

**CENTRO DE ENSINO SUPERIOR CESREI LTDA
CURSO DE BACHARELADO EM DIREITO**

MARIA EDUARDA LIRA PAULINO

**O ASSÉDIO MORAL NO DIREITO DO TRABALHO: A VIOLÊNCIA DISSIMULADA
E SOFRIDA PELOS OPERADORES DE TELEMARKETING**

Campina Grande – PB
2023

MARIA EDUARDA LIRA PAULINO

**O ASSÉDIO MORAL NO DIREITO DO TRABALHO: A VIOLÊNCIA DISSIMULADA
E SOFRIDA PELOS OPERADORES DE TELEMARKETING**

Trabalho de Conclusão de Curso (Artigo) apresentado à Coordenação do Curso de Direito do Centro de Ensino Superior Ltda., como requisito parcial para a obtenção do grau de Bacharel em Direito, pela referida instituição.

Orientadora: Profa. Ma. Nívea Maria Santos Souto Maior.

P328a

Paulino, Maria Eduarda Lira.

O assédio moral no direito do trabalho: a violência dissimulada e sofrida pelos operadores de telemarketing / Maria Eduarda Lira Paulino. – Campina Grande, 2023.

41 f.

Artigo (Bacharelado em Direito) – Cesrei Faculdade – Centro de Educação Superior Cesrei Ltda., 2023.

"Orientação: Profa. Ma. Nívea Maria Santos Souto Maior".

Referências.

1. Direito do Trabalho. 2. Assédio Moral – Operadores de Telemarketing. 3. Saúde do Trabalhador. 4. Dignidade da Pessoa Humana. I. Maior, Nívea Maria Santos Souto. II. Título.

CDU 349.2(043)

MARIA EDUARDA LIRA PAULINO

**O ASSÉDIO MORAL NO DIREITO DO TRABALHO: A VIOLÊNCIA DISSIMULADA
E SOFRIDA PELOS OPERADORES DE TELEMARKETING**

Aprovada em: ____/06/2023.

BANCA EXAMINADORA:

Profa. Ma. Nívea Maria Santos Souto Maior
Centro de Ensino Superior Cesrei Ltda.
Orientadora

X

Profa. Dra. Mara Karinne Lopes Veriato Barros
Centro de Ensino Superior Cesrei Ltda.
1º Examinador

Prof. Me. Jardon Souza Maia
Centro de Ensino Superior Cesrei Ltda.
2º Examinador

AGRADECIMENTOS

Agradeço primeiramente Deus por ter me sustentado até aqui, pois sem ele eu não teria realizado absolutamente nada, sem sua graça nunca iria chegar a lugar algum, pois tudo é Dele, por Ele e para Ele. Agradeço a Ele principalmente por estar restaurando minha saúde, pois por muitas vezes quase me fizeram desistir de alcançar meus objetivos de vida, mas Ele nunca desampara um filho seu e é por causa Dele que hoje tenho vida.

Aos meus pais, que nunca me deixaram faltar nada durante essa longa jornada, que sempre me apoiaram e sempre acreditaram nos meus sonhos e que sempre me orientaram a seguir o caminho certo, com honestidade e fé, e cooperaram para que eu pudesse chegar até aqui.

Ao meu companheiro de vida que também sempre me apoiou em meus sonhos, sempre esteve do meu lado em dias difíceis, tentando sempre me alegrar mesmo diante de todas as dificuldades que, infelizmente, tive que enfrentar até aqui, mas que felizmente me fizeram mais forte.

Em especial, por fim, a minha orientadora, que não mediu esforços para me ajudar durante a produção deste projeto de pesquisa, que compreendeu todas as minhas dificuldades e foi, além de orientadora, uma verdadeira amiga que me encorajou e sempre me falou “no final te garanto que vai valer a pena”, pois bem, ela tinha razão.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	10
2	RESGATE HISTÓRICO: A evolução conceitual e principiológica do Dano Moral Trabalhista	11
3	DEFINIÇÕES CONCEITUAIS E ESPÉCIES DO ASSÉDIO MORAL	20
3.1	ASSÉDIO MORAL ORGANIZACIONAL	21
3.2	ASSÉDIO MORAL VERTICAL OU <i>BOSSING</i>	22
3.2.1	<i>Assédio moral vertical descendente</i>	22
3.2.2	<i>Assédio moral vertical ascendentes</i>	22
3.3	ASSÉDIO MORAL HORIZONTAL	23
3.4	ASSÉDIO MORAL MISTO	24
4	AVALIAÇÕES DE CASOS JUDICIAIS DOS OPERADORES DE TELEMARKETING.....	25
4.1	CASOS JUDICIAL ENVOLVENDO A ORBITALL ATENDIMENTO LTDA.	26
4.2	CASOS JUDICIAIS ENVOLVENDO A AEC CENTRO DE CONTATOS S/A	31
4.2.1	<i>Ação na 5ª Vara do Trabalho de Campina Grande/PB.....</i>	32
4.2.2	<i>Ação Civil Pública do Ministério do Trabalho - MPT</i>	35
5	CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	45

O ASSÉDIO MORAL NO DIREITO DO TRABALHO: A VIOLÊNCIA DISSIMULADA E SOFRIDA PELOS OPERADORES DE TELEMARKETING

Paulino, Maria Eduarda Lira¹
Souto Maior, Nívea Maria Santos²

RESUMO

O presente trabalho acadêmico tem por objetivo geral investigar sobre o assédio moral no direito do trabalho, em específico aquele praticado nas empresas de telemarketing, diante das ações judiciais na qual os operadores destas empresas alegam serem vítimas desse tipo de ilícito laboral. A importância social da pesquisa está na constatação de que essa prática causa sérios problemas ao operador de telemarketing, sejam eles psicológicos e até físicos. Para tanto, utilizando-se do método dedutivo e da pesquisa bibliográfica, houve a análise doutrinária das leis nacionais e convenções internacionais existentes no nosso ordenamento jurídico que protegem a integridade física e mental dos trabalhadores. Em seguida, houve a pesquisa de quais são os tipos de assédio moral existente dentro deste ambiente de trabalho, bem como os princípios que norteiam os direitos sociais que eles possuem, com grande ênfase no princípio da dignidade humana. Por fim, houve a análise de dados empíricos de fonte secundária, em destaque para sentenças trabalhistas prolatadas na Justiça do Trabalho paraibana referentes às práticas de assédio moral nas empresas de telemarketing. Ao final, concluiu-se que esse ramo de atividade está mais propenso à prática do assédio moral aos seus operadores.

Palavras-chave: Assédio moral. Saúde do trabalhador. Dignidade da pessoa humana. Operadores de telemarketing.

ABSTRACT

This undergraduate thesis aims to investigate moral harassment in labor law, specifically that practiced in call center companies, in the face of lawsuits in which the telemarketers of these companies claim to be victims of this type of labor offense. The social importance of the research lies in the finding that this practice causes serious problems for the telemarketer, whether psychological or even physical. Therefore, using the deductive method and bibliographical research, there was a doctrinal analysis of national laws and international conventions existing in our legal system that protect the physical and mental integrity of workers. Then there was the research of what types of moral harassment exist within this work environment, as

¹ Graduanda no Curso de Bacharelado em Direito. E-mail: eduardapaulino805@gmail.com.

² Professora. Advogada. Doutoranda em Direito pela UFPE. Mestre em Direito - UNESA/RJ. Mestre em Serviço Social pela UEPB. E-mail: niveamaior.prof@gmail.com.

well as the principles that guide the social rights they have, with great emphasis on the principle of human dignity. Finally, there was the analysis of empirical data from a secondary source, highlighting labor sentences handed down in the Labor Court of Paraíba regarding practices of moral harassment in telemarketing companies. In the end, it was concluded that this call center activity is more prone to the practice of moral harassment towards its telemarketers.

Keywords: Moral harassment. Worker's health. Dignity of human person. Telemarketers.

1 INTRODUÇÃO

Quando o assunto é assédio moral no ambiente de trabalho, de imediato relaciona-se essa prática ao abuso do poder diretivo, que lamentavelmente ocorre de forma generalizada em muitas empresas. Trata-se de um assunto que já está em amplo conhecimento em outras áreas, pois nos dias atuais fala-se bastante no aspecto civil e criminal, todavia, quando se trata de assédio moral no ambiente de trabalho nas empresas de telemarketing, há muito que ser discutido.

Na Paraíba, existem grandes empresas de telemarketing que se tornaram importante para a economia tanto nacional como do estado, visto que a cada dia que passa vem empregando muitos cidadãos, que inclusive boa parte deles prestam esse tipo de serviço como primeiro emprego e são atraídos pela curta carga horária que possui. Porém, infelizmente, se tornou um ambiente de trabalho doentio onde cresce cada vez mais a prática do assédio moral, colocando seus operadores em situações vexatórias e constrangedoras.

Portanto, o presente trabalho acadêmico tem como objetivo geral o de investigar se de fato as empresas de telemarketing na Paraíba têm uma tendência na prática de assédio moral, que se encontra previsto na Constituição Federal, Código Civil, Convenções internacionais da OIT e outras normas esparsas, para tanto utilizou-se o método o dedutivo, fazendo utilização de material bibliográfico e da análise empírica de decisões judiciais sobre o tema.

O trabalho foi dividido de modo que, no primeiro capítulo, foram trazidas várias fundamentações teóricas sobre a evolução conceitual e principiológica do Dano Moral Trabalhista para que a hipótese da pesquisa fosse confirmada, e também com intuito de conhecer a doutrina trabalhista a respeito do dano moral e do

assédio, e ainda as várias doenças psicológicas que esta prática pode causar aos operadores de telemarketing.

Foi explanado também nesse primeiro capítulo vários princípios do direito do trabalho que necessitam serem garantidos dentro das empresas de telemarketing, tendo como principal o princípio da dignidade da pessoa humana, que está previsto no artigo 1º, III, das Constituição Federal Brasileira. Além deste princípio ser uma garantia fundamental nacional, também é um direito universal trazido pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), com maior finalidade de garantir a qualquer cidadão o direito de estar em lugares que garantam sua dignidade.

Posteriormente, no segundo capítulo, foram trazidas definições conceituais e quais são as espécies do assédio moral, que estão divididas em assédio moral organizacional, que é o mais encontrado dentro dessas empresas, pois tem sempre a finalidade de aumentar lucros, o assédio moral vertical que ocorre sempre de superiores para subordinados, assédio moral horizontal que é praticado por colegas de trabalho no nível hierárquico igual ao da vítima, e assédio moral misto que é praticado tanto de forma vertical como horizontal.

Por fim, no terceiro capítulo, foram trazidos julgados referentes as práticas do assédio moral em 02 (duas) empresas de telemarketing do estado da Paraíba, os relacionando a tudo que foi tratado no primeiro e no segundo capítulo, onde foi trazido também algumas críticas sobre a falta de seriedade ao falar sobre julgamentos que tratam do dano moral e assédio, por não considerarem vários princípios protetivos que o operador de telemarketing possui. Ao final, foi confirmada a hipótese de pesquisa onde esse ramo de atividade está mais propenso à prática do assédio moral aos seus operadores.

FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

2 RESGATE HISTÓRICO: A evolução conceitual e principiológica do Dano Moral Trabalhista.

Para confirmar a hipótese da presente pesquisa, é necessário neste primeiro momento abordar a evolução do tratamento jurídico do dano moral na esfera trabalhista, no intuito de compreender a violação de bens da esfera extrapatrimonial

dos operadores de telemarketing – categoria profissional que é objeto de investigado ora escolhido.

A moral do indivíduo diz respeito à postura dele dentro do seu meio social, as suas condutas, boa imagem e privacidade de cada pessoa. O dano moral é definido como uma conduta ilegal que, ao ser praticado, afetará o psicologicamente a vítima, pois diferente do dano material que é palpável, o dano moral viola os direitos da personalidade do indivíduo.

Para Diniz (2014, p.108) “o dano moral vem a ser a lesão de interesses não patrimoniais de pessoa natural ou jurídica (Código Civil, artigo 52; Súmula 227 do STJ), provocada pelo fato lesivo”.

Acrescenta Gagliano e Pamplona Filho (2013, p.105) que o dano moral é uma “lesão de direitos cujo conteúdo não é pecuniário, nem comercialmente redutível a dinheiro.” Portanto, entende-se que o dano moral fere a esfera imaterial de direitos da personalidade da pessoa.

Para arrematar a conceituação deste instituto jurídico, o doutrinador Venosa (2013, p. 47) define o dano moral como “o prejuízo que afeta ânimo psíquico, moral e intelectual da vítima. Sua atuação é dentro dos direitos da personalidade”.

Vale salientar que nem todo abalo emocional é configurado como dano moral, a jurisprudência brasileira para minimizar o ingresso de ações aventureiras – a chamada “indústria do dano moral” – caracterizou como mero aborrecimento aquelas situações menos graves que são desconfortos do dia-a-dia.

É indubitável que a dor não pode ser mais dita como presumível, ao contrário, a dor varia de pessoa para pessoa, de forma que uns são mais fortes outros mais suscetíveis. Ou seja: enquanto para alguns a dor é mero aborrecimento (fato corriqueiro da vida), para outros a dor é um sobressalto do cotidiano, portanto, o sofrimento se for realmente sentido pela vítima, este deve ser comprovado pelo menos de forma indireta (SOUTO MAIOR, 2007, p. 153).

Para que um ato seja configurado como dano moral é necessário que cause uma grave situação vexatória para a vítima, como é o caso da prática do crime de assédio sexual e do assédio moral. Portanto, para que seja tipificado como dano moral é necessário que a conduta tenha abalado fortemente o psicológico do indivíduo e isso faça com que ele seja, por exemplo, seja menos produtivo o trabalho, sinta-se inferior as outras pessoas, ou até mesmo afete o convívio familiar, abale sua saúde emocional e entre outras consequências.

O dano moral pode ser praticado intencionalmente ou não, a partir da análise do comportamento do agressor/acusado em sua conduta que, infelizmente, é muito praticada principalmente dentro do ambiente de trabalho. Ou seja, no tocante ao elemento vontade do agente em praticar o dano moral, especificamente na intenção deliberada (dolo) ou na negligência/imprudência traduzida na culpa em sentido estrito, isso será avaliado no arbitramento da indenização e não na figura conceitual do dano moral.

Especificamente quanto ao assédio moral, esse instituto derivado do dano moral “ainda não foi regulamentado de forma específica em nível federal, existindo a possibilidade genérica destacada no art. 5º da Constituição Federal de reparação pecuniária por danos morais” (CALSING; CALSING, 2012, p. 112).

Em razão disso, a prática do assédio moral fere totalmente o princípio da dignidade da pessoa humana, que é considerado um dos princípios mais importantes do ordenamento jurídico, princípio este que foi estabelecido pela Constituição Federal de 1988 em seu artigo 1º, inciso III como princípio fundamental intrínseco ao cidadão e deverá ter sua aplicação garantida pelo Estado. Portanto, o cidadão precisa e tem o direito de ser respeitado em sua integridade física e moral e estar em ambientes e situações que as condições mínimas assegurem que ele tenha existência digna.

A dignidade da pessoa humana também é um direito universal que foi trazido pela Carta das Nações Unidas – ONU em 1945. A Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) foi criada com interesse comum atingir a todos os povos independente de qual seja sua nação de origem, declara em seu artigo 5º que “ninguém será submetido à tortura nem a penas ou tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes”.

O meio ambiente está inserido também como direito fundamental da pessoa humana e foi disposto no artigo 225 da Constituição Federal Brasileira no qual prevê que “todos têm direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado, bem de uso comum do povo e essencial à sadia qualidade de vida, impondo-se ao Poder Público e à coletividade o dever de defendê-lo e preservá-lo para as presentes e futuras gerações”. Desse modo, o meio ambiente que está localizado a pessoa, inclusive o meio ambiente de trabalho, influirá na sua qualidade de vida e de saúde.

Como já citado anteriormente, a prática do assédio moral fere totalmente o princípio da dignidade da pessoa humana, contudo, ao falar da prática de assédio no ambiente trabalho, outros princípios fundamentais são violados como:

- Princípio do valor social do trabalho: Se encontra no artigo 1º e 170 da Constituição Federal do Brasil. Este princípio se trata do valor social do trabalho, e para que o trabalho tenha valor social é necessário que seja garantido ao trabalhador meios de trabalho decentes de forma que sua dignidade não seja vilipendiada;
- Princípio da proteção: Está positivado no artigo 7º também na Constituição Federal (1988), e é um princípio de suma importância ao se falar do assédio moral no ambiente de trabalho, pois o trabalhador precisa ter proteção do Estado para que sejam reduzidos os conflitos trabalhista entre empregado e empregador equiparando a relação entre eles;
- Princípio da proteção da intimidade: Também se trata de um princípio fundamental constitucional, localizado em específico no artigo 5º, inciso X, e traz em seu texto que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação”. Quando o assunto é assédio moral praticado por empresas de telemarketing, podemos citar diversas situações que vão contra este princípio, uma delas seria referente ao controle de pausas banheiro, essas empresas em algumas situações costumam controlar a pausa dos operadores para que não fique alta e assim eles atendam uma maior quantidade de ligações possíveis, situação esta já vivenciada pela presente autora deste artigo, onde em várias situações já foi chamada a atenção por passar mais de 5 (cinco) minutos em pausa particular, que seria a pausa banheiro.
- Meio ambiente do trabalho: De acordo com a Organização Interacional do Trabalho – OIT (1919), “o meio ambiente do trabalho é parte integrante do meio ambiente como um todo; as melhorias no meio ambiente do trabalho elevarão as qualidades do meio ambiente em geral” (1988, Convenção de Genebra). Além de ter proteção internacional, este princípio também está em nossa Constituição no artigo 200, VIII, que atribui competência ao sistema

único de saúde realizar colaboração na proteção do meio ambiente, onde neste termo também está inserido o do trabalho.

Ainda na seara constitucional, o artigo 5º que estabelece os direitos sociais em cláusula pétrea de cada indivíduo, prevê – dentre eles - o direito à dignidade e integridade do indivíduo:

Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade.

(...) III - ninguém será submetido a tortura nem a tratamento desumano ou degradante;

(...) V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

(...) X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação (BRASIL, 1988).

A nível infraconstitucional, estabelece o Código Civil em seu artigo 186 que a prática de dano moral é ato ilícito, mesmo que não tenha sido praticado com intenção, conforme a seguinte transcrição: “Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”.

Neste sentido, a Organização Internacional do trabalho – OIT identificou o assédio moral no ambiente de trabalho como uma modalidade de violência que vem sendo praticada por gestores com o intuito de realizar melhoria nos resultados, como o aumento de produção no marco do sistema capitalista neoliberal.

Hoje, o assédio moral constitui modalidade de violência dentro do ambiente de trabalho, mas só começou a ser objeto de pesquisa em 1976 por um médico psiquiatra chamado Carroll Brodsky, que estudou quais eram os efeitos das várias formas de abusos sofridas por trabalhadores nos Estados Unidos. Brodsky (1976) fez a utilização do termo harassment que vem da palavra assédio moral “sexual harassment”, ele utilizou apenas a segunda palavra, que traduzida para português significa assédio.

Os primeiros estudos referentes ao tema destacam-se o do psicólogo alemão Heinz Leymann que realizou um trabalho pioneiro que obteve grande repercussão para os estudos referentes ao assédio moral na década de 1980, seu objetivo foi conscientizar os trabalhadores sobre o assunto (LEYMANN, 1996). Dentro deste

trabalho o psicólogo realizou a elaboração de um questionário que tinha 45 perguntas com objetivo de identificar quais as condutas que configuram a prática do assédio moral e assim chegar a algumas conclusões.

Para Paulo Eduardo Vieira de Oliveira, o assédio moral pode ser entendido da seguinte forma:

Genericamente, como o comportamento de um indivíduo ou de um grupo que visa a destruição psicossomática de outro indivíduo ou outro grupo mediante pressões reiteradas destinadas a obter, à força, qualquer coisa contra sua vontade e, assim fazendo, suscitando e entretendo no indivíduo um estado de terror (OLIVEIRA, 2013, p. 14-15).

O assédio moral causa vários problemas de distúrbios psicológicos nas vítimas que sofrem o abuso, como podemos ver abaixo na pesquisa que a médica do trabalho, Margarida Barreto fez com 870 vítimas com sintomas de assédio moral:

Sintomas	Mulheres	Homens
Crises de choro	100	-
Dores generalizadas	80	80
Palpitações, tremores	80	40
Sentimento de inutilidade	72	40
Insônia ou sonolência excessiva	69,6	63,6
Depressão	60	70
Diminuição da libido	60	15
Sede de vingança	50	100
Aumento da pressão arterial	40	51,6
Dor de cabeça	40	33,2
Distúrbios digestivos	40	15
Tonturas	22,3	3,2
Idéia de suicídio	16	100
Falta de apetite	13,6	2,1
Falta de ar	10	30
Passa a beber	5	63
Tentativa de suicídio	-	18,3

Fonte: BARRETO, 2006, p. 217.

A Convenção nº 190 da Organização Internacional do trabalho (OIT), trouxe novas funções referentes ao combate à violência e assédio no mundo do trabalho, essa norma foi adotada internacionalmente em 2019 e aqui no Brasil está em processo de ratificação desde março/2023 perante o Congresso Nacional.

A citada convenção dispõe que a prática de violência e assédio no mundo do trabalho “refere-se a um conjunto de comportamentos e práticas inaceitáveis, ou de suas ameaças, de ocorrência única ou repetida, que visem, causem, ou sejam

susceptíveis de causar dano físico, psicológico, sexual ou económico, e inclui a violência e o assédio com base no gênero”.

Essa convenção trouxe a classificação do que seria violência e assédio no ambiente de trabalho, e além disso também trouxe medidas de como agir nesses casos, se tornando muito importante aqui no Brasil, visto que não existe uma legislação que trate em específico sobre este assunto.

Cabe destacar que o artigo 3º da referida Convenção menciona que ela foi criada com finalidade de proteger os trabalhadores e outras pessoas dentro do mundo do trabalho durante a jornada de trabalho ou decorrentes dela. Que seriam:

- (a) no local de trabalho, incluindo nos espaços públicos e privados onde são um local de trabalho;
- (b) nos locais onde o trabalhador é remunerado, descansa ou toma uma refeição, ou usa as instalações sanitárias, de lavagem e vestuário;
- (c) durante deslocações, viagens, treinamentos, eventos ou atividades sociais relacionadas com o trabalho;
- (d) através de comunicações relacionadas com o trabalho, incluindo as facilitadas pelas tecnologias da informação e comunicação;
- (e) no alojamento fornecido pelo empregador; e
- (f) durante o trajeto entre o domicílio e o local de trabalho.

Ademais ela também reconhece que a prática de violência e assédio no meio ambiente do trabalho viola os direitos humanos e que essas práticas ameaçam a igualdade de oportunidade, se tornando inaceitáveis e incompatíveis a um trabalho descente.

Em 2017 houve uma reforma trabalhista trazida pela lei nº 13.467, que realizou várias alterações na Consolidação das Leis do Trabalho – CLT. Uma das mudanças foi no artigo 223-G, § 1º, onde expressa que o juiz, caso julgue procedente o pedido de indenização por dano moral, deverá levar em consideração até 03 (três) vezes o último salário contratual da vítima caso a ofensa tenha natureza leve, até 05 (cinco) vezes o último salário contratual da vítima caso a ofensa tenha natureza média, até 20 (vinte) vezes o último salário contratual da vítima caso a ofensa tenha natureza grave e até 50 (cinquenta) vezes o último salário contratual da vítima caso a ofensa tenha natureza gravíssima.

Trazendo em consideração como base o princípio *restitutio in integrum* (reparação integral do dano), esta mudança no artigo 223 da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, trouxe uma discussão referente a sua inconstitucionalidade, de modo que, além de desrespeitar o princípio *restitutio in integrum* (reparação integral do dano), ela causa outras distorções, como:

a) acentua uma prevalência de relações patrimoniais em detrimento de relações existências, onde o bem jurídico vale mais em relação a quem ganha mais, causa inúmeras outras distorções; b) promove quebra da isonomia em relação ao direito do jurisdicionado de ter seu conflito (seu dano) julgado e valorado da mesma forma perante o Judiciário, independentemente de sua condição social ou salário; c) cria uma impossibilidade de qualquer racionalidade que dê respaldo, por exemplo, a um funcionário que ganha um salário mínimo de uma grande multinacional receber aproximadamente R\$ 50.000,00 (50 vezes o valor do último salário) pela perda de uma perna (ofensa gravíssima) enquanto que o engenheiro da mesma multinacional que percebe R\$ 10.000,00, pela mesma lesão, receba R\$ 500.000,00, como se o valor da pessoa humana no tocante aos bens necessários para o seu florescimento e realização tivesse que ver com a posição ou status ocupado na sociedade (BONNA, 2021, p. 186-187).

Embora não se possa medir quanto vale a integridade física e mental de uma pessoa, se torna totalmente inadmissível que um empregado receba indenização com base no seu salário, principalmente quando falamos em empresas de telemarketing que faturam milhões por ano, isso não vai fazer diferença alguma para eles, o que vai alimentar ainda mais a prática de assédio moral por parte dessas empresas, pois esse valor de indenização não vai fazer falta alguma para eles.

[Deve-se] repudiar qualquer forma de tarifação dos valores envolvendo indenização por dano moral, já que a vida humana é um empreendimento altamente complexo que implica em mergulhar nas diversas dimensões da plena realização, a qual tem nuances distintas para cada ser humano. Portanto, rejeita-se qualquer fixação de valores prefixados e instruções processuais sem a investigação do real impacto do ato ilícito na vida da vítima, do real desequilíbrio e complicações geradas (BONNA, 2021, p. 280).

O dano moral se trata de um assunto tão sério, porém, infelizmente, não está recebendo a atenção e a seriedade que ele precisa ter por parte das empresas, principalmente ao se falar em assédio moral no ambiente de trabalho, que é um local onde as pessoas passam boa parte do seu dia com a finalidade de todo mês garantir sua renda e conseguir sustentar a si ou a uma família. Onde muitos deles aguentam

sofrer assédio moral por medo de perder seus empregos, ou sendo o caso de desligamento da empresa não acharem mais outro trabalho para se sustentar.

É importante mencionar que os Tribunais também não estão tratando o assédio moral como deveria, é intrigante a forma com que um julgamento referente a este crime seja tratado com tanto descaso e simplicidade, pois nenhum valor pecuniário poderá simplesmente apagar da mente todas as situações de assédio que os operadores passam diariamente.

O Jurista Alexandre Bonna fala justamente sobre esse descaso nos tribunais referente a julgamentos sobre dano moral, onde um grupo de estudantes indagou-lhe:

por que os desembargadores decidem a faceta existencial do ser humano com tanta simplicidade e descaso, mas quando o caso envolve um político ou tem repercussão social e holofotes, os votos são profundos e reflexivos já que o arcabouço normativo ensinado em aula de responsabilidade civil é de que a dignidade humana ocupa o seu cume e essa dignidade é a mesma para qualquer pessoa, independentemente de seu nível social/econômico? (BONNA, 2021, p. 277)

Ainda se tratando dos julgamentos referentes ao assunto, é intrigante que as decisões judiciais tenham como base o salário/remuneração do trabalhador, cujo arbitramento está previsto no artigo 223-G da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT. Na prática isso faz com que a pessoa que ganha menos saia desfavorecida a quem recebe mais, pois se em julgamento um operador receber por danos morais com base no seu salário, caso seu superior chegue a sofrer do mesmo dano em outra situação receberá mais, pois será levado em consideração seu salário.

E entre avanços e recuos na legislação trabalhistas, no dia 21 de setembro de 2022 foi publicada a Lei nº 14.457 que implementou o programa chamado “Emprega + Mulheres”. Esta lei se trata de um passo muito importante para o combate da prática ilegal de assédio no trabalho, visto que ela trouxe acréscimos nas tarefas que incumbem às Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPA), passando doravante a se chamar de Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio – CIPA+A, conforme previsão no artigo 23º desta lei.

Com essa alteração para a CIPA+A, a nova lei trouxe proteção aos trabalhadores ao se tratar de assédio sexual e outros tipos de violência, o que inclui

o assédio moral, onde obriga as empresas a adotarem algumas medidas com finalidade de erradicar o assédio dentro do ambiente de trabalho.

As empresas deverão incluir regras de conduta sobre a prática de assédio sexual e outras violências em suas normas internas e garantir que essas regras sejam bem divulgadas dentro da empresa. Bem como deverão também incluir nas atividades e práticas da CIPA+A (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes e de Assédio), assuntos referente a prevenção dessas violências.

Além disso, também deverão realizar:

II - fixação de procedimentos para recebimento e acompanhamento de denúncias, para apuração dos fatos e, quando for o caso, para aplicação de sanções administrativas aos responsáveis diretos e indiretos pelos atos de assédio sexual e de violência, garantido o anonimato da pessoa denunciante, sem prejuízo dos procedimentos jurídicos cabíveis; IV - realização, no mínimo a cada 12 (doze) meses, de ações de capacitação, de orientação e de sensibilização dos empregados e das empregadas de todos os níveis hierárquicos da empresa sobre temas relacionados à violência, ao assédio, à igualdade e à diversidade no âmbito do trabalho, em formatos acessíveis, apropriados e que apresentem máxima efetividade de tais ações.

§ 1º O recebimento de denúncias a que se refere o inciso II do caput deste artigo não substitui o procedimento penal correspondente, caso a conduta denunciada pela vítima se encaixe na tipificação de assédio sexual contida no art. 216-A do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940 (Código Penal), ou em outros crimes de violência tipificados na legislação brasileira.

Com a publicação dessa lei, pode-se afirmar que dentro do ordenamento jurídico brasileiro houve um avanço significativo referente à proteção ao trabalhador se tratando do tema de assédio moral, mas não basta só termos isto protegido no papel, é necessário que o poder público - tanto no executivo como no judiciário - realize efetiva fiscalização para que as empresas sigam corretamente o que está em lei, de modo que o empregado trabalhe seja respeitado e livre de assédios.

Portanto, os avanços referentes à construção de leis que protegem o trabalhador do assédio moral não podem estacionar, é necessário que isso se torne um hábito, principalmente se tratando dos operadores de telemarketing, uma classe trabalhadora tão extensa, porém tão pouco vista no ordenamento jurídico e com pouquíssima proteção. Além da criação das leis protetivas é necessário também que haja um enfoque grande na divulgação dessas leis, pois os trabalhadores – em especial os operadores de telemarketing - precisam estar cientes que estão

protegidos por elas e que o Estado em todas as suas esferas de poder garanta a efetividade das normas.

3 DEFINIÇÕES CONCEITUAIS E ESPÉCIES DO ASSÉDIO MORAL

O Assédio Moral praticado no ambiente de trabalho ocorre na maioria das vezes de forma silenciosa, justamente por isso o título da pesquisa faz alusão à violência dissimulada, em virtude de se tratar de uma conduta abusiva praticada frequentemente de forma recreativa pelo assediador, como o uso de piadas ou conversas pejorativas cuja intenção é causar dano à atinja a autoestima e a intimidade do trabalhador, de modo a ferir sua dignidade e personalidade, ocasionando danos a sua integridade física ou psicológica, seja ela exercida por meio de gestos, palavras, comportamentos e atitudes.

A seguir serão analisados e classificados os principais tipos de assédio moral na esfera trabalhista no qual são diferenciados de acordo com a forma que é praticado.

3.1. Assédio Moral Organizacional

Uma das formas da prática de assédio moral que mais vem se desenvolvendo dentro das empresas seria a organizacional ou também chamada de forma estratégica, ela tem por finalidade a redução de custos, ou seja, demitir alguns trabalhadores sem que haja custo elevado para a empresa. A empresa nomeia um líder que fica responsável para colocar em prática algumas estratégias a fim de pressionar o operador a pedir sua demissão.

Esta prática ocorre com frequência dentro das empresas de telemarketing, haja vista que são empresas que sempre tem uma grande quantidade de operadores e sempre há uma rotatividade de empresas terceirizadas que a contratam para prestação de serviços. Outra situação que esta forma de assédio pode ser vista dentro dessas empresas é quando a empresa terceirizada vai encerrar suas atividades, dessa forma a empresa de telemarketing terá duas opções, que seria demitir o operador ou migrá-lo para outro setor que trabalhe com outro produto, o que seria mais difícil, pois o operador terá que passar por um treinamento para ter propriedade sobre o novo produto que irá trabalhar.

Essas estratégias podem ser executadas de várias formas, como estipulação de metas abusivas ou colocar pressão no trabalhador. Dessa forma isso vai fazer com que ele comece a se culpar, se questionar referente ao motivo do porque ele não consegue entregar o que foi solicitado, se sentir inferior, etc.

3.2 Assédio moral vertical ou *bossing*.

3.2.1 Assédio moral vertical descendente

O assédio moral vertical descendente é praticado por uma pessoa que tenha o nível hierárquico acima do da vítima, abusando do seu poder de gestão para pratica-lo, ou seja, é praticado de cima para baixo. Esse tipo é frequentemente o mais praticado.

Para Heinz Leymann (1996), em todos os casos que ele conheceu sobre o assédio moral no trabalho, é perceptível que o superior hierárquico acreditasse que sua posição de gestão estava sendo colocada em questão e eles tinham medo de perder o controle sobre os seus funcionários

3.2.2 Assédio moral vertical ascendente

O assédio moral vertical ascendente também é praticado de cima para baixo, porém este é praticado por um funcionário ou mais contra um gestor que está em um nível hierárquico acima do seu. Esta forma de assédio moral não ocorre com tanta frequência como a forma acima mencionada.

Existem vários fatores que influenciam nessa prática como, por exemplo, quando o funcionário ou mais de um funcionário não aceita ou concorda com quem está na liderança e quer que a gestão seja feita por outra pessoa indicada por ele ou até mesmo, em algumas situações, não querem ser subordinados por um gestor.

Podemos ver no julgado abaixo uma definição sobre o assédio moral vertical, não obstante se trate de dano moral, se enquadra na definição do tema em pauta:

Funcionários indenizarão chefe agredido verbalmente

Em decisão unânime, a 9ª Câmara Cível do TJRS responsabilizou casal de trabalhadores por agressão, praticada por seus dois filhos,

com 15 e 16 anos, contra o superior hierárquico. Conforme o Colegiado, os réus são responsáveis pelos atos ilícitos cometidos pelos menores. À época dos fatos estava em vigência o Código Civil de 1916, segundo o qual a menoridade terminaria aos 21 anos completos.

A vítima deve receber R\$ 10 mil por danos morais, corrigido monetariamente pelo IGP-M, acrescido de juros legais. Os dois trabalhadores devem efetuar, solidariamente, o pagamento.

Apelação

O autor da ação indenizatória recorreu da sentença, que julgou improcedente a demanda. Contou que era gerente regional da Companhia Estadual de Energia Elétrica (CEEE) e que os dois rapazes invadiram a sua sala, agredindo-o com socos, pontapés e palavras de baixo calão. Insurgiu-se contra a justificativa dos pais, subordinados hierárquicos, de que sofriam perseguição pessoal e funcional por parte do apelante.

A relatora do apelo, Desembargadora Iris Helena Medeiros Nogueira, ressaltou que o contexto dos fatos demonstra a desarmonia exacerbada é antiga entre o autor e os réus. “As várias ações, civis e trabalhistas, envolvendo as partes ou interesses delas, já é suficiente para tal conclusão.”

Para a magistrada, mesmo que estivesse configurada a “perseguição política” no ambiente de trabalho afirmada pelos réus, “não justifica a conduta agressiva de seus filhos, não afastando, de modo algum, a responsabilidade civil.” Salientou que, no caso, é evidente a conduta culposa/omissiva dos apelados em relação aos seus filhos, “pois deixaram que adentrassem seu local de trabalho e agredissem seu superior hierárquico.”

Dano moral

A Desembargadora Iris Helena Medeiros Nogueira reconheceu a ocorrência de dano moral. “Haja vista a situação vexatória e humilhante por que passou o autor, agredido física e verbalmente, no interior de seu local de trabalho, por dois rapazes.”

Para arbitrar a quantia indenizatória afirmou que devem ser consideradas várias circunstâncias. “De regra, venho expondo que o valor da indenização deve atentar para a pessoa do ofendido e do ofensor; a medida do padrão sócio-cultural da vítima; a extensão da lesão ao direito; a intensidade do sofrimento e sua duração; e as condições econômicas do ofendido e as do devedor.” Acrescentou, ainda, a importância do caráter pedagógico-preventivo da medida.

Votaram de acordo com a relatora, a Desembargadora Marilene Bonzanini Bernardi e o Juiz-Convocado ao TJ Léo Romi Pilau Júnior. Proc. 70025275082 (JUSBRASIL, 2023).

A prática do assédio moral vertical ascendente não acontece com tanta frequência como o vertical descendente, mas ao analisar o julgado acima transcrito é possível verificar a sua ocorrência.

3.3 Assédio moral horizontal.

Essa forma de assédio moral ocorre quando é praticado por um operador que está no mesmo nível hierárquico que o da vítima. De acordo com Heinz Leymann (1996, p. 44-45 e 169), essa espécie pode ocorrer nas seguintes hipóteses:

- Um grupo de esforço de constranger uma pessoa reticente a se conformar com as regras tomadas pela maioria;
- Um ou mais indivíduos escolhem como alvo uma pessoa em situação de fraqueza para colocar em práticas seus objetivos;
- A agressão ocorre pela diferença da vítima (sexo, nacionalidade, religião, aparência física, etc.);
- A agressão é o resultado prolongado de uma inimizade pessoal ou pelo menos de uma insatisfação;
- Ainda, a medicina do trabalho descobriu uma relação entre as perturbações psicossomáticas e a monotonia e a repetição de tarefas.

Nesse caso os agressores escolhem alguém como vítima porque não tem nada mais interessante para fazer.

3.4 Assédio moral misto

O assédio moral misto nada mais é que mistura da prática do assédio moral na modalidade horizontal e também na modalidade vertical, ou seja, “quando realizada a prática abusiva em conjunto por funcionário de hierarquia superior e do mesmo nível hierárquico da vítima” (CALSING; CALSING, 2012, p. 118).

Neste tipo, além do trabalhador ser vítima do crime por parte do seu superior hierárquico, ele também sofre esse dano por parte dos seus colegas de trabalho, tornando ainda mais frustrante a situação deste trabalhador.

TRT-PR-03-02-2006 DOENÇA PROFISSIONAL. (LESÃO POR ESFORÇOS REPETITIVOS) ASSÉDIO MORAL. DANO MORAL COMPROVADO. Como suas condições de saúde já não permitiam à produtividade nos níveis almejados, o que, por certo, comprometia os lucros, a solução encontrada foi tornar o ambiente de trabalho insuportável a ponto de levar ao pedido de desligamento e, assim, evitar os custos da dispensa sem justa causa. As atitudes descritas nos autos tipificam o assédio moral, praticado até mesmo pelos próprios colegas que, certamente, prestigiados pelo novo empregador, a ele se aliaram no comportamento opressivo e

humilhante. TRT-PR-23044-2001-012-09-00-8-ACO-03097-2006-2ª. TURMA. Relator: MARLENE T. FUVERKI SUGUIMATSU. Publicado no DJPR em 03-02-2006.

Em alguns casos o operador se isola e acaba gerando o assédio misto, a exemplo do processo judicial ocorrido na Justiça do Trabalho de São Paulo, veja:

O isolamento decretado pelo empregador, acaba se expandindo para níveis hierárquicos inferiores, atingindo os próprios colegas de trabalho. Estes, também por medo de perderem o emprego e cientes da competitividade própria da função, passam a hostilizar o trabalhador, associando-se ao detrator na constância da crueldade imposta. TRT – 2ª Região. Recurso Ordinário. Data do julgamento: 17/02/2004. Relator: Valdir Florindo. Acórdão nº 20040071124. Processo nº 01117-2002-03202-00-4. Ano: 2003. 6ª Turma. Data da publicação: 12/03/2004.

Portanto, como vimos anteriormente, é lamentável que o assédio moral pode acontecer de várias formas, sendo mais comum encontrar na prática diversos casos da modalidade vertical, que vem de um superior hierárquico para o subordinado. E ainda nos dias atuais podemos afirmar que há um descaso enorme por parte das empresas referente a esses atos desumanos, porque a cada dia que passa ao invés de buscarem erradicar o assédio moral, as empresas encontram outras formas de pô-lo em prática, de maneira que o operador muitas das vezes nem perceba que está passando por uma situação de assédio, visto que se encontra mascarado dentro de várias condutas do empregador.

4 AVALIAÇÃO DE CASOS JUDICIAIS DOS OPERADORES DE TELEMARKETING

De acordo com a Classificação Brasileira de Ocupação – CBO, operador de telemarketing tem a função de atender usuários/solicitantes utilizando-se de roteiros e scripts, cadastram clientes e geram ocorrências referentes aos atendimentos,

oferecem serviços e produtos, prestam serviços técnicos e especializados, realizam retenção e recuperação de usuários de produtos e serviços, cobram débitos e realizam pesquisas, seja o atendimento realizado de forma ativa ou receptiva.

O presente capítulo tem a intenção de avaliar casos práticos judicializados na Justiça do Trabalho da Paraíba para confirmar que a categoria de operador de telemarketing está mais propícia a sofrer o assédio moral. Importante esclarecer que a escolha deste tema é justificada em razão da autora desta pesquisa acadêmica ter tido vivência prática na referida profissão pelo período superior de 02 (dois) anos, onde passou por várias situações vexatórias e abusivas por parte da empresa.

As próximas assertivas trarão à realidade do cotidiano toda a parte conceitual e histórica descrita nos capítulos anteriores, a exemplo de determinadas empresas de telemarketing de Campina Grande/Paraíba se valer de tratamento diferenciado para operadores que batem metas ou tem resultado acima do esperado, o que resulta, muitas das vezes, numa situação de constrangimento para o empregado que não conseguiu alcançar a meta que foi estipulada pelo empregador.

Os operadores que batem meta geralmente usam algo que os diferencie de outros operadores, como por exemplo: bottons coloridos, camisas, cordinhas de crachá diferentes da que a empresa disponibiliza, tem seu nome ou foto divulgado em televisores que ficam dentro da operação de atendimento, e etc. É importante reconhecer o trabalho de quem está entregando o que foi solicitado, mas ao falarmos de assédio moral nessas situações se torna um grande problema quando aquele operador que não atingiu a meta é tratado de forma diferenciada, pois ao invés de ter um bom desempenho nas suas tarefas diárias, ele passa a ficar desmotivado e sentir-se inferior comparado aos demais colaboradores da sua equipe.

O empregador jamais poderá utilizar esses tipos de mecanismo que conduzem o atendente de telemarketing a um estado de constrangimento e baixa autoestima, mesmo que ele queira fazer com que sua produção aumente, é totalmente inapropriado que seja feito por meios vexatórios realizando a prática de assédio moral dentro da empresa.

O caso exemplificativo acima descrito identificou uma das várias ocorrências localizadas na pesquisa documental realizada via internet na aba jurisprudência do site do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região (<https://www.trt13.jus.br>), no

qual utilizou como palavras de busca “assédio moral” e “operadores de telemarketing”. A seguir, a análise jurisprudencial será organizada por amostras e pelas empresas deste ramo de atividade estabelecidas no estado da Paraíba.

4.1. Caso Judicial envolvendo a ORBITALL ATENDIMENTO LTDA.

Neste primeiro caso analisado, o operador de telemarketing ajuizou Reclamação Trabalhista em face da empresa ORBITALL ATENDIMENTO LTDA, cuja unidade judiciária fora distribuída sob o nº 0000188-80.2020.5.13.0009 perante a 3ª Vara do Trabalho de Campina Grande/PB.

O reclamante prestou serviço para a empresa durante o período de pouco mais de 03 (três) anos, mas – conforme relatos do trabalhador - em decorrência dos assédios morais que vinha sofrendo e também da depressão que adquiriu durante o período que prestou serviços na empresa reclamada, foi forçado a pedir demissão.

O Reclamante pleiteia indenização por danos extrapatrimoniais em razão de “danos à audição” e de assédio moral, este último caracterizado pelos seguintes fatos: trabalho sem acesso ao sistema, férias avisadas com 5 dias ou menos de antecedência, suspensão por faltas na vigência de atestado médico, constrangimento por “sonho” da supervisora, suspensão por atraso de 18 minutos e feedbacks excessivos. Pleiteia, também, reconhecimento da estabilidade provisória por ter sido demitido quando estava em depressão decorrente do trabalho. Por fim, pleiteia o reconhecimento da ineficácia da renúncia à estabilidade de delegado/representante sindical (PARAÍBA, 2021A, p. 02)

Durante seu labor na ORBITALL ATENDIMENTO LTDA, a parte autora assumiu a condição de Delegado Sindical, conforme a Cláusula 27ª da convenção coletiva de sua categoria profissional e era detentor de estabilidade provisória.

Além da depressão adquirida pelo reclamante durante seu período de prestação de serviço à reclamada, ele adquiriu perda auditiva a na frequência 8khz na orelha esquerda, que foi comprovado no exame demissional. Após sair da empresa ele realizou novamente um exame onde, novamente, foi constatado a perda da auditiva. Relatou o reclamante que, devido ao ambiente de trabalho ser bastante barulhento, pois trata-se de uma situação rotineira diante de vários atendentes ficarem falando ao mesmo tempo num mesmo local e sempre bem próximos, em decorrência disse ele precisava aumentar o volume do headset e algumas vezes até pressionar contra seu ouvido para ouvir melhor o cliente.

No que se refere às situações de assédio moral, o autor alega que foram constrangedoras e vexatórias e eram praticadas por seus superiores hierárquicos, onde podemos classificar esse tipo de assédio moral na espécie vertical, pois esta ocorre de cima para baixo, ou seja, ela é praticada sempre por uma pessoa de nível hierárquico acima do da pessoa que sofre o assédio, deixando a vítima constrangida, a colocando em situações vexatórias, o que muitas das vezes leva esta vítima a adquirir doenças psicológicas, como é o caso da reclamante, pois adquiriu depressão devido a essas situações.

O reclamante alegou que boa parte das situações que sofreu assédio moral atribuem-se ao gerente que iniciou sua trajetória de trabalho no ano de 2019. A parte autora também citou que, exercia bem o seu papel na condição de representante sindical quando o assunto era proteger os direitos trabalhistas dos seus colegas de trabalho, o que pode ter levado a se tornar um “alvo” entre seus superiores, principalmente com a chegada do novo gerente.

O atendente de telemarketing foi obrigado pelo seu gerente a trabalhar sem acesso ao sistema por volta de 15 (quinze) dias, sistema este que era chamado de “CRM” e que era vinculado ao banco que ele prestava serviço pela empresa reclamada. Situação que o obrigou a “enrolar” os clientes que ligavam, pois devido ao problema com o sistema, ficou impossibilitado de realizar envios de faturas, troca de endereço, alteração de senha, solicitar segunda via de cartão, aumentar limite, devolução de saldo credor, e entre outras tarefas.

Ocorreu também que o operador de telemarketing recebeu – indevidamente - penalidade funcional de suspensão por faltas na vigência do atestado, pois no dia 23/04/2019, o operador teve crise de depressão (CID 10 F33.1), doença esta que adquiriu durante o labor, tendo que ficar afastado do trabalho durante o período de 15 (quinze) dias. Mencionou também que no atestado o médico deixou claro que o afastamento é justificado *“devido a gravidade dos sintomas e o tempo necessário para o afastamento surtir efeito”*.

O atestado foi entregue na empresa durante o período de descanso do operador, onde destacou também que a empresa não realizava divulgação de qual seria o prazo para entrega de atestados, que tem prazo de 48h (quarenta e oito horas). Relata um tratamento desigual consigo em relação a outros operadores que já entregaram atestados fora deste prazo e foram aceitos.

Situação esta que se torna constrangedora e vexatória para este operador de telemarketing, pois além dos assédios que vinha sofrendo por parte de seus superiores durante sua jornada de trabalho, mesmo passando por um período de afastamento para tratar sua depressão, que é uma doença psicológica grave, ao voltar para a empresa ele se depara com outra situação de assédio que foi a suspensão por falta, estando ele de atestado.

A parte reclamante também passou por outra situação constrangedora praticada por sua supervisora no mês de junho de 2019. A supervisora falou a parte autora na frente de seus colegas que havia sonhado com ele, e que neste sonho ele trancava o pessoal e atirava em todo mundo. O comportamento da supervisora foi totalmente inapropriado, pois além de contar aos seus colegas, espalhou dentro da empresa, incluindo outros setores, sobre seu sonho. Em decorrência disso, pessoas de outros setores e até mesmo ex-supervisores dele chegaram a perguntar o motivo da supervisora ter espalhado isso para a empresa, pois ela chegou até a tratar o sonho de modo sério.

A supervisora do operador, após espalhar sobre o sonho, passou a ficar observando as condutas dele afirmando que ele possuía tendências psicóticas, suicidas e depressivas. Já não bastava o que ele vinha sofrendo para se recuperar da depressão, o operador ainda tinha que ouvir este tipo de comentário, que também eram feitos por colegas de trabalho, a partir disso surge o questionamento de como a empresa permitia, de certa forma, estas condutas, pois se isso vinha acontecendo desde o início de 2019, porque 6 meses depois a empresa ainda não havia tomado uma atitude sobre o caso do operador. Semanas antes deste ocorrido o operador havia protocolado atestado de depressão (CID 10 F33.1), mas a empresa não tomou nenhum posicionamento e nem ao menos se preocupou com a saúde do seu funcionário.

A conduta dos seus colegas de trabalho se trata de uma espécie de assédio moral chamada de horizontal, onde é praticada por pessoas que se encontram no mesmo nível de hierarquia da vítima do ato ilícito. Portanto, temos no presente caso dois tipos de assédio moral, que seriam o vertical e o horizontal.

No mês de outubro de 2019 a parte reclamante recebeu 23 (vinte e três) “feedbacks”, isso em 26 dias de trabalho, o que foi realizado de forma excessiva. Esses “feedbacks” se tratam de orientações ou cobranças entre operador e

supervisor, com intuito de “aparar arestas”. É comum que esta prática ocorra 01 (uma) vez por semana para realizar avaliações nas monitorias que a empresa realiza.

Esses feedbacks chegavam a ser realizados até mesmo na sua cabine de atendimento na frente dos seus colegas de trabalho, onde mais uma vez verificamos que houve prática de assédio moral, pois os supervisores o colocavam em situações constrangedoras. Outro assunto que era tratado nestes “feedbacks” era a quantidade de pausa banheiro que a parte reclamante tirava. Vale frisar que o operador já estava em estado depressivo e estava tendo diversas crises devido ao tratamento que recebia de seus superiores e também colegas de trabalho.

Claramente podemos ver que vários princípios do Direito do Trabalho foram violados neste caso, em destaque à garantia de um meio ambiente de trabalho saudável. Como já explanado no capítulo anterior deste estudo, a prática do dano moral, que tem como tipo o assédio moral, viola vários princípios fundamentais, como o da dignidade da pessoa humana, que é uma garantia fundamental trazida pela Constituição Federal Brasileira de 1988 e também se trata de uma garantia universal trazida pela Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH), conforme este princípio deve-se respeitar toda pessoa pela sua condição de ser humano, de estar em lugares que garanta a este uma vida digna, mas infelizmente não é o que a parte reclamante teve durante seu período de labor.

Outro princípio fundamental violado foi o princípio do valor social do trabalho, positivado no artigo 1º e 170 da Constituição Federal do Brasil, onde neste o trabalhador precisa ter garantido meios de trabalho decente, não foi que aconteceu quando o operador de telemarketing foi obrigado a trabalhar sem o sistema “CRM”.

Também foi violado o princípio da proteção porque o trabalhador é a parte mais frágil na relação e em razão dele não ter protegida sua integridade física (problemas auditivos) e psíquica (doença depressiva), dentre outras situações de assédio que passou. Por fim conclui-se que o princípio do meio ambiente de trabalho também se encontrou atingido, visto que o meio ambiente de trabalho é parte integrante do meio ambiente como um todo, como afirma a Organização Internacional do Trabalho - OIT em sua Convenção de nº 190 e a Constituição Federal em seu artigo 200, inciso VIII.

Ao longo da instrução processual, constatou-se pelas provas testemunhais que houve assédio moral contra a parte reclamante. Por sua vez, não foi considerado ato ilícito a aplicação excessiva de “feedbacks” e estaria dentro do poder diretivo da empresa, mas foi admitido e comprovado nos autos que havia cobrança excessiva ao operador de telemarketing, sendo estas cobranças feitas de forma de forma grosseira, o que – de acordo com o presente estudo - caracterizaria assédio moral.

Na decisão de primeira instância, foi deferido a indenização por danos extrapatrimoniais equivalente a 05 (cinco) salários do operador com base no artigo 223-G da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, considerando que a ofensa sofrida por ele foi de natureza média.

Ora, se os gestores da Reclamada entendiam que o Reclamante não estava apto para tal função, poderiam demiti-lo, mas jamais fazer piadas com o mesmo ou criar situações constrangedoras e desrespeitosas, como relatado pelas testemunhas. Tais fatos caracterizam, sem dúvida, assédio moral, pelo que defiro a indenização por danos extrapatrimoniais equivalente a 5 salários do Reclamante (R\$ 998,00, quando da demissão), por ser a ofensa de natureza média, nos termos do art. 223-G da CLT (PARÁÍBA, 2021A, p. 04)

O que cabe aqui uma crítica a este artigo, pois fere o princípio do *restitutio in integrum* (reparação integral do dano), essa alteração feita na CLT trouxe alguns questionamento, pois, para Bonna (2021, p. 186-187), além de ferir este princípio causa outras distorções, como a prevalência de patrimônio, visto que, quem ganha mais, conseqüentemente receberá mais, o que é completamente inaceitável, impossibilita qualquer racionalidade que dê respaldo ao trabalhador que recebe um salário mínimo, que é o caso da parte reclamante, visto que, caso fosse o supervisor dele passando pela mesma situação vinda de um superior, receberia mais.

Este tipo de lei jamais motivará uma empresa de telemarketing a evitar novas ocorrências de assédio moral e buscar tratar melhor seus operadores.

Em relação ao pedido de doença ocupacional correlacionada ao assédio moral, a perícia médica concluiu que o reclamante “*encontra-se em boas condições de saúde, tendo realizado os testes ortopédicos e funcionais dentro dos limites da normalidade, sem apresentar incapacidade funcional, estando apto para realizar as mesmas atividades laborais*”. E com isso, entendeu-se que o reclamante não fazia jus a estabilidade provisória prevista no artigo 118 da Lei nº 8.213/91, pois não

houve afastamento superior ao prazo de 15 (quinze) dias e perda auditiva não foi comprovada.

Não foi provado o trabalho sem acesso ao sistema, o que vale aqui uma crítica a própria conduta da empresa, pois é comum que sistemas caiam, mas como a empresa não conseguiu verificar isto? Uma vez que ele foi obrigado pelo seu gerente a atender sem o sistema por aproximadamente 15 (quinze) dias, o operador não estava conseguindo gerar protocolos do atendimentos, gerar ocorrência e entre outros problemas. Deveria ter sido solicitado ao CAF da empresa imagens do operador atendendo sem o referido sistema no prazo em que houve o ocorrido, ou até mesmo ter sido ouvido o gerente do operador de telemarketing a fim de comprovar que se isto realmente aconteceu ou não.

Portanto, o caso da ORBITALL foi julgado parcialmente procedente, onde deveria ter analisado as provas com mais humanidade, à luz dos princípios fundamentais e garantias sociais que a Constituição Federal proporciona aos trabalhadores.

4.2 Casos Judiciais envolvendo a AEC CENTRO DE CONTATOS S/A.

Neste subtópico, optou-se em analisar um dissídio individual e uma ação civil pública que tem a AEC como parte Reclamada, a amplitude da análise foi em razão do quantitativo de empregados que a empresa possui no estado e figurar como suposta parte assediadora em elevados números de processos trabalhistas deste Tribunal Regional.

4.2.1 Ação na 5ª Vara do Trabalho de Campina Grande/PB

A primeira reclamatória analisada tem como nº 0000367-66.2020.5.13.0024, no qual o reclamante permaneceu na empresa AEC CENTRO DE CONTATOS S/A durante o período de 02 (dois) anos e 06 (seis) meses, onde sua demissão foi ocasionada pelos vários atestados médicos que ele protocolou, visto que sua saúde estava totalmente abalada. O operador de telemarketing alega:

que era submetido a fortes pressões, assédio e atos ilícitos no ambiente de trabalho; que as cobranças pelo atingimento de metas eram excessivas; que recebia ameaças de demissão; que era cobrado no sentido de que o atendimento ao cliente fosse realizado de forma rápida; que havia limitação do uso do banheiro; que, por tais motivos, foi acometido de doença ocupacional, ou seja, relacionada ao trabalho executado junto à empresa (síndrome do pânico); e que experimentou prejuízos moral e material (PARAÍBA, 2021B, p. 03)

Ou seja, ele sofria diversas cobranças excessivas e abusivas, ameaças de demissão devido aos seus resultados, também era cobrado pelo seu supervisor de operação de forma abusiva pelo tempo de duração de atendimento (TMA), cuja cobrança ocorria durante o atendimento, onde é possível verificar com sendo pressões psicológicas, o que é classificado como assédio moral, pois como bem vimos, assédio moral aqui observado é em virtude do abuso no poder hierárquico às custas do sofrimento psíquico do empregado, uma conduta que fere sua autoestima e sua intimidade.

Outro ponto extremamente inaceitável é que ele estava sendo limitado ao uso do banheiro, pois sempre que precisava utilizar a “pausa particular” e ir ao banheiro, o painel ficava vermelho sinalizando que ele estava ultrapassando do tempo permitido da pausa, que era de 03 (três) minutos, fora a limitação do tempo da pausa havia também a necessidade de ele justificar para seu supervisor suas idas ao banheiro da empresa, o que fere totalmente o princípio da dignidade humana, fere a condição dele como ser humano em não poder atender suas necessidades e até mesmo precisar justificá-las.

Ele vinha recebendo constantemente cobranças abusivas de metas, de modo que, mesmo com cliente em linha, seu supervisor o ficava pressionando pelo tempo de duração do atendimento (TMA), desse modo o operador chegava a passar mal e ter que ir ao banheiro para “conseguir respirar” e conseqüentemente chorar.

Verifica-se, nitidamente, que a garantia fundamental da dignidade da pessoa humana que este operador no caso em estudo possui, foi violada, pois a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) declara em seu artigo 5º que “ninguém será submetido à tortura nem a penas ou tratamentos cruéis, desumanos ou degradantes”, porque privar ou limitar o trabalhador de ir ao banheiro significa tolher seu direito à privacidade em relação à satisfação das necessidades fisiológicas. O

princípio fundamental da Dignidade a Pessoa Humana, como já foi explanado, não se trata apenas de um direito nacional, é um direito universal.

As doenças adquiridas pelo operador de telemarketing foram adquiridas ainda durante seu período de labor na AEC S/A. As doenças faziam com que durante a sua jornada de trabalho ele sentisse fortes sintomas de náuseas, falta de ar, tremor, palidez, tonturas e mãos geladas, fora os sintomas apresentados durante sua jornada de trabalho, ele também tinha sua vida privada afetada, o que fez ele ter insônia, crises de choro, cujos sintomas são idênticos àqueles descritos no capítulo anterior de forma teórica. Mas mesmo com todos esses sintomas, ele não tinha a permissão de tirar a “pausa saúde” sempre que precisava.

Outra conduta que a parte reclamante relatou foi que seu supervisor vinha ferindo sua dignidade também na cobrança de metas, no sentido de que era pressionado para atingir suas metas e, caso não atingisse as metas estipuladas, seria demitido. Os resultados vinham sendo expostos também por seus supervisores em feedbacks coletivos, onde seriam entre 15 a 30 pessoas, ou chamados de 02 (dois) em 02 (dois), por não estar entregando resultados, a parte reclamante se sentia sempre constrangida durante esses feedbacks.

Ao longo de seu vínculo empregatício, o autor foi diagnosticado com transtorno de pânico (CID 10 - F41.0), onde passou também por afastamento previdenciário ainda durante o período que trabalhou na empresa reclamada, motivo pelo qual solicitou ser indenizada por danos morais e materiais, além de pensão vitalícia decorrente da incapacidade que adquiriu de exercer sua profissão, com base no artigo 950, do Código Civil.

Vale mencionar aqui que nenhum valor indenizatório pago a vítima poderá reparar completamente tudo que este operador de telemarketing sofreu, pois fica o questionamento de quanto vale a saúde mental e física de uma pessoa, não há como mensurar, não há como reparar todas as crises que ele teve, nem muito menos fazer com que ele esqueça totalmente tudo que passou.

Os danos morais causados à parte autora prejudicou não só sua rotina no ambiente de trabalho, mas também no seu convívio social e familiar, pois ela adquiriu dificuldade para socializar.

Portanto, conforme o que foi instruído neste processo judicial, a parte reclamante sofreu assédio moral praticado pelo seu supervisor e essa específica

prática é do tipo assédio moral vertical ou também chamado de *bossing*, que ocorre quando a prática deste ilícito é realizada por uma pessoa com nível hierárquico acima do da vítima, afim de garantir seus resultados utilizando de técnicas abusivas e ameaçadoras, como por exemplo a ameaça de demissão que a parte autora vinha sofrendo. O autor ao ser submetido à perícia médica judicial foi concluído que:

A ansiedade no contexto laboral apresentado se relaciona tanto com fatores estressores organizacionais combinados aos pessoais. Tal combinação conduz ao quadro emocional patológico apresentado. Ao responder aos quesitos formulados pela parte reclamada, o perito informou que há relação de causalidade entre a patologia diagnosticada e o trabalho executado junto à empresa (PARAÍBA, 2021B, p. 15)

Destaca-se ainda que o autor chegou a abrir de 02 (duas) a 03 (três) reclamações na ouvidoria sobre o tratamento que estava recebendo do seus supervisores e coordenadores, mas, infelizmente, mesmo assim a empresa não tomou nenhuma medida cabível para sanar esse problema, o que contradiz totalmente o que ela disse em sua defesa referente a estar adotando medidas de proteção e segurança ao trabalhador.

Por fim, o juiz julgou procedente os pleitos reclamados nesta ação, nos seguintes termos:

Presentes os pressupostos correspondentes ao dano decorrente do ato ilícito, ao nexo de causalidade entre a atividade desenvolvida pelo empregado e a patologia detectada (Transtorno de Pânico) e à culpa do empregador, caracterizada pela conduta omissiva relacionada à não fiscalização devida do trabalho realizado e à não disponibilização de meio eficientes de proteção, devidas se tornam as indenizações compensatórias requeridas pelo autor.

Concluindo, para a fixação do “quantum” devem ser utilizados os critérios do bom senso e da equidade. Na hipótese, considerando as peculiaridades do caso, inclusive o valor da remuneração do empregado, especificada no termo de rescisão contratual existente nos autos, entendo razoável estabelecer, como indenização por danos morais, com vistas a amenizar o sofrimento do autor, o valor de R\$ 10.000,00.

[...] O reclamante, atualmente, se encontra com 25 anos de idade. Outrossim, levando em conta as peculiaridades do caso, fixo, a título de indenização por danos materiais, o valor equivalente a 30% dos salários do empregado (salário-base + média de verbas variáveis dos últimos 12 meses), no importe de R\$ 1.204,83 (mesma base de cálculo do aviso prévio, conforme TRCT, id f492212, p. 14), a título de pensionamento, a ser pago mês a mês, a contar do ajuizamento da ação e enquanto perdurar a patologia detectada (PARAÍBA, 2021B, p.20-21)

Vale mencionar aqui, mais uma vez, uma crítica ao valor indenizado pelo dano moral ter como base o seu salário da vítima, de modo a validar como constitucional o que está positivado no artigo 223-G, § 1º, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT. Isto fere inteiramente o princípio *restitutio in integrum* (reparação integral do dano). É fato notório que a empresa reclamada possui o capital social calculado em R\$ 65.000.000,00, ou seja, R\$ 24.337,63 não vai fazer diferença alguma financeiramente falando para a empresa. Ou seja, a função pedagógica e sancionatória dos danos morais, tema analisado nos capítulos anteriores, não foi atendida ao caso agora analisado.

Enquanto os operadores de telemarketing tiverem a indenização como base no seu salário, a empresa nunca irá tomar medidas plausíveis para erradicar a prática de assédio moral dentro dela, pois isso irá afetá-la em nada.

É necessário e de extrema importância que o Poder Público e a Justiça do Trabalho deem mais atenção a isso, pois enquanto tivermos leis que estimulem a prática reiterada do assédio moral nas empresas de telemarketing, teremos seres humanos doentes, fisicamente e psicologicamente abalados e desamparados. Podemos afirmar também que não basta termos apenas leis que os protejam, mais que sejam criadas medidas para monitorar constantemente e garantir a aplicação destas leis.

4.2.2 Ação Civil Pública do Ministério Público do Trabalho - MPT.

O segundo caso estudado se trata de uma ação cível pública (ACP) de nº 0000776-58.2019.5.13.0030 com trâmite processual na 11ª Vara do Trabalho de João Pessoa/PB, que foi ajuizado em 06/11/2019 pelo Ministério Público do Trabalho (MPT) em face da empresa AEC Centro de Contatos S.A, informando que diversas obrigações trabalhistas foram violadas, incluindo práticas de assédio moral.

A finalidade do MPT era pôr fim aos atos ilícitos trabalhistas comprovados no curso de procedimento investigatório instaurado em 2013, que foram praticados pela empresa reclamada, e ainda impor a obrigação de pagar indenização que repare o dano moral coletivo que ela causou.

No decorrer da citada investigação, foram indicadas algumas irregularidades, dentre as tantas que existem, como: assédio moral organizacional; jornada extraordinária em desacordo com a lei; atraso ou não ocorrência do pagamento das verbas rescisórias; licenças do empregado. Esses ilícitos foram constatados pelo levantamento estatístico de, pasmem, 4.911 (quatro mil, novecentos e onze) processos judiciais em andamento ou já transitados em julgado contra a AEC CENTRO DE CONTATOS S/A até maio de 2019.

No início desta investigação, houve a fiscalização por parte da Superintendência Regional do Trabalho da 13ª Região (SRT-PB). Em janeiro de 2014, foi lavrado nos autos que a empresa reclamada deixou de conceder período mínimo de 11 (onze) horas consecutivas para descanso entre duas jornadas de trabalho, intervalo para repouso e alimentação de 20 (vinte) minutos na atividade de teleatendimento/telemarketing, e deixou de conceder também pausas de descanso em dois períodos de 10 (dez) minutos contínuos.

Porém, mesmo após a atuação do Ministério do Trabalho, ocorreu uma enxurrada de novas denúncias sobre atos ilícitos praticados pela AEC S/A, além das queixas já constatadas, foram verificadas 30 (trinta) diferentes infrações, que foram referentes a pressões psicológicas, assédio moral, tempo de uso de banheiro, perseguição com operadores que protocolavam atestados médicos, e dentre outras infrações.

Devido a quantidade de denúncias foi solicitada mais uma vez que a empresa reclamada fosse investigada em 2017, o que mais uma vez constatou que ela estava realizando atos ilícitos com os operadores de telemarketing.

Ressaltou a referida empresa de telemarketing tinha uma vasta lista de dissídios individuais, a maioria deles se referem a prática de assédio moral. Por diversas ocasiões a acusada foi processada também pela restrição ao uso do banheiro, o que sabemos que fere completamente o princípios da dignidade da pessoa humano, princípios fundamental que deve ser protegido pelo Estado.

Foi realizado o agendamento da audiência para outubro de 2018, onde, na véspera da audiência, os advogados da reclamada peticionaram nos autos arquivamento feito alegando não existir nenhuma dessas irregularidades, mesmo tendo muitas comprovações sobre a prática dos ilícitos, onde devido a isso, o pedido foi recusado.

Ao longo da investigação realizada pelo Ministério Público do Trabalho, foram identificados novos 34 ilícitos praticados pela reclamada, e desta vez ficou caracterizado o assédio moral organizacional, sendo aquele usado de forma reiterada e generalizada como forma de gerir uma empresa na busca de redução de custos e aumento da produtividade às custas da saúde do trabalhador e, a partir disso a empresa tenta engajar seus funcionários de forma doentia como, por exemplo, a estipulação de metas abusivas, a imposição de punições vexatórias e a redução de idas ao banheiro.

O Ministério Público do Trabalho entendeu que, mesmo com tantas tentativas de resolver essas problemáticas, a empresa reclamada nunca demonstrou interesse na autocomposição extrajudicial da demanda, o que levou a parte reclamante a ajuizar esta ação. Sobre a legitimidade do Ministério Público, vale ressaltar que a o artigo 127, da Constituição Federal afirma que essa instituição: “é essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis”.

A empresa reclamada possui mais de uma filial na Paraíba, tendo os casos investigados incluindo todas as filiais, portanto solicitou a parte reclamante que a decisão que fosse proferida considerasse os parâmetros e incidir sobre todas as filiais da ré existentes no Estado da Paraíba.

Neste sentido, a prática do assédio moral ocorrida pela parte reclamada, além de ser exercida de forma dissimulada como se fosse ao lícito dentro de seu poder diretivo, não foi exercida num só operador de telemarketing com frequência, também foi praticada de maneira coletiva. Sendo consideradas condutas graves, a exemplo do *“desrespeito de supervisores em relação aos subordinados, xingamentos, além da criação de um ambiente de trabalho em que a pressão psicológica é contumaz, negando aos funcionários, até mesmo, o livre uso do banheiro e monitorando-os por meio de câmeras, sob pena de advertências”*. Estas condutas foram confirmadas ao longo do procedimento investigatório, por meio de várias denúncias que foram oficiadas pela própria justiça trabalhista.

Foi constatado no auto de infração nº 21.393.258-0, de 09/02/2018, que os operadores de telemarketing eram avisados pelos supervisores, que passavam pelos corredores de suas equipes, que a demanda de ligações seria maior, pedindo para que agilizassem no tempo de atendimento, o que conseqüentemente gera uma

tensão maior durante a jornada de trabalho, pois o trabalho de atendente de telemarketing por si só já é bem estressante, portanto, nos dias de grande fluxo tem tendência a piorar.

Além disso, também era solicitado que evitassem tirar pausas particulares, que é utilizada para o uso do banheiro, o que afeta inteiramente o princípio da dignidade humana, que é um tema que foi abordado durante todo este artigo, pois a partir do momento que a dignidade da pessoa como ser humano é afetada, deve-se fazer algo para que esse direito seja posto como garantia, deve-se buscar a aplicação deste princípio, é inegociável que ele seja posto em prática.

Outro fato que ocorria era que a pausa de 10 (dez) minutos de descanso que os operadores tinham direito, não caía no sistema devido a quantidade de ligações que eles recebem nos dias de grande fluxo de ligações, fato este já vivenciado pela presente autora deste artigo.

No auto de infração nº 21.393.281-4, de 09 de fevereiro de 2018, foi relatado pelo operadores entrevistado que era difícil atingir as metas estipuladas pela empresa, como a meta de tempo médio de atendimento (TMA), devido a lentidão nos sistemas que utilizavam durante o atendimento, o que fazia com que os clientes reclamassem da demora no atendimento, deixando assim o operador de telemarketing estressados e com ansiedade. Pois muitas vezes, devido a esta lentidão, precisavam utilizar a pausa sistema, que é uma forma de “log on”, o que prejudicava a meta de “pausas” que possuía.

Por muitas vezes a vítima sequer tem ciência que está sofrendo assédio moral devido ao acúmulo de tantos serviços, e pela necessidade que muitos deles tem de manter-se naquele emprego para se sustentar e sustentar seus familiares, o que faz com que ele silencie que estão sendo vítimas do assédio. O que pode causar a este operador uma série de doenças psicológicas, ou até mesmo de ordem física, devido ao meio ambiente de trabalho que se encontram (WOLOWSKI, 2018, p.86).

Neste ação civil pública, foi relatado que - em novembro/2018 - uma operadora de telemarketing teve um surto psicótico durante sua jornada de trabalho, afirmando que a causa pode ter se dado por fatos pré-existente, mas não foi descartada a possibilidade das condições de trabalho em que ela se encontrava

tenha potencializado ou agravado a ocorrência. Foi necessário que os seguradoras fossem chamados para conter a operadora, pois ela estava descontrolada.

Referente a este ocorrido podemos verificar que a empresa reclamada feriu mais um princípio fundamental, que foi o do meio ambiente do trabalho, devido a grandes pressões para atingimento de metas e lucros, os operadores chegam a se cobrar tanto a ponto de chegar a um estado de surto psicótico, situação esta que, infelizmente, é comum ser vista dentro de empresas de telemarketing.

Outra prática ilícita já mencionada foi a restrição ao uso do banheiro, que foi evidenciado por grande parte dos operadores, situação que caracteriza mais uma vez a espécie de assédio moral organizacional, sendo igual entendimento adotado pelo Ministério Público do Trabalho.

A citada limitação viola a Norma Regulamentadora nº 17, em seu anexo II que garante “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”, incluindo 03 (três) pausas, sendo 02 (duas) para descanso de 10 (dez) minutos contínuos, e uma de 20 (vinte) minutos para repouso alimentação, que se tratam de pausas obrigatórias, porém a de se compreender que nem sempre os operadores de telemarketing conseguirão atender suas necessidades nestas pausas, precisando então realizar a utilização da chamada “pausa particular”. A partir do momento que a empresa limita o uso da pausa para ir ao banheiro está cometendo ato ilícito, pois desrespeita o princípio da dignidade humana, que se torna igualmente uma prática de assédio moral com o operador.

No aspecto processual, o MPT requereu a condenação em danos morais coletivos arbitrados em R\$ 3.000.000,00 (TRÊS MILHÕES DE REAIS), a empresa contestou o pedido pugnando pela improcedência das pretensões. As tentativas de conciliação não deram certo, então foi encerrada a instrução processual em audiência.

Por sua vez a ré alegou não praticar nenhum desses tipos de assédio, e ainda alegou que os operadores de telemarketing não são constrangidos referente a “pausa particular”. A ré alega que a altas cobranças seriam justificáveis, pois:

[...] tratando-se de trabalho que demanda um grande número de trabalhadores operando terminais de computadores ao mesmo tempo, é razoável que haja um certo controle acerca da ocupação dos postos sendo que o procedimento adotado se encontra inserido

no campo dos poderes de comando do empregador, o qual pode adotar medidas que coíbem eventuais abusos por parte dos empregados, sem comprovação de que o excesso de rigor causa prejuízo à saúde dos trabalhadores (PARAÍBA, 2021C, p. 08).

E mais uma vez a ré nega qualquer tipo de perseguição aos operadores de telemarketing a respeito de metas. Sobre esse assunto, a ré defende que utiliza uma plataforma chamada Robbyson, para acompanhar os resultados dos seus funcionários. Através dessa plataforma os operadores de telemarketing da empresa AEC S/A tem metas a cumprir, a cada meta cumprida eles ganham “coins”, que é uma espécie de moeda virtual, que posteriormente podem trocar por brindes como pausas extras, folgas, porta crachá e entre outros tipos de objetos.

A avaliação realizada pela plataforma Robbyson é representada por uma pipa, onde tem 4 (quatro) etapas, sempre começando da maior, que seria nas estrelas. O operador que estiver batendo todas as metas fica em estrela, abaixo deste nível é o das nuvens que se trata de um atingimento intermediário de metas. Após as nuvens existem mais dois níveis, que é o da águia ou montanhas, quem estiver nestes níveis não estão batendo suas metas diárias.

A citada plataforma foi muito utilizada pela pesquisadora do presente trabalho acadêmico, pois por ele acompanhava seus resultados, mas sempre discordou com a utilização desta plataforma, visto que era cobrada diariamente pela utilização dela, pois uma das metas dentro dela é o acesso, não poderia passar um dia de trabalho sem acessá-la. Outro ponto de vista da presente pesquisadora é a discordância do cálculo das metas que essa plataforma cobra, pois como bem disse a ré, dentro dela existe uma meta de pausas, que seria de no máximo 40 minutos no qual cada minuto acima do limite já perde de ganhar “coins” e o direito de atingir o nível mais alto (que seria o de estrela). Então surge a seguinte incoerência de que, como a ré alega não restringir o uso da “pausa particular” se dentro da plataforma Robbyson existe uma meta de 40 (quarenta) minutos de pausa? Sendo compreendido nesses minutos 02 (duas) pausa de 10 (dez) minutos para descanso e uma de 20 (vinte) para alimentação.

Referente às pausas ainda cabe uma crítica, pois o operador tem – legalmente - direito a 02 (duas) pausas descanso, não seria justo ter que usar seu tempo desta pausa para outra finalidade que seria a de ir ao banheiro, é necessário

que eles usem esta pausa para descansar, se acalmarem do stress que o trabalho de atendimento causa.

Outra crítica ao uso da plataforma Robbyson é referente a meta de absentéismo que existe nela, pois para que o operador de telemarketing da reclamada consiga realizar processos seletivos dentro da empresa e assim conseguir progressão na carreira, precisa estar nos níveis montanha ou nuvem, porém, quando o operador protocola atestado no portal, automaticamente perde 90 “coins”, o que o deixa nos níveis mais baixos que são água e montanha e dificilmente conseguirá naquele mês subir o resultado. Ou seja, claramente vemos uma situação que atinge a dignidade destes operadores, pois como seres humanos, estão propícios a contrair algum tipo de doença, principalmente quando falamos sobre empresas de telemarketing, que concentram grande quantidade de pessoas bem próximas num só local.

A ré ainda alegou que não estipula meta de tempo médio de atendimento (TMA) ou tempo médio operacional (TMO), fato este a pesquisadora do presente trabalho acadêmico discorda porque já laborou para essa empresa e é testemunha que a plataforma Robbyson também há esta meta.

E após esses últimos relatos que expõe a vivência pessoal pela ora pesquisadora, é preciso mencionar o desfecho da Ação Civil Pública que foi objeto de análise neste capítulo no qual foi dito inexistir provas de assédio moral e que a PLATAFORMA ROBBYSON para controle metas seria de adesão e permanência facultativa, e com isso o juiz decidiu pela improcedência da ACP nos seguintes termos:

tenho que a cobrança de metas se insere no poder diretivo do empregador e somente deve ser coibida no caso de abusos – hipótese não demonstrada no caso em tela, não se extraindo situação vexatória na representação gráfica dos resultados (pipas, montanhas, nuvens etc). Reputo não comprovada a prática de ilícito ou abuso de poder relacionado com a cobrança de metas, tampouco em relação à expedição de comunicações de acidentes, em proporção que atinja a totalidade ou parcela significativa dos empregados, não havendo como deferir a medida pretendida pela parte autora (PARAÍBA, 2021C, p.11)

Infelizmente o juiz ao decidir pela improcedência não ponderou a dificuldade em produzir provas robustas e incontestáveis do assédio moral, pois em regra essa

prática ocorre de forma dissimulada e sua configuração por vezes é até confundida como brincadeiras ou atos que se inserem no poder diretivo.

No momento de avaliar a prova do assédio, o julgador deve ser sensível para não cometer injustiça diante de uma infundada alegação que, por vezes, é trazida em reclamações trabalhistas, como também deve ter essa característica para aplicar a justiça ao caso concreto, garantindo o acesso a uma ordem jurídica justa à vítima que sofreu com o ato ilícito e pode ter sido prejudicada na produção de prova. Nesta ordem de raciocínio, entende-se que a parte pode provar a prática do assédio, em regra, através de documentos (cartas, mensagens, e-mails, cartazes, fotos), áudios, vídeos, presentes, ligações telefônicas ou registros em redes sociais como Facebook, WhatsApp, Instagram etc., também por meio de testemunhas que tenham conhecimento dos fatos narrados pela vítima (LOPES; SANTOS, 2020, p. 121).

O que fica claro aqui, e que também é uma crítica feita pela presente pesquisadora deste trabalho acadêmico é que os processos judiciais referente a decisão que, não houve seriedade ao julgar tais narrativas da ré, deveria ter sido investigada mais afundo, pois assim comprovaria que existem sim o assédio moral.

É lamentável que, com tantas queixas referente a prática de assédio moral a essa empresa, não tenha sido identificadas nesta ACP, como já identificada tanto na parte teórica como na parte da prática judicial realizada neste trabalho acadêmico, é inegociável que sejam levados mais rigor – e até mesmo por uma constelação de indícios - os processos judiciais referentes a assédio praticados por empresas de telemarketing contra seus operadores, pois já não bastasse ser um trabalho tão estressante para eles, ainda terem que sofrer por outros motivos dentro do seu trabalho.

Enquanto existirem decisões de improcedência como essas – que contradizem a realidade dos fatos - as empresas continuarão a praticar esses atos ilícitos, pois esses operadores se sentirão desprotegidos pelo Direito do Trabalho. Não basta termos leis que os protejam, a aplicação destas leis precisa pontualmente serem fiscalizadas por órgãos competentes para erradicar essa problemática.

Enquanto existirem as práticas de assédio moral organizacional nas empresas de telemarketing, teremos mais seres humanos psicologicamente abalados, mas não apenas dentro do meio ambiente de trabalho, mas na sua vida pessoal também.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Conclui-se que o objetivo geral da pesquisa foi alcançado, ao melhor compreender o que ocorre o assédio moral dentro das empresas de telemarketing, assim como comprovar que essa prática existe de forma organizacional, foi alcançado e comprovado.

Com base nos estudos realizados através de doutrinas, leis e jurisprudências restou claro a prática do assédio moral organizacional dentro das empresas de telemarketing na Paraíba, e também que essas práticas acabam ocasionando aos operadores de telemarketing várias doenças psicológicas, como a depressão, ansiedade, surtos psicóticos e entre outras doenças que afetam sua saúde mental.

Restou-se, então, comprovado também que o assédio moral fere vários princípios fundamentais previstos tanto na Constituição Federal Brasileira de 1988, como na Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) estabelece, e que não há fiscalizações adequadas a fim de garantir que os princípios sejam postos em prática, com finalidade de combater essas práticas, bem como garantir a punição efetiva que as empresas de telemarketing precisam receber.

Conclui-se também ser necessário garantir que o princípio da dignidade da pessoa humana seja concretamente respeitado, pois como o presente artigo já trouxe, é um princípio inegociável, então se torna de suma importância que o poder público atue com bastante precisão nas fiscalizações que visem erradicar toda prática que fira este princípio dentro das empresas de telemarketing, e puni-las severamente.

Ademais, é necessário também que os Tribunais tenham mais cautela referente as decisões e as indenizações relacionadas aos processos que discutem o presente tema, sejam de natureza educativa e também punitiva, pois não restou dúvidas que os baixos valores de indenizações recebidos pelos operadores não irão reparar nada que ele sofreu, bem como não irão causar impacto nas empresas com finalidade de erradicar a prática do assédio moral.

É necessário que os empregadores garantam aos seus operadores um meio ambiente de trabalho digno como um todo, sem que haja restrições sobre suas necessidades fisiológicas, pressões psicológicas, situações vexatórias que os deixem constrangidos, pois ao decorrer da pesquisa conseguimos verificar e

comprovar que essas atitudes por parte dos líderes ferem a dignidade dos operadores, que os levam a terem vários transtornos psicológicos.

Por fim, conclui-se que as normas brasileiras criadas para de combater o assédio moral no trabalho teve uma evolução relevante, porém ainda é o começo de uma longa estrada, é indiscutível que precisa-se de mais leis que protejam os operadores de telemarketing contra o assédio moral, não apenas leis, mas também fiscalizações adequadas dos órgãos responsáveis, com finalidade de acabar com essa problemática, pois é lamentável o presente trabalho acadêmico demonstrar que isso ocorre todos os dias com pessoas, com seres humanos, que encontram-se desamparados em seus vínculos de emprego e sem a efetiva proteção do Estado.

REFERÊNCIAS

BARRETO, Margarida Maria Silveira. **Violência, saúde e trabalho**: uma jornada de humilhações. São Paulo: Educ, 2006.

BONNA, Alexandre Pereira. **Dano moral**. Indaiatuba: Editora Foco, 2021.

BRASIL. Decreto-Lei n. 5.452, de 1º de maio de 1943. Aprova a Consolidação das Leis do Trabalho. Brasília, 1943.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988. Brasília, 1988.

BRODSKY, Carroll M. The harassed worker. Lexington: Lexington books, 1976.

CALSING, Renata de Assis; CALSING, Maria de Assis. O assédio moral no ambiente de trabalho. **NOMOS**: Revista do Programa de Pós-Graduação em Direito da UFC, Fortaleza, v.32, n.1, 2012, p.107-123.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de direito civil brasileiro**: responsabilidade civil. 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil**: responsabilidade civil. 11. ed. São Paulo: Saraiva, 2013.

JUSBRASIL. Funcionários indenizarão chefe agredido física e verbalmente. **Jusbrasil**, [S.l.], 10 maio 2023. Disponível em: <https://www.jusbrasil.com.br/noticias/funcionarios-indenizarao-chefe-agredido-fisica-e-verbalmente/117718>. Acesso em: 10 maio 2023.

LEYMANN, Heinz. La persécution au travail. Paris: Éditions du Sueil, 1996.

LOPES, Adriano Marcos Soriano; SANTOS, Solainy Beltrão dos. A prova judicial do assédio moral e sexual nas relações de trabalho. Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 3. Região. Belo Horizonte, v. 66, n. 101, p. 105-129, jan./jun. 2020.

OLIVEIRA, Paulo Eduardo Vieira de. **Assédio moral no trabalho**: caracterização e consequências. São Paulo: LTr, 2013, pp. 14-15.

PARAÍBA. Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região. Processo nº 0000188-80.2020.5.13.0009. Órgão Julgador: 3ª Vara do Trabalho de Campina Grande; Juiz: Adriano Mesquita Dantas; Data da Publicação: 24 set. 2021A

PARAÍBA. Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região. Processo nº 0000367-66.2020.5.13.0024. Órgão Julgador: 5ª Vara do Trabalho de Campina Grande; Juiz: André Wilson Avellar de Aquino; Data da Publicação: 04 maio 2021B.

PARÁIBA. Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região. Processo nº 0000776-58.2019.5.13.0030. Órgão Julgador: 11ª Vara do Trabalho de João Pessoa; Juiz: Antônio Eudes Vieira Junior; Data da Publicação: 29 nov. 2021C.

SOUTO MAIOR, Nívea Maria Santos. A indústria do dano moral na relação de trabalho. **Revista do Tribunal Regional do Trabalho da 13ª Região**, João Pessoa. v. 15, n. 1, p. 136- 158, 2007.

WOLOWSKI, Matheus Ribeiro de Oliveira. **O assédio moral por excesso de trabalho**: uma abordagem teórica e empírica. São Paulo: LTr, 2018.

ZANETTI, Robson. Assédio moral no trabalho. E-book, s/d. Disponível em: <<http://www.robsonzanetti.com.br/wordpress/>>. Acesso em 27 abr. 2023.