo pode se justificar em função desses aspectos.

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

Todos os trabalhadores têm direito a um trabalho seguro e saudável, e também, no caso de prestação de serviço e terceirização, devem ser observadas as disposições do Capítulo V da Consolidação das Leis Trabalhistas e das Normas Regulamentadoras – NR da Portaria nº 3.214, de 8 de junho de 1978. A responsabilidade solidária também é aplicada nas questões relacionadas com a segurança e a saúde dos trabalhadores. Dentre muitas, julgamos necessário ressaltar as seguintes obrigações:

1ª) *Comissão Interna de Prevenção de Acidentes – CIPA*: As CIPAs deverão ser constituídas pela empresa contratada, no estabelecimento de prestação de serviços, sempre que se enquadrar no disposto na NR-5. Seus membros serão eleitos entre os empregados daquele estabelecimento e, quando a empresa for dispensada de sua constituição, designará um responsável pelo cumprimento dos objetivos da NR-5, podendo ser adotados mecanismos de participação dos empregados, por meio de negociação coletiva. Havendo CIPA na empresa tomadora, os trabalhos das duas comissões poderão ser integrados;

2ª) *Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional – PCMSO*: Toda empresa deve elaborar e implementar o PCMSO conforme disposto na NR-7. O PCMSO da empresa contratada deve considerar, obrigatoriamente, os riscos existentes no trabalho a ser realizado para a empresa tomadora. Embora a contratada possa ter um programa global, devem ser incluídas as ações relativas aos trabalhadores de cada nova frente de trabalho, em especial em caso de riscos não-previstos anteriormente. Os exames de saúde ocupacional devem ser obrigatoriamente realizados à época da admissão, periodicamente conforme previsto no PCMSO e por ocasião da rescisão do contrato de trabalho. Em todos os casos, o Atestado de Saúde Ocupacional – ASO deverá ser emitido em duas vias, sendo a segunda entregue ao trabalhador mediante recibo;

3ª) *Programa de Prevenção de Riscos Ambientais – PPRA*: Também é obrigatório para todas as empresas, inclusive as prestadoras de serviço e fornecedoras de mão-de-obra. Entretanto, nesses casos, devem ser sempre considerados os riscos existentes no ambiente de trabalho da empresa tomadora. Esta deve disponibilizar as informações necessárias ou o seu próprio PPRA para que a contratada elabore o seu

programa. A adoção de medidas corretivas no local de trabalho cabe à empresa tomadora, que é a responsável pelo ambiente de trabalho;

4ª) *Medidas de Proteção Coletiva e Equipamentos de Proteção Individual – EPIs*: O empregador deve distribuir gratuitamente e tornar obrigatório o uso de EPIs adequados aos riscos a que estarão expostos os trabalhadores, nas condições previstas na NR-6. Ressalte-se, entretanto, que as medidas de proteção coletiva e correção do meio ambiente de trabalho são prioritárias, e não devem ser substituídas pelo uso de EPIs. A contratada e a tomadora devem estabelecer comunicação constante para o estabelecimento da necessidade e adequação dos EPIs, devendo a contratada formalizar a comunicação dos riscos não previamente identificados para que possam ser adotadas as medidas de controle necessárias.

Em se tratando da atividade de segurança e vigilância prestada às instituições financeiras, caberá ao tomador de serviços a elaboração de plano de segurança que poderá ser submetido à aprovação prévia da Polícia Federal e conter, no mínimo, três dispositivos de segurança, tais como: porta giratória, sistema de alarmes e cabina blindada (Lei nº 7.102/83 e Portaria nº 992/95);

5ª) *Comunicação de Acidentes de Trabalho – CAT*: Na ocorrência de acidentes de trabalho, a tomadora deverá comunicar imediatamente à contratada para que a CAT seja emitida e sejam adotadas as providências previstas na legislação em vigor. A comunicação será feita ao INSS por intermédio do formulário CAT, preenchido em seis vias, com a seguinte destinação:

1ª via – ao INSS;

2ª via – à empresa;

3ª via – ao segurado ou dependente;

4ª via – ao sindicato de classe do trabalhador;

5ª via – ao Sistema Único de Saúde – SUS;

6ª via – à Delegacia Regional do Trabalho.

QUALIDADE NA TERCEIRIZAÇÃO DE SERVIÇOS

No item Apresentação, logo no início desta Cartilha, fala-se em “êxito” na terceirização de serviços. Mas que “êxito” é esse, buscado pelos tomadores de serviços, a ser obtido com a terceirização? Como fazer para obtê-lo quando da contratação e monitoramento de empresas terceiras?

Embora varie de setor para setor e dependa da natureza do serviço, a terceirização tem sido buscada com os objetivos primeiros de:

a) redução de custos; b) concentração de esforços dos tomadores de serviços nas suas competências principais, deixando de realizar serviços que consideram não possuir a tecnologia necessária ou serviços ditos de “apoio”.

Assim sendo, tem-se, por um lado, a contratação de serviços especializados ligados à atividade-meio do tomador, que tem o objetivo de aumentar a produtividade e a qualidade do seu produto ou serviço por meio do know how de empresas terceiras em atividades quase sempre intensivas em tecnologia e de alto valor agregado.

Por outro lado, encontram-se as atividades objeto desta Cartilha, consideradas como “apoio” em que, com algumas exceções, o objetivo principal dos tomadores de serviços com a terceirização é simplesmente a redução de custos. Essas atividades são quase sempre consideradas como “secundárias” e cuja contribuição, para a obtenção de uma melhor qualidade e produtividade nos tomadores de serviços, é geralmente considerada mínima ou irrelevante.

Mas será que isso é verdade? Até que ponto as atividades ditas de “apoio” também não interferem na produtividade e na qualidade do produto ou serviço gerado pelos tomadores? Até onde vale a pena reduzir os “custos” pela contratação contínua pelos preços mínimos? E, caso as respostas para essas questões mostrem que existe um limite, um meio termo a ser buscado pelos tomadores de serviços, que outros itens, além do preço, esses devem verificar, buscar e exigir quando da escolha da empresa terceira e durante o monitoramento da mesma?

Para não ficar tentando responder a tais questões de uma maneira abstrata e teórica, longe da realidade das pessoas e empresas, esta parte da Cartilha pretende respondê-las por meio da análise de casos reais coletados junto a profissionais dos segmentos de asseio e conservação e segurança e vigilância.³ Com base nesses casos, serão feitas algumas discussões, para mostrar aos tomadores de serviços o que mais, além do preço, deve-se buscar para atingir o tão almejado “êxito” na sua política de terceirização de serviços.

Caso 01: “Rotatividade, qualidade, custos e competências principais”

Foram entrevistados uma ascensorista e um zelador de um edifício comercial que possui 256 salas e cujo número médio de visitantes é na faixa de 800 pessoas por dia útil, com picos de até 2.000 pessoas. Esse edifício tem cinco elevadores e uma portaria com dois porteiros. Ao falar sobre o seu trabalho, a ascensorista disse que, além de levar as pessoas ao andar desejado, ela costuma fornecer informações sobre onde ficam determinadas salas: “Mas isso não é minha obrigação. Isso é função da portaria... quando não sei informar, mando a pessoa para a portaria” – completou ela. O zelador, por sua vez, disse: “Ela deve conhecer somente uns 100 condôminos, os mais procurados (...)”.

O pesquisador, professor Rodrigo Magalhães Ribeiro, agradece a colaboração dos profissionais entrevistados que, com sua experiência adquirida ao longo de anos de trabalho, puderam enriquecer esta Cartilha com casos reais do dia-a-dia, que demonstram a necessidade de se fazer uma análise mais aprofundada para se escolher uma empresa terceira. O pesquisador agradece, também, aos sindicatos dos trabalhadores desses segmentos por auxiliarem na marcação das entrevistas com os profissionais.

Percebe-se, nesse caso, que tanto a ascensorista como o zelador deram pouca importância ao fato de ela conhecer somente “uns 100 condôminos, os mais procurados...” Supondo que as outras ascensoristas possuam os mesmos cinco anos de serviço no prédio que a ascensorista entrevistada e, portanto, também conheçam os 100 condôminos mais procurados, é fácil deduzir que elas, juntas, devem fornecer uma

quantidade considerável de informações aos visitantes do prédio durante um dia. Caso as ascensoristas não fizessem esse trabalho informal, quantos porteiros a mais não seriam necessários para dar tais informações?

Esse caso se mostra muito interessante porque, sem uma análise mais aprofundada, a maioria dos tomadores de serviços diria que a rotatividade de pessoal é problema da empresa terceira, que o que eles querem é somente ter os cinco elevadores funcionando. Mas já se viu que não é bem assim... Somente o fato de haver baixa rotatividade das ascensoristas possibilita a elas formar esse “arquivomental” das salas mais procuradas, abrindo espaço para redução de custos, devido ao alívio de trabalho para a portaria, e para a melhoria da qualidade de atendimento aos visitantes do prédio (muitos deles “clientes” dos donos das salas...).

Além disso, quando chega um novato em seu setor, quanto tempo você não gasta, explicando como quer que as coisas sejam feitas? Isto é, menor rotatividade na empresa terceira significa também mais tempo livre para a tomadora de serviços poder focar seus esforços em suas competências principais, um dos objetivos buscados com a terceirização.

Caso 02: “Estar vigilante, preparo profissional, qualidade no atendimento e prejuízos”

O banco estava cheio, com filas muito grandes. Nesse momento, uma pessoa muito bem vestida aproximou-se de outra na fila que iria fazer depósito apresentando-se como gerente do banco, oferecendo-se para fazer o depósito direto na tesouraria. A pessoa, satisfeita, passou-lhe o dinheiro e os cheques. O suposto gerente deu algumas voltas dentro do banco e entrou na porta giratória em direção à rua. Porém, o vigilante já vinha acompanhando de longe tudo o que ocorria, percebendo a atuação do senhor, que, na realidade, não era gerente coisa nenhuma. Assim, no exato momento em que o falso gerente passava pela porta giratória, ele a travou, deixando-o preso até a chegada da polícia, que o prendeu.

Dois pontos merecem destaque nesse caso. O primeiro ponto é o fato de o profissional prestador de serviços não só ser um vigilante, mas estar vigilante a tudo que ocorria na agência. Caso ele estivesse preocupado com outras coisas ou houvesse desvio de sua função (alguns contratantes põem vigilantes para dar informações, atender a fornecedores, etc.), talvez ele não tivesse conseguido prestar atenção ao movimento das pessoas dentro da agência. O segundo ponto, de suma importância, foi o preparo profissional do vigilante. A sua opção por prender o falso gerente na porta giratória ao invés, por exemplo, de enfrentá-lo, evitou até uma troca de tiros, com possíveis mortos e feridos. Ao impedir que um cliente da agência fosse roubado dentro da mesma, o vigilante auxiliou o banco a prover melhor qualidade no atendimento, além de o banco evitar prejuízos monetários e até de imagem, pela possibilidade de ter seu nome associado a desleixo com a segurança patrimonial e pessoal de seus clientes.

ANÁLISE DOS CASOS APRESENTADOS

O que existe por trás da baixa rotatividade da ascensorista entrevistada, que se sentiu imprescindível para um melhor atendimento aos visitantes do prédio, para se reduzirem custos e para economizar tempo do tomador de serviços? Resposta: Uma política de pessoal séria por parte da empresa terceira. Somente assim ela tem chance de manter seu pessoal, já que, com o passar do tempo, os empregados ganham experiência e se qualificam mais, começando a buscar melhores oportunidades.

No caso do vigilante? O que existe por trás da sua atenção ao que estava acontecendo e do seu preparo profissional, que foram a base para que ele pudesse oferecer proteção ao cliente ao mesmo tempo em que evitava prejuízos ao banco? Resposta: Um suporte por parte da empresa terceira para que ele pudesse trabalhar com qualidade. Mas que suporte seria esse? Treinamento para obtenção de preparo profissional e qualificação necessários, suporte dado pelo monitoramento da empresa de segurança e vigilância⁴, apoio psicológico (considerando a “pressão” inerente à função) e, nem precisava ser dito, pagamento em dia e pagamento do que é determinado em lei e convenções coletivas.

Percebe-se claramente, por meio desses casos reais, que a qualidade na terceirização, isto é, a qualidade da prestação de serviços que será recebida pelo tomador está diretamente relacionada a aspectos qualitativos da empresa terceira, como sua política de pessoal, sistemas de treinamento e suporte aos empregados, entre outros.

QUALIDADE NA TERCEIRIZAÇÃO: ANÁLISE FINAL

Com a “onda da terceirização”, criou-se um mito de que, ao terceirizar, a contratante se livraria de todas as questões relativas às atividades terceirizadas e às pessoas ligadas a elas. Além disso, em todos os lugares a pressão por redução de custos vem sendo acompanhada por demissões e por uma elevação da carga de trabalho, fato que, às vezes, impede que os responsáveis pela terceirização tenham o devido conhecimento e tempo para analisar todos os pontos necessários. O mito de uma terceirização “perfeita”, sem uma fiscalização por parte do contratante, já caiu por terra; a falta de conhecimento sobre como contratar, monitorar e obter qualidade está sendo suprida, em parte, por esta Cartilha.

Voltemos, então, aos objetivos buscados pela terceirização. Como um contratante pode focar seus esforços em suas competências principais se ele tem de gastar tanto tempo para checar e exigir tudo isso das empresas terceiras? E a redução de custos? Como obtê-la se há todo um custo nas tomadas de preços e no monitoramento das empresas terceiras?

Como pontuado na análise do caso da ascensorista, existem vários aspectos negativos associados a uma alta rotatividade de pessoal na empresa terceira: perda de qualidade do serviço, aumento de pessoal e perda de tempo com constantes períodos de treinamento e adaptação de novos empregados.⁵ Os tomadores de serviços, percebendo que, na prática, no dia-a-dia, as pessoas não são tão intercambiáveis com se imaginava, têm evitado a rotatividade das pessoas de duas formas:

a) manutenção dos empregados, mudando-se somente as empresas prestadoras que os contratam;

Segundo os entrevistados, “alguns fiscais costumam não atender às reclamações dos vigilantes quanto às condições da arma e munição, troca de uniforme, etc., e, em alguns casos, tratam os vigilantes de maneira muito rude (...) Em vez de a fiscalização ser um ponto de ‘apoio’ ao vigilante, ela (...) pode ser mais um ponto de ‘tensão’...”

Esses mesmos aspectos negativos ocorrem na troca constante de empresas terceiras e dos empregados a ela vinculados, podendo-se adicionar outros aspectos negativos nesse caso, tais como os custos tangíveis e intangíveis associados às constantes tomadas de preços e gerenciamento das mudanças e de seus

impactos nas pessoas e nos trabalhos prestados. Outro problema é que essa rotatividade de empresas terceiras tem sido feita, geralmente, tendo-se o preço como parâmetro único. Assim sendo, ao selecionar continuamente pelo preço mínimo, sem levar em conta outros aspectos, como o que a empresa oferece aos seus empregados, o tomador de serviços age contra a melhoria dos serviços que irá receber.

b) escolha e manutenção de uma empresa terceira profissional que apresente baixos índices de rotatividade.

A opção de manter o empregado, alternando-se somente a empresa terceira, sujeita o tomador a ter caracterizado o vínculo empregatício – pelo elemento pessoalidade – entre o empregado e sua própria empresa/condomínio, constituindo-se, portanto, em uma opção não-recomendável.

Resta, então, a opção de os tomadores de serviços selecionarem e manterem empresas terceiras profissionais, que se distingam das demais nos vários aspectos abordados nesta Cartilha. Assim sendo, sugere-se primeiramente aos tomadores de serviços que façam a seleção das empresas terceiras ao longo do tempo, buscando verificar conjuntamente a idoneidade e o profissionalismo da empresa

– analisados nos itens de “contratação” e “monitoramento” – e aspectos mais qualitativos, como as condições gerais às quais as pessoas das empresas terceiras estão submetidas, comentados na análise dos casos. Uma maneira fácil de verificar essas “condições gerais” é se colocar no lugar do funcionário da empresa terceira. O que vale para você vale também para as pessoas que estão trabalhando para as empresas terceiras...

À medida que essa seleção das empresas terceiras ocorrer um pouco na base da “tentativa e erro” mesmo e muito devido a um esforço contínuo de análise e comparação, os tomadores de serviços conseguirão encontrar empresas que realmente tenham a prestação de serviços como sua competência principal. Conseqüentemente, eles poderão tirar proveito das economias de escala, sistema de treinamento mais organizado, estrutura mais “azeitada”, etc., advindos da especialização das empresas terceiras.

Após a etapa de seleção, sugere-se ao tomador de serviços tentar estabelecer em conjunto com a empresa terceira relação comercial mais a longo prazo. Assim, evita-se a já comentada rotatividade de empresas terceiras e os custos daí advindos. Além disso, esperase que os procedimentos de monitoração fiquem mais

eficientes no decorrer do tempo e que os problemas sejam resolvidos mais facilmente, uma vez que as pessoas de ambas as partes saberão a quem procurar para resolvê-los rapidamente. Tudo isso, em conjunto, abre espaço para redução de custos e para que o tomador economize tempo e esforço para seus negócios. Enfim, abre espaço para que os tomadores de serviços tenham como retorno da terceirização um serviço de qualidade até superior ao que era feito internamente, e a custos menores.

Mais qualidade e menos custo! Porém, não confunda custos inferiores aos seus custos internos, prezado tomador de serviços, com o “menor preço da praça”! Esta Cartilha já demonstrou, em todas as suas partes, que existe limite para a redução de custos na terceirização, tanto em termos quantitativos como em termos qualitativos. Isto é, o “menor preço da praça” pode se transformar em maior custo, problemas legais, trabalhistas, previdenciários, ainda mais a serem assumidos por uma qualidade duvidosa.

Por fim, vale lembrar que a razão de ser desta Cartilha é real e concreta: ela foi criada para orientar os tomadores de serviços nos segmentos de asseio e conservação, segurança e vigilância e trabalho temporário, visto o elevadíssimo número de problemas verificados pelos sindicatos patronais e de empregados e por órgãos do poder público. Com esta Cartilha, acredita-se que os aspectos mais relevantes da terceirização nesses segmentos foram, portanto, cobertos.

Agora, uma vez devidamente orientado, cabe a você, tomador de serviços, pessoa jurídica legalmente constituída, decidir que caminhos seguir dentro de sua política de terceirização. A escolha é sua, como também o são as boas (ou más) conseqüências daí advindas!

TABELA DE ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

GRUPO A - ENCARGOS BÁSICOS	
Título do Encargo	Aliquota (%)
INSS	20,00
FGTS	8,00
SESC	1,50
SENAC	1,00
SEBRAE	0,60
INCRA	0,20
Salário-Educação	2,50
Seguro-Acidente de Trabalho	2,00
Total do Grupo A	35,80

GRUPO C	
Título do Encargo	Aliquota (%)
Indenização para Rescisão Sem Justa Causa	3,04
Aviso-Prévio Indenizado	14,03
Indenização Adicional (reflexos do aviso prévio nas férias e 13º Salário)	0,56
Total do Grupo C	17,63

GRUPO D - INCIDÊNCIA CUMULATIVA	
Título do Encargo	Aliquota (%)
Incidência Cumulativa (Grupo A x B)	10,75
Total dos Encargos (A + B + C + D)	94,21

Fonte: Fundação Getúlio Vargas

GRUPO B - ENCARGOS TRABALHISTAS	
Título do Encargo	Aliquota (%)
Férias	15,17
Auxílio-Enfermidade	1,90
Faltas Legais	0,76
Licença-Paternidade	0,01
Acidente de Trabalho	0,32
Aviso-Prévio Trabalhado	0,54
13º Salário	11,53
Total do Grupo B	30,03

TABELA DE ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

GRUPO A - ENCARGOS BÁSICOS	
Título do Encargo	Aliquota (%)
INSS	20,00
FGTS	8,00
SESC	1,50
SENAC	1,00
SEBRAE	0,60
INCRA	0,20
Salário-Educação	2,50
Seguro-Acidente de Trabalho	3,00
Total do Grupo A	36,80

TABELA DE ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

GRUPO B - ENCARGOS TRABALHISTAS	
Título do Encargo	Aliquota (%)
Férias	14,92
Auxílio-Enfermidade	1,96
Faltas Legais	0,75
Licença-Paternidade	0,09
Acidente de Trabalho	0,14
Aviso-Prévio Trabalhado	0,10
13º Salário	11,35
Total do Grupo B	29,21

GRUPO C	
Título do Encargo	Aliquota (%)
Indenização para Rescisão Sem Justa Causa	2,69
Aviso-Prévio Indenizado	12,41
Indenização Adicional (reflexos do aviso prévio nas férias e 13º salário)	0,59
Total do Grupo C	15,69

GRUPO D - INCIDÊNCIA CUMULATIVA	
Título do Encargo	Aliquota (%)
Incidência Cumulativa (Grupo A x B)	10,75
Total dos encargos (A + B + C + D)	92,45

GRUPO A - ENCARGOS BÁSICOS	
Título do Encargo	Aliquota (%)
INSS	20,00
FGTS	8,00
Salário-Educação	2,50
Seguro-Acidente de Trabalho	2,00
Total do Grupo A	32,50

GRUPO B - ENCARGOS TRABALHISTAS	
Título do Encargo	Aliquota (%)
Férias Proporcionais	8,33
1/3 Férias	2,78
Faltas Legais	0,76
Salário	8,33
Encargos 13º Salário	2,71
FGTS na Rescisão Antecipada	3,20
Total do Grupo B	25,35

Fonte: Fundação
Getúlio Vargas

GRUPO C	
Título do Encargo	Aliquota (%)
Auxílio-Doença	1,25
Auxílio-Acidente	1,25
Total do Grupo C	2,50

GRUPO D - INCIDÊNCIA CUMULATIVA	
Título do Encargo	Aliquota (%)
Incidência do Grupo A sobre o C	0,81
Incidência do Grupo B sobre o C	0,63
Higiene e Segurança do Trabalho	0,44
Total dos Grupos A, B, C e D	62,23

	Aliquota (%)
ISS	(conforme percentual definido pelo município)
PIS	0,65
COFINS	3,00
Imposto de Renda	1,00

Custos indiretos/taxa de administração a critério de cada fornecedora

Fonte: Fundação
Getúlio Vargas