



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região

Recurso Ordinário Trabalhista 0000905-39.2023.5.12.0034

Relator: REINALDO BRANCO DE MORAES

Processo Judicial Eletrônico

Data da Autuação: 20/09/2024

Valor da causa: R\$ 67.090,71

Partes:

RECORRENTE: ADELINNE MICHELLE MARTINS MUNIZ

ADVOGADO: TIAGO KREMER PIZZETTI

RECORRENTE: ORSEGUPS SEGURANCA E VIGILANCIA LTDA

ADVOGADO: GUSTAVO REGIS DE FIGUEIREDO E SILVA

ADVOGADO: HEBER ROSSKAMP FERREIRA

ADVOGADO: BELMIRO PEREIRA JUNIOR

RECORRIDO: ADELINNE MICHELLE MARTINS MUNIZ

ADVOGADO: TIAGO KREMER PIZZETTI

RECORRIDO: ORSEGUPS SEGURANCA E VIGILANCIA LTDA

ADVOGADO: GUSTAVO REGIS DE FIGUEIREDO E SILVA

ADVOGADO: HEBER ROSSKAMP FERREIRA

ADVOGADO: BELMIRO PEREIRA JUNIOR



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

PROCESSO nº 0000905-39.2023.5.12.0034

RECORRENTE: ADELINNE MICHELLE MARTINS MUNIZ, ORSEGUPS SEGURANCA E VIGILANCIA LTDA

RECORRIDO: ADELINNE MICHELLE MARTINS MUNIZ, ORSEGUPS SEGURANCA E VIGILANCIA LTDA

RELATOR: REINALDO BRANCO DE MORAES

ATENDENTE DE PORTARIA REMOTA EM CONDOMÍNIOS. JORNADA DE TRABALHO REDUZIDA PRÓPRIA DOS OPERADORES DE TELEFONIA. ART. 227 DA CLT. Consoante se extrai da interpretação do art. 227 da CLT, o empregado exercente da função de telefonista, isto é, operando equipamentos telefônicos de forma ininterrupta, tem direito à jornada especial, bem como ao pagamento de horas excedentes da 6ª diária. No caso, a autora exercia atividade de telefonia, de forma contínua, por meio de "headset", atendendo sucessivos chamados originados das portarias dos condomínios clientes. Portanto, aplicável o disposto no art. 227 da Norma Consolidada.

RECURSOS ORDINÁRIOS (rito ordinário) da 4ª Vara do Trabalho de Florianópolis, SC. Recorrentes e recorridos 1. ORSEGUPS SEGURANCA E VIGILANCIA LTDA e 2. ADELINNE MICHELLE MARTINS MUNIZ (adesivo).

Inconformadas com a sentença das fls. 190/202 (ID. 5b922ee), recorrem as partes, pelas razões expendidas nas fls. 206/2016 - ID. 448b1a5 (pela parte ré) e nas fls. 229/232 - ID. 0d0a611 (pela parte autora).

Contrarrazões nas fls. 236/246 - ID. 220db88 (pela parte ré).

V O T O

JUÍZO DE ADMISSIBILIDADE

Superados os pressupostos legais de admissibilidade, conheço dos recursos e das contrarrazões.

1 - RECURSO ORDINÁRIO DA PARTE RÉ



JUÍZO DE MÉRITO

1.1 - Jornada especial. Exercício da função equiparada a telefonista

A autora alegou ter laborado na função de "ATENDENTE CECON I", integrando setor da reclamada denominado "central de portaria", no qual os condomínios contratantes do serviço de "portaria remota", se valem de empregados da ré para atender aos chamados dos interfones. A exordial especificou suas atividades nos termos seguintes:

"A fim de desempenhar tal função, a parte reclamante permanece com um HEADSET e, ainda, 03 telas de computador e uma televisão à sua frente.

Determinada pessoa interfona/liga para a Portaria de um dos Condomínios contratantes da empresa reclamada e a parte reclamante - ou uma de suas 40 colegas que laboram na Central na mesma função - atende a ligação.

Ao atender a ligação, aparece na TV à sua frente a câmera do Condomínio vinculado ao interfone.

Durante o atendimento da pessoa que interfonou/ligou para a Central, a parte reclamante necessita, ainda, acessar os dados do Condomínio/condômino em um dos computadores à sua frente e ligar para o morador/condômino ou interfonar para o seu apartamento para falar com o morador/condômino que a pessoa que interfonou está procurando.

Cada atendimento/ligação pode durar de 1 a 10 minutos, mas em média costuma durar 4 minutos.

O trabalho é incessante e ao longo de toda a sua jornada de trabalho a parte reclamante realiza tal função.

A empresa reclamada, inclusive, cobra - de forma assediadora, como será melhor esmiuçado em tópico futuro na presente exordial - número de atendimentos e o tempo de cada ligação

A utilização do HEADSET se dá de forma ininterrupta."

Em face disso, o autor requereu o reconhecimento da jornada especial dos telefonistas, de 6h diárias, nos termos do art. 227 da CLT, com a consequente condenação da ré ao pagamento de diferenças.

O juízo de origem acolheu a pretensão, sob os seguintes fundamentos:

"Consoante o registro da ata de audiência de ID. 75c7993, é incontroverso que a autora desempenhava a função de Atendente com o uso de headset e monitores de tela.

Ademais, as imagens do posto de trabalho (ID. 1648574) juntadas pela própria ré indicam que a obreira se ativava como espécie de telefonista de mesa e em local equiparada a um call center.

Assim, a jornada de trabalho da autora estava limitada a seis horas diárias, nos termos do art. 227 da CLT, do anexo II da NR 17 do Ministério do Trabalho e da Súmula nº 178 do e. TST."

Inconformada, a ré busca ser isentada da condenação.

Sem razão.



De acordo com o art. 227 da CLT, a jornada de trabalho da telefonista deve ser de 6 horas diárias e de 36 horas semanais.

A súmula 178 do TST estabelece que, ainda que empregado de empresa que não explore serviço de telefonia, aplica-se a jornada de trabalho de 6 horas diárias e de 36 horas semanais, por analogia ao disposto no art. 227 da CLT.

Consoante ficou demonstrado pela prova oral, a autora exercia atividade contínua de telefonia, por meio de "headset" atendendo sucessivos chamados originados das portarias dos condomínios clientes, conforme se pode observar, no corpo da contestação, imagem bastante ilustrativa do posto de trabalho da reclamante (fl. 50 - ID. 1648574). Portanto, aplicável o disposto no art. 227 da CLT.

Assim, agiu com acerto a sentença objurgada, reconhecendo o sobretempo trabalhado excedente da 6ª diária e 36ª semanal, sem cumulatividade.

Nego provimento.

1.2 - Indenização por dano moral. Restrição de uso do banheiro.

Ranking de atendimentos (análise conjunta com o recurso adesivo da autora)

O juízo de origem condenou a ré ao pagamento de dano e assédio moral, sob os seguintes fundamentos:

"A prova oral produzida demonstrou que a ré limitava a utilização do banheiro, que os empregados tinham que aguardar até uma hora para realizar suas necessidades fisiológicas, bem como que a empregadora divulgava os nomes dos empregados e a respectiva quantidade de atendimentos em um grupo de WhatsApp.

A testemunha ouvida a rogo da autora, disse que, embora houvesse seis banheiros, a ré permitia a utilização de apenas uma pessoa por vez, que os empregados tinham que aguardar até uma hora para irem ao banheiro, que a empresa utilizava uma placa para controlar o acesso aos sanitários e que os superiores hierárquicos divulgavam o nome dos funcionários e o número de atendimento em ranking em grupo de WhatsApp.

Ao encontro disso, a testemunha ouvida a rogo da ré, confirmou que existia um placa indicativa para controlar o número de empregados que estavam no banheiro que os trabalhadores tinham que pedir a referida placa para utilizar o sanitário, bem como que a empresa possuía um grupo de WhatsApp no qual era divulgado o nome dos empregados com o número de atendimentos de cada um.

Esses depoimentos demonstram que a obreira laborava em um ambiente nocivo à sua saúde física e psicológica, porquanto a espera de uma hora para ir ao banheiro não é razoável, sendo fato notório que restringir o uso do sanitário acarreta constrangimento e lesão à dignidade humana.

Da mesma forma, a exposição do nome da colaboradora em ranking de atendimentos /produtividade não se compatibiliza com um ambiente sadio, seguro e digno para os trabalhadores, tal qual é garantido pelos artigos 7º, XXII, da Constituição Federal; 3º, e) da Convenção nº 155 da OIT (ratificada pelo Brasil e recentemente incluída no rol de



Princípios e Direitos Fundamentais do Trabalho pela OIT); e 4º e 5º da Convenção 190 da OIT (sobre eliminação da violência e do assédio no mundo do trabalho), bem como pelo Objetivo de Desenvolvimento Sustentável nº 8 da Agenda 2030 da ONU (acerca do trabalho decente)."

Inconformadas, as partes recorrem.

A reclamada busca ser isentada da condenação e, sucessivamente, minorado o valor arbitrado em sentença para, no máximo, um salário contratual.

Salienta que não ficou demonstrada a limitação ao uso do banheiro, mas apenas era exigida uma organização para efetuar as trocas, mesmo porque foi alegado na exordial haver uma fila de 5 a 10 empregados para utilizar o sanitário, o que justificaria o tempo de espera entre 15 minutos até uma hora.

Aduz, ainda, ter havido diferença manifesta no número de atendimentos informado pela testemunha em contraposição ao alegado na exordial, o que lhes retira a credibilidade.

A autora, por sua vez, requer a majoração da condenação para R\$ 12.000,00.

Refere ter sofrido de infecção urinária, por duas vezes, em virtude de ficar "apertada" por muito tempo sem conseguir ir ao banheiro, conforme comprovou nos atestados de saúde adunados com a exordial.

Aduz ser empresa de grande porte e, portanto, a indenização deve ser de monta considerável para prevenir e evitar que a empresa continue com tal procedimento.

Vejamos.

Com relação ao ranking de atendimento/produtividade, não se pode considerar qualquer forma de cobrança como abuso de direito, somente porque a forma de absorvê-las varia de pessoa a pessoa. Nesse tom, ainda que determinados empregados considerem o indigitado ranking ou mesmo a cobrança e metas, uma afronta a seus direitos, outros o veem como incentivo a maiores ganhos.

No caso, os fatos noticiados pelas duas únicas testemunhas ouvidas não permitem concluir ter havido violação a direitos da personalidade, uma vez que não ficou demonstrada a prática de outros atos relacionados à cobranças abusivas, apenas a divulgação interna dos números de atendimento dos empregados.



Portanto, preconizo não demonstrado o dano moral decorrente do fato de **exposição do "ranking" de atendimento/produktividade**, sendo indevida a indenização fixada na sentença.

Contudo, em relação às **restrições de uso do banheiro**, restou claro na instrução que o uso do banheiro não era obstado, todavia na mesma toada restou evidente de que havia sim controle de saída dos atendentes do seu posto de trabalho, e, ainda que não houvesse impedimento do uso do banheiro, ficou demonstrado haver uma distância temporal de até uma hora entre o pedido para ir ao sanitário e autorização do superior hierárquico nesse sentido.

Assim, reputo demasiado o tempo de espera por uma hora para se utilizar das instalações sanitárias, o que é suficientemente grave para implicar danos à moral e, possivelmente, à saúde do empregado. Destaco que a aludida infecção urinária aludida pela autora como consequência desta conduta da ré, ainda que fosse possível, não ficou cabalmente comprovado o nexo de causalidade, tão somente pela juntada do atestado médico confirmando a doença.

Nesse passo, caracterizada a culpa da ré em violação a direitos da personalidade dos empregados, incluída parte autora, por restrição temporal ao uso dos banheiros.

No que tange à quantificação do dano, fixado na sentença (R\$ 4.000,00), frente aos parâmetros do art. 223-G da CLT, notadamente do § 1º, I, aliado ao decidido na ADI 6050 e considerando o valor do salário do ofendido de R\$ 1.594,98 mensais, entendo adequado o montante indenizatório fixado a origem.

Nego provimento ao recurso do autor e dou provimento parcial ao recurso da ré para afastar o dano moral decorrente da causa de pedir relacionada ao "ranking".

REGISTRO A ÍNTEGRA DO VOTO DO DESEMBARGADOR

WANDERLEY GODOY JUNIOR:

"GD-WGJ

DIVIRJO do voto do Desembargador-Relator para DAR PROVIMENTO ao RECURSO DA RÉ para (a) afastar o reconhecimento de que a autora exercia atividade de telefonista e determinar que eventuais horas extras devidas sejam computadas com base na jornada de 8h e módulo normal semanal de 44h, mantidos os demais parâmetros fixados na sentença a esse título, (b) absolver a ré da condenação ao pagamento de indenização por danos morais. NEGAR PROVIMENTO ao RECURSO DA AUTORA.

FUNDAMENTOS:



HORAS EXTRAS: a autora não era telefonista. Conquanto utilizasse HEADSET para trabalhar, sua função consistia no atendimento de virtual a portarias de condomínios em edifício.

INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS: o mero controle e organização dos horários para as idas ao banheiro, não consiste restrição ao seu uso. Não há falar em cobrança excessiva de metas. A autora alcançava as metas estabelecidas. Não constato a prática de ato ilícito indenizável."

ACORDAM os memb-ros da 3ª Turma do Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, por unanimidade, **CONHECER DOS RECURSOS**. No mérito, por maioria, vencido parcialmente o Desembargador do Trabalho Wanderley Godoy Junior, **DAR PROVIMENTO PARCIAL AO RECURSO DA RÉ** a fim de afastar o dano moral decorrente da causa de pedir relacionada ao "ranking". Sem divergência, **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ADESIVO DA AUTORA**. Custas alteradas (de R\$ 620,00, calculadas sobre o valor provisório da condenação de R\$ 31.000,00, pela ré). Intimem-se.

Participaram do julgamento realizado na sessão do dia 03 de dezembro de 2024, sob a Presidência do Desembargador do Trabalho Wanderley Godoy Junior, o Desembargador do Trabalho Reinaldo Branco de Moraes e o Juiz do Trabalho Convocado Hélio Henrique Garcia Romero (Portaria SEAP/SEMAG Nº 356/2024). Presente a Procuradora Regional do Trabalho Cristiane Kraemer Gehlen. Sustentou oralmente o advogado Gustavo Regis de Figueiredo e Silva, procurador da parte ré.

REINALDO BRANCO DE MORAES
Relator

