



PROCESSO Nº 0000286-15.2013.5.24.0006-RO.1

A C Ó R D ã O
1ª TURMA

Redator Designado: Des. MARCIO VASQUES THIBAU DE ALMEIDA
Relator : Des. JOÃO DE DEUS GOMES DE SOUZA
Recorrente : FABRÍCIO DA SILVA DOMINGUES
Advogados : Estevão Silva de Albuquerque e outro
Recorrido : TELEMONT ENGENHARIA DE TELECOMUNICAÇÕES S.A.
Advogados : Jose Alberto Couto Maciel e outros
Recorrido : OI S. A.
Advogados : Denner de Barros e Mascarenhas Barbosa e outros
Origem : 6ª Vara do Trabalho de Campo Grande/MS

(O relatório é da lavra do Relator)

“Vistos, relatados e discutidos estes autos (PROC. N. 0000286-15.2013.5.24.0006-RO.1) em que são partes as acima indicadas.

Trata-se de recurso ordinário interposto pelo reclamante contra a sentença proferida pela Exma. Juíza do Trabalho Substituta, Dra. Lilian Carla Issa, em exercício na E. 6ª Vara do Trabalho de Campo Grande/MS, que julgou improcedentes os pedidos formulados na petição inicial (f. 473/478).

O reclamante requer a reforma da sentença para reconhecer a ilicitude da terceirização, que a função por ele exercida era de operador de *call Center/teleatendimento/telemarketing* e para condenar o reclamado no pagamento de horas extras após a sexta diária e a indenização por danos morais (f. 479/486).

O reclamante é beneficiário da gratuidade de justiça (f. 478).

O reclamado OI S. A. apresenta contrarrazões às f. 489/492-verso.

O reclamado Telemont Engenharia de



PROCESSO Nº 0000286-15.2013.5.24.0006-RO.1

Telecomunicações apresentou contrarrazões às f. 494/496-verso.

Dispensada a remessa dos autos ao Ministério Público do Trabalho, nos termos do Regimento Interno deste E. Tribunal.

É o relatório."

V O T O

1 - CONHECIMENTO

(O conhecimento é da lavra do Relator)

"Conheço do recurso e de ambas contrarrazões dos reclamados, por preenchidos os pressupostos legais."

2 - MÉRITO

2.1 - ILICITUDE DA TERCEIRIZAÇÃO

(Este tópico é da lavra do relator)

"A sentença indeferiu o pedido de reconhecimento do vínculo de emprego diretamente com o segundo reclamado, e ausência de direito às verbas decorrentes, por entender que não houve terceirização ilícita, pois o fundamento de que as atividades desenvolvidas pelo autor não estão inseridas na atividade-fim do tomador de serviços.

A tese recursal do reclamante contrapõe que sua atividade se enquadra na atividade-fim do serviço de telecomunicações, uma vez que também fazia atendimento de clientes do segundo recorrido.

Sem razão.



PROCESSO Nº 0000286-15.2013.5.24.0006-RO.1

A definição legal de telecomunicação, instituída no art. 60, § 1º, da Lei n. 9.472/1997, contempla a transmissão, emissão ou recepção, por fio, radioeletricidade, meios ópticos ou qualquer outro processo eletromagnético, de símbolos, caracteres, sinais, escritos, imagens, sons ou informações de qualquer natureza.

O feixe unitário de atribuições do autor é constituído por execução de ordens de serviço, com habilitação de linha telefônica, contatos com os técnicos e treinamento de novos funcionários.

O aludido diploma legal autoriza, pela norma de direito estatuída no art. 94, II, contratação de terceiros, com a finalidade de impulsionar o desenvolvimento das atividades que lhe sejam inerentes; do quadro comparativo entre a descrição da atividade-fim (art. 60, § 1º, da Lei n. 9.472/1997) e as atribuições da atividade do autor sobressai, por dessemelhança, a assimilação de sua prestação de serviços na atividade-meio.

Desse modo, correta sentença ao reconhecer a licitude e a regularidade da terceirização e, por corolário, o vínculo de emprego mantido entre o autor e o primeiro reclamado e inexistência de direito às verbas pleiteadas.

Nego provimento."

2.2 - FUNÇÃO DE TELEATENDIMENTO - HORAS EXTRAS APÓS A SEXTA DIÁRIA

"A sentença não reconheceu o direito do reclamante à jornada de seis horas diárias, por entender que as tarefas por ele realizadas não se equiparam àquelas desempenhadas pelos operadores de *telemarketing*.

Requer o recorrente a reforma da sentença para condenar o reclamado no pagamento das horas extras laboradas



PROCESSO Nº 0000286-15.2013.5.24.0006-RO.1

após a sexta diária, alegando que desempenhava atividades que se assemelham às atividades de teleatendimento, embasando sua pretensão no disposto na NR17."

Com razão.

O Anexo II da NR-17 (aprovado pela Portaria SIT n. 09, de 30 de março de 2007), que trata do tema "Trabalho em Teleatendimento e Telemarketing", define essa atividade como sendo:

1.1.1. Entende-se como *call center* o ambiente de trabalho no qual a principal atividade é **conduzida via telefone e/ou rádio com utilização simultânea de terminais de computador.**

(...)

1.1.2. Entende-se como trabalho de teleatendimento/telemarketing aquele cuja comunicação com interlocutores clientes e usuários é realizada à distância por intermédio da voz e/ou mensagens eletrônicas, **com a utilização simultânea de equipamentos de audição/escuta e fala telefônica e sistemas informatizados ou manuais de processamento de dados** (grifo nosso).

O fato de o autor prestar assistência técnica com utilização de telefone e computador ao mesmo tempo é suficiente para aplicação da NR-17, da qual se pode extrair o claro objetivo de abarcar colaboradores em semelhante condição de trabalho (gravosa, pelo uso simultâneo dos diversos sentidos), *litteris*:

1. O presente Anexo estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing nas diversas modalidades desse serviço, de modo a proporcionar um máximo de conforto, segurança, saúde e desempenho eficiente.

1.1. As disposições deste Anexo aplicam-se a todas as empresas que mantêm serviço de teleatendimento/telemarketing nas modalidades



PROCESSO Nº 0000286-15.2013.5.24.0006-RO.1

ativo ou receptivo em centrais de atendimento telefônico e/ou centrais de relacionamento com clientes (*call centers*), para prestação de serviços, informações e comercialização de produtos.

(...)

1.1.1.1. Este Anexo aplica-se, inclusive, a setores de empresas e postos de trabalho dedicados a esta atividade, além daquelas empresas especificamente voltadas para essa atividade-fim.

Essa intenção normativa, aliás, está em fina sintonia com o disposto no "caput" do artigo 5º da CF, o qual estabelece o princípio da isonomia.

No caso em tela, pelo conjunto fático probatório, conclui-se que o reclamante, em que pese o registro na função de assistente técnico, desempenhava atividades que se assemelham àquelas desenvolvidas pelos operadores de teleatendimento, especialmente pelo disposto no item 1.1.1 do Anexo II da NR -17.

Ficou evidente, do contexto probatório, o uso simultâneo de telefone e computador para o apoio técnico.

Nesse contexto, o reclamante tem direito à jornada prevista no item 5.3 da NR-17, motivo pelo qual tenho por equivocada a decisão.

Diversos feitos semelhantes ao presente, com a discussão da mesma matéria e mesma empresa reclamada, já foram julgados por esta Corte, dentre os quais cito alguns desta Turma: 0000678-04.2012.5.24.0001, 0000971-71.2012.5.24.0001 (ambos de minha lavra); 0001759-22.2011.5.24.001 (de lavra do Des. André Luís Moraes de Oliveira) e 0000461-43.2012.5.24.006 (de lavra do Des. Nery Sá e Silva de Azambuja).

Dou provimento para deferir ao reclamante as horas extras laboradas, consideradas as excedentes da 6ª diária ou 36ª semanal, observando-se os seguintes parâmetros:
a) jornada consignada nos cartões de ponto e, na falta de



PROCESSO Nº 0000286-15.2013.5.24.0006-RO.1

cartão, observar a jornada da inicial; b) evolução e globalidade salarial (Súmula 264/TST); c) divisor 180; d) adicional convencional e, na ausência, o legal; e) limitação ao pedido.

Por habituais, defiro os reflexos das horas extras deferidas nos RSRs e, de ambos, em férias + 1/3, 13º salários, aviso prévio e FGTS + 40%.

Autoriza-se a dedução, mês a mês, dos valores comprovadamente pagos sob os mesmos títulos.

Dou provimento.

2.3 - INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

"Pretende o reclamante a condenação do reclamado em indenização por danos morais porque havia imposição de metas excessivas de trabalho e o empregador deixou de observar a NR17 no que tange à vedação de utilização de procedimentos que estimulem a competição, o que expõe o trabalhador ao constrangimento e exposição pública de desempenho, perpetrando inúmeras afrontas à legislação trabalhista."

Com razão.

A existência de um ranking, com divulgação dos nomes e das quantidades de serviços executados por cada empregado, ficou suficientemente comprovada (testemunhas Edson Geraldo Spotti Silva Rego, itens 12 e 15; e Moisés Raimundo Barbosa, item 9).

Tal conduta, a meu ver, extrapola o poder diretivo do empregador, revelando-se em atitude velada de exercer pressão e cobrança sobre o empregado.

A ideia de que o trabalho deve ser à exaustão, com a incansável batalha para lograr a melhor colocação e alcance de metas, até para se evitar o constrangimento de ver



PROCESSO Nº 0000286-15.2013.5.24.0006-RO.1

seu nome todo mês publicado com indicativo de baixos resultados, em relação aos colegas de trabalho, é conduta que ofende a estima e a imagem do trabalhador.

Não há como negar que tal conduta repercute de forma negativa nas condições de trabalho no âmbito da reclamada, estando caracterizada a exposição pessoal e o estímulo abusivo por parte da ré, com extrapolação dos limites do poder organizacional.

Desse modo, com suporte nos artigos 5º, V e X, da CF e 186 do CC, reputo devido indenização por dano moral.

Quanto ao valor, levando em consideração a natureza e gravidade da conduta, a condição social e econômica das partes envolvidas, a repercussão do dano na vida do ofendido e o intuito pedagógico, reputo razoável o valor de R\$ 2.000,00 a título de dano moral.

Dou parcial provimento para condenar a reclamada ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 2.000,00.

POSTO ISSO

ACORDAM os Desembargadores da Egrégia Primeira Turma do Tribunal Regional do Trabalho da Vigésima Quarta Região, por unanimidade, aprovar o relatório e conhecer do recurso e de ambas contrarrazões dos reclamados, nos termos do voto do Desembargador João de Deus Gomes de Souza (relator); no mérito: a) por unanimidade, negar-lhe provimento quanto ao tópico "ilicitude da terceirização", nos termos do voto do Desembargador relator; b) por maioria, dar provimento parcial quanto ao demais para deferir ao reclamante as horas extras laboradas, com reflexos, consideradas as excedentes da 6ª



PROCESSO Nº 0000286-15.2013.5.24.0006-RO.1

diária ou 36ª semanal, observando-se os seguintes parâmetros: a) jornada consignada nos cartões de ponto e, na falta de cartão, observar a jornada da inicial; b) evolução e globalidade salarial (Súmula 264/TST); c) divisor 180; d) adicional convencional e, na ausência, o legal; e e) limitação ao pedido função de teleatendimento - horas extras após a sexta diária"; e para condenar a reclamada ao pagamento de indenização por dano moral no valor de R\$ 2.000,00, tudo nos termos do voto do Desembargador revisor, vencido em parte o Desembargador relator, que lhe negava provimento. Redigirá o acórdão o Desembargador revisor. Ausente, por motivo justificado, o Desembargador Amaury Rodrigues Pinto Junior.

Campo Grande, 22 de abril de 2014.

MARCIO VASQUES THIBAU DE ALMEIDA
Desembargador do Trabalho
Redator Designado