



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

PROCESSO TRT - RO - 0011551-21.2014.5.18.0014

RELATOR : DESEMBARGADOR ELVECIO MOURA DOS SANTOS

RECORRENTE : 1. ATENTO BRASIL S/A

ADVOGADOS : GUILHERME FERNANDES RAMOS E OUTRO(S)

RECORRENTE : 2. ELIANE SOUSA SILVA (ADESIVO)

ADVOGADA : PATRICIA AFONSO DE CARVALHO

RECORRIDOS : OS MESMOS

ORIGEM : 14ª VT DE GOIÂNIA

JUÍZA : ANTÔNIA HELENA GOMES BORGES TAVEIRA

EMENTA

HORAS EXTRAS. CONSULTOR DE RELACIONAMENTO. TELEATENDIMENTO / TELEMARKETING. ANEXO II DA NR-17. JORNADA DE TRABALHO. O Ministério do Trabalho, no exercício da delegação legislativa que lhe foi conferida pelo art. 200 da CLT, aprovou a NR-17, fixando em 6 horas diárias e 36 horas semanais a jornada dos trabalhadores em teleatendimento / telemarketing, de que são exemplos os consultores de relacionamento das empresas de telecomunicações, visando com isso assegurar a higidez física e psíquica desses profissionais, tendo em vista as condições de trabalho peculiares a que ficam submetidos referidos trabalhadores.

RELATÓRIO

Trata-se de Recurso Ordinário interposto pela Reclamada às fls. 1.078/1.097 e de Recurso Adesivo interposto pela Reclamante às fls. 1.150/1.159 contra a r. sentença de fls. 1.062/1.076, proferida pela MM.^a Juíza Antônia Helena Gomes Borges Taveira, da 14ª Vara do Trabalho de Goiânia-GO, que declarou a prescrição quinquenal das pretensões anteriores a 12/09/2009, extinguindo o processo, com resolução de mérito, neste particular, e julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial.

Regularmente intimadas, a Reclamante e a Reclamada apresentaram contrarrazões às fls. 1.120/1.148 e 1.161/1.168, respectivamente.

O Ministério Público do Trabalho oficia pelo conhecimento e não provimento dos recursos patronal e obreiro quanto à indenização por danos morais decorrentes de assédio moral. No mais, oficia pelo prosseguimento do feito (parecer de fls. 1.191).

É o relatório.

VOTO

ADMISSIBILIDADE

Preenchidos os pressupostos processuais de admissibilidade, conheço do recurso da Reclamada e do recurso adesivo da Reclamante, e das respectivas contrarrazões.

MÉRITO

MATÉRIA COMUM AOS RECURSOS

DO DANO MORAL

A Reclamada recorre da r. sentença quanto à indenização por danos morais, fixada no valor de R\$ 10.000,00 (fls. 1.071/1.074).

Afirma que não restaria provado o bloqueio da senha da Reclamante e tampouco que ela tenha ficado em estado de ociosidade.

Pede a reforma da r. sentença para excluir a condenação. Sucessivamente, postula a redução do valor da indenização para um valor que não ultrapasse um mês de remuneração da Reclamante (fls. 1.081/1.086).

A Reclamante também recorre. Pretende a majoração do valor da indenização por danos morais, sob o argumento de que o valor deferido (R\$ 10.000,00) não obedece aos princípios da proporcionalidade e razoabilidade (fls. 1.153/1.159).

Sem razão a Reclamada.

Sem razão a Reclamante.

In casu, restou provado que a Autora teve seu acesso ao sistema da Reclamada bloqueado no final do ano de 2013 e nos meses de agosto a novembro de 2014, conforme depoimento de Cindy Lohara Rodrigues Batista, primeira testemunha conduzida pela Reclamante (ata de audiência, fls. 1.049).

Conforme bem entendeu a MM.^a Juíza *a quo*, a Reclamada "ao adotar o procedimento de manter a autora em atividade sem oferecer trabalho, descumpriu uma das principais obrigações contratuais e o ato inicialmente lícito - bloqueio da senha em virtude do afastamento da autora de suas atividades durante os períodos de licença médica e maternidade, tornou-se desproporcional e arbitrário tendo em vista o tempo em que manteve o bloqueio da senha da autora, o que, independente da prova do dano, seguramente lesou direito imaterial da reclamante" (r. sentença, fls. 1.074, destaquei).

Diante do exposto, mantenho a r. sentença na parte em que condenou a Reclamada ao pagamento de indenização por danos morais, fixada no valor de R\$ 10.000,00, valor que corresponde a pouco mais de 09 (nove) vezes a maior remuneração da Reclamante (R\$ 1.099,43, conforme informado

na inicial, fls. 07, e na defesa, fls. 218), que considero razoável e condizente com que se tem deferido em casos análogos.

Nego provimento ao recurso da Reclamada.

Nego provimento ao recurso da Reclamante.

**MATÉRIAS REMANESCENTES DO RECURSO DA
RECLAMADA**

**DAS HORAS EXTRAS. CONSULTORA DE
RELACIONAMENTO**

A Reclamada insurge-se contra a r. sentença na parte em que foi deferido o pedido de horas extras excedentes da 6ª hora diária e limitadas à jornada diária de 8h48min, a partir de 07/02/2011 (fls. 1.068/1.071).

Afirma que a jornada de trabalho da Reclamante, na função de Consultora de Relacionamento, era de 44 horas semanais e 220 horas mensais, não ultrapassando 08h48min diários. Sustenta que o teleatendimento ocorria durante 04 horas diárias, não havendo desrespeito à NR-17.

Pugna pela exclusão da condenação em horas extras. Sucessivamente, pretende que a condenação seja limitada ao período em que a Reclamante realizou atendimento POOL (fls. 1.086/1.091).

Sem razão a Reclamada.

Cindy Lohara Rodrigues Batista primeira testemunha conduzida pela Reclamante, e que foi sua colega de trabalho, disse que 80% do trabalho do Consultor de Relacionamento era gasto utilizando telefone. A testemunha afirmou que atendia, em média, 25 ligações por dia e que respondia de

10 a 15 e-mails por dia, gastando nessa tarefa de 05 a 10 minutos (ata de audiência, fls. 1.049).

As testemunhas Thaís Barbosa dos Santos (RT nº 10969-79.2013.5.18.0006, ata de audiência, fls. 1.055) e Nunno André Nunes da Silva Muir Figueiroa (RT nº 10938-68.2013.5.18.0013, ata de audiência, fls. 1.060) confirmaram que a principal atividade do Consultor de Relacionamento é o atendimento via telefone (80% do tempo).

Conforme ficou consignado na r. sentença (fls. 1.069), a declaração da única testemunha patronal, Rafael Rodrigues Beltrão, de que "95% da jornada é com atendimento por e-mail e apenas o restante por telefone", não é suficiente para fazer prova em contrário às informações das três testemunhas da Autora.

Resta descaracterizada, portanto, a assertiva patronal de que o atendimento pela Autora por meio de teleatendimento era esporádico.

O Ministério do Trabalho, no exercício da delegação legislativa que lhe foi conferida pelo art. 200 da CLT, aprovou a NR-17, fixando em 6 horas diárias e 36 horas semanais a jornada de trabalho dos trabalhadores em teleatendimento/telemarketing, de que são exemplos os consultores de relacionamento das empresas de telecomunicações, visando com isso assegurar a higidez física e psíquica desses profissionais, tendo em vista as condições de trabalho peculiares a que ficam submetidos referidos trabalhadores.

Assim, reputo correta a r. sentença que declarou a nulidade da alteração da jornada de trabalho para 220 horas mensais e condenou a Reclamada ao pagamento das horas extras excedentes da 6ª hora diária, a partir de 07/02/2011, nos dias efetivamente trabalhados, conforme controles de ponto, limitada à jornada diária de 08h48min, com adicional de 50%, observado o divisor 180, a incidência sobre as verbas salariais (Súmula nº 264/TST), a data em que a jornada da Autora foi efetivamente alterada, com integração no RSR e reflexos nas férias com 1/3, salários trezenos e FGTS, a ser depositado em conta vinculada.

Nego provimento.

DA EQUIPARAÇÃO SALARIAL. FUNÇÃO DE CONSULTORA

DE RELACIONAMENTO

A Reclamada pugna pela reforma da r. sentença quanto ao pagamento das diferenças salariais decorrentes de equiparação salarial a partir do dia 07/02/2011 (fls. 1.065/1.068).

Afirma que a condenação seria indevida porque "há prova corroborando a tese patronal de que há diferenciação entre os grupos, havendo atendimento de clientes carteirizados, ao mesmo tempo em que há necessidade de um processo seletivo para ingressar no patamar dos clientes estratégicos" (fls. 1.091/1.092).

Pede a exclusão da condenação. Requer, caso mantida a condenação, seja observado o período de exercício na função de Consultora de Relacionamento, as verbas salariais (desprezadas as verbas de natureza personalíssima) e as evoluções salariais da Reclamante e da paradigma (fls. 1.096).

Sem razão a Reclamada.

Cindy Lohara Rodrigues Batista, primeira testemunha conduzida pela Reclamante, disse que trabalha na Reclamada desde fevereiro de 2011, como Consultora de Relacionamento, tendo atendido os grupos PMES, GCM e carteira zero. Afirmou que **não existe nenhuma diferença entre o serviço realizado pela depoente, pela Autora e pela paradigma Walkiria**. Acrescentou que a carteira de cada consultor tem vários tipos de clientes e que **há treinamento apenas quando entra como consultora, não havendo treinamentos quando se passa de um grupo de atendimento para outro** (ata de audiência, fls. 1.048/1.049, destaquei).

Como se vê, não procede a alegação da Reclamada no sentido de que seria indevida a equiparação salarial porque haveria diferenciação entre os grupos, com atendimento de clientes carteirizados, ao mesmo tempo em que existiria a necessidade de um processo seletivo para ingressar no patamar dos clientes estratégicos.

Não restou provada a alegação patronal no sentido de que a paradigma teria laborado em setor distinto, exercido atividades diferenciadas e teria mais experiência do que a Reclamante.

Assim, impõe-se a manutenção da r. sentença na parte em que deferiu o pedido de diferenças salariais decorrentes de equiparação salarial entre a Reclamante e a paradigma Walkiria Santana da Silva Lima, a partir do dia 07/02/2011, parcelas vencidas e vincendas, até a inclusão em folha de pagamento e enquanto a Autora exercer a função de Consultora de Atendimento, observados os reajustes concedidos à categoria a partir de eventual mudança de função da paradigma.

São devidos os reflexos das diferenças salariais decorrentes de equiparação salarial em salários trezenos, férias com 1/3 e FGTS.

A empregadora deverá anotar na CTPS o salário de R\$ 980,73, em 07/02/2011, bem como os reajustes posteriores, sob pena de aplicação do art. 39, § 1º, da CLT.

Nego provimento.

MATÉRIA REMANESCENTE DO RECURSO ADESIVO DA RECLAMANTE

DA JORNADA DE TRABALHO. TELEOPERADORA

A Reclamante insurge-se contra a r. sentença que indeferiu o pedido de intervalo intrajornada no período de 12/09/2009 (não atingido pela prescrição quinquenal) até o dia 31/01/2011, quando a Autora exerceu a função de Teleoperadora (fls. 1.064/1.065).

Alega que, conforme cartões de ponto, a Reclamante frequentemente trabalhava mais de 06 horas diárias, motivo pelo qual tem direito ao intervalo intrajornada de 01 hora (fls. 1.151/1.153).

Com razão a Reclamante.

Analisando os registros de ponto coligidos aos autos, verifica-se que, de 12/09/2009 (período não atingido pela prescrição quinquenal) até janeiro/2011, a Autora trabalhou em jornada de 06 horas diárias, com 40 minutos de intervalo (uma pausa de 20 minutos para refeição e duas pausas de 10 minutos para descanso, em média) não computado na jornada, em horários variados (fls. 327/347).

Em alguns dias, a Reclamante cumpriu jornada de trabalho que excedeu de 06 horas diárias, sem contudo, usufruir de 01 hora de intervalo. Cito, por exemplo, os dias 29/11/2010 e 30/11/2010, nos quais a Autora trabalhou das 08h21min às 14h51min e das 08h20min às 14h53min, respectivamente (fls. 328).

A MM.^a Juíza *a quo*, sob o fundamento de que, por não ter sido elastecida a jornada por 30 minutos ou mais, indeferiu a hora intervalar requerida (fls. 1.065).

Data vênua, nos dias em que a Reclamante trabalhou mais de 06 horas, ela faz jus ao intervalo intrajornada de 01 hora (art. 71, § 4º, da CLT). Esse é o entendimento contido na Súmula nº 437 do TST e na Súmula nº 02 deste Regional.

Pelo exposto, reformo a r. sentença para condenar a Reclamada ao pagamento de 01 hora referente ao intervalo intrajornada não usufruído, com adicional de 50% e reflexos em RSR's, férias acrescidas de 1/3, 13º salário e FGTS, observada a evolução salarial (Súmula nº 264 do TST) e a OJ nº 394 da SDI-1 do TST.

Na apuração dos valores devidos, deverão ser observados os dias em que a Reclamante trabalhou mais de 06 horas diárias, no período de 12/09/2009 (não atingido pela prescrição quinquenal) até o dia 31/01/2011, quando a Autora exerceu a função de Teleoperadora

Dou provimento.

CONCLUSÃO

Conheço do recurso da Reclamada e do recurso adesivo da Reclamante, nego provimento ao recurso patronal e dou parcial provimento ao apelo da obreira, nos termos da fundamentação supra.

Custas processuais pela Reclamada, no importe de R\$ 800,00, calculadas sobre R\$ 40.000,00, valor atribuído à condenação diante do acréscimo havido, parcialmente recolhidas (fls. 1.117).

É o meu voto.

ISTO POSTO, acordam os membros da Terceira Turma do Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em sessão ordinária hoje realizada, por unanimidade, conhecer de ambos os recursos, dar parcial provimento ao da Reclamante e negar provimento ao da Reclamada, nos termos do voto do Relator.

Participaram do julgamento o Excelentíssimo Desembargador ELVECIO MOURA DOS SANTOS (Presidente) e os Excelentíssimos Juízes convocados ROSA NAIR DA SILVA NOGUEIRA REIS e ISRAEL BRASIL ADOURIAN. Presente na assentada de julgamento o d. representante do Ministério Público do Trabalho. Sessão de julgamento secretariada pela Coordenadora da Terceira Turma, Maria Valdete Machado Teles.

Goiânia, 06 de abril de 2016.

ELVECIO MOURA DOS SANTOS
Desembargador Relator