



Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região

Recurso Ordinário - Rito Sumaríssimo **0010839-77.2022.5.18.0005**

Relator: ELVECIO MOURA DOS SANTOS

Processo Judicial Eletrônico

Data da Autuação: 25/08/2023

Valor da causa: R\$ 42.910,93

Partes:

RECORRENTE: VITORIA APARECIDA ROSA DOS SANTOS

ADVOGADO: MAXWEL ARAUJO SANTOS

RECORRIDO: TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA

ADVOGADO: EDUARDO CHALFIN



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO
3ª TURMA

PROCESSO TRT - RORSum-0010839-77.2022.5.18.0005

RELATOR : DESEMBARGADOR ELVECIO MOURA DOS SANTOS

RECORRENTE : VITORIA APARECIDA ROSA DOS SANTOS

ADVOGADO : MAXWEL ARAÚJO SANTOS

RECORRIDO : TOTVS BRASILIA SOFTWARE LTDA.

ADVOGADO : EDUARDO CHALFIN

ORIGEM : 5ª VARA DO TRABALHO DE GOIÂNIA

JUÍZA : CEUMARA DE SOUZA FREITAS

EMENTA

HORAS EXTRAS. ENQUADRAMENTO NAS ATIVIDADES DO TRABALHADOR DE TELEATENDIMENTO/TELEMARKETING. TRABALHO COM FONE DE OUVIDO. "HEADSET". APLICAÇÃO DA JORNADA ESPECIAL DO ARTIGO 227 DA CLT. A regra do art. 227 da CLT tem o claro objetivo de dispensar maior proteção àqueles trabalhadores que atuam especificamente com equipamentos de comunicação. Restando provado que o trabalho da Reclamante ocorria preponderantemente com telefone/headset, reformo a r. sentença para deferir o pedido de aplicação da jornada especial prevista no art. 227 da CLT.

RELATÓRIO

Dispensado o relatório, nos termos do art. 852-I, da CLT.



VOTO**ADMISSIBILIDADE**

Preenchidos os pressupostos processuais de admissibilidade, conheço do recurso interposto pela Reclamante, bem como das contrarrazões ofertadas.

MÉRITO

PROCESSO SUJEITO AO RITO SUMARÍSSIMO. SENTENÇA CONFIRMADA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS.

DAS COMISSÕES

DO ADICIONAL "HOME OFFICE"

Não obstante o inconformismo da Reclamante quanto às matérias elencadas neste item, a r. decisão de primeiro grau não merece nenhuma reforma, uma vez que foi proferida de acordo com os aspectos fáticos e jurídicos inerentes ao caso concreto. Incide, na espécie, o disposto no art. 895, § 1º, inciso IV, da CLT, razão pela qual confirmo a r. sentença por seus próprios fundamentos.

Nego provimento.

DA JORNADA ESPECIAL DE TELEFONISTA

A Reclamante insurge-se contra o indeferimento do pleito de horas extras e



reflexos.

Alega que "a Recorrente era responsável por realizar vendas dos serviços comercializado pela empresa reclamada, realizado atendimentos exclusivamente por intermédio de telefones, típicos de Call Center."

Pontua que "para configurar o cargo de telemarketing não há necessidade que o trabalhador se utilize somente do head-set como ferramenta de trabalho, podendo atender os clientes também por outros canais, tais como WhatsApp, E-mail, entre outros, bastando que o aparelho headset seja de uso preponderante, como é o caso da reclamante."

Postula, assim, a reforma da r. sentença para que seja a Reclamada condenada ao pagamento das horas extras excedentes da 6ª diária.

Com razão.

No caso, é incontroverso que a Autora, na função de "Agente de Prospecção de Negócios I", estava submetida à jornada de trabalho de 8 horas diárias e 220 horas mensais, conforme Ficha de Registro de fl. 59.

A Norma Regulamentadora nº 17 do MTE, que estabelece os parâmetros mínimos aplicáveis aos trabalhadores em teleatendimento e telemarketing, dispõe, em seu anexo II, que:

"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.

(...)

5.3. O tempo de trabalho em efetiva atividade de teleatendimento/telemarketing é



de, no máximo, 06 (seis) horas diárias, nele incluídas as pausas, sem prejuízo da remuneração.

5.3.1. A prorrogação do tempo previsto no presente item só será admissível nos termos da legislação, sem prejuízo das pausas previstas neste Anexo, respeitado o limite de 36 (trinta e seis) horas semanais de tempo efetivo em atividade de teleatendimento/telemarketing."

Depreende-se, portanto, que a norma regulamentadora em comento não exige o labor exclusivo em chamadas de voz (telefônicas) para a submissão do trabalhador à jornada de 6 horas, aplicando-se, também, àqueles que trabalham concomitantemente com chamadas telefônicas e sistemas informatizados de dados (mensagens eletrônicas).

Desse modo, o fato de a Reclamante atender solicitações dos clientes via e-mail, WhatsApp e telefone, não afasta o direito à jornada de 6 horas previstas na NR 17 do MTE.

Dito isso, data venia do entendimento da MM. Juíza de origem, tenho que a prova oral confirma as alegações iniciais de similaridade das atividades da Reclamante com o trabalho dos operadores de teleatendimento/telemarketing, bem como que a Reclamante permanece no atendimento por telefone na maior parte de sua jornada. Vejamos:

"que suas atividades consistiam em ligar para os clientes em atividade de prospecção e também para agendar o contato deles com os vendedores para a efetiva aquisição do produto; que fazia essas ligações do seu celular pessoal, pois não tinha celular corporativo, e também do VOIP instalado no computador da empresa que ela usava; que também prospectava clientes através de mensagens de texto no whatsapp e por e-mail, mas o foco maior eram as ligações; que usava headset durante todo o seu expediente; que de 10 clientes apenas 2 ou 3 eram atendidos por mensagem de texto de whatsapp ou por e-mail; que além dessas não realizava outras atividades (...)" (Depoimento pessoal da Autora, fl. 638)

"(...) que não é possível apontar uma média de ligações feitas pela reclamante por dia, porque as atividades não envolviam só ligações aos clientes; que a reclamante desempenhava as seguintes atividades: prospecção de clientes, inclusive novos, por e-mail, whatsapp e ligações telefônicas, acompanhamento de



todo o processo de venda, inclusive o pós, emissão de relatórios de fechamento de vendas, atualização no sistema dos dados dos clientes, emissão de proposta (...)" (Depoimento do preposto da Reclamada, fl. 639)

Soma-se à prova oral colhida, as diversas fotos anexadas aos autos em que a Reclamante faz uso do "headset".

Nesse contexto, restou evidenciado que as atribuições exercidas pela parte autora, na função de "Agente de Prospecção de Negócios I", enquadram-se no conceito de teleatendimento, conforme o disposto no item 1.1.2 do Anexo II da NR 17 do MTE, fazendo jus, portanto, à jornada especial prevista no item 5.3 da mesma norma, já citado.

Destarte, considerando que durante todo o período laboral (07/03/2022 a 10/06/2022) a Autora exerceu a função de Agente de Prospecção de Negócios, trabalhando preponderantemente com aparelho de comunicação e cumprindo jornada de 44 horas semanais, reformo a r. sentença para condenar a Reclamada ao pagamento das horas extras excedentes da 6ª hora diária, com adicional de 50% e reflexos legais (verbas contratuais e rescisórias, DSR, férias proporcionais acrescidas de 1/3, 13º salário proporcional, aviso prévio, depósitos do FGTS).

Dou provimento.

DA MULTA DO ART. 477 DA CLT

A Reclamante busca a reforma da r. sentença para que seja a Reclamada condenada ao pagamento da multa prevista no artigo 477, § 8º, da CLT, tendo em vista que a entrega dos documentos da rescisão contratual se deu fora do prazo legal.

Com razão.

Consoante o disposto no art. 477, caput, da CLT e de seus parágrafos 6º, 8º e 10º,



alterados pela Lei nº 13.467/2017, a multa, que antes da nova redação somente incidia se o pagamento das verbas rescisórias não fosse efetuado no prazo legal, teve sua aplicação estendida para os casos de atraso na entrega de documentos que comprovem, junto aos órgãos competentes, a rescisão contratual.

Cumpre transcrever o art. 477, §§ 6º e 8º, da CLT, verbis:

"Artigo 477. Na extinção do contrato de trabalho, o empregador deverá proceder à anotação na Carteira de Trabalho e Previdência Social, comunicar a dispensa aos órgãos competentes e realizar o pagamento das verbas rescisórias no prazo e na forma estabelecidos neste artigo.

(...)

§ 6º A entrega ao empregado de documentos que comprovem a comunicação da extinção contratual aos órgãos competentes bem como o pagamento dos valores constantes do instrumento de rescisão ou recibo de quitação deverão ser efetuados até dez dias contados a partir do término do contrato.

(...)

§ 8º A inobservância do disposto no § 6º deste artigo sujeitará o infrator à multa de 160 BTN, por trabalhador, bem assim ao pagamento da multa a favor do empregado, em valor equivalente ao seu salário, devidamente corrigido pelo índice de variação do BTN, salvo quando, comprovadamente, o trabalhador der causa à mora".

Nesse sentido, cito os seguintes precedentes deste Egrégio Tribunal:

"MULTA DO ART. 477 DA CLT. ALTERAÇÃO PELA LEI 13.467/2017. Conforme alteração implementada pela Lei 13.467/2017, que deu nova redação



do §6º do art. 477 da CLT, 'a entrega ao empregado de documentos que comprovem a comunicação da extinção contratual aos órgãos competentes bem como o pagamento dos valores constantes do instrumento de rescisão ou recibo de quitação deverão ser efetuados até dez dias contados a partir do término do contrato'. Assim, devida a multa pela ausência de entrega dos documentos e não só pelo atraso no pagamento." (TRT18, RORSum - 0011518-62.2019.5.18.0141, Rel. WELINGTON LUIS PEIXOTO, 1ª TURMA, 11/05/2020).

"EXTINÇÃO DO CONTRATO. PAGAMENTO DOS VALORES DEVIDOS. ENTREGA DE DOCUMENTOS. PRAZO. DESCUMPRIMENTO. MULTA DO § 8º DO ART. 477 CONSOLIDADO. INCIDÊNCIA. Diz a lei que 'a entrega ao empregado de documentos que comprovem a comunicação da extinção contratual aos órgãos competentes bem como o pagamento dos valores constantes do instrumento de rescisão ou recibo de quitação deverão ser efetuados até dez dias contados a partir do término do contrato' (CLT, art. 477, § 6º, na redação dada pela Lei 13.467/17). Portanto, o descumprimento da obrigação de entregar os documentos que comprovem a comunicação da extinção contratual aos órgãos competentes no prazo legal enseja a aplicação da multa do § 8º do art. 477 da CLT." (TRT18, RORSum - 0011450-96.2019.5.18.0017, Rel. MARIO SERGIO BOTTAZZO, 3ª TURMA, 07/05/2020).

"MULTA DO ART. 477, § 8º, DA CLT. ATRASO NA ENTREGA DE DOCUMENTOS RELATIVOS À COMUNICAÇÃO DA EXTINÇÃO CONTRATUAL. Com a alteração implementada pela Lei 13.467/2017 ao art. 477, §6º, da CLT, a multa rescisória prevista no parágrafo 8º do mesmo artigo passou a incidir também nas situações em que a empresa deixa de observar o prazo de 10 dias para a entrega dos documentos que comprovem a comunicação da extinção contratual aos órgãos competentes." (TRT18. RORSum - 0010802-25.2019.5.18.0015. Rel. PLATON TEIXEIRA DE AZEVEDO FILHO. 2ª TURMA, 18/11/2019.)

Na hipótese dos autos, é incontroverso que a documentação rescisória foi entregue fora do prazo legal, tendo a Reclamada confirmado, em suas contrarrazões, que "resta comprovado o pagamento tempestivo, existindo apenas atraso na entrega dos documentos relativos à rescisão, cuja incidência demanda interpretação restritiva, sendo incabível a aplicação da multa" (fls. 701).



Além disso, foram anexados aos autos e-mails enviados à Reclamada, que demonstram a ausência de entrega dos documentos que comprovem a comunicação da extinção contratual aos órgãos competentes (fls. 69/90).

Assim, tendo em vista que a Reclamada não comprovou ter providenciado a entrega dos documentos da rescisão no prazo legal (dez dias), a Autora faz jus à multa postulada.

Dou provimento.

DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS

A Reclamante pugna pela reforma r. sentença para que seja a Reclamada condenada ao pagamento dos honorários sucumbenciais no importe de 15%.

Com razão.

A presente ação foi ajuizada quando já estava vigente a Lei nº 13.467/2017, razão pela qual é aplicável o art. 791-A da CLT quanto aos honorários de sucumbência.

Diante da inversão da sucumbência e observando os critérios do art. 791-A, § 2º, da CLT, condeno a Reclamada ao pagamento dos honorários advocatícios em favor dos patronos do Autor, no percentual de 15% do valor líquido da condenação, sem a dedução dos descontos fiscais e previdenciários (OJ nº 348 da SBDI-1 do TST)

Diante do exposto, reformo a r. sentença para condenar a Reclamada ao pagamento dos honorários advocatícios em favor dos patronos do Autor, no percentual de 15% do valor líquido da condenação, sem a dedução dos descontos fiscais e previdenciários (OJ nº 348 da SBDI-1 do TST).



Dou provimento.

CONCLUSÃO

Conheço do recurso interposto pela Reclamante e dou-lhe parcial provimento, nos termos da fundamentação expendida.

Inverto o ônus da sucumbência. Custas pela Reclamada, no importe de R\$ 140,00, calculadas sobre R\$ 7.000,00, valor provisoriamente arbitrado à condenação.

É o meu voto.

ACÓRDÃO

ISTO POSTO, acordam os membros da Terceira Turma do Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em sessão ordinária presencial hoje realizada, prosseguindo no julgamento iniciado na sessão virtual do dia 22.09.2023, por unanimidade, conhecer do recurso da Reclamante e, no mérito, dar-lhe parcial provimento, nos termos do voto do Relator. Sustentou oralmente, pela Recorrida/Reclamada, o Dr. Leonardo Rodrigues Paiva

Participaram do julgamento os Excelentíssimos Desembargadores ROSA NAIR DA SILVA NOGUEIRA REIS (Presidente), ELVECIO MOURA DOS SANTOS e WANDA



LÚCIA RAMOS DA SILVA. Presente na assentada de julgamento o d. representante do Ministério Público do Trabalho. Sessão de julgamento secretariada pela Diretora da Coordenadoria de Apoio à Terceira Turma, Maria Valdete Machado Teles.

Goiânia, 28 de setembro de 2023.

ELVECIO MOURA DOS SANTOS
Relator

