

Por Leandro Augusto dos Reis Soares

O artigo analisa o enquadramento sindical em centrais de atendimento de seguradoras, destacando a função real do trabalhador e a negociação coletiva

A atividade da empresa e a atividade do trabalhador

O enquadramento sindical de empregados que atuam em centrais de atendimento mantidas por sociedades seguradoras expõe uma dificuldade recorrente do direito coletivo do trabalho: até que ponto a atividade econômica preponderante do empregador deve definir, por si só, a categoria profissional de quem executa uma função que possui identidade própria? A resposta não pode resultar de uma operação automática. Embora a regra geral dos art. 570 e 581, § 2º, da CLT vincule o enquadramento à atividade econômica preponderante, o sistema também reconhece categorias profissionais diferenciadas, nos termos do art. 511, § 3º, justamente para situações em que a função exercida apresenta disciplina, condições ou características próprias.

Nos conflitos envolvendo trabalhadores de contact center inseridos na estrutura de empresas de seguros, a controvérsia costuma surgir porque o objeto do atendimento é securitário: o empregado fala com segurados, consulta dados de apólices, registra ocorrências, abre assistências, acompanha solicitações e, em certos casos, registra informações relacionadas a sinistros.

[Leia aqui na íntegra.](#)

Fonte: Migalhas, em 14.09.2026