



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

PROCESSO TRT - RO - 0010591-19.2015.5.18.0018

RELATOR : DESEMBARGADOR GERALDO RODRIGUES DO NASCIMENTO

RECORRENTE(S) : 1.FLAVIANA SOUZA DA SILVA

ADVOGADO(S) : SORAYA VAZ

RECORRENTE(S) : 2.BRASIL TELECOM CALL CENTER S/A

ADVOGADO(S) : ANDERSON BARROS E SILVA

RECORRIDO(S) : OS MESMOS

ORIGEM : 18ª VT DE GOIÂNIA-GO

JUIZ(ÍZA) : MARILDA JUNGMAN GONÇALVES DAHER

EMENTA

EMENTA: INTERVALO INTRAJORNADA. ATENDENTE DE TELEMARKETING. JORNADA DE SEIS HORAS. HORA EXTRA HABITUAL. Embora a carga horária contratada tenha sido de 6 (seis) horas diárias, constatando-se habitual sobrelabor, devido o intervalo intrajornada de uma hora, pela incidência do disposto no *caput* do artigo 71 da norma consolidada. Inteligência da Súmula nº 437, IV, editada pelo Colendo Tribunal Superior do Trabalho. Recurso patronal, desprovido, no particular.

RELATÓRIO

A Ex.^{ma} Juíza MARILDA JUNGMAN GONÇALVES DAHER, da Eg. 18ª Vara do Trabalho de Goiânia-GO, proferiu sentença (fls. 259/295 do segundo volume dos autos digitais) julgando procedentes em parte os pedidos formulados na ação trabalhista ajuizada por FLAVIANA SOUZA DA SILVA em face de BRASIL TELECOM CALL CENTER S/A.

Recurso ordinário interposto pela reclamada às fls. 333/347 (segundo volume), pugnando pela reforma da decisão primeva no que se refere ao intervalo intrajornada, ao intervalo do art. 384 CLT, aos descontos indevidos e à condenação por danos morais.

A reclamante também não se conforma. Apresenta o apelo de fls. 353/380 (segundo volume), suscitando preliminar de desentranhamento da petição interlocutória de fls. 786/788 (1º volume), por meio da qual a ré impugna as mídias digitais por ela juntadas e, no mérito, buscando modificação do *decisum* quanto ao dano moral, às comissões, às horas extras, ao tempo à disposição e aos intervalos intrajornada, do art. 384 da CLT e do item 5.4.1 da NR-17.

Contrarrazões da reclamada às fls. 388/394 (segundo volume) e pela autora às fls. 383/385 (segundo volume).

Manifestação do Ministério Público do Trabalho, pelo desprovimento do recurso patronal quanto ao pleito decorrente da doença ocupacional e pelo regular prosseguimento do feito quanto ao mais.

É o breve relato.

VOTO

ADMISSIBILIDADE

Os recursos interpostos são adequados, tempestivos, regulares quanto à representação processual e o da reclamada comporta preparo realizado à exação. Assim, conheço integralmente do apelo patronal e apenas em parte da insurgência obreira, não o fazendo no que concerne ao intervalo do art. 384 da CLT (fl. 366, segundo volume), porquanto a decisão de origem deferiu 15 minutos extraordinários nos dias em que ela laborou em sobrejornada, com adicional de 50% (fl. 273).

Outrossim, por preenchidos os pressupostos de admissibilidade, conheço das respectivas contrarrazões.

PRELIMINARMENTE

MANIFESTAÇÃO SOBRE MÍDIA EM DVD

Pugna a reclamante seja desentranhada dos autos eletrônicos a petição interlocutória de fls. 786/788 (1º volume), por meio da qual a ré impugna as mídias digitais trazidas aos fólios com o intuito de comprovar os fatos narrados na petição inicial. Argumenta que a manifestação patronal é extemporânea, visto que o momento oportuno para tanto seria quando da apresentação da peça contestatória.

Pois bem.

Na exordial a demandante requereu a inclusão nos autos "dos arquivos de vídeo em DVD, que comprovam as longas filas para cruzar as catracas de acesso aos blocos dos *call center*" (fl. 11, primeiro volume). As mídias digitais foram entregues na secretaria do Juízo de origem, no dia 14/04/2015, consoante se verifica do Termo de Recebimento de fl. 163, sendo que a juntada das provas nos autos ocorreu em 15/04/2015 (fl. 162, primeiro volume).

A fim de garantir a cientificação da demandada sobre a existência dos referidos documentos, a autora requereu sua intimação, o que foi providenciado (fl. 186, primeiro volume). Com efeito, a ciência da ré sobre a mídia digital ocorreu por meio de publicação no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho, em 06/05/2015.

Assim, a manifestação da acionada sobre tais documentos deveria ter ocorrido até a audiência inaugural (primeira oportunidade para falar nos autos). Desse modo, como a contestação foi apresentada em 27/05/2015 e a primeira audiência ocorreu em 28/05/2015, sem que tenha havido nenhuma manifestação sobre referidos meios de prova (DVD), é certo que ocorreu preclusão para que eles fossem impugnados.

Portanto, acolho a preliminar para determinar seja efetuada a indisponibilização da petição interlocutória de fls. 786/788 (primeiro volume), apresentada em 29/05/2015.

MÉRITO

MATÉRIA COMUM A AMBOS OS RECURSOS

INTERVALO INTRAJORNADA

A demandada não se conforma com a procedência do pedido de pagamento de horas extras, a título de intervalo intrajornada.

Sustenta que a extrapolação da jornada de 6 horas foi eventual, não sendo o caso de incidência da Súmula 437 do TST. Acrescenta que, conquanto se entenda pela habitualidade do sobrelabor, tal foi em quantidade de horas pouco expressiva, apenas com a finalidade de compensar o débito do banco de horas instituído coletivamente.

Pretende a reforma da r. sentença de origem, defendendo que a obreira faz jus a apenas 20 minutos de intervalo intrajornada por dia de serviço, o que foi observado.

Noutro passo, a demandante pugna pela modificação do julgado, a fim de que seja reconhecido o direito de 01 hora extra por toda contratualidade, e não apenas nos dias em que houve a extrapolação da 6ª hora de trabalho.

Passo ao exame.

A lei não define nem delimita o que seja habitual referente à prestação de serviços extraordinários. Contudo, a jurisprudência trabalhista, mais sensata e ponderada, vem considerando como habitual o que se repete em número razoável de vezes. Habitual é o que se transformou em hábito; usual, costumeiro, rotineiro; que é constante ou muito frequente; comum.

Volvendo aos cartões de ponto (fls. 282/354, primeiro volume), certifico que houve reiterada extrapolação da jornada contratada (6h/dia) em todos meses. Sendo extremamente habitual, portanto. Além do mais, não se pode olvidar que em muitos dias o labor extraordinário excedeu de 01 hora diária, chegando até 02 horas (a título de exemplo, cito as fls. 286, 290 e 327, primeiro volume), razão por que não se pode considerar que a realização de horas extras era inexpressiva.

Logo, o caso atrai a incidência do entendimento consubstanciado pela mais Alta Corte Trabalhista, no item IV da Súmula nº 437, o qual acompanho, *in verbis*:

"IV - Ultrapassada habitualmente a jornada de seis horas de trabalho, é devido o gozo do intervalo intrajornada mínimo de uma hora, obrigando o empregador a remunerar o período para descanso e alimentação não usufruído como extra, acrescido do respectivo adicional, na forma prevista no art. 71, *caput* e § 4º da CLT."

Assinale-se que mesmo nas hipóteses de horas extras oriundas do sistema de banco de horas, a empresa não está desobrigada à concessão do respectivo intervalo, haja vista que não importa na presente análise a estimação da quantidade de horas laboradas, mas sim, a observância da

norma de preservação da saúde do trabalhador, que, no caso, foi irregularmente relativizada.

Ora, a não observância do intervalo mínimo caracteriza violação frontal a uma das garantias básicas do empregado, que, impedido da pausa destinada à recuperação física e mental, se sujeita a trabalhos estafantes, prejuízo que relativamente se repara com o pagamento correspondente ao intervalo como hora extraordinária.

Nessa senda, *data maxima venia* das razões recursais, faz jus a autora às horas extras deferidas na r. sentença, decorrentes da concessão parcial da pausa intervalar, apenas nos dias em que a jornada ultrapassou a 6ª diária, não havendo sentido na ampliação da condenação pretendida pela reclamante, tendo em vista que o §1º, do art. 71, da CLT, é expresso ao consignar que não excedendo de 6 horas o trabalho, será obrigatório um intervalo mínimo de 15 minutos quando a duração ultrapassar 4 horas.

Do exposto, nego provimento a ambos os apelos.

MATÉRIAS REMANESCENTES DO RECURSO DA RECLAMADA

PAUSA PREVISTA NO ARTIGO 384 DA CLT

A reclamada discorda da condenação ao pagamento, como extras, dos 15 minutos de intervalo previstos no artigo 384 da CLT, à adução de que, assim como ocorria em relação às pausas previstas na NR-017, o sistema é bloqueado automaticamente antes do início do trabalho extraordinário, de modo que a empregada fica impossibilitada de desempenhar qualquer atividade.

Pois bem.

Sem delongas, por desnecessárias, incumbia a reclamada comprovar que concedeu à obreira a pausa em comento, entretanto, desse encargo não se desincumbiu, tendo em vista que nenhum registro consta dos cartões de ponto de fls. 282/354 e a prova oral nada contém sobre a questão.

Desse modo, ante a ausência de observância da norma legal, mantenho a r. sentença.

Nego provimento.

DESCONTOS INDEVIDOS

Na peça de ingresso, a reclamante noticiou que foram efetuados descontos indevidos a título de "mensalidade sindical", "desc abono tiquete", "desconto epi/eui", "seguro em grupo", "cont sind anual", "desconto vacina" e "desc. 2ª v crachá/cad", pugnando pela devolução dos respectivos valores (fl. 21).

A d. juíza de primeiro grau assim decidiu:

"Considerando que os demonstrativos de pagamento não indicam descontos sob as rubricas "SEGURO EM GRUPO", "DESCONTO EPI/EUI", "DESCONTO ABONO TIQUETE", "DESCONTO VACINA" e tampouco "DESCONTO 2ª V CRACHA/CAD", à autora incumbia a prova de que foi efetuado, ônus do qual não se desonerou.

No que pertine à contribuição sindical, os descontos foram feitos de acordo com o disposto no inciso I, do art. 580, da CLT, valendo ressaltar que a contribuição sindical é compulsória, independe da anuência do empregado ou de ele ser sindicalizado.

Por outro lado, é incontroverso que a reclamada efetuou descontos nos contracheques da trabalhadora sob as rubricas "CONT SIND ADMISSAO" e "MENSALIDADE SINDICAL" (fls. 237/272, ID 6e95528), não tendo, contudo, demonstrado a anuência da empregada para tanto.

Logo, faz jus a reclamante à restituição dos referidos valores, observando-se, para tanto, os comprovantes de pagamento juntados aos autos e a prescrição declarada." (Fl. 280, segundo volume.)

Inconformada, a ré sustenta que realiza o desconto no salário dos colaboradores à base de 1% do respectivo salário, em conformidade com a sexagésima primeira cláusula do Acordo Coletivo de Trabalho. Sustenta que "no ato da admissão, prestou todas as informações a autora acerca da filiação no Sindicato da categoria e dos descontos sindicais, havendo, pois, o consentimento da obreira" (fl. 342, segundo volume), sendo que ela jamais manifestou inconformismo com referido desconto.

Examino.

De início, é importante estabelecer a diferença entre a mensalidade sindical das demais contribuições sindicais. Aquela surgiu por previsão do art. 548, "b", da CLT e é descontada

somente dos sócios das entidades sindicais, conferindo verdadeira representatividade sindical. Difere da contribuição sindical obrigatória, o antigo imposto sindical, que é cobrada do trabalhador sindicalizado ou não, é derivada de lei e incide sobre todos membros da categoria profissional, com nítido efeito parafiscal.

Importa afirmar que as atividades sindicais devem ser custeadas pelas verbas decorrentes da cooperação de seus associados, bem como da contribuição sindical anual obrigatória. Entretanto, o Colendo Tribunal Superior do Trabalho reconheceu que cláusula constante de acordo, convenção coletiva ou sentença normativa, estabelecendo contribuição em favor de entidade sindical, a título de taxa para custeio do sistema confederativo, assistencial, revigoração ou fortalecimento sindical e outras da mesma espécie, em relação aos não associados do sindicato, é ofensiva, sim, à ordem constitucional vigente.

Nos termos da Súmula vinculante nº 40 do STF, "a contribuição confederativa de que trata o artigo 8º, IV, da Constituição, só é exigível dos filiados ao sindicato respectivo".

Tal entendimento é compartilhado pela Orientação Jurisprudencial nº 17 da SDC do Col. TST e por esta Eg. Corte, *in verbis*:

"CONTRIBUIÇÕES PARA ENTIDADES SINDICAIS. INCONSTITUCIONALIDADE DE SUA EXTENSÃO A NÃO ASSOCIADOS (INSERIDA EM 25.05.1998). As cláusulas coletivas que estabeleçam contribuição em favor de entidade sindical, a qualquer título, obrigando trabalhadores não sindicalizados, são ofensivas ao direito de livre associação e sindicalização, constitucionalmente assegurado, e, portanto, nulas, sendo passíveis de devolução, por via própria, os respectivos valores eventualmente descontados."

"AÇÃO ANULATÓRIA. CLÁUSULA DE CCT QUE PREVÊ COBRANÇA DE CONTRIBUIÇÃO ASSISTENCIAL DE EMPREGADOS NÃO-SINDICALIZADOS. PROCEDÊNCIA DO PEDIDO. Segundo prestigiosa doutrina, que ora se invoca como razão de decidir, o argumento de que os empregados da empresa são beneficiados pelas normas coletivas da categoria e por essa razão teriam de pagar as contribuições assistenciais não prospera. Os empregados da empresa já pagam a contribuição sindical, que serve para financiar as atividades do sindicato. Tal contribuição é compulsória, nos termos do artigo 545 da CLT. Não tem obrigação de pagar outra contribuição, se os empregados da empresa não são filiados ao sindicato. Portanto, procede pedido de anulação de cláusula de Convenção Coletiva de Trabalho que prevê a cobrança da contribuição assistencial dos empregados não-sindicalizados." (Processo TRT AA-00073-2004-000-18-00-5, Relator: Desembargador Geraldo Rodrigues do Nascimento. Data do julgamento: 25 de agosto de 2004.)

Logo, reputo nula cláusula normativa (convenção ou acordo coletivo de trabalho) que imponha pagamento de contribuições de qualquer espécie a empregado não sindicalizado, haja vista sua natureza não tributária. Por conseguinte, não compulsória. Uma vez instituído por assembleia geral da

entidade sindical (CF, artigo 8º, IV), deve ser cobrado tão somente de seus filiados.

E no caso nem sequer existe registro nos autos tenha a demandante de fato se filiado ao sindicato de sua categoria.

Nesse contexto, não poderia a reclamada dispor do salário da reclamante, sem que tivesse sido por ela expressamente autorizada, como impõe o *caput* do artigo 545 da CLT, *in verbis*:

"Os empregadores ficam obrigados a descontar na folha de pagamento dos seus empregados, **desde que por eles devidamente autorizados**, as contribuições devidas ao sindicato, quando por este notificados, salvo quanto à contribuição sindical, cujo desconto independe dessas formalidades." (Destaquei.)

Ademais, a vindicada não comprovou haver, de fato, procedido ao repasse dos valores por ela retidos, nos recibos de pagamento da reclamante, ao sindicato da categoria, a título de mensalidade sindical.

Para arrematar, destaco que apesar de já me ter curvado ao posicionamento majoritário desta Eg. Turma, no sentido de que não se poderia responsabilizar o empregador pela devolução do crédito, o entendimento no âmbito desta Eg. Corte ganhou novos contornos por ocasião da apreciação do IUJ 0010481-74.2015.5.18.0000, do que resultou a publicação, no Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho de 08.04.2016, da "Tese Jurídica Prevalente nº 5", nos seguintes termos:

"CONTRIBUIÇÃO CONFEDERATIVA E/OU ASSISTENCIAL. EMPREGADO NÃO SINDICALIZADO. DESCONTO ILÍCITO. RESTITUIÇÃO. RESPONSABILIDADE. O empregador que efetuar desconto ilícito a título de contribuição confederativa e/ou assistencial também é responsável pela restituição do valor indevidamente descontado do empregado não sindicalizado." (RA nº 47/2016 - DEJT 8-4-2016.)

Assim, mantenho a r. sentença.

Nego provimento.

DOENÇA OCUPACIONAL. DANOS MORAIS

Alegando o desenvolvimento de quadro de "stress, episódios depressivos, transtorno de adaptação e vários outros sintomas de ansiedade", causado pelas condições de trabalho na função de teleoperador, a autora pleiteou a reparação pelos danos morais supostamente sofridos.

A d. magistrada primeva, com espeque na prova pericial, concluiu que o labor contribuiu para o agravamento da doença adquirida, atuando como concausa em virtude de negligência patronal, motivo pelo qual julgou procedente o pedido de indenização por dano moral no importe de R\$3.000,00 (fl. 291).

Inconformada, a empresa recorre. Argumenta que "a identificação da existência concausa é frágil e baseada em meras presunções da MM. Juíza. A constatação da concausa ocorreu com fundamento exclusivo na fala da própria autora" (fl. 343). Adiciona que o laudo pericial teria sido conclusivo ao relatar que não existe causalidade do quadro psíquico da reclamante.

Brada seja excluído da condenação o pagamento da parcela indenizatória em epígrafe. Subsidiariamente, pugna pela reforma do julgado para que os valores deferidos sejam reduzidos.

Passo à análise.

De início, cumpre ponderar que, em face do que estabelece o artigo 7º da Constituição Federal da República, a responsabilidade do empregador por danos morais, decorrentes de doença profissional, equiparada a acidente de trabalho, é subjetiva, isto é, depende da comprovação de dolo ou culpa do empregador.

Contudo, em certas situações, entendo que, de fato, o dever de indenizar pode ser aferido independentemente da apuração de culpa ou dolo, pois a previsão do inciso XXVIII do artigo 7º, do Texto Supremo, deve ser interpretada em harmonia com o que estabelece o *caput* do mesmo artigo, que prevê: *"São direitos dos trabalhadores urbanos e rurais, além de outros que visem à melhoria da sua condição social"*.

Desse modo, deduzo ser o parágrafo único do artigo 927, do Código Civil, perfeitamente aplicável em algumas hipóteses de acidente do trabalho.

Ocorre, porém, que antes da análise do tipo de responsabilização cabível na espécie, imprescindível perscrutar os pressupostos dantes necessários ao acolhimento do pedido reparatório.

Refiro-me à comprovação do dano, elemento central para responsabilização civil, e do nexo causal que vincula o dano a seu causador.

Sobre os pressupostos precedentes, é digna de citação a lição do eminente doutrinador Sebastião Geraldo de Oliveira:

"No âmbito da responsabilidade civil, a constatação de que a vítima tenha sofrido algum tipo de dano é pressuposto indispensável para o cabimento da indenização. Daí afirmar Caio Mário que o dano é o elemento ou requisito essencial na etiologia da responsabilidade civil. Pode ocorrer a hipótese de indenização sem culpa, como nos casos de responsabilidade objetiva, mas não há possibilidade de se acolher qualquer pedido de reparação quando não houver dano caracterizado."

(Indenizações por Acidente do Trabalho ou Doença Ocupacional, 5ª ed. São Paulo: LTr, 2009, p. 205.)

A exigência da demonstração do liame causal também é requisito primordial à espécie de responsabilização, *in verbis*:

"A exigência do nexo causal como requisito para obter a indenização encontra-se expressa no art. 186 do Código Civil quando menciona 'aquele que ... *causar* dano a outrem'. Pode até ocorrer o deferimento da indenização sem que haja culpa, como previsto no art. 927, parágrafo único, do Código Civil, mas é incabível o ressarcimento quando não ficar comprovado o nexo que vincula o dano ao seu causador." (P. 136.)

Passo então a perquirir se a reclamante padece de algum mal e se há nexo causal entre a alegada patologia e os afazeres profissionais que desempenha na empresa.

Para tanto, ancoro-me, assim como a d. Juíza de primeiro grau, no laudo técnico produzido pela médica perita nomeada nos autos, eis que em lides de natureza acidentária, "a prova pericial está para o processo acidentário como a confissão para o processo penal: é a rainha das provas. É ela indispensável não só à confirmação do nexo com o trabalho, mas sobretudo quanto à constatação ou não da incapacidade laborativa e seu grau" (Monteiro & Bertagni, *in* Acidentes do trabalho e doenças ocupacionais: conceito, processos de conhecimento e de execução e suas questões polêmicas. 4. ed. Atual. São Paulo: Saraiva, 2007, p. 123).

A *expert* foi minudente em sua análise, realizando exames clínicos e direcionados, histórico ocupacional, histórico da moléstia e análise dos antecedentes pessoais, estando apta a responder aos quesitos e proferir conclusão técnica.

Com efeito, concluiu a especialista que a reclamante foi acometida de "transtorno de ansiedade", agravado pelo exercício de atividades laborais em benefício da reclamada, estabelecendo-se uma relação de causalidade indireta (concausa) entre a doença psiquiátrica e o labor.

Inferiu, assim, que a moléstia não possui nexo causal direto com os afazeres desempenhados à reclamada, tendo o quadro ansioso iniciado em maio de 2013, logo após a cessação da licença-maternidade (fl. 904).

Transcrevo trecho pertinente do laudo produzido:

10. ANÁLISE MÉDICO PERICIAL

(...)

10.2. Em relação ao transtorno psiquiátrico:

Em relação a alegação de transtorno psiquiátrico, os documentos médicos

acostados aos autos indicam que a reclamante foi inicialmente diagnosticada com "outros transtornos ansiosos" - Num. 1c60575 - Pág. 2 fl. 82 e, posteriormente, com "outros transtornos ansiosos" e "episódio depressivo"- Num. a5bb9ef - Pág. 1 fl. 84.

Analisando-se a fisiopatogenia dos transtornos de ansiedade/episódios depressivos, verifica-se que os mesmos são causados por alterações na bioquímica cerebral caracterizadas por aumento dos neuroreceptores e baixa dos neurotransmissores, podendo sofrer influência de fatores genéticos, hormonais, familiares e etc.

O mais sensato em se dizer, atualmente, é que os transtornos mentais e comportamentais devem-se, predominantemente, à interação de múltiplos genes com fatores ambientais.

Portanto, afirma-se que tais patologias não apresentam nexos causais com o trabalho.

Por outro lado, os fatores ambientais, entre os quais incluem-se o trabalho, podem atuar como fatores concausais contribuindo para o agravamento da doença. Entretanto, o nexo com o trabalho não é simples, pois o processo de adoecer é específico para cada indivíduo e envolve suas histórias de vida e de trabalho. Só o estudo detalhado de cada caso pode oferecer uma visão da articulação dos diversos quadros clínicos, em seu desenvolvimento e dinâmica com a vida laboral. O nexo depende de uma descrição do contexto organizacional, do próprio trabalho e da situação laboral, que saliente os fatores problemáticos no trabalho que poderiam potencializar os transtornos mentais e do comportamento, de acordo com a vivência do trabalhador".

Com o intuito de se aprofundar o estudo das possíveis influências do trabalho no curso das doenças alegadas foram solicitados os prontuários da reclamante em fls. Num. b026fa1 - Pág. 1. Tais documentos foram juntados aos autos em fls. Num. b3bc389 - Pág. 1/38 e em envelope anexo.

Apesar de na data da perícia a reclamante ter informado que os sintomas psiquiátricos iniciaram em 2014 e ter atribuído mesmos a condições especiais de trabalho (pressão de supervisores), tais informações não são confirmadas pelos documentos acostados aos autos. **De acordo com a análise dos prontuários, verifica-se que os sintomas psiquiátricos tiveram início logo depois que a reclamante voltou ao trabalho após cessação da licença maternidade.** Em 20.05.2013, a reclamante foi diagnosticada com CID-10: F34 que é compatível com "Transtornos de humor (afetivos) persistentes". Entretanto, de acordo com prontuário psiquiátrico verifica-se que a reclamante se sentia muito estressada pelo trabalho e **apresentou piora dos sintomas ansiosos em novembro de 2014.**

Considerando que: a) a doença é determinada principalmente por fatores genéticos; b) a reclamante possui histórico familiar de episódio depressivo (mãe); c) os sintomas iniciaram após cessação da licença maternidade da 2. gestação; conclui-se que os estressores relacionados ao trabalho atuaram como fatores agravantes da doença alegada. Dessa maneira, estabelece-se relação de causalidade indireta entre os transtornos psiquiátricos e o trabalho em grau mínimo.

A reclamante apresenta sintomas ansiosos residuais e informa que não está realizando tratamento médico especializado. Apesar de o exame psiquiátrico atual não ter evidenciado alterações determinantes de incapacidade laboral, a reclamante deve concluir o tratamento psiquiátrico sob risco de recidiva dos sintomas.

11. QUESITOS E ASSISTENTES TÉCNICOS

11.1. Quesitos do Juízo:

(...)

2. Há nexos causal entre o trabalho desenvolvido pelo(a) reclamante na reclamada com a alegada doença ocupacional equiparada a acidente do trabalho?

R: Conforme explicação detalhada em item "Análise médico pericial", há nexos causal indireto (concausa) entre o transtorno psiquiátrico e o trabalho.

3. Descreva detalhadamente o diagnóstico do(a) reclamante.

R: Conforme explicação detalhada em item "Análise médico pericial", a reclamante foi diagnosticada com tendinopatia de punho que foi adequadamente tratada e transtorno de ansiedade e de humor.

4. O exercício do trabalho do(a) reclamante na reclamada atuou como concausa no aparecimento ou agravamento da doença?

R: O exercício do trabalho atuou como concausa do transtorno psiquiátrico conforme explicação detalhada em item "Análise médico pericial".

5. O reclamado cumpria as normas de segurança do trabalho?

R: Sim.

6. Algum fator de caráter organizacional na reclamada pode ter contribuído para a alegada doença ocupacional equiparada a acidente do trabalho?

R: De acordo com informações prestadas pela reclamante, os critérios usados por alguns supervisores para conceder benefícios e escalas de trabalho eram injustos, o que causava ansiedade.

(...)

10. Quais eram as condições do meio ambiente de trabalho da Autora, no plano psicológicos/psiquiátricos?

R: **Em todas as vistorias aos postos de trabalho da reclamada realizadas por essa Perita, os paradigmas não se queixaram de riscos psicossociais excessivos.**

(...)

13. Nas atividades desempenhadas pela Reclamante havia exposição diária a fatores de risco, ou seja, à excesso de estresse, às pressões e à tratamento desgastante ou humilhante?

R: **De acordo com documentos ocupacionais acostados aos autos não há riscos psicossociais.** Entretanto, a reclamante alega que se sentia estressada em razão das circunstâncias descritas em item "Histórico".

· Caso positivo, indago se essa exposição colabora para o desenvolvimento de transtornos psicológicos/psiquiátricos?

R: Vide resposta do quesito anterior.

· Caso positivo ou negativo, qual o fundamento científico?

R: Vide item referências bibliográficas.

14. A empresa Reclamada, comprovadamente, concedia paradas após um atendimento desgastante/penoso (do ponto de vista psicológico)?

R: Segundo informações da reclamante, não.

· Caso positivo ou negativo, a não instituição de parada contribui para o agravamento de eventual transtorno psicológico/psiquiátrico?

R: Sim.

· Caso positivo ou negativo, qual o fundamento científico?

R: Em razão da falta de tempo de recuperação após situação estressora.

15. A empresa Reclamada adotava, comprovadamente, alguma medida anti-stress?

R: A reclamada realiza ginástica laboral e atividades recreacionais.

· Caso positivo, quais eram as medidas?

R: Tais medidas englobam atividades recreacionais diversificadas.

(...)

28. É correto afirmar que a maioria dos casos de depressão tem seu início entre os 20 e os 40 anos? Se negativo, favor justificar.

R: Sim.

29. É correto afirmar que cerca de 15% das mulheres relatam sintomas de depressão nos seis meses que se seguem ao nascimento de um filho ?

R: Sim.

30. É correto afirmar que entre os fatores de risco para depressão encontram-se a história familiar de depressão, sexo feminino, idade, episódios anteriores de depressão, parto recente, acontecimentos estressantes e dependência de droga?

R: Sim.

31. É correto afirmar que para a terapêutica da depressão também é recomendado praticar exercício físico com regularidade (melhora o humor e a auto-imagem) e aumentar o número de atividades diárias capazes de proporcionar prazer? Se negativo, favor justificar.

R: Sim.

32. A periciada exerceu alguma atividade complementar ("bico") durante o contrato laborativo com a empresa reclamada?

R: Não.

(...)

12. CONCLUSÃO

Conforme explicação detalhada em item "Análise médico pericial", a tendinopatia alegada não apresenta relação de causalidade com o trabalho desempenhado para a reclamada e não determina incapacidade laboral atual.

O transtorno de ansiedade apresenta relação de causalidade indireta com o trabalho (concausa) por **agravamento em grau mínimo**.

Atualmente, a reclamante não apresenta sintomas psiquiátricos incapacitantes.

Entretanto, em razão de susceptibilidade individual e caráter genético da doença, a reclamante deve concluir o tratamento psiquiátrico sob risco de recidiva dos sintomas.

OBS: "As conclusões da presente perícia são baseadas no exame pericial atual e na análise dos documentos médicos acostados aos autos. As conclusões periciais podem ser alteradas se novas provas ou documentos forem apresentados." (Fls. 901/923, negritei.)

Como se pode notar, a conclusão pericial foi clara ao afirmar que o labor, embora não tenha contribuído para o aparecimento da moléstia, assim o foi para seu agravamento.

Entretanto, vale gizar que o magistrado não se encontra adstrito às conclusões periciais, nos termos do artigo 479 do Novo Código de Processo Civil, podendo, destarte, formar seu convencimento jurídico de acordo com os demais elementos probatórios constantes dos autos, conquanto não se deva olvidar que o trabalho realizado pela perita, detentora de conhecimento técnico e especializado, goza de excepcional credibilidade, razão pela qual somente pode ser elidido por prova consistente em sentido contrário, o que observo no caso *sub judice*.

Isso porque, ao analisar detidamente as informações prestadas pela *expert*, entendo que não ficou comprovado em que consistiu a contribuição do trabalho para o agravamento da doença que acomete a autora, ônus que a ela incumbia. Destaco que o laudo deixou claro que o histórico familiar da obreira era favorável à eclosão do distúrbio psiquiátrico, que a proximidade do parto é fator que contribui para esse tipo de enfermidade, assim como a condição de mulher e a faixa etária da demandante. Assim, a autora enquadrava-se em vários fatores favoráveis ao surgimento da doença.

No que concerne ao agravamento do transtorno, não foi comprovada nos autos nenhuma situação específica que possa ter se associado aos demais fatores de risco a que estava sujeita a empregada. É cediço que o trabalho em atendimento de *call center* guarda em si significativa carga de tensão, entretanto, essa circunstância genérica, sem nenhum outro suporte fático devidamente comprovado pode servir de amparo à responsabilização do empregador. Adotar esse tipo de solução seria o mesmo que objetivamente imputar responsabilidade à reclamada por toda e qualquer doença psíquica desenvolvida por seus trabalhadores, o que não se afigura razoável, porquanto, conforme dito alhures, no presente caso aplica-se a teoria da responsabilidade subjetiva.

Assim sendo, tenho que a doença desenvolvida pela reclamante não foi agravada pelo desempenho de suas atividades em benefício da empresa.

Nesse contexto, não há falar em nexo de causalidade, ainda que indireto (concausa), motivo pelo qual afasto toda e qualquer responsabilidade da demandada.

Por tais fundamentos, dou provimento para extirpar da condenação o pagamento

das indenizações por danos morais.

Reformo.

MATÉRIAS REMANESCENTES DO RECURSO DA RECLAMANTE

HORAS EXTRAS. INVALIDADE DOS CARTÕES DE PONTO E BANCO DE HORAS

A reclamante não se conforma com a decisão de primeiro grau que reputou válidos os cartões de ponto coligidos nos autos e declarou a regularidade do regime de banco de horas adotado pela vindicada, julgando improcedente o pedido de pagamento de horas extras.

Argumenta que "os horários de entrada e saída anotados nos cartões de ponto, não contemplam a integralidade da jornada de trabalho", já que "as marcações inseridas nos cartões compreendem, apenas, o período de "log" no sistema denominado Total View (atendimento), sendo que outras atividades relacionadas com as funções da Reclamante eram desenvolvidas em sistemas autônomos" (fl. 356).

Sustenta ainda que os controles de frequência apresentam rigidez nas marcações, são apócrifos, e alguns deles não indicam o horário de entrada e saída.

No que diz respeito ao banco de horas, assevera que o sistema deve ser reputado inválido, seja pela incorreta consignação da real jornada de trabalho cumprida, seja pela não observância dos critérios fixados na norma coletiva para instituição do regime de jornada adotado pela ré.

Ao exame.

Inicialmente, vale esclarecer que a compensação aludida na Súmula 85 do TST e a prevista no art. 59, § 2º, da CLT, retratam situações distintas.

Hipoteticamente, admite-se o elastecimento da jornada em um dia, com a redução em outro, respeitado o limite semanal de 44 horas, ou seja, trata-se de compensação semanal para a qual pode ser adotado o acordo individual, conforme entendimento contido na Súmula acima referida.

Na segunda hipótese, usualmente denominada "banco de horas", é permitida a compensação no prazo máximo de um ano, desde que para sua adoção exista autorização mediante acordo ou convenção coletiva de trabalho, conforme os termos expressos no § 2º do art. 59 da CLT:

"Poderá ser dispensado o acréscimo de salário se, por força de acordo ou convenção coletiva de trabalho, o excesso de horas em um dia for compensado pela correspondente diminuição em outro dia, de maneira que não exceda, no período máximo de 1 (um) ano, à soma das jornadas semanais de trabalho previstas, nem seja ultrapassado o limite máximo de 10 (dez) horas diárias."

No presente caso, a reclamada coligiu aos autos as normas coletivas de fls. 654/735, cuja vigência abarca todo período contratual discutido na presente ação, e que preveem autorização para reclamada instituir o regime de banco de horas.

Por sua vez, os cartões de ponto de fls. 282/354 indicam com precisão diversos créditos e débitos no banco de horas, inclusive das horas compensadas e das quitadas como horas extras. Em casos como tais, é entendimento assente nesta Eg. Corte de que, estando fidedignos os cartões de ponto e demonstrada a compensação das horas extras ou seu regular pagamento, incumbe à reclamante o ônus de indicar, ainda que por amostragem, irregularidade na quitação/compensação do labor extraordinário, não se podendo exigir que o julgador faça as vezes da parte, pesquisando diferenças que devem ser apontadas pelo interessado.

Confira jurisprudência iterativa deste Eg. Regional:

"DIFERENÇAS DE HORAS EXTRAS. Constando nos contracheques juntados aos autos o pagamento de significativo número de horas extraordinárias, competia ao autor indicar, ainda que por amostragem, que os valores pagos pela reclamada a tal título não remunerou todo o trabalho em sobrejornada, e, *in casu*, assim não fez o obreiro. Registra-se que não cabe ao juiz, numa espécie de 'garimpagem' processual, suprir eventual deficiência do pedido inicial. Dessa forma, impõe-se considerar que o pagamento de horas extras constante nos recibos salariais remunerou *in totum* o labor suplementar realizado pelo reclamante." (RO-00717-2006-131-18-00-3, Des. Relatora Kathia Maria Bomtempo Albuquerque. Publicação: DJE nº 14.892 do dia 05.12.2006.)

"EMENTA: HORAS EXTRAS. DIFERENÇAS. Nos termos dos artigos 818 da CLT e 333, I, do CPC, incumbe ao reclamante o ônus de indicar, ainda que por amostragem, irregularidade na quitação das horas extras, quando juntados aos autos os contracheques com pagamento de horas suplementares em número aparentemente compatível com o que consta dos controles de ponto. A inexistência ou incorreção no apontamento das diferenças gera a presunção de que a contraprestação foi corretamente realizada." (RO - 00032-2009-053-18-00-9, Juiz relator: Platon Teixeira de Azevedo Filho, publicado no DJE em 18.05.2009.)

Logo, era encargo da autora o apontamento de eventuais diferenças de horas extras existentes a seu favor. Desse encargo, todavia, não se desvencilhou. Destaco que não serve a tal desiderato a indicação realizada apenas nas razões recursais. O momento oportuno para tanto seria na

peça de impugnação aos documentos trazidos com a defesa. Entretanto, minuciosa análise da petição de fls. 801/809 denota que a reclamante não realizou as indicações necessárias.

No que concerne à alegação de que os controles de jornada são apócrifos, ressalto que a apocrifia de alguns registros não passa de mera irregularidade formal, insuscetível de invalidar o conteúdo neles abarcado, não se podendo fazer interpretação de que a empresa foi injustificadamente desidiosa em atender à determinação pretoriana para exibição de documentos.

Também configura mera formalidade legal, incapaz de invalidar registros variáveis e fidedignos de jornada, a ausência de entrega de comprovantes de marcação de ponto à trabalhadora. Nesse sentido o voto de minha relatoria, proferido no RO-0010336-19.2014.5.18.0011, ocasião em que acolhi a divergência apresentada pela Ex.^{ma} Desembargadora Kathia Maria Bomtempo de Albuquerque.

A respeito da prova oral produzida nos autos, também não é capaz de derruir a validade dos registros.

Registro que a prestação de horas extras habituais, ainda que comprovadas, não é capaz de ensejar a invalidade da compensação na modalidade de banco de horas, conforme entendimento consubstanciado no item V da Súmula 85 do TST.

Por fim, no que concerne a alguns registros uniformes, entendo que tal ocorria de modo absolutamente eventual e com frequência plausível, ante as informações contidas nos autos, no sentido de que havia um horário pré-designado para realização do logon/logoff no sistema, não existindo provas de que antes ou depois desses registros eram realizadas atividades em favor da ré.

Do exposto, nego provimento ao recurso da reclamante.

TEMPO À DISPOSIÇÃO

Na peça de ingresso a reclamante informou que foi admitida em 12/12/2008, na função de Agente de Atendimento 18hs, promovida posteriormente à função de Agente de Back Office, desempenhada em *call center*, tendo sido dispensada imotivadamente em 04/01/2015.

Aduziu que embora a jornada dos trabalhadores em *call center* seja de 6h diárias e 36h semanais, a empresa fixou escala de labor superior a 7 horas por dia, em seis dias por semana, conforme demonstra o sistema de controle de horários da ré (Total View).

Acrescentou que as marcações nos cartões de ponto não correspondem com real jornada de trabalho, devendo ser considerados nulos de pleno direito.

Pleiteou pagamento pelo tempo à disposição antes e ao final da jornada, sustentando que era obrigada comparecer ao serviço com antecedência mínima de 20 minutos, e ao final da escala despendia o mesmo tempo para encerrar as ordens de serviços abertas no dia, ainda que no sistema *Total View* constasse "não trabalhar" (fls. 09/10, primeiro volume).

Na defesa, a reclamada alegou que a escala obreira era de 6h por dia, com um descanso semanal, preferencialmente aos domingos.

Adicionou que inexistia exigência para que seus empregados cheguem antes e saiam após o horário normal de serviço, sendo que em raras ocasiões, quando o deslocamento até o ponto de atuação é excessivo, há o cômputo do período como jornada *in itinere*.

A d. juíza primeva, após conferir validade aos cartões de ponto jungidos aos autos, com espeque na prova oral, julgou improcedente o pedido de pagamento pelo tempo à disposição.

Inconformada, a autora recorre. Argumenta que a partir do momento em que passa pelas catracas da empresa está à disposição e, nos termos do art. 4º da CLT e Súmula 366 e 429 do Col. TST, tal período deve ser remunerado, porquanto o tempo despendido no trajeto é em torno de 20 minutos.

Aduz que as testemunhas ouvidas a seu pedido prestaram declarações fidedignas e condizentes com a tese lançada na exordial, ao passo que os depoentes conduzidas pela reclamada carecem de credibilidade.

Sustenta que o preposto confessou em interrogatório que o tempo despendido entre cada uma das catracas era controlado, de modo que permanece com ela o ônus de provar que o lapso em questão era inferior ao alegado na peça vestibular.

Passo à análise.

Em observância ao entendimento cristalizado na Súmula nº 338, I, do Col. TST, a reclamada coligiu aos autos cartões de ponto da reclamante (fls. 382/354), os quais consignam registros de jornada variáveis e fidedignos, inclusive com a indicação de diversas horas extras.

Desse modo, permanece com a autora a incumbência de comprovar suas alegações, ônus do qual, a meu modo de ver, não se desvencilhou a contento.

No caso em apreço, é certo que o tempo de deslocamento entre a portaria da empresa e o início do labor, bem como do encerramento do trabalho até a efetiva saída do prédio, não eram registrados nos cartões de ponto, pois as anotações nos controles só ocorreriam com o *login/logout* no computador.

Em interrogatório a preposta afirma:

"que a marcação do ponto é efetuada através do *login* e do *logout* do terminal de

atendimento; que o controle nas catracas de entrada e também o controle de vídeo dos acessos da reclamada são feitos por empresa terceirizada; que os registros são mantidos por 3 meses; que o empregado pode acessar as dependências da empresa para cumprimento da jornada de trabalho ou para outras finalidades; que o empregado pode entrar na empresa para entregar algum documento no RH, por exemplo, ou fazer alguma solicitação ao RH; que para ir ao RH o empregado passa por apenas 1 catraca; que o controle de acesso da segunda catraca é feito da mesma forma por empresa terceirizada; que os pertences dos empregados são obrigatoriamente deixados em armários, em sala própria, antes da 2ª catraca; que a 2ª catraca dá acesso aos blocos de trabalho; que não existem armários fixos pela grande rotatividade de empregados; ..." (Interrogatório da preposta, fl. 197, segundo volume.)

Entretanto, no que concerne à tese de que duração do deslocamento entre as duas catracas, era superior a 10 minutos diários, a prova ficou dividida. Confirma-se o teor dos depoimentos

"trabalhou na reclamada de fevereiro/2009 a agosto/2013, inicialmente como agente de negócios, passando a supervisor de retenção; (...); **que da portaria até o registro do ponto eram gastos cerca de 20 minutos; que da 1ª catraca até a PA gastava cerca de 10 minutos; que depois gastava de 5 a 10 minutos para abrir o sistema e logar;** (...)." (Primeira testemunha arrolada pelo autor da RT-0010523-81.2015.5.18.0014, Cleoslei Oliveira da Silva, fl. 211, segundo volume; destaquei.)

"trabalha na reclamada desde 2005, inicialmente como agente de atendimento, passando a supervisora; que é supervisora da reclamante desde maio/2015; (...); **que o tempo entre a portaria da empresa e o local de prestação de serviços é de, em média, 5 minutos;** que o tempo entre ligar a máquina e fazer o login é bem rápido, sendo cerca de 1 minuto; (...)." (Sra. Lenicassia de Sousa, ouvida nos autos da RT-0010523-81.2015.5.18.0014, fl. 212, grifei.)

"que trabalhou para a OI S.A. de maio de 2011 até novembro de 2015, na função de atendente de *back office* ANATEL; (...); que a depoente já fez o percurso em 7 minutos e já gastou no mesmo percurso até 20 minutos; **que os empregados passam por 2 catracas nesse percurso;** (...); que na saída do empregado, da posição de atendimento até a portaria, era gasto mais tempo do que na entrada, em geral de 20 a 25 minutos; que certa vez a saída levou cerca de 30 minutos; (...)." (Sra. Carlene Lúcia, primeira testemunha ouvida a rogo da autora da RT 001090-87.2015.5.18.0017, cuja ata de audiência foi adotada como prova emprestada, à fl. 206, segundo volume; negritei.)

"que a depoente trabalha na reclamada há 7 anos, sendo nos últimos 5 meses na função de supervisora, no setor BO ANATEL MÓVEL; ...; que a depoente gasta

do estacionamento de moto até o local de trabalho no setor BO ANATEL no máximo 5 minutos; ..." (Depoimento da Sr^a Ana Paula Cei de Goes Salgado, ouvida nos autos da RT- 0010910-87.2015.5.18.0017, fl. 208, segundo volume.)

Como se depreende das passagens acima transcritas, em relação ao tempo de deslocamento entre a primeira catraca e o efetivo registro de ponto, ocorreu o fenômeno da prova dividida, não havendo nada que macule os depoimentos prestados pelas testemunhas conduzidas por uma ou outra parte. Desse modo, não é possível concluir se efetivamente houve extrapolação do limite diário de 10 minutos. Nessa toada, a única solução válida é concluir que a prova não é cabal e, conseqüentemente, que aquele a quem incumbia o ônus de produzi-la (neste feito, a autora) não logrou êxito em desvencilhar-se a contento do encargo.

Nesse mesmo sentido foi o voto por mim proferido nos autos do RO-0010523-81.2015.5.18.0014, de minha relatoria, ocasião em que acolhi a divergência apresentada pela Ex.^{ma} Desembargadora Kathia Maria Bomtempo de Albuquerque.

Do exposto, mantenho a decisão de origem que julgou improcedente o pleito epigrafado.

Nada a prover.

PAUSAS PREVISTAS NA NR-17

Sustenta a autora que nos cartões de ponto acostados aos autos pela reclamada não consta anotação expressa das pausas em comento, ainda que por meio de pré-assinalação.

Examino.

Conforme itens 5.3 e 5.4.1 do anexo II da NR-17, o empregado em atividade de teleatendimento tem direito a duas pausas de 10 minutos, incluídas no tempo efetivo de trabalho, além do intervalo intrajornada de 20 minutos.

O item 5.4.4 dispõe que tais pausas devem, obrigatoriamente, ser consignadas nos espelhos de ponto. Entretanto, analisando os referidos documentos, não constato a anotação expressa de tais pausas (fls. 282/354).

Nesse contexto, cabia à reclamada comprovar que tais períodos de descanso são efetivamente concedidos, ônus processual do qual se desincumbiu.

A prova oral produzida nos autos da RT-0010910-87.2015.5.18.0017 foi no seguinte sentido:

"que trabalhou como agente de vendas por dois meses, aproximadamente; que, em seguida, passou a desempenhar a função de *back office*; que trabalhava no setor de telefonia fixa ou no *back office*; que por último, a depoente trabalhou como BO ANATEL, função que exerce há aproximadamente três anos; que atualmente a depoente está afastada do trabalho; (...); que quando se afastou do trabalho, a depoente tinha horário de trabalho definido das 7h20 às 14h20, **com previsão de pausa, sendo um intervalo de 20 minutos e duas pausas de 10 minutos** (...)." (Interrogatório da reclamante da RT 0010910-87.2015.5.18.0017, à fl. 204, segundo volume, negritei.)

"que trabalhou para a OI S.A. de maio de 2011 até novembro de 2015, na função de atendente de *back office* ANATEL; (...); **que em geral são concedidas na jornada uma pausa de 10 minutos, um intervalo de 20 minutos e outra pausa de 10 minutos**; (...)." (Sra. Carlene Lúcia, primeira testemunha convidada pela autora da RT 0010910-87.2015.5.18.0017, à fl. 206, segundo volume; destaquei.)

"que a depoente trabalha na reclamada há 7 anos, sendo nos últimos 5 meses na função de supervisora, no setor BO ANATEL MÓVEL; (...); Perguntas do procurador da reclamada: **que são disponibilizadas aos agentes duas pausas de 10 minutos e um intervalo de 20 minutos por jornada; que não há impedimentos para que os agentes usufruam as pausas e o intervalo, mesmo porque o terminal entra em pausa por programação prévia; que os horários de início das pausas são programados pela área de planejamento com base em normativos do Ministério do Trabalho**; (...)." (Sra. Ana Paula, primeira testemunha ouvida a rogo da ré na RT 0010910-87.2015.5.18.0017, às fls. 207/208, segundo volume; grifei.)

Ademais, o "*print* do sistema Total View apresentado pela autora" indica que havia concessão das pausas em epígrafe.

Isso porque na exordial, à fl. 08, a obreira colacionou imagem do sistema de controle de horários utilizado pela empresa, no qual constam duas pausas de 10 minutos, sob os epítetos "Descanso" e "Descanso 2".

Nada a reformar.

COMISSÕES. DIFERENÇAS

Na petição inicial, a reclamante alegou que desde a contratação a remuneração

pactuada foi composta pelo salário-base acrescido de comissões por desempenho, comissões sobre o atingimento de metas (cesta de indicadores) e comissões sobre vendas dos produtos e serviços oferecidos aos clientes.

Asseverou que para receber as comissões a empresa exigia o cumprimento da "cesta de indicadores", a qual era alterada de forma lesiva, mês a mês, com inclusão de novos critérios eliminatórios, inatingíveis, que impediam sobremaneira o recebimento das parcelas em comento.

Prosseguiu alegando que "toda a sistemática para validação dos critérios não era explicada de forma clara e objetiva pela Reclamada, apenas alguns critérios, ficando a Reclamante sem entender como fazer para atingir tantos indicadores", e que "não tinha acesso à sua produtividade, não tendo, portanto, condições de aferir se atingiu ou não os critérios, nem poderia contestar o motivo de não ter recebido comissões, haja vista que não possuía ferramentas para comprovar que atingiu os indicadores" (fl. 17).

Por tudo isso, pleiteou o pagamento dos valores máximos que poderiam ser atingidos a título de comissões por desempenho, comissões sobre o atingimento de metas (cesta de indicadores) e comissões sobre vendas dos produtos e serviços oferecidos aos clientes, em virtude da existência de critérios inatingíveis e da constante alteração lesiva no estabelecimento dos indicadores.

Na peça de resistência, a reclamada alegou que os critérios para alcance das metas eram sempre disponibilizados aos empregados e que "se o agente não concordasse com os resultados sempre fora disponibilizada a contestação onde é confrontado os dados para verificar a elegibilidade dos agentes para contemplação do bônus" (fl. 214).

Acrescentou que eventual não recebimento de comissões ocorreu exclusivamente pelo não atingimento dos critérios de elegibilidade para contemplação dos valores pela empregada.

A d. magistrada de origem, com espeque na prova documental e na prova oral, concluiu que as metas eram fixadas mensalmente e os empregados detinham total conhecimento dos indicadores aferidos para fins de comissionamento. E entendeu que, em virtude do recebimento da remuneração variável na média ao longo de todo pacto laboral, as metas impostas eram razoáveis, motivo pelo qual julgou improcedente o pedido.

Inconformada, a empregada recorre. Alega que todos fatos alegados na exordial foram devidamente confirmados pela prova oral, mormente quanto às alterações lesivas com o objetivo de impedir o recebimento das comissões (fl. 368).

Argumenta que a demandada possuía o encargo probatório de exibir a documentação comprobatória dos valores acordados, as datas das alterações dos critérios para o recebimento de comissões, a composição da cesta de indicadores mensal e os resultados mensais de vendas e desempenho, o que não ocorreu na espécie, devendo a matéria ser decidida em seu desfavor.

Passo à análise da matéria devolvida.

No caso em tela, a durante a instrução processual, a reclamante prestou as seguintes declarações, *in verbis*:

"...; que no treinamento não foi repassado os critérios para recebimento de comissões; que a supervisora dá feedback de como estão em relação às metas a serem cumpridas; que a supervisora repassava todas as mudanças das metas a serem cumpridas; que essas mudanças ocorriam praticamente todos os meses; que a supervisora entregava uma folha que informava as mudanças; que isso acontecia por volta do dia 05/06 de cada mês; que a mudança da meta era para ser observada no mês já iniciado; que nos meses em que achou que sua comissão foi paga a menor, reclamou para a supervisora; que a supervisora fazia uma espécie de solicitação para revisão; que apesar da reclamada fazer a revisão, quase sempre não havia modificação no montante da comissão; que as comissões de cada um dos agentes não ficava exposta num mural no interior da reclamada; que a apresentação de atestado médico influi no recebimento de comissões em decorrência da meta de absenteísmo"; (...)." (Interrogatório da reclamante, fl. 197.)

A preposta esclareceu que quando ocorre alteração das metas, são informadas por escrito (Termo de Pactuação), com assinatura do empregado:

"que a remuneração variável passou a ser paga em abril de 2013; que no mês de novembro de 2009 a reclamante recebeu a remuneração variável no setor em que trabalhava anteriormente; que a reclamante trabalhava na área de vendas e recebe remuneração variável desde que atingidas as metas; que no início de cada mês é passado ao empregado o termo de pactuação de metas, assinado pelo empregado, dando ciência;" (Interrogatório da preposta, à fl. 198.)

Lado outro, consta na prova emprestada produzida pela reclamada, *in verbis*:

"trabalhou na reclamada de fevereiro/2009 a agosto/2013, inicialmente como agente de negócios, passando a supervisor de retenção; que foi supervisor da reclamante; que nessa área, os operadores recebiam comissões conforme pactuação; que em quase todos os meses havia alterações; que essas alterações tinham por fim dificultar o recebimento de comissões, porque a empresa tinha um limite para pagar esses valores; (...)." (Sr. Cleoslei Oliveira, primeira testemunha convidada pela autora da RT- 0010523-81.2015.5.18.0014, operador de telemarketing, à fl. 211.)

"trabalha na reclamada desde 2005, inicialmente como agente de atendimento, passando a supervisora; que é supervisora da reclamante desde maio/2015; (...); que o treinamento dos agentes tem duração de 30 dias e nesse período não há atendimento; **que quando do início do atendimento pelos agentes, são explicados os critérios e metas para pagamento de comissões; que os supervisores esclarecem aos agentes os critérios e metas para pagamentos das**

comissões e sobre os valores recebidos; que esse esclarecimento é feito individualmente; (...); que a depoente foi contratada para a área de retenção; que o termo de pactuação é passado aos agentes sempre que há alteração nos critérios de pactuação; que a depoente não divulga em murais os resultados da equipe; (...)." (Sr^a. Lenicassia de Sousa, primeira testemunha convidada pela ré na RT- 0010523-81.2015.5.18.0014-, supervisora, à fl. 212.) (Negritei.)

"que a depoente trabalha na reclamada há 7 anos, sendo nos últimos 5 meses na função de supervisora, no setor BO ANATEL MÓVEL; (...); que há um termo de pactuação para metas de trabalho assinado mensalmente pelo agente mesmo que não ocorra alteração nas metas estabelecidas; **que a partir da assinatura do termo, o agente tem conhecimento de quais são os critérios para o recebimento da remuneração variável;** (...); que o não atingimento das metas leva a perda da remuneração variável proporcionalmente; que não existe punição disciplinar pelo não atingimento de metas; que na contratação ou promoção o agente recebe treinamento para o trabalho que vai executar; **que quando as metas são alteradas ocorrem reuniões onde os supervisores informam aos agentes sobre os novos critérios adotados; que os supervisores fazem *feedback* para passar ao agente o seu desempenho;** que o setor de inteligência apura mensalmente o desempenho e a remuneração devida ao agente o que é passado aos supervisores por volta do dia 15 de cada mês; que a partir de tal planilha o supervisor confere a pontuação de cada agente da equipe, informando-os previamente dos valores; **que uma vez informado, o agente pode contestar os valores da remuneração variável, se for o caso;** (...)." (Sra. Ana Paula, RT - nº 0010910-87.2015.5.18.0017, fls. 207/0208, frizei.)

No tocante à prova documental, a empresa não adunou aos autos o Termo de Pactuação de Metas firmado com a obreira. Aliás, foi a demandante quem o apresentou ao caderno processual (fls. 120 e seguintes).

No caso em comento, diante do contrato iniciado em 12/12/08 e das provas orais produzidas, infiro que as metas são alteradas constantemente, de modo que a juntada de tais com a respectiva data de entrega se mostra imprescindível, porquanto deveria o empregador apresentá-las de imediato para que a empregada tivesse a plena noção de como atingir seus objetivos.

Pelo contrário, a emissão do Termo de Pactuação frequentemente gera questionamentos até de quando foram definidos os critérios.

Nesse cenário, a reclamada viola a boa-fé objetiva (dever anexo do contrato, art. 113 do CC/02), porquanto tornam nebulosas as informações imprescindíveis ao trabalho de seus empregados.

No tocante às metas fixadas, o poder regulamentar do empregador permite que elas sejam traçadas (cesta de indicadores) para o desempenho da atividade, com repercussão no valor

recebido por seus empregados.

Consoante delineado em linhas pretéritas, a remuneração da reclamante variava de acordo com o desempenho e com as vendas de produtos e serviços aos clientes.

Destaque-se que na espécie deve ser observado o comando normativo do art. 14, "b", da Convenção 95 da OIT, abaixo transcrito:

"Art. 14 - Se for o caso, serão tomadas medidas eficazes com o fim de informar os trabalhadores de maneira apropriada e facilmente compreensível:

a) das condições de salário que lhes serão aplicáveis, antes que eles sejam admitidos em um emprego, ou quando houver quaisquer mudanças nessas condições;

b) quando do pagamento do salário, dos elementos que constituem seu salário pelo período de paga considerado, na medida em que esses elementos são suscetíveis de variar."

Nessa oportunidade, trago à baila entendimento desta Eg. Corte Regional, em demanda em face da recorrente, *in verbis*:

"COMISSÕES. CONVENÇÃO 95 DA OIT. MEDIDA EFICAZES QUE PERMITAM VERIFICAR OS ELEMENTOS QUE CONSTITUEM O SALÁRIO. PRINCÍPIO DA APTIDÃO PARA A PROVA. Dispõe a Convenção 95 da OIT que, se for o caso, serão tomadas medidas eficazes com o fim de informar os trabalhadores de maneira apropriada e facilmente compreensível, quando do pagamento do salário, sobre os elementos que constituem seu salário pelo período considerado, na medida em que esses elementos são suscetíveis de variar (art. 14, b). Era imprescindível que a reclamada apresentasse de modo claro e compreensível os documentos atinentes ao pagamento de comissões (pactuação de metas e produtividade). Não tendo a reclamada se desincumbido de seu ônus, presume-se verdadeiro o fato narrado na inicial." (TRT18, RO - 0011304-94.2015.5.18.0017, Rel. IARA TEIXEIRA RIOS, TRIBUNAL PLENO, 16/05/2016.)

Nesse cenário, ousa dissentir do entendimento trilhado na origem quanto à transparência da reclamada na fixação das metas.

Sob outro prisma, o fato de a reclamada modificar frequentemente os critérios, consoante emerge da prova oral, seria absolutamente rechaçado se representasse à empregada prejuízo, na esteira do disciplinado no art. 468 da CLT.

Ocorre, todavia, que as alterações dos critérios no presente caso parecem não ter lesado nenhum direito da autora, que, inclusive, teve aumento salarial em determinados meses

contratuais.

Por exemplo, o valor da remuneração variável no mês de maio de 2014, foi de R\$303,43 (fl. 266). Em junho de 2014, o valor pago a mesmo título foi de R\$344,83 (fl.267) e em julho de 2014, R\$348,39 (fl. 267).

Ademais, da análise de todos contracheques, observo que as comissões foram pagas em montantes variados, o que corriqueiramente ocorre, já que se trata de parcela calculada conforme o desempenho obreiro.

Logo, entendo que não houve alterações lesivas por parte da demandada que justifique a condenação ao pagamento de diferenças das comissões pagas, ou da sua integralidade nos meses que a obreira não as percebeu.

Por tais fundamentos, nego provimento.

DANOS MORAIS. REFEITÓRIOS OFERECIDOS PELA RECLAMADA

A d. magistrada *a quo*, com espeque na prova oral, concluiu que o meio ambiente de trabalho oferecido pela empresa é adequado e julgou improcedente o pedido de indenização reparatória de danos morais.

Irresignada, a autora recorre. Sustenta que a reclamada não fez "prova do cumprimento das diretrizes apontadas na Norma Regulamentadora NR-24 (Instalações Sanitárias e de Conforto nos Locais de Trabalho), especialmente do local destinado às refeições" (fl. 378, segundo volume).

Pois bem.

Estatui o art. 186 do Código Civil: "Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito".

A Carta Magna, em seu art. 5º, X, igualmente assegura a inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas, prevendo o direito "a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação".

Para configuração da responsabilidade civil, faz-se imprescindível a conjugação dos seguintes requisitos: o fato lesivo voluntário, decorrente da ação ou omissão, negligência ou

imprudência do agente; o dano moral experimentado pela vítima; e o nexo causal entre o dano sofrido e o comportamento do agente.

Valioso acrescentar que o dano moral se revela na lesão de interesses não patrimoniais, dispensando, por atacar o íntimo da vida, comprovação da efetiva existência da lesão em si (ofensa à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem), mas mera comprovação do ato ilícito do empregador.

Registro que meros aborrecimentos e contrariedades não se afiguram suficientes para ensejar indenização por danos morais, por não acarretarem lesão à honra e à dignidade da pessoa, na medida em que a ofensa irrogada ao empregado deve ser de tal forma que lhe cause profundo desgosto e humilhação, a ponto de sentir, de fato, sua honra e dignidade violadas.

Com efeito, para configuração do dano moral, não se pode prescindir da demonstração suficiente da colmatação dos elementos fáticos da responsabilidade civil do empregador, em que o elemento da ilicitude do ato é essencial.

No caso, na análise da prova oral produzida não vejo comprovadas situações passíveis de levar à ofensa da dignidade da reclamante, a ponto de gerar dano à sua personalidade, a justificar a indenização pleiteada.

Isso porque foi informado de que a empresa oferece local fechado destinado às refeições dos empregados, com mesas e cadeiras, além de restaurante terceirizado em local aberto.

Com efeito, transcrevo excertos da prova oral:

"trabalhou na reclamada de fevereiro/2009 a agosto/2013, inicialmente como agente de negócios, passando a supervisor de retenção; (...); **que na época em que o depoente trabalhou, o refeitório era aberto; que no refeitório não cabiam todos os empregados, não havendo mesas e cadeiras para todos;** que havia pombos e gatos no local e as mesas eram sujas; que não se recorda se já viu excrementos desses animais nas mesas ou no chão; (...)." (Sr. Cleoslei Oliveira, primeira testemunha conduzida pela reclamante da RT-0010523-81.2015.5.18.0014, fl. 211, negritei.)

"trabalha para a reclamada desde 2009; que trabalhou com a reclamante de 2013 a 2014; (...); que o refeitório, até meados de 2014, ficava em local aberto, sendo que havia muita sujeira e animais, como ratos e pombos; **que o local fechado do refeitório não comporta todos os empregados, sendo que muitos continuam a utilizar o espaço aberto;** que não sabe dizer se os empregados podem utilizar as mesas e cadeiras dos restaurantes terceirizados caso não consumam nesses locais; (...)." (Sra. Kézia Martins, segunda testemunha convidada pela autora da RT-0010523-81.2015.5.18.0014, às fls. 211/212, destaquei.)

"que trabalha na reclamada desde 2000, há 12 anos como supervisora; que desde 2013 é supervisora da BO Anatel e Backoffice Anatel; ...; que os atendentes gozam de dois intervalos de 10min e um de 20min; que não há impedimento para ir ao banheiro; que é de praxe só avisar que está indo ao banheiro, não precisa da autorização do supervisor; ...; que aderência é o tempo de log e deslog e o cumprimento das pausas no horário programado; a além dos indicadores mencionados existem os quesitos eliminatórios: sanção disciplinar e falta injustificada; que não há recusa pela reclamada de recebimento de atestados médicos; ...; que a higiene dos refeitórios e dos banheiros é adequada para a depoente; que havia um problema com pombos no pátio externo da reclamada que foi reduzido a 70%; que o refeitório do restaurante sempre foi fechado, assim como da lanchonete, porém, havia um espaço externo, com mesas e bancos, que foi retirado em razão do acúmulo de pássaros e agora só existe a parte fechada; que antes era opcional fazer as refeições dentro ou fora do local; que os banheiros são limpos uma vez a cada turno; que cada pavilhão tem dois banheiros, que não podem permanecer interditados ao mesmo tempo; ...; que as lanchonetes e os restaurantes sempre foram em locais fechados; que antes eram disponibilizados mesas e bancos em locais abertos para o lanche de quem resolvesse trazer de casa a refeição; que em razão das sobras de comida no local, foram retirados os bancos e as mesas, disponível apenas os lugares fechados para refeição; que as lanchonetes e os restaurantes são lícitos a terceiros; que nunca houve a proibição de se utilizar o restaurante trazendo comida própria." (Depoimento de Sueli Martins de Siqueira Santos, testemunha ouvida a pedido da reclamada na RT- 0010346-47.2015.5.18.0005, fls. 248/249.)

Ademais, como se pode notar, os colaboradores do juízo ouvidos a rogo da autora confirmaram a existência de dois refeitórios: um fechado e outro aberto, sendo que neste último supostamente não seria adequado para alimentação dos empregados.

Todavia, o ambiente descrito nos relatos é bastante diferente do contido na imagem fotográfica de fl. 139 (primeiro volume), o qual tem aspecto de ser limpo e organizado. Ademais, a testificante ouvida a rogo da demandada, nos autos da RT-0010346-47.2015.5.18.0005 (prova emprestada, fls. 248/249), afirmou que não havia impedimento para utilização da área fechada do restaurante terceirizado, e esclareceu que foram adotadas providências para evitar aproximação das aves no espaço externo dos refeitórios.

Destaco ainda que os demais fatos supostamente ensejadores do abalo moral noticiado pela autora, tais como limitação de atestados e de uso dos banheiros, não foram confirmados pelas provas dos autos.

Mantenho, pois, a r. sentença que não reconheceu a presença dos elementos caracterizadores da responsabilidade civil, afastando, em consequência, a obrigação de indenizar o dano moral alegado na inicial.

Nego provimento.

CONCLUSÃO

Do exposto, conheço integralmente do recurso ordinário interposto pela reclamada e apenas em parte da insurgência da reclamante. Acolho a preliminar suscitada pela autora, para determinar seja efetuada a indisponibilização da petição interlocutória de fls. 786/788 ,e, no mérito, dou parcial provimento ao apelo da ré e nego provimento ao obreiro, nos termos da fundamentação expendida.

Por razoável, mantenho valor provisório arbitrado à condenação na r. sentença. Portanto, custas inalteradas.

De resto, defiro o requerimento de fl. 353, a fim de que as futuras publicações para reclamada sejam realizadas exclusivamente em nome da causídica Soraya Vaz, OAB-GO 40.853 (procuração à fl. 39).

É o meu voto.

GDGRN-17

ACÓRDÃO

ACORDAM os magistrados da Primeira Turma do Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em sessão ordinária realizada nesta data, por unanimidade, em **conhecer** do recurso da reclamada e, no mérito, **DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO**; em **conhecer parcialmente** do recurso da reclamante, acolher a preliminar suscitada para determinar seja efetuada a indisponibilização da petição interlocutória de fls. 786/788 e, no mérito, **NEGAR-LHE PROVIMENTO**, nos termos do voto do Excelentíssimo Relator.

Participaram da sessão de julgamento os Excelentíssimos Desembargadores do Trabalho, KATHIA MARIA BOMTEMPO DE ALBUQUERQUE (Presidente), GERALDO RODRIGUES DO NASCIMENTO, EUGÊNIO JOSÉ CESÁRIO ROSA. Secretário da sessão, Celso Alves de Moura - Coordenador da 1ª Turma Julgadora.

Goiânia, 30/11/2016

GERALDO RODRIGUES DO NASCIMENTO
Desembargador Relator