Poder Judiciário
Justiça do Trabalho
Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região

Recurso Ordinário Trabalhista 0020806-86.2018.5.04.0261

Processo Judicial Eletrônico

Data da Autuação: 11/11/2019
Valor da causa: R$ 45.000,00

Partes:
RECORRENTE: SINDICATO DOS BANCARIOS E FINANCIARIOS DO VALE DO CAI
ADVOGADO: DJEISON KEHL
ADVOGADO: CLECIO MEYER
ADVOGADO: LUCAS DEODORO KLIN MEYER
RECORRENTE: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

ADVOGADO: BRUNO MARQUES BENSAL ROMA
ADVOGADO: LEONARDO VASCONCELOS LINS FONSECA
ADVOGADO: NEVILLE DE OLIVEIRA
ADVOGADO: FABIO LIMA QUINTAS
ADVOGADO: MONICA GONCALVES DA SILVA
RECORRIDO: SINDICATO DOS BANCARIOS E FINANCIARIOS DO VALE DO CAI
ADVOGADO: DJEISON KEHL
ADVOGADO: CLECIO MEYER
ADVOGADO: LUCAS DEODORO KLIN MEYER
RECORRIDO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.

ADVOGADO: BRUNO MARQUES BENSAL ROMA
ADVOGADO: LEONARDO VASCONCELOS LINS FONSECA
ADVOGADO: NEVILLE DE OLIVEIRA
ADVOGADO: FABIO LIMA QUINTAS
ADVOGADO: MONICA GONCALVES DA SILVA
CUSTOS LEGIS: MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO
TERCEIRO INTERESSADO: TERCEIROS INTERESSADOS

Identificação
PROCESSO nº 0020806-86.2018.5.04.0261 (ROT)
RECORRENTE: SINDICATO DOS BANCARIOS E FINANCIARIOS DO VALE DO CAI, BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
RECORRIDO: SINDICATO DOS BANCARIOS E FINANCIARIOS DO VALE DO CAI, BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.
RELATOR: DENISE PACHECO

EMENTA

Coordenador de Atendimento. Enquadramento na regra do artigo 224, § 2°, da CLT. Hipótese na qual a prova dos autos é indicativa do exercício de funções diferenciadas e de maior responsabilidade, capazes de enquadrar o exercente da função de Coordenador de Atendimento na regra de exceção do art. 224, § 2º, da CLT. Sentença mantida.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos.

ACORDAM os Magistrados integrantes da 7ª Turma do Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região: por unanimidade, **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ORDINÁRIO DO SINDICATO-AUTOR** (SINDICATO DOS BANCARIOS E FINANCIARIOS DO VALE DO CAI). Por unanimidade, **NEGAR PROVIMENTO AO RECURSO ADESIVO DO RECLAMADO** (BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A.) em relação ao alegado cerceamento do direito de defesa, restando prejudicada a análise dos demais itens recursais, diante da manutenção da improcedência da ação.

Intime-se.

Porto Alegre, 23 de fevereiro de 2021 (terça-feira).

RELATÓRIO

Inconformadas com a sentença de improcedência das fls. 402/410, recorrem as partes.

O **sindicato-autor** apresenta recurso *ordinário* nas fls. 415/437. Alega cerceamento do direito de defesa por indeferimento da prova oral e pretende a reforma da sentença em relação ao enquadramento dos coordenadores de atendimento na regra do art. 224, § 2°, da CLT. Renova o pleito de honorários advocatícios.

O **reclamado**, em razões de recurso *adesivo*, também alega cerceamento do direito de defesa por indeferimento de prova oral. Além disso, alega o descabimento da ação coletiva por falta de interesse, pretende a aplicação das normas atinentes à reforma trabalhista e afirma a necessidade de liquidação dos pedidos. Pede, ainda, a limitação territorial (fls. 453/464).

Com contrarrazões do reclamado nas fls. 440/452 e do reclamante nas fls.469/482.

É o relatório.

FUNDAMENTAÇÃO

Recursos do sindicato-autor e do reclamado (matéria prejudicial)

Nulidade processual. Cerceamento do direito de defesa. Indeferimento da oitiva de testemunhas. O Sindicato-autor não se conforma com o indeferimento da oitiva das testemunhas presentes na audiência de instrução. Defende que, analisado o normativo 'Manual Certo' (ID. 7789238), não há como "presumir" que as atividades desenvolvidas na condição de "Coordenador de Atendimento" detenha nível de fidúcia diferenciada. Defende que, se havia dúvida a respeito da forma como exercidas as atribuições do cargo de "Coordenador de Atendimento", deveria a magistrada ter permitido a produção de prova oral. Refere que sofreu prejuízo irreparável por ter tolhido o direito à comprovação das alegações dispostas na petição inicial, fato que poderia ser dirimido com a oitiva de testemunhas. Requer, em decorrência, a nulidade do processo por cerceamento de defesa nos termos do artigo 794 da CLT, com a determinação do retorno dos autos à origem para a reabertura da instrução processual e oitiva de testemunhas.

O **banco-réu**, caso provido o recurso do reclamante, pretende a produção de prova oral de forma integral, com a oitiva das testemunhas que apresentou, sob pena de cerceamento de seu direito de defesa.

Analiso.

O Sindicato dos Bancários e Financiários do Vale do Cai propôs ação coletiva contra o Banco Santander para reparar alegada lesão homogênea. Discute nos atos a jornada de oito horas que o banco estabeleceu para a função de "coordenador de atendimento". Pretende provar que as atividades atribuídas a esse cargo são técnicas e a jornada de trabalho de seus ocupantes deve ser de 06 horas.

O juiz de primeiro grau indeferiu a produção de prova oral porque considerou *"que a lide, da forma colocada na petição inicial, limita-se à análise das atribuições do cargo de Coordenador de Atendimento previstas na norma interna da reclamada, o que dá o caráter de homogeneidade pretendido pelo sindicato autor. A oitiva de testemunhas implicaria necessariamente o reconhecimento de aspectos de heterogeneidade, o que retiraria o escopo do presente processo."*

A sentença considerou, apenas com base no regramento do banco, que a função está enquadrada no § 2° do art. 224 da CLT, o que justifica a sujeição de seus ocupantes à jornada de 08 horas.

Verifico que na petição inicial o Sindicato-autor deduziu a seguinte causa de pedir:

> *"A presente Ação tem como objetivo a apreciação das jornadas de trabalho dos substituídos, com fundamento específico no documento exarado pela própria empresa, em anexo, em que se estabelecem as atribuições e os objetivos designados para o exercício da função de Coordenador de Atendimento.*
>
> *Tal delimitador se faz necessário, para deixar transparente o tipo de prova a ser produzida pelas partes - em torno do conteúdo da norma interna acima referida, que diz de modo expresso quais são as atribuições daqueles/as que exercem a função de Coordenador de Atendimento.*
>
> *Registre-se que o conteúdo da referida norma interna é que dá o caráter homogêneo - e, portanto, coletivo - da Demanda. É a ORIGEM COMUM da lesão que se pretende seja analisada." (sublinhado no original)*

Portanto, considero que a negativa da produção de prova oral pelo juízo de primeiro grau se justifica na limitação imposta à causa de pedir deduzida na petição inicial, quando o próprio sindicato de classe referiu que o fundamento específico da ação está no documento da instituição bancária que estabelece as atividades da função de Coordenador de Atendimento. Além disso, menciona expressamente que o delimitador visa justamente a deixar claro o tipo de prova a ser produzida.

Portanto, não verifico o alegado cerceamento do direito de defesa no indeferimento da prova oral pretendida produzir em audiência.

Recurso do reclamante

1. Impossibilidade de enquadramento das funções do cargo de Coordenador de Atendimento nas disposições do artigo 224, § 2°, da CLT. A sentença considerou que em análise realizada em abstrato das atribuições constantes na norma interna do Banco, nos estritos termos do postulado na petição inicial, ficou evidenciado que os exercentes do cargo de 'Coordenadores de Atendimento' não realizam apenas funções técnico/burocráticas e de rotina bancária, próprias do empregado bancário comum (como caixas, escriturários), mas estão investidos em grau de confiança superior a estes, o que justifica o enquadramento dos empregados ocupantes desta função na exceção prevista no § 2° do art. 224 da CLT

Assinado eletronicamente por: DENISE PACHECO - 23/02/2021 16:21:52 - 489149b
https://pje.trt4.jus.br/segundograu/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=20061509160280700000047103103
Número do processo: 0020806-86.2018.5.04.0261
Número do documento: 20061509160280700000047103103

e, portanto, a sujeição à jornada de trabalho de 08 horas. Nesse sentido rejeitou os pedidos deduzidos na peça inicial.

Inconformado, o **sindicato-autor** sustenta que não há prova nos autos de que os empregados que exercem o cargo de "Coordenador de Atendimento" possuam atribuições de nível diferenciado em relação aos demais empregados bancários, nem mesmo de modo eventual. Alega que é o próprio sistema do banco-réu que estabelece os limites das diferentes operações de crédito que podem ser concedidas aos clientes, sendo que tal circunstância sequer se encontra prevista no Manual de atribuições para o cargo, sendo que apenas o cliente ou o negócio é captado para o Banco, conforme disposto no próprio regulamento, pois tal atividade se dá cumprindo as diretrizes normas e procedimentos estabelecidos pelo Banco. Sustenta que das atribuições das atividades descritas no Manual Certo de *ID. 7789238*, verifica-se que o "Coordenador de Atendimento" não possui nenhuma autonomia ou poder para negociar as taxas com vistas à remuneração do dinheiro captado junto ao cliente, por exemplo. Sustenta que os ocupantes do cargo de "Coordenador de Atendimento" exercem atividades eminentemente operacionais, sem qualquer rotulação de "fidúcia diferenciada". Refere que da leitura das atividades elencadas no normativo (Manual Certo) de *ID. 7789238*, resta patente a ausência de empregados subordinados ao cargo de "Coordenador de Atendimento", ou seja, revela-se que a subordinação como fato jurídico, é indiferente ao banco recorrido para efeitos de atribuição de jornada de oito horas, pois o fato do Manual fazer menção que os caixas integram a equipe de atendimento que o coordenador deve orientar, não pressupõe que os mesmos sejam seus subordinados, até mesmo porque, todos se subordinam ao Gerente de Atendimento e ao Gerente Geral da agência. Refere que a função de confiança elevada tem a ver com o exercício de tarefas vinculadas à direção e gestão da atividade empresarial, o que certamente não é o caso dos autos. Alega que a sentença ignora a subordinação do "Coordenador de Atendimento" ao Gerente Geral, e ao próprio Gerente de Atendimento, conforme se interpreta dos termos do normativo (Manual Certo) de *ID. 7789238*. Cita a Tese Jurídica Prevalecente n°6 do TRT da 4ª Região. Pretende a reforma da sentença, uma vez que o cargo não se enquadra na hipótese prevista no parágrafo 2º do artigo 224 da CLT, devendo ser reformada a sentença no aspecto, a fim de que seja determinado o pagamento das horas excedentes da 6ª diária como extras, na forma dos pedidos "a" e "b" da inicial.

Razão não assiste ao sindicato-autor.

O Sindicato dos Bancários e Financiários do Vale do Cai propôs contra o Banco Santander a presente ação coletiva para reparar suposta lesão homogênea, na qual discute a jornada de trabalho de 08 horas que o banco estabeleceu para a função de "Coordenador de Atendimento".

A sentença, com base no regramento do banco, considerou que a referida função está enquadrada na regra do § 2° do art. 224 da CLT, pois seus ocupantes exercem funções diferenciadas e de maior responsabilidade, o que justifica a sujeição deles à jornada de trabalho de 08 horas.

O enquadramento na exceção do artigo 224, § 2º, da CLT pressupõe, além da percepção da gratificação de função superior a um terço do salário contratual, o exercício de funções de direção, gerência, fiscalização, chefia e equivalentes ou do desempenho de outros cargos de confiança.

Saliento que na ação coletiva proposta a fidúcia atribuída ao cargo não é verificada nos casos concretos individuais, razão pela qual foi indeferida a produção de prova oral, pois a causa de pedir deduzida na inicial demanda apenas a análise do que o regramento interno do banco estabelece como atividades e responsabilidades atribuídas ao cargo de "Coordenador de Atendimento".

Nesse sentido, é importante frisar que a exceção do art. 224, § 2°, da CLT, não exige amplos poderes de gestão, os quais são vinculados à exceção do inciso II do art. 62, da CLT.

No mais, conforme já transcrito na sentença, a norma interna do banco assim estabelece sobre as responsabilidades do "Coordenador de Atendimento":

> *"O coordenador de atendimento deve coordenar as atividades do atendimento aos clientes e a formalização das operações na agência, orientando funcionários, precedendo à abertura e o fechamento físico do caixa e assegurando os lançamentos e registros das movimentações efetuadas garantindo a correta aplicação das normas e procedimentos estabelecidos pelo Banco e prezando pela qualidade no Atendimento e operacional, visualizando oportunidades de negócios dos produtos foco, além de disseminar a cultura de servir com foco na satisfação do cliente."*

Quanto às atribuições mais específicas, as responsabilidades foram divididas em quatro pilares de atuação:

> *"1. Qualidade Operacional:*
>
> *- Conhecer e zelar pelo cumprimento das Políticas e Normas Internas, Autorregulação Bancária, normativos do BACEN e práticas do CDC - Código de Defesa do Consumidor, bem como as legislações federais, estaduais e municipais.*
>
> *- Garantir a abertura das unidades com todos os aspectos de segurança em conformidade com os normativos.*
>
> *- Conhecer e praticar todos os procedimentos de segurança, zelando pela segurança física e patrimonial da unidade.*
>
> *- Garantir o sigilo bancário dos clientes, zelando pela guarda dos documentos e formulários assinados e não fornecendo informações de clientes para outras pessoas.*
>
> *- Garantir a aplicação das políticas e práticas de prevenção a lavagem de dinheiro, cumprimento do Código de Ética, prevenção a fraudes e Segurança da Informação.*
>
> *- Garantir a correta formalística na contratação de produtos e serviços.*
>
> *- Acompanhar e regularizar as recomendações do relatório de pendências pós Auditoria /Auditoria a Distância, UTM - Unidade Territorial de Monitoramento e Auto gestão dentro dos prazos estabelecidos.*

Assinado eletronicamente por: DENISE PACHECO - 23/02/2021 16:21:52 - 489149b
https://pje.trt4.jus.br/segundograu/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=20061509160280700000047103103
Número do processo: 0020806-86.2018.5.04.0261
Número do documento: 20061509160280700000047103103

- Acompanhar os padrões contábeis, e garantir que todos os procedimentos contábeis sejam realizados conforme normativos vigentes.

- Apoiar o GA (gerente de atendimento) no processo de abertura de contas e operações de crédito devendo estar atento a formalização, conferência e checagem de documentos, baixa do workflow, e prazo de vencimento para destruição de tangíveis (cartões, talões e senhas) vencidos.

- Comunicar a gestão matricial e/ou acionar as respectivas áreas, em caso de identificação de desvio procedimento.

2. Operacionalização da Unidade:

- Apoiar o GA, garantindo a perfeita operacionalização e disponibilidade dos equipamentos, recursos, infraestrutura, bem como o cumprimento dos prazos de atendimento dos processos de manutenção, abastecimento e demais solicitações.

- Apoiar o GA, na correta exposição das peças de Comunicação Visual, além da disponibilização dos cartazes obrigatórios em atendimento a legislações específicas, e de garantir a organização e limpeza de ambientes e sigilo de arquivos e documentos.

3. Qualidade no Atendimento:

- Promover a abertura e fechamento físico dos caixas, conforme regras definidas pela Instituição.

- Coordenar as atividades dos caixas, orientando-os sobre a execução dos procedimentos diários e realizar o treinamento de novos caixas.

- Assegurar para que os caixas escalonados estejam prontos para realizar o atendimento no momento da abertura da unidade.

- Autorizar transações nos caixas, conforme alçadas definidas.

- Responder pela tesouraria e reserva de numerário da unidade, quando determinado em ata de responsabilidade.

- Executar a estratégia de atendimento definida pelo GA, e informar previamente em caso de imprevistos, visando assegurar a execução do planejamento.

- Atuar no Pronto Atendimento (se houver mais de um coordenador na unidade) sempre que direcionado pelo GA.

- Apoiar o GA no acompanhamento das manifestações de temas de Atendimento para que seja, tratados no mesmo dia, e todos os questionamentos do canal sejam respondidos e com a qualidade necessária de todas as manifestações.

- Apoiar o GA na gestão do fluxo de atendimento ao cliente para assegurar sua satisfação com o tempo de espera no atendimento e cumprimento do tempo regulamentado.

- Atuar na triagem do cliente no Auto Atendimento, Pronto Atendimento e fila, direcionando o cliente para o local adequado de atendimento.

Assinado eletronicamente por: DENISE PACHECO - 23/02/2021 16:21:52 - 489149b
https://pje.trt4.jus.br/segundograu/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=20061509160280700000047103103
Número do processo: 0020806-86.2018.5.04.0261
Número do documento: 20061509160280700000047103103

- Monitorar o tempo de espera nas filas do caixa no mínimo a cada 30 minutos, e tomas ações corretivas para enquadramento conforme lei/Autorregulação bancária.

- Identificar oportunidades e orientar os clientes em relação aos benefícios de utilização dos Canais de Relacionamento durante o atendimento ao cliente e na atividade de triagem.

- Eventualmente, em momentos de grande fluxo de cliente, e quando definido pelo Gerente de Atendimento, atuar no caixa para assegurar o tempo de espera regulamentado.

- Utilizar o padrão de script para o atendimento telefônico, retornando recados registrados em seu nome.

4. Vendas no Atendimento:

- Conhecer e fomentar o Modelo de Incentivos à equipe, que deve conhecer as características e os benefícios dos produtos/serviços.

- Ofertar os Produtos Foco aproveitando as oportunidades durante o atendimento aos clientes e assegurar o entendimento do cliente com relação à característica dos produtos ofertados/contratados.

- Acompanhar a produção diariamente e traçar estratégias para atingimento junto ao GA.

- Identificar os funcionários da equipe de Atendimento com melhor desempenho e divulgar as boas práticas, promovendo o reconhecimento e motivando os demais.

- Garantir a qualidade das vendas, com a devida formalização dos produtos contratados."

(grifei)

Portanto, adoto a conclusão da sentença no sentido de que as atribuições dos "Coordenadores de Atendimento" são hábeis a inseri-los na exceção do art. 224, § 2°, da CLT, conforme razões ora transcritas:

"As atribuições destacadas na norma interna do Banco conferem aos Coordenadores de Atendimento nível de fidúcia diferenciado em relação aos demais empregados bancários, pois verifico que eles são responsáveis pela equipe de atendimento aos clientes da agência, em relação à qual devem fomentar o modelo de incentivos, identificando os funcionários com melhor desempenho e divulgando as boas práticas, promovendo o reconhecimento e motivando os demais. Em relação aos caixas que integram sua equipe, são responsáveis por coordenar suas atividades, orientando-os sobre a execução dos procedimentos diários, e assegurando que aqueles que foram escalonados estejam prontos para realizar o atendimento no momento da abertura da unidade, devendo, ainda, realizar o treinamento de novos caixas. São responsáveis, ainda, pela abertura e fechamento físico dos caixas, autorizando as suas transações.

Além disso, devem acompanhar diariamente a produção do atendimento, traçando estratégias para atingimento das metas definidas.

Assinado eletronicamente por: DENISE PACHECO - 23/02/2021 16:21:52 - 489149b
https://pje.trt4.jus.br/segundograu/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=20061509160280700000047103103
Número do processo: 0020806-86.2018.5.04.0261
Número do documento: 20061509160280700000047103103

> *Observo, outrossim, que também têm como incumbência o controle do numerário da agência, pois, quando determinado em ata, respondem pela tesouraria e reserva de numerário da unidade.*
>
> *É de ressaltar, ademais, que os Coordenadores podem apoiar o gerente de atendimento no processo de abertura de contas e em operações de crédito.*
>
> *Todas estas atribuições do Coordenador de atendimento demonstram que sua atuação é de extrema relevância para a execução da atividade-fim do Banco, na medida em que suas tarefas envolvem o relacionamento direto com os clientes da agência, para os quais, afinal, direciona-se a atividade bancária."*

Cumpre salientar que o fato de os Coordenadores de Atendimento serem subordinados a outros gerentes (gerente de atendimento e gerente geral da agência), e mesmo o fato de não contarem com subordinados específicos, não retira o caráter de fidúcia da função, uma vez que a exceção do art. 224, § 2°, da CLT não exige que os empregados desenvolvam atividades de gestão que os coloquem em posição de substituto do empregador, o que é próprio da exceção prevista no art. 62, II, da CLT.

Portanto, mantenho a sentença que considerou que os "Coordenadores de Atendimento" tem enquadramento na exceção prevista no § 2° do art. 224 da CLT.

Nesse mesmo sentido, aliás, destaco precedentes do Tribunal que analisaram a mesma função, no mesmo banco-réu, em ações de substituição processual movidas pelo sidicato dos bancários:

> ** Acórdão: 0021613-98.2017.5.04.0663 (ROT). Redator: Des. Joao Pedro Silvestrin. Órgão julgador: 7ª Turma. Data: 29/08/2019*
>
> ** Acórdão: 0021632-07.2017.5.04.0663 (ROT). Redator: Des. Fabiano Holz Beserra. Órgão julgador: 1ª Turma. Data: 21/11/2019*

Provimento negado. Mantida a improcedência da ação, resta prejudicada a análise dos demais itens do recurso adesivo do réu.

2. Honorários advocatícios. Em caso de reforma da sentença, o sindicato-autor pretende a condenação do reclamado ao pagamento de honorários advocatícios. Caso não seja esse o entendimento do Tribunal, pretende sejam fixados os honorários de sucumbência em percentual de 20% (vinte por cento) ou, *sucessivamente*, de 15% (quinze por cento).

Mantida a improcedência da ação, não se cogita de condenação em honorários advocatícios ou de sucumbência em favor do sindicato-autor.

Provimento negado.

Assinado eletronicamente por: DENISE PACHECO - 23/02/2021 16:21:52 - 489149b
https://pje.trt4.jus.br/segundograu/Processo/ConsultaDocumento/listView.seam?nd=20061509160280700000047103103
Número do processo: 0020806-86.2018.5.04.0261
Número do documento: 20061509160280700000047103103

DENISE PACHECO

Relator

VOTOS

PARTICIPARAM DO JULGAMENTO:

DESEMBARGADORA DENISE PACHECO (RELATORA)

JUIZ CONVOCADO JOE ERNANDO DESZUTA

DESEMBARGADOR WILSON CARVALHO DIAS