

AUDITORIA DE CONTRATOS
M O T T A R I B E I R O A D V O C A C I A

SUMÁRIO

Exigência de certidão de antecedentes criminais faz empresa pagar indenização

2

Como criar SLAs para contratos já assinados

3

Exigência de certidão de antecedentes criminais faz empresa pagar indenização

Fonte: LexMagister

Uma atendente de call center obteve na Justiça do Trabalho uma indenização por danos morais de R\$ 5 mil, com juros e correção monetária, porque lhe foi exigida a apresentação de certidão de antecedentes criminais para ser efetivada a sua contratação. Ao examinar o caso, a Terceira Turma do Tribunal Superior do Trabalho manteve a decisão, ao não conhecer do recurso de revista das empresas condenadas - Mobitel S.A. e Vivo S.A.

Segundo o ministro Alberto Luiz Bresciani de Fontan Pereira, relator do recurso contra decisão proferida pelo Tribunal Regional do Trabalho do Paraná, a relação de emprego destinada ao teleatendimento de clientes escapa de possíveis casos em que a exigência de certidão de antecedentes criminais se justifique, dentro de padrões de razoabilidade. Nessa situação, a prática patronal resultou em dano moral à trabalhadora e a ilicitude do comportamento, explica o ministro, "dispensa prova de dano, que é presumido, estabelecendo-se pronto nexo de causalidade".

O relator esclarece ainda que, ao exigir essa certidão, "sem que tal providência guarde pertinência com as condições objetivamente exigíveis para o trabalho oferecido, o empregador põe em dúvida a honestidade do candidato ao trabalho, vilipendiando a sua dignidade e desafiando seu direito ao resguardo da intimidade, vida privada e honra, valores constitucionais".

Processo

A trabalhadora foi admitida pela Mobitel S.A. em 08/05/06, na função de atendente de call center (representante II), para prestar serviços exclusivamente à Vivo S.A., em Londrina, no Paraná. Em 18/05/07, pediu dispensa do emprego. Na reclamação trabalhista que ajuizou em fevereiro de 2008, ela alegou condições estressantes a que estava submetida no exercício das suas atividades, com quadro depressivo oriundo da forma de trabalho imposto pela Mobitel.

Por essa razão, pleiteou não apenas indenização por danos morais, mas também a nulidade do pedido de demissão, para que a causa do afastamento fosse revertida para dispensa sem justa causa do contrato de trabalho, condenando as reclamadas ao pagamento das verbas rescisórias. Entre as causas para pedir indenização por danos morais, estava a exigência de certidão de antecedentes criminais.

A 3ª Vara do Trabalho de Londrina rejeitou o apelo da trabalhadora quanto aos danos morais e à reversão do pedido de demissão em dispensa sem justa causa. Porém, por meio do recurso ao Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (PR), a autora insistiu na sua pretensão e obteve decisão favorável à indenização por danos morais devido à exigência da certidão de antecedentes, fixada em R\$ 5 mil.

Ao analisar o recurso das empresas ao TST, o ministro Bresciani entendeu que a condenação estabelecida pelo TRT observou o princípio da restauração justa e proporcional, nos exatos limites da existência e da extensão do dano sofrido pela trabalhadora, sem, contudo, abandonar a perspectiva econômica de ambas as partes. Nesse sentido, considerou o valor razoável para a situação, não vislumbrando ofensa aos preceitos legais e constitucionais indicados pelas empresas. A Terceira Turma, então, decidiu não conhecer do recurso de revista.

Histórico

Apesar da decisão de hoje, a exigência de certidão de antecedentes criminais já foi considerada possível pelos ministros do TST, no caso de determinados empregadores - dependendo da atividade a ser exercida pelo trabalhador. Em processo julgado pela Quinta Turma, em outubro de 2010, uma empresa de telefonia teve reconhecido o direito de exigir a apresentação da certidão ao contratar funcionário que teria acesso a residências de clientes para instalação de linhas telefônicas.

Como criar SLAs para contratos já assinados

Autor : Walter Freitas

Fonte: Document Management

Os contratos de serviço que não estão atendendo à expectativa dos requisitantes têm oportunidade de melhorias! Uma delas é que a empresa busque assegurar que a demanda contratada seja atendida, no mínimo, dentro dos padrões que foram contratados. Para isto, podemos utilizar o SLA.

O SLA – Acordo de Nível de Serviço é um Termo para garantir, na relação comercial, a quantidade e qualidade dos serviços prestados, contratados sob determinadas condições comerciais.

A melhor prática recomenda que os SLAs sejam criados no início do processo de contratação, fase que denominamos Pré Contratação, pois nesta fase o fornecedor ainda definirá suas condições comerciais (valores, prazo, quesitos de qualidade, logística, etc.) e poderá utilizar as informações de nível de serviço para dimensionar de forma adequada seus recursos.

Mas, enfim, como também temos vários contratos sendo executados, não podemos desprezar o potencial de melhoria na gestão deles com o uso deste controle.

O desafio é que com o contrato assinado, o fornecedor já definiu suas condições comerciais e, portanto, o tomador de serviço não terá muito espaço para negociar itens de qualidade e quantidade diferentes das já executadas. Ainda que estas condições representem melhorias para as entregas (serviços) que não estejam satisfazendo o requisitante.

Para implementar o SLA em contratos já assinados, segue abaixo a sugestão de alguns passos:

1. Avaliação de lacunas:

- Identificar os itens relacionados ao escopo (no contrato)
- Verificar relatórios recebidos
- Identificar nível de satisfação com as entregas (contrato)
- Relatar os gaps

2. Proposta de revisão do SLA:

- Sugerir eventual aditivo com cláusulas revistas
- Sugerir relatórios com formatos revistos
- Sugerir eventual revisão dos processos envolvidos
- Identificar as fontes das informações
- Negociar com Fornecedor

3. Utilização do novo SLA:

- Início das atividades
- Definições da Pré Execução (aditivo, se for necessário)
- Acompanhamento e validações

Um ponto importante é que não somente os contratos de serviço podem ser incrementados com o uso do SLA. Contratos de aquisição de materiais têm condições de qualidade, logística, prazo e, portanto, o recurso de controle do SLA deles pode trazer também benefícios aos gestores.