



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

PROCESSO TRT - ROT 0010265-78.2023.5.18.0018

**RELATORA: DESEMBARGADORA WANDA LUCIA RAMOS DA SILVA RECORRENTE:
TELEFONICA BRASIL S.A.**

ADVOGADO: JOSE ALBERTO COUTO MACIEL

RECORRIDO: ---

ADVOGADO: RODOLPHO DIEGO CARVALHO E SILVA

ORIGEM: 18ª VARA DO TRABALHO DE GOIÂNIA

JUÍZA: CLEUZA GONCALVES LOPES

EMENTA

DANO MORAL. ASSÉDIO MORAL. COBRANÇA EXCESSIVA DE METAS. ABUSO DO PODER DIRETIVO. NÃO CONFIGURAÇÃO. A cobrança de metas de produtividade, por si só, especialmente em setores competitivos, não se revela suficiente à caracterização do dano moral. Para que haja a configuração do dano moral é necessário que fique demonstrado o abuso do poder diretivo, com o intuito de forçar o cumprimento de metas abusivas, de forma reiterada, justificando a condenação ao pagamento de indenização por danos morais. No caso, todavia, não restou comprovado o excesso do empregador na cobrança de metas, motivo pelo qual reforma-se a sentença que julgou procedente o pedido.

RELATÓRIO

A Exma. Juíza do Trabalho, CLEUZA GONCALVES LOPES, da Eg. 18ª Vara do Trabalho de Goiânia - GO, por meio da sentença ID. 3799b24, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados por --- na reclamação trabalhista ajuizada em face de TELEFÔNICA BRASIL S.A.

A reclamada interpôs recurso ordinário (ID. 507d2b1).

Contrarrazões pela reclamante (ID. 54F8b9e).

Parecer do d. Ministério Público do Trabalho manifestando pelo conhecimento e não provimento do recurso quanto à matéria opinada (ID. 6f511b8).

É o breve relatório.

VOTO

ADMISSIBILIDADE

Não conheço dos documentos de ID. 5345aea, e94567b, a741355, aa8f729 e 3bee87d, colacionados pela reclamada em sede recursal, porquanto não se enquadram no conceito de documento novo, nos termos da Súmula do TST.

A d. julgadora sentenciante não reconheceu que a reclamante foi acometida por doença ocupacional, tendo deferido indenização por danos morais em razão de assédio moral.

Logo, por ausência de interesse recursal, não conheço dos argumentos da reclamada relacionados à doença ocupacional.

No mais, presentes os pressupostos processuais de admissibilidade, conheço parcialmente do recurso ordinário interposto pela reclamada.

MÉRITO

ASSÉDIO MORAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

A reclamada não se conforma com a condenação ao pagamento de indenização por danos morais em razão de assédio moral.

Diz que "*sempre zelou pela observância das normas regulamentares e legais, os quais garantiram a obreira um ambiente de trabalho adequado, da mesma forma a demandada sempre foi diligente, não existindo qualquer prova de sua culpa*" (ID. 507d2b1).

Consigna que "*a reclamada sempre exerceu seu poder diretivo quanto das cobranças de metas, de forma ponderada, sem qualquer excesso no poder direito quando da apuração das metas mensais, razão pela qual não há que prosperar as alegações do autor, em específico, não há prova robusta quanto a possíveis ofensas e desrespeito por quaisquer prepostos da reclamante contra a pessoa do reclamante*" (ID. 507d2b1).

Defende que "*não restou demonstrada qualquer conduta que se refere às cobranças excessivas, a reclamante não demonstrou qualquer conduta da reclamada que possa ensejar o pagamento de reparação neste sentido, uma vez que não demonstra que a reclamada tenha se excedido no seu poder diretivo quando das cobranças, vez que sempre portou de forma correta, mantendo-se sempre coerente e correta com seus empregados*" (ID. 507d2b1).

Requer a exclusão da condenação.

Analiso.

Na petição inicial, a reclamante afirmou que "*nos últimos meses de trabalho o empregador passou a exercer rigor excessivo na condução do contrato, passando a fazer cobranças de meta impossíveis e fora do horário de expediente, ameaçando a empregada constantemente com a demissão ou remanejamento para outra loja que tem menor movimento de clientes e até atribuindo a reclamante responsabilidade cobrar o desempenho dos colegas, sem a devida promoção*

para cargo de gerência. Os supervisores criaram um grupo de WhatsApp para efetuar cobranças públicas de desempenho de cada funcionário e expondo diariamente os funcionários a situação vexatória" (ID. 25460b3).

Narrou que "a situação piorou quando a reclamante passou a ser alvo de perseguição por parte dos supervisores. O supervisor Sr. ---, sem motivo manifesto, passou a chamar a reclamante de "justiceira dos funcionários", "advogada", afirmando que ela era a justiceira dos colegas e que não era para os outros funcionários falarem com ela. Essas frases foram faladas várias vezes, inclusive na frente de outros colegas e clientes. E o pior é que a perseguição não ocorria apenas pelo gerente chamado ---, com ciência do superior ---, que por diversas vezes pactuava as abusividades do Sr. ---. Durante todo o período de laço contratual trabalhista, a título de cobrança de maior produtividade, sempre tratara a Reclamante com palavras ríspidas e usando de seu poder de comando para prejudicar a reclamante" (ID. 25460b3).

Acrescentou que "foi remanejada/retirada de seu posto de trabalho e transferida para outra loja onde não é possível bater as metas antes determinadas pelo baixo fluxo de clientes, alterando assim o contrato de trabalho de forma a reduzir a remuneração da reclamante, que ganha porcentagem nas vendas. Quando questionou o supervisor chamado --- sobre a alteração, esse afirmou que a mudança se devia a "problema comportamental", ou seja, a transferência foi uma espécie de castigo para a reclamante" (ID. 25460b3).

Em sua defesa, a reclamada afirmou que "Quanto ao ambiente de trabalho, cabe salientar que este não oferecia riscos à saúde da reclamante, já que conforme pontuado a obreira não era submetida a cobranças exageradas conforme alega, tampouco havia maus tr--- e humilhações, logo, evidente que não houve a alegada violação" (ID. f18bcc4).

Disse que "no que tange a ausência de acesso, esclarece a reclamada que quando ocorreu foi por apenas 07 dias, em decorrência de um erro a vinculação de hierarquia, e tão logo o Gestor tenha sido acionado o erro foi devidamente ajustado. Cabe pontuar que não houve prejuízo financeiro a reclamante em decorrência deste erro, pelo que cabe a Autora comprovar que foi

prejudicada em decorrência do erro sistêmico ocorrido" (ID. f18bcc4).

Sustentou que *"No que tange a alegação de que teria sido transferida em decorrência de perseguições dos seus superiores, igualmente resta impugnada a alegação, em decorrência do ótimo desempenho da reclamante na loja --- Shopping, e em decorrência da reclamante possuir um perfil agressivo comercial, gerando muito valor a reclamada, a reclamada entendeu que seria adequado realizar uma movimentação interna, - a qual foi informado no ato da contratação que poderia acontecer conforme necessidade da empresa -, para que a reclamante estivesse ajudando a dar um UP nas vendas da loja Campinas. Cabe destacar que tal transferência não prejudicou financeiramente a reclamante, ao passo que as metas que deveria atingir foram adequadas de acordo com a loja que agora estava trabalhando, levando em consideração o faturamento, o fluxo de clientes e etc, desta loja. Ademais a loja de Campinas é mais próxima a casa da reclamante, e tem um horário reduzido de funcionamento, bem como não abre aos domingos e feriados, o que obviamente garante uma qualidade de vida melhor a reclamante" (ID. f18bcc4).*

Ensina Maurício Godinho Delgado que assédio moral trata-se de: "[...] *conduta reiterada seguida pelo sujeito ativo no sentido de desgastar o equilíbrio emocional do sujeito passivo, por meio de ---, palavras, gestos e silêncios significativos que visem ao enfraquecimento e diminuição da autoestima da vítima ou outra forma de desequilíbrio e tensão emocionais graves" (Curso de Direito do Trabalho. 12 ed. São Paulo: LTr. 2013, p. 1262).*

No caso, por se tratar de fato constitutivo do seu direito, era da parte autora, conforme art. 818, I da CLT e art. 373, I do CPC, o encargo de demonstrar que sofreu com --- da reclamada (prepostos) caracterizadores do assédio moral.

Em audiência, a reclamante narrou que:

"que a depoente se sentia cobrada excessivamente pela pessoa de --- quando ele cobrava tarefas além da sua atribuição pois queria que ela além de sua meta cobrasse dos colegas para que também eles cumprissem a metas deles; que a cobrança era mais intensa em relação ao DNA, quando a depoente tinha que ligar para todos da loja objetivando atingir nível 5 que era o máximo; que essa atribuição deveria ser compartilhada por todos os consultores, pois cada um deveria cobrar de sua clientela; que a depoente gastava no mínimo um dia e às vezes a semana toda para cumprir essa atribuição; que esse fato

impactava nas suas vendas; que a pressão que mais impactou a reclamante foi a psicológica, porque essa era muito grande porque essa meta era muito importante; que em média cinco dias por mês a depoente ficava responsável pela loja, pois o gerente se ausentava para participar de reuniões externas e isso impactava em suas metas; que a depoente foi transferida da loja do --- para a de Campinas, quando a depoente continuou também responsável pela loja acrescentando inclusive a responsabilidade pelo estoque; que todas às terças-feiras, o dia todo, esse gerente se ausentava e a depoente ficava responsável pela loja; que nega que ganhasse gratificação ou bonificação para ficar como responsável pela loja nessas ausências; que a depoente nessas terças-feiras continuava recebendo somente as comissões de suas vendas e não da loja toda; que a reclamante não teve nenhum problema com o gerente ---; que o supervisor --- fazia as mesmas cobranças para a depoente porque ela não tinha cumprido suas metas, só que a depoente continuava responsável pela loja toda o que a impossibilitava de cumprir a sua meta; que a movimentação da loja de Campinas era 50% inferior à movimentação da loja do ---; que em grupo de WhatsApp ela colocou o seu nome numa lista expondo para todo o grupo que ela não tinha entregue sua meta."Dada a palavra ao (à) procurador(a) do(a) reclamado (a), este inquiriu o(a) depoente nos seguintes termos: "que a depoente não sabe informar porque foi transferida para a loja de Campinas; que quando estava na loja do ---, a depoente bateu as metas praticamente todos os meses; que o conceito da depoente junto aos colegas era exemplar porque nunca teve problemas; que na loja de Campinas demorou uma semana e meia para conseguir acesso depois da sua transferência; que a depoente perdeu as vendas, que foram lançadas em nome de outros colegas" (ID. 98482d4).

A testemunha ---, convidado a depor

pela reclamante, afirmou:

"que o depoente presenciou pelo aplicativo WhatsApp vários comportamentos para com a reclamante tais como: que se não vendesse iria bloquear o login, que eles não sabiam vender, que estavam fazendo um péssimo atendimento, que estavam sendo avaliados dessa forma; que não presenciou nada específico com a reclamante, mas em geral com o grupo; que trabalhou pouco tempo com o supervisor ---; que não trabalhou com o gerente --- de Campinas" [...] "que o depoente se recorda que a reclamante era apelidada pelo pessoal da gerência, mas não se recorda as expressões; que esses apelidos tinha ligação com o comportamento no trabalho em relação à reclamante; que tinham dois grupos de WhatsApp, um geral e outro só dos vendedores e a cobrança era nos dois grupos; que no grupo geral eram expostos todos os resultados da equipe, por consequência havia uma exposição do vendedor perante todos; que por ocasião dessa exposição do vendedor esse vendedor era marcado no grupo para ter ciência do resultado e que não era bom; que o depoente se recorda que a reclamante se queixava muito de ansiedade em relação ao trabalho" (ID. 98482d4).

A testemunha ---, levado à juízo pela

reclamante, narrou:

"que trabalhou com o gerente ---; que em certas ocasiões o gerente --- tinha excessos no tratamento para com eles e exigências do trabalho fora da alçada deles; que o gerente --- colocava os vendedores para fazerem horas extras, mas não havia compensação; que os consultores que não conseguiam alcançar as metas no mês, havia ameaça de serem enviados para outra loja; que o --- tinha um fluxo maior de clientes e as outras lojas implicavam em comissões menores; que ao serem transferidos para a loja de Campinas a comissão cairia mais de 50%; que a reclamante na loja do ---, exercia cargo de vendedora,

gerente e recepcionista; que o gerente se ausentava da loja em média, três vezes por semana, dessa uma vez por semana era o dia todo; que quando a reclamante ficava responsável pela loja não conseguia fazer vendas e não recebia a comissão do gerente que estava ausente; que o depoente trabalhou com o gerente ---, sendo que presenciou cobranças excessivas desse gerente em cima da reclamante, mesmo tendo dezesseis consultores, somente ela era cobrada com mais intensidade; que o gerente --- teve situações de ameaçar bloqueio de login da reclamante e de outros consultores; que isso se tratava de uma penalidade por não ter entregue a meta [...] que o depoente não participava de grupo de WhatsApp; que não sabe informar sobre apelidos dados à reclamante; que toda vez que o --- ia à loja, em média quatro vezes por semana, ele sempre fazia essa cobrança excessiva em cima da reclamante" (ID. 98482d4).

A testemunha ---, convidada a depor pela reclamada,

afirmou:

"que trabalhou com o gerente --- quando do seu retorno para a loja do ---; que o gerente -- tratava todos de forma igual; que no habitual era ter reuniões matinais com todo o grupo quando era dado o feedback; que o gerente sempre fazia cobranças gerais no grupo; que o feedback era individuais no privado ou presencial numa sala dele; que na reunião matinal o referido gerente não apresentava uma lista com o desempenho de todos eles; que no grupo de WhatsApp ele colocava a lista com o desempenho de todos eles; que ele colocava essa lista no grupo de WhatsApp dos vendedores em número de cinco em média; que a depoente não presenciou e nem ouviu dizer que este gerente tenha chamado a reclamante por alguma expressão que ela possa ter considerado inapropriado; que nas vezes que a depoente presenciou o supervisor --- cobrava metas geral da loja e não individual de cada um; que a reclamante não era responsável pela loja, pois era consultora de vendas; que na loja tem dois consultores seniores e dois gurus que cobrem as ausências do gerente, no caso a reclamante era um deles; que a depoente retifica o depoimento para dizer que a loja tinha quinze vendedores os quais faziam parte do grupo de WhatsApp; que a depoente não trabalhou com a reclamante em Campinas; que mesmo não sendo cobrada diretamente a reclamante e todos os vendedores se sentiam ansiosos por conta das metas; [...] que não sabe informar se a reclamante batia as metas antes e também depois da pandemia; que na visão da depoente a reclamante era uma boa vendedora; que não sabe informar porque a reclamante foi transferida para Campinas" (ID. 98482d4).

A informante ---, convidada a depor pela

reclamada, narrou:

"que a depoente estava de férias quando a reclamante começou a trabalhar em Campinas, mas ouviu dizer que ela ficou sem acesso ao sistema por uns três dias a uma semana; que no caso a reclamante acabou sendo prejudicada porque não tem como lançar e não sabe explicar como ocorreu; que a reclamante já chegou na loja de Campinas como sênior, mas não cobriu as férias da depoente porque a loja tinha um gerente de operações que era um cargo superior ao dela e cobriu as férias da depoente" (ID. 98482d4).

Verifico que a testemunha --- --- narrou cobranças de metas,

tendo declarado que "*não presenciou nada específico com a reclamante, mas em geral com o grupo*". Em que pese tenha afirmado que a reclamante recebia apelidos da gerência não soube especificar quais eram esses apelidos: "*a reclamante era apelidada pelo pessoal da gerência, mas não se recorda as expressões*", não sendo possível extrair se a autora era tratada de forma depreciativa.

A testemunha --- ---afirmou que havia excessos por parte da gerência, mas dos fatos --- narrados não é possível depreender a ocorrência de ofensas: "*que em certas ocasiões o gerente --- tinha excessos no tratamento para com eles e exigências do trabalho fora da alçada deles; que o gerente --- colocava os vendedores para fazerem horas extras, mas não havia compensação; que os consultores que não conseguiam alcançar as metas no mês, havia ameaça de serem enviados para outra loja*".

A testemunha --- ---disse que as cobranças eram gerais, que o tratamento da gerência com os empregados era igual, não relatando nenhuma situação de constrangimento.

Em que pese a testemunha --- ---ter afirmado que a reclamante acumulava funções, sendo impossibilitada de cumprir suas metas, a testemunha --- ---consignou que "*na loja tem dois consultores seniores e dois gurus que cobrem as ausências do gerente, no caso a reclamante era um deles*".

Destaco ainda que, embora a reclamante tenha afirmado, em sua petição inicial, que a reclamada "Transferiu a reclamante de loja sem nenhuma justificativa, apenas porque o supervisor falou que era "comportamental". A reclamante pode comprovar por meio de testemunhas, que foi trocada de posto de trabalho apenas por perseguição", em seu depoimento, não soube indicar o motivo de sua transferência de loja, não corroborando, portanto, a tese da inicial de que tal mudança foi uma forma de retaliação.

Ademais, entendo que o envio de lista com o desempenho em grupo de mensagens, por si só, não configura assédio moral porquanto o acompanhamento de metas é inerente à

atividade de vendas.

Acrescento que a indisponibilidade do sistema quando da transferência de loja da reclamante, representa um prejuízo material para a reclamante, não havendo demonstração de que esta situação, reconhecidamente transitória, tenha tido o a intenção deliberada de prejudicá-la.

Nesse contexto, entendo que não é possível se extrair da prova oral, de forma inequívoca, que a reclamada tenha ultrapassado seu poder diretivo, exigindo volume de trabalho exacerbado ou tratando a reclamante com rigor excessivo.

Depreende-se que a cobrança por metas, ainda que pudesse ser mais incisiva, não era excessiva, tampouco gerava situações de constrangimentos ou humilhações.

Frise-se que, para que houvesse o dever de indenizar, ressaltado, seria necessária a prova de que houve abuso de direito por parte da empregadora em relação específica à reclamante, no caso de assédio moral, a comprovação de que a reclamante foi, realmente, exposta, de forma repetitiva e prolongada, a situações humilhantes e constrangedoras, o que não se verifica no caso dos autos.

Nesse cenário, dou provimento ao recurso da reclamada e excluo a condenação ao pagamento indenizatório em razão de assédio moral.

Dou provimento.

RESCISÃO INDIRETA. SALDO DO BANCO DE HORAS

Insurge-se a reclamada contra a decisão que reconheceu a rescisão indireta do contrato de trabalho e a condenou ao pagamento de verbas rescisórias, além de saldo de banco

de horas.

Aduz que "*Considerando que somente houve deferimento da rescisão indireta face o deferimento do pedido de danos morais, entende a reclamada que em caso de reversão da condenação deve ser afastada a condenação em rescisão indireta*" (ID. 507d2b1).

Consigna que "*e não há que se falar em condenação da reclamada na quantia de 26 horas e 52 minutos, ao passo que tal avença encontra-se devidamente quitada com o pagamento das verbas rescisórias realizada no dia 19/04/2023*" (ID. 507d2b1).

Análise.

Conforme supradecidido, não restou comprovado nos autos a existência de falta grave praticada pela empresa, não se enquadrando a situação *sub judice* em nenhuma das condutas tipificadas no art. 483 da CLT.

Logo, reformo a r. sentença quanto ao reconhecimento da rescisão indireta e seus consectários.

Assim, tendo o pedido de rescisão indireta sido julgado improcedente e restando evidente que a empregada não tinha interesse na continuidade do vínculo empregatício, impõe-se reconhecer que a extinção do contrato de trabalho por iniciativa da empregada (pedido de demissão), com a condenação da reclamada ao pagamento das respectivas verbas rescisórias e baixa da CTPS.

Mantenho a data do término do contrato em 25/03/2023, conforme constou na sentença.

Havendo registro de saldo no banco de horas em favor da reclamante, é devido o pagamento de tais horas extras, conforme constou na sentença.

Destaco que a sentença deferiu a dedução de valores comprovadamente pagos sob mesmo título, devendo ser observado a possibilidade de reiteração do pedido, por ocasião da liquidação, nos moldes do art. 884, § 1º, da CLT, quando a executada poderá fazer prova da quitação.

Dou parcial provimento.

CONCLUSÃO

Conheço parcialmente do recurso ordinário interposto pela reclamada e, no mérito, **dou-lhe parcial provimento**, nos termos da fundamentação expendida.

Rearbitro à condenação o valor de R\$ 10.000,00. Custas fixadas em R\$ 200,00, pela reclamada.

É o meu voto.

AR

ISTO POSTO, acordam os membros da Terceira Turma do Egrégio Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região, em sessão ordinária virtual hoje realizada, por unanimidade, conhecer parcialmente do recurso da Reclamada e, no mérito, dar-lhe parcial provimento,

nos termos do voto da Relatora.

Participaram do julgamento os Excelentíssimos Desembargadores ROSA NAIR DA SILVA NOGUEIRA REIS (Presidente), WANDA LÚCIA RAMOS DA SILVA e MARCELO NOGUEIRA PEDRA. 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, 05 de julho de 2024.

WANDA LUCIA RAMOS DA SILVA
Desembargadora Relatora